



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**

**ESCUELA DE POSGRADO
ALTAGORA**



**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE
SALUD**

TESIS

**DESEMPEÑO PROFESIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LA ATENCIÓN AMBULATORIA DEL SERVICIO DE
RADIODIAGNÓSTICO DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA
ASENJO**

**PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO CON MENCIÓN EN
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

Lic. T.M. Alberto Calle Del Aguila

ASESORA:

Dra. María Aurelia Lazo Pérez

Código de ORCID: 0000-0002-8291-6949

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión en Salud

Pimentel - Perú

Año 2024



DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Dra. María Aurelia Lazo Pérez**, asesor (a) con CE. 002675854 del Programa/Escuela de **MAESTRIA CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: **Desempeño profesional y la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo**; presentado por el estudiante

Lic. T.M. Calle Del Aguila, Alberto con DNI 16692785

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 17 de octubre del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "LAZO", written over a horizontal dashed line.

.....
María Aurelia Lazo Pérez
Doctora en Ciencias
Master en Educación Avanzada
CE: 002675854

.....
Dr. C María Aurelia Lazo Pérez
ASESORA

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN

DESEMPEÑO PROFESIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN AMBULATORIA DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO

TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**Lic. T.M. Alberto Calle Del Aguila
AUTOR**

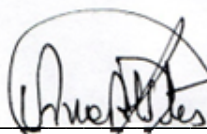


**Dra. María Aurelia Lazo Pérez
ASESORA**

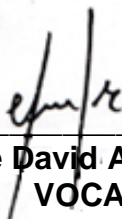
Aprobado por el siguiente jurado



**Dr. Víctor Manuel Castañeda Salazar
PRESIDENTE**



**Dra. Ana María Alvites Gasco
SECRETARIA**



**Mg. Enrique David Asenjo Carranza
VOCAL**

DEDICATORIA

A mis padres, a mi familia cuyo apoyo incondicional y amor han sido la base de todos mis logros. A mis amigos y profesores, por su constante inspiración y guía. Y a ti, por ser mi mayor motivación en este viaje.

ALBERTO

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mi tutor y al equipo académico por su valiosa orientación. También, a mi familia y amigos, por su paciencia y apoyo inquebrantable, que han hecho posible la culminación de esta tesis.

Índice

HOJA DE FIRMAS DE ASESOR Y REVISORES	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRAC.....	IX
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO-CIENTÍFICO	9
CAPÍTULO III.....	20
MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	20
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	21
3.4. MATERIALES, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
3.5. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS.....	22
3.6. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS Y REPRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	22
CAPÍTULO IV	23
4.1. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	23
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	33
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Resultados de las dimensiones de la variable desempeño profesional	23
Tabla 2 Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria	25
Tabla 3 Resultados de la correlación que existe entre el desempeño profesional y la satisfacción del paciente en la atención ambulatoria	27
Tabla 4 Resultado de la correlación de desempeño profesional y fiabilidad	28
Tabla 5 Resultado de la correlación de desempeño profesional y capacidad de respuesta	29
Tabla 6 Resultado de la correlación de desempeño profesional y seguridad	30
Tabla 7 Resultado de la correlación de desempeño profesional y empatía	31
Tabla 8 Resultado de la correlación de desempeño profesional y elementos tangibles	32

Resumen

En el contexto de los servicios de salud, la relación entre el desempeño profesional de los profesionales y la satisfacción de los usuarios es un factor clave para asegurar la calidad de la atención. Este estudio se llevó a cabo en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, con el objetivo de determinar si existe una relación significativa entre el desempeño profesional del personal de atención ambulatoria en el servicio de radiodiagnóstico y diversas dimensiones de la satisfacción del paciente, como la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. La investigación es básica con enfoque cuantitativo, no experimental, utilizando el análisis de correlación de Spearman para evaluar la relación entre las variables. Los resultados mostraron correlaciones positivas y significativas en varias dimensiones, siendo la empatía ($Rho = 0.671$) la que presentó la correlación más fuerte con el desempeño profesional, seguida de la fiabilidad ($Rho = 0.505$) y la capacidad de respuesta ($Rho = 0.502$). Las dimensiones de seguridad ($Rho = 0.437$) y elementos tangibles ($Rho = 0.434$) también mostraron correlaciones moderadas. En conclusión, el estudio demuestra que un mejor desempeño profesional está asociado con una mayor satisfacción del paciente en el servicio de radiodiagnóstico, destacando la importancia de mantener altos estándares de desempeño profesional para mejorar la experiencia de los usuarios. Se recomienda implementar programas de capacitación y sistemas de retroalimentación que refuercen las áreas críticas identificadas, para seguir mejorando la calidad del servicio.

Palabras claves: Desempeño profesional; satisfacción del paciente; capacidad de respuesta; fiabilidad; seguridad

Abstrac

In the context of health services, the relationship between the professional performance of professionals and the satisfaction of users is a key factor to ensure the quality of care. This study was carried out at the Almanzor Aguinaga Asenjo Hospital, with the objective of determining whether there is a significant relationship between the professional performance of outpatient care personnel in the radiodiagnosis service and various dimensions of patient satisfaction, such as reliability, responsiveness, empathy, security and tangible elements. The research is basic with a quantitative, non-experimental approach, using Spearman correlation analysis to evaluate the relationship between the variables. The results showed positive and significant correlations in several dimensions, with empathy (Rho = 0.671) being the one that presented the strongest correlation with professional performance, followed by reliability (Rho = 0.505) and responsiveness (Rho = 0.502). The dimensions of security (Rho = 0.437) and tangible elements (Rho = 0.434) also showed moderate correlations. In conclusion, the study demonstrates that better professional performance is associated with greater patient satisfaction in the radiodiagnostic service, highlighting the importance of maintaining high standards of professional performance to improve the user experience. It is recommended to implement training programs and feedback systems that reinforce the critical areas identified, to continue improving the quality of service.

Keywords: Professional performance; patient satisfaction; responsiveness; reliability; security

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El desempeño profesional en los servicios de salud es un factor crítico que influye directamente en la calidad de la atención brindada a los usuarios, especialmente en áreas especializadas como el radiodiagnóstico. A nivel mundial, el sector de la salud enfrenta desafíos significativos para garantizar que el personal médico y técnico brinde servicios de alta calidad, lo que a su vez afecta la satisfacción del usuario. La demanda de servicios de radiodiagnóstico ha aumentado considerablemente en las últimas décadas debido al avance tecnológico y al creciente reconocimiento de su importancia en el diagnóstico precoz y tratamiento de enfermedades. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que el uso global de procedimientos de diagnóstico por imagen, como radiografías y tomografías computarizadas, aumenta un 3-5% cada año, reflejando la creciente dependencia de estas tecnologías para mejorar los resultados clínicos y reducir la mortalidad. ⁽¹⁾

En la región de América Latina, el acceso a servicios de radiodiagnóstico de calidad presenta desafíos únicos debido a las desigualdades en la distribución de recursos y la infraestructura sanitaria. Un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) señala que, aunque la inversión en tecnología de salud ha mejorado, todavía existe una brecha significativa en la capacitación del personal y la eficiencia operativa. Aproximadamente el 30% de las instalaciones de salud en América Latina carecen del equipo necesario para realizar procedimientos de imagen avanzados, y un 40% de los trabajadores de salud indican que la formación en nuevas tecnologías es insuficiente. Esta falta de recursos y capacitación impacta negativamente en la calidad de la atención y en la satisfacción del paciente, con un estudio regional que revela que solo el 60% de los usuarios están satisfechos con los servicios de radiodiagnóstico recibidos. ^(2,3,4)

En Perú, la situación es igualmente compleja. El sistema de salud peruano enfrenta limitaciones en términos de infraestructura y recursos humanos, lo que afecta el desempeño profesional en el ámbito del radiodiagnóstico. Según el Ministerio de Salud (MINSA), alrededor del 35% de los centros de salud públicos

del país carecen de equipos de diagnóstico por imagen actualizados, lo que repercute en la capacidad de los profesionales para proporcionar diagnósticos precisos y oportunos. Además, una encuesta nacional de satisfacción del usuario realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en 2022 indicó que solo el 55% de los pacientes están satisfechos con la atención en radiodiagnóstico, citando largas esperas y falta de atención personalizada como principales preocupaciones. ⁽³⁾

En este contexto, es fundamental investigar la relación entre el desempeño profesional y la satisfacción de los usuarios en el servicio de radiodiagnóstico en Perú. Mejorar el desempeño profesional en esta área no solo podría aumentar la satisfacción del usuario, sino también mejorar los resultados de salud generales. Este estudio busca analizar los factores que influyen en el desempeño del personal de salud y cómo estos afectan la percepción del paciente sobre la calidad de la atención recibida. Al abordar estas cuestiones, se espera ofrecer recomendaciones que puedan contribuir al fortalecimiento del sistema de salud peruano, con un enfoque en mejorar tanto el servicio de radiodiagnóstico como la experiencia del paciente.

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, el desempeño profesional en los servicios de salud, especialmente en áreas especializadas, es un tema de gran relevancia debido a su impacto directo en la calidad del cuidado médico y la satisfacción del usuario. En muchos países desarrollados, la atención ambulatoria en radiodiagnóstico se enfrenta a desafíos como la integración de nuevas tecnologías, la actualización constante de conocimientos del personal y la presión por mantener altos estándares de eficiencia y precisión en el diagnóstico. Estos factores son cruciales para garantizar que los pacientes reciban un servicio oportuno y preciso, lo que a su vez influye directamente en su satisfacción y confianza en el sistema de salud. ⁽¹⁾

En América Latina y el Caribe, el contexto es aún más desafiante. La región enfrenta limitaciones en el acceso a tecnología avanzada, desigualdades en la distribución de recursos y una carga de trabajo elevada para los profesionales de la salud. Estos desafíos impactan negativamente el desempeño profesional, lo que puede llevar a errores en el diagnóstico, tiempos de espera prolongados y una experiencia de atención menos satisfactoria para los usuarios. En muchos países de la región, las brechas en la formación continua y la falta de infraestructura adecuada dificultan el cumplimiento de estándares internacionales, lo que repercute en la calidad de la atención brindada en los servicios de radiodiagnóstico. ^(2,3)

En Perú, la situación es particularmente preocupante debido a la alta demanda de servicios de radiodiagnóstico y la insuficiente capacidad de respuesta de los establecimientos de salud. Los usuarios de la atención ambulatoria a menudo enfrentan tiempos de espera largos, personal insuficiente y un acceso limitado a equipos de diagnóstico modernos. Estos problemas son exacerbados por la falta de capacitación continua del personal, lo que puede resultar en un desempeño profesional subóptimo. La insatisfacción de los usuarios se manifiesta en quejas sobre la calidad del servicio y la percepción de que no se les proporciona una atención adecuada y respetuosa. Estos problemas no solo afectan la confianza de los pacientes en el sistema de salud, sino que también tienen implicaciones para la salud pública, ya que un diagnóstico inadecuado o tardío puede llevar a complicaciones en el tratamiento de los pacientes. ^(3,4,5)

Por lo tanto, es fundamental abordar estas deficiencias en el desempeño profesional y trabajar hacia la mejora de la satisfacción del usuario en la atención ambulatoria de los servicios de radiodiagnóstico, tanto a nivel nacional como internacional, para asegurar un sistema de salud más efectivo y equitativo.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

Al partir de esta realidad el problema de investigación se reconoce: ¿En qué medida el desempeño profesional se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?

1.2.2. Problema Específicos

1. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la fiabilidad en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?
2. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la capacidad de respuesta en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?
3. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la seguridad del paciente en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?
4. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la empatía en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?
5. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con los elementos tangibles en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?

1.3. Justificación e Importancias de la Investigación

Teóricamente esta investigación se justifica en el marco de la calidad de los servicios de salud, que establece que un servicio de salud eficiente debe ser seguro, efectivo, centrado en el paciente, y equitativo. El estudio se apoya en teorías de calidad del servicio que postulan que la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la percepción de la competencia técnica, la calidad de la comunicación, y la empatía del personal de salud. Asimismo, la teoría de la gestión del desempeño profesional sostiene que la formación continua, la motivación laboral y la disponibilidad de recursos tecnológicos son determinantes para un desempeño óptimo. Por lo tanto, esta investigación contribuye a la comprensión de cómo estos elementos teóricos interactúan para influir en la satisfacción del paciente en servicios especializados de salud.

La justificación práctica de esta investigación radica en su potencial para mejorar la calidad de los servicios de radiodiagnóstico, beneficiando tanto a los pacientes como a los profesionales de la salud. Al identificar las áreas de mejora en el desempeño profesional y las causas de insatisfacción de los usuarios, el estudio proporciona información valiosa para el desarrollo de intervenciones prácticas que optimicen los procesos de atención. Esto puede incluir la implementación de programas de capacitación para el personal, la actualización de equipos y tecnologías, y la mejora en la gestión del tiempo y la eficiencia del servicio. Además, al elevar la calidad del servicio, se puede aumentar la satisfacción del usuario, lo cual es fundamental para la fidelización de los pacientes y el fortalecimiento de la reputación del centro de salud.

Desde una perspectiva metodológica, la investigación utiliza un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral del fenómeno estudiado. El uso de encuestas y entrevistas permite recoger datos detallados sobre la percepción de los usuarios y el desempeño del personal, mientras que el análisis estadístico proporciona una base sólida para identificar patrones y correlaciones significativas. Esta combinación metodológica permite una triangulación de datos que refuerza la validez y confiabilidad de los resultados, asegurando que las conclusiones sean robustas y aplicables a contextos similares. Además, la metodología empleada puede servir

como modelo para futuras investigaciones en áreas relacionadas, contribuyendo al avance del conocimiento en el campo de la calidad de los servicios de salud.

La justificación salubrista de esta investigación se centra en su contribución al mejoramiento de la salud pública. Al abordar los factores que afectan la calidad del servicio en el área de radiodiagnóstico, la investigación promueve un diagnóstico más preciso y oportuno de las enfermedades, lo que es crucial para el tratamiento efectivo y la prevención de complicaciones. La mejora en el desempeño profesional y la satisfacción del usuario puede llevar a una mayor adherencia a los tratamientos, una reducción en la carga de enfermedades, y una mejora general en los resultados de salud de la población. Además, al fortalecer la confianza de los pacientes en el sistema de salud, se fomenta un mayor uso de los servicios preventivos y curativos, contribuyendo así a la promoción de una salud más equitativa y accesible para todos los segmentos de la población.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

De ahí que el objetivo general de la investigación es: Determinar si existe relación entre el desempeño profesional con la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar si el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la fiabilidad en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
2. Establecer la relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la capacidad de respuesta en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
3. Evaluar la relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la seguridad del paciente en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
4. Conocer la relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la empatía en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
5. Identificar la relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con los elementos tangibles en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO-CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes de Investigación

En Ecuador Baltazar, Rosas, García (2022), desarrollaron una investigación relacionada con el desempeño profesional, la satisfacción del usuario para lo que se propusieron el siguiente objetivo del estudio fue explorar la relación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la salud en organizaciones de primer nivel. Se llevó a cabo un estudio correlacional y analítico con 125 trabajadores seleccionados aleatoriamente, quienes respondieron una encuesta bajo consentimiento informado. El análisis de datos, realizado con SPSS versión 25 y la correlación de Pearson, mostró que la cultura organizacional tuvo niveles medios de (71%) y con respecto a la adaptabilidad (67%), así mismo los resultados de la satisfacción que sentía los trabajadores fue de (98%) y de manera general (96%) también fue media, con un alto nivel de desempeño laboral. Hubo una asociación significativa entre la adaptabilidad organizacional y las relaciones interpersonales ($p = 0.01$), así como entre la misión organizacional y la calidad en el trabajo en equipo ($p = 0.05$). En conclusión, el estudio encontró una correlación significativa entre las variables, sugiriendo que fomentar estrategias integradoras y reconocer el desarrollo profesional dentro de las instituciones sanitarias. ⁽⁶⁾

Esta misma línea, en Chile Araya, Riffo, Salazar (2023), realizaron un estudio sobre el desempeño profesional, la satisfacción y el compromiso laboral. El objetivo de este estudio fue determinar cómo las expectativas de desempeño y esfuerzo afectan la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Se realizó una encuesta a trabajadores del Servicio de Salud de la región del Biobío en Chile que emplean plataformas digitales para realizar sus tareas. Utilizando análisis de ecuaciones estructurales, se encontró que las expectativas de desempeño influyen positivamente en la satisfacción laboral y el compromiso con la organización. Además, se observó que las expectativas de esfuerzo también afectan la satisfacción laboral y mejoran las expectativas de desempeño. En conclusión, tanto las expectativas de desempeño como las de esfuerzo son determinantes

importantes de la satisfacción y el compromiso en entornos de trabajo que utilizan tecnologías digitales. ⁽⁷⁾

En México Plua (2024), investigó sobre los niveles de satisfacción que sienten los clientes, para lo que se asumió el siguiente objetivo analizar cómo influye el desempeño en la satisfacción del cliente en el Almacén Marcos Junior del Cantón Jipijapa. Utilizando una metodología descriptiva y métodos deductivos e inductivos, se llevaron a cabo entrevistas con el propietario, empleados y clientes, abarcando una muestra de 380 personas del Cantón. Los hallazgos indican que, aunque el desempeño laboral actual es bueno, la falta de incentivos integrales limita su potencial. Se concluye que es necesario implementar estrategias que motiven a los empleados y adoptar tecnologías innovadoras, así como mejorar el servicio al cliente y la publicidad para ofrecer una experiencia satisfactoria al consumidor. ⁽⁸⁾

En esta misma línea de investigación en Guayaquil - Ecuador se investigó sobre la relación que existía entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Paciente en Consultas Externas del Hospital de Guayaquil. El objetivo de la investigación de Sisalema (2019), se consideró identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en las consultas externas. El estudio utilizó una metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental. Se obtuvieron en esta investigación los siguientes resultados corresponde al 94.5% a la calidad del servicio y el 82.0% a la satisfacción de los pacientes, ambos considerados de nivel regular. Este estudio proporciona una base valiosa para futuras investigaciones, ofreciendo un marco de referencia para evaluar y comparar la calidad y satisfacción en servicios de salud. ⁽⁹⁾

El estudio de Lima Tanta (2022), analizó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el servicio de radiología de un hospital en Lima durante 2022. Con una muestra de 119 pacientes, se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. El coeficiente de correlación Rho de Spearman mostró una correlación positiva moderada (0,587) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con significancia estadística. Los resultados revelaron que el 37% percibió la calidad del servicio como baja, y el 37,8% reportó baja satisfacción. Se concluyó que existe una correlación significativa entre ambas variables. ⁽¹⁰⁾

Flores (2020) en Lima – Perú, desarrolló un estudio sobre la calidad de la atención determinada por el desempeño profesional de los profesionales de salud y la atención de los usuarios. El propósito de este estudio fue identificar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a consultas externas en el Hospital de Vitarte durante 2019. La investigación fue de enfoque cuantitativo y aplicado, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se empleó un muestreo aleatorio simple para seleccionar a 490 participantes, con edades entre 18 y 60 años, que visitaron el hospital entre octubre y diciembre de 2019. Para la recopilación de datos, se utilizaron dos cuestionarios, uno de los cuales fue una versión modificada del SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los resultados demostraron que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios ($p = 0.000$), coeficiente de Spearman = 0.754. En conclusión, la investigación confirma que una mayor calidad en la atención conlleva de manera directa al incremento de los niveles de satisfacción. ⁽¹¹⁾

En Lima Tapia y Obregón (2023), se investigó la satisfacción de los usuarios con la atención del Tecnólogo Médico en un hospital de Lima, Perú. El estudio evaluó la satisfacción de 356 usuarios en el Departamento de Diagnóstico por Imágenes a través de un cuestionario, con un análisis estadístico realizado en Stata 2.0. Los resultados mostraron que el 97,75% de los usuarios reportó alta satisfacción general, con puntajes similares en las dimensiones técnico-científica, interpersonal y ambiental. Además, se encontró una relación significativa entre la edad, el nivel educativo y la satisfacción general, concluyendo que la calidad de atención fue superior a la de otros hospitales de la región. ⁽¹²⁾

Febres, Mercado (2023), publicó su investigación sobre la satisfacción del usuario es una medida esencial de la calidad de atención en los servicios de salud, ya que permite identificar áreas de mejora y consolidar fortalezas para desarrollar un sistema que responda efectivamente a las necesidades de los pacientes. El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de medicina interna en el Hospital Daniel Alcides Carrión, en Huancayo, entre julio y noviembre de 2016. Este fue un estudio observacional, descriptivo y transversal, que incluyó una muestra de 292 pacientes. Para medir la calidad del

servicio en términos de satisfacción del usuario, se utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Los resultados mostraron que el 57% de los participantes eran mujeres y que la mayoría tenía entre 36 y 45 años. Además, el 36% de los usuarios tenía educación secundaria completa, y el 63% eran pacientes recurrentes. La satisfacción general alcanzó un 60,3%, con las dimensiones de seguridad y empatía obteniendo las mayores puntuaciones, con un 86,8% y un 80,3% respectivamente. Sin embargo, la dimensión de aspectos tangibles mostró el mayor nivel de insatisfacción, con el 57,1% de los usuarios insatisfechos, seguida de la capacidad de respuesta de los servicios, con un 55,5% de insatisfacción. En conclusión, el sistema de salud debe implementar mejoras en la atención para garantizar un servicio oportuno y de alta calidad. ⁽¹³⁾

En Huancayo - Perú se desarrolló un estudio relacionado con Guillen, Landeo, Lazo (2023) en este estudio, titulado “Insatisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención en la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias del Hospital II EsSalud – Huancavelica en el contexto COVID-19”, tuvo como objetivo mejorar la satisfacción de los usuarios externos con la atención recibida, proporcionando soluciones para reducir el creciente número de quejas sobre la calidad del servicio en EsSalud. La investigación planteó cinco propuestas: contratar personal médico adicional para disminuir el tiempo de espera en la Admisión de Emergencias; implementar supervisión del personal en la Admisión de consulta externa para garantizar el cumplimiento de las normas organizacionales; establecer convenios interinstitucionales con el Hospital Departamental de Huancavelica para mejorar la atención en emergencias y consultas externas para pacientes no COVID-19; desarrollar guías en quechua para orientar a los quechuahablantes en los procedimientos de exámenes auxiliares; y ofrecer talleres de motivación sobre empatía laboral para mejorar la atención al usuario externo. Este estudio se desarrolló como un Trabajo de Investigación Aplicada (TIA), enfocándose en resultados concretos y en la identificación de las relaciones causales que afectan la problemática, proponiendo intervenciones de gestión pública basadas en evidencia para abordar las quejas de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios. ⁽¹⁴⁾

En Lima Chaname (2019), investigó la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de La Perla. El estudio, realizado en 2018, incluyó a 136 empleados públicos y utilizó un diseño experimental correlacional de corte transversal. Se emplearon encuestas basadas en la Escala de Likert y se analizaron los datos con estadísticas descriptivas y el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados mostraron que la mayoría de los empleados percibían su satisfacción laboral como regular, mientras que el desempeño fue mayormente calificado como excelente o bueno. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la satisfacción y el desempeño laboral, sugiriendo que una mayor satisfacción se asocia con un mejor rendimiento. ⁽¹⁵⁾

En García (2021), realizó una investigación en el Hospital Belén de Lambayeque para explorar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de cirugía. El estudio, de tipo básico, no experimental y con un enfoque cuantitativo, evaluó a 56 usuarios mediante dos cuestionarios: uno para medir la calidad del servicio y otro para evaluar la satisfacción del paciente. El análisis de los datos, realizado con SPSS 25.0, reveló una relación significativa entre las variables, aunque el coeficiente de correlación de Spearman mostró una relación negativa débil. A pesar de esto, el 82.14% de los usuarios percibió la calidad de atención como muy buena, y el 89.2% se mostró muy satisfecho, lo que refleja una percepción generalmente positiva de ambos aspectos. ⁽¹⁶⁾

2.2. Base Teórico-Científico

Política y Estrategia Nacional de Calidad según la OMS: La iniciativa global para el desarrollo de políticas y estrategias nacionales de calidad tiene como fin asistir a los Estados Miembros en el mejoramiento de sus sistemas de salud, estableciendo una dirección nacional enfocada en la calidad. La formulación, perfeccionamiento e implementación de una política y estrategia nacional de calidad (NQPS) es una prioridad creciente para los países que buscan elevar sistemáticamente el rendimiento de sus servicios de salud. A medida que avanza el objetivo de lograr una cobertura universal de salud, se reconoce cada vez más que el acceso a los servicios debe ir acompañado de acciones destinadas a elevar su calidad para mejorar efectivamente los resultados sanitarios. La OMS, en colaboración con los Estados Miembros y sus socios técnicos, ha desarrollado un enfoque práctico para crear políticas y estrategias que promuevan la calidad de la atención médica, tal como se detalla en su Manual para la Calidad Nacional. ^(18,19)

El desempeño profesional se refiere a la manera en que una persona lleva a cabo sus responsabilidades laborales, utilizando sus habilidades, conocimientos y actitudes para cumplir con las expectativas y objetivos de su rol.

A continuación, se explica el concepto de desempeño profesional en general y su aplicación específica en el ámbito de la salud:

Desempeño Profesional en General: El desempeño profesional es el conjunto de comportamientos y resultados esperados de un individuo en el ámbito laboral. Se evalúa considerando varios factores, como la eficiencia, la efectividad, la calidad del trabajo realizado, y la capacidad de cumplir con los objetivos establecidos por la organización. ^(20,21)

Factores que Influyen en el Desempeño:

Conocimientos y Habilidades: El nivel de conocimiento técnico y habilidades prácticas que posee un profesional, que le permite realizar sus tareas de manera competente.

Motivación y Compromiso: La disposición y el compromiso del trabajador para alcanzar las metas y objetivos de la organización.

Recursos Disponibles: La calidad y cantidad de recursos (humanos, tecnológicos, financieros) a disposición del profesional para realizar su trabajo.

Entorno Laboral: El ambiente en el que se desarrolla el trabajo, incluyendo la cultura organizacional, el liderazgo, y las relaciones interpersonales.

Evaluación y Retroalimentación: La forma en que se mide y se proporciona retroalimentación sobre el desempeño, que ayuda a identificar áreas de mejora y desarrollo profesional. ⁽²²⁾

Evaluación del Desempeño: Las organizaciones utilizan diferentes métodos para evaluar el desempeño profesional, como revisiones periódicas, evaluaciones de 360 grados, autoevaluaciones, y revisiones basadas en metas y objetivos específicos. Esta evaluación permite identificar fortalezas y áreas de mejora, proporcionando una base para el desarrollo profesional y la planificación de carreras. ⁽²³⁾

Desempeño Profesional en Salud: En el ámbito de la salud, el desempeño profesional se refiere a cómo los trabajadores de la salud (médicos, enfermeras, técnicos, etc.) aplican sus conocimientos y habilidades para brindar atención médica de calidad, asegurando la seguridad y el bienestar de los pacientes. ^(22,23)

Aspectos Clave del Desempeño en Salud:

Calidad de la Atención: La capacidad de proporcionar cuidados efectivos, seguros y centrados en el paciente. Esto implica el uso de prácticas basadas en evidencia y el cumplimiento de estándares clínicos.

Seguridad del Paciente: Implementar prácticas que minimicen el riesgo de errores médicos y garanticen un entorno seguro para el paciente.

Comunicación Efectiva: La habilidad de comunicarse claramente con pacientes y colegas, asegurando que la información crítica sea compartida de manera oportuna y precisa.

Trabajo en Equipo: La colaboración eficaz entre diferentes profesionales de la salud para proporcionar una atención coordinada y completa al paciente.

Empatía y Compasión: La capacidad de entender y responder a las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes y sus familias.

Adaptabilidad y Aprendizaje Continuo: Mantenerse actualizado con los avances en medicina y tecnología, y adaptarse a los cambios en los procedimientos clínicos y las normativas. ⁽²⁴⁾ La evaluación del desempeño en salud puede incluir auditorías clínicas, revisiones por pares, encuestas de satisfacción del paciente, y evaluaciones basadas en indicadores de calidad y seguridad. Estas evaluaciones ayudan a identificar áreas donde se necesita mejorar y desarrollar planes de acción para mejorar el cuidado del paciente.

Un buen desempeño profesional en salud es crucial para garantizar que los pacientes reciban el mejor cuidado posible. Impacta directamente en la calidad de vida de los pacientes, la eficiencia del sistema de salud, y la reputación de las instituciones sanitarias. La mejora continua del desempeño en salud es fundamental para satisfacer las expectativas de los pacientes y enfrentar los desafíos del entorno sanitario moderno. ^(22,23,24)

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Si existe relación entre el desempeño profesional con la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

2.3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la fiabilidad en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
2. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la capacidad de respuesta en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
3. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la seguridad del paciente en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
4. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la empatía en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
5. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con los elementos tangibles en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

2.4. Variables

2.4.1. Identificación de las Variables

- Desempeño profesional
- Satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria

2.4.2. Definición de las Variables

Desempeño profesional. Medida en que los trabajadores de la salud aplican sus habilidades, conocimientos y actitudes para realizar sus tareas laborales de manera eficiente y efectiva. En el contexto del servicio de radiodiagnóstico, implica la capacidad de los profesionales para realizar procedimientos de imagenología con precisión, garantizar la seguridad del paciente, mantener altos estándares de calidad, y colaborar eficazmente con otros miembros del equipo médico. El desempeño profesional abarca aspectos técnicos, comunicativos y éticos que son esenciales para brindar un servicio de salud óptimo.

Satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria. Grado en que los pacientes perciben que sus expectativas y necesidades han sido cumplidas durante la prestación de servicios de salud. En el contexto del servicio de radiodiagnóstico ambulatorio, la satisfacción del usuario se centra en la calidad de la atención recibida, la eficiencia del servicio, la comodidad del entorno, y la interacción con el personal médico. La satisfacción del usuario es un indicador crucial de la calidad del cuidado médico y puede influir en la percepción general del servicio de salud.

2.4.3. Definición Operacional

Es la evaluación de una serie de indicadores que reflejan la eficacia, eficiencia y calidad del trabajo realizado por el personal de salud involucrado. Estos indicadores incluyen la precisión diagnóstica, que se mide a través del porcentaje de diagnósticos correctos en relación con los exámenes realizados, asegurando que los resultados sean confiables y exactos. Además, se considera el cumplimiento de protocolos de seguridad, que se evalúa mediante auditorías que verifican la adhesión a normas establecidas para proteger la salud y seguridad de los pacientes durante los procedimientos de imagen. La eficiencia en el servicio se

mide por el tiempo promedio de atención, desde la llegada del paciente hasta la entrega de resultados, con un enfoque en minimizar demoras innecesarias.

Se mide a través de encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes después de recibir atención. Estas encuestas evalúan diversos aspectos de la experiencia del paciente, incluyendo la calidad percibida del servicio recibido, que se refleja en la precisión del diagnóstico, la competencia del personal y la seguridad durante el procedimiento. La eficiencia del servicio se mide por el tiempo de espera antes de ser atendido y el tiempo transcurrido hasta la obtención de los resultados, con el objetivo de identificar posibles áreas de mejora en la gestión de citas y procesos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de Investigación

Se realizó una investigación básica con enfoque cuantitativo ya que su principal objetivo es ampliar el conocimiento teórico sobre un tema sin buscar aplicaciones inmediatas en el mundo real. Esta investigación se centró en explorar principios fundamentales, relaciones y fenómenos mediante la recopilación y análisis de datos numéricos. Utilizó métodos estadísticos para identificar patrones, probar hipótesis y establecer correlaciones o diferencias entre variables. Se llevó a cabo en un entorno controlado para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados. Los hallazgos de esta investigación contribuyen al desarrollo del conocimiento científico, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones aplicadas y el avance en el campo de estudio. ⁽²⁵⁾

3.2. Diseño de Investigación

El estudio se llevó a cabo utilizando un diseño no experimental, lo que significó que el investigador no alteró deliberadamente las variables, sino que se enfocó en observar y describir los fenómenos tal como ocurrieron en su entorno natural. Además, fue un estudio de tipo transversal, ya que los datos se recogieron en un único punto en el tiempo para analizar y describir ciertas características o variables de interés en una población o muestra, sin realizar un seguimiento temporal de los participantes. Por último, se empleó una metodología descriptiva y correlacional, que consistió en reunir y analizar datos para ofrecer una descripción detallada y precisa de variables o fenómenos en un contexto específico. Este tipo de investigación buscó responder preguntas como quién, qué, cuándo y dónde, sin centrarse en identificar relaciones causales. ⁽²⁶⁾

3.3. Población y Muestra

La población se consideró a los 52 profesionales que en su desempeño contribuyen a la atención del servicio ambulatorio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

Criterios de Inclusión

- Médicos radiólogos, Tecnólogos Médicos en radiología, técnicos en radiología y personal de enfermería directamente involucrados en la atención de servicios de radiodiagnóstico.
- Personal con al menos seis meses de experiencia trabajando en el servicio de radiodiagnóstico del hospital, asegurando que tengan suficiente conocimiento y familiaridad con los procedimientos y el entorno laboral.
- Profesionales con contrato laboral vigente al momento de la recolección de datos, lo que garantiza que están activos en sus funciones.
- Disponibilidad para Participar:
- Aquellos que expresan su consentimiento informado y voluntario para participar en el estudio, asegurando su disposición y colaboración.

Criterios de Exclusión

- Profesionales en Licencia o Permiso Prolongado:
- Aquellos que se encuentren en licencia médica, maternidad o cualquier otro permiso prolongado que les impida participar activamente en el estudio durante el periodo de recolección de datos.
- Personal que tenga menos de seis meses de servicio en el área de radiodiagnóstico, ya que su experiencia limitada podría no reflejar adecuadamente la dinámica del servicio.
- Personal administrativo que no esté directamente involucrado en el proceso de atención del servicio de radiodiagnóstico.
- Aquellos que no deseen participar en el estudio o no otorguen su consentimiento informado.

3.4. Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se empleó la encuesta como herramienta de investigación, la cual se definió como un método que utiliza un cuestionario estructurado para recoger datos de un grupo específico de participantes. Esta técnica permitió obtener información detallada y organizada sobre actitudes, opiniones, comportamientos y otros aspectos relevantes para el estudio. ⁽³¹⁾

3.5. Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

El cuestionario utilizado para evaluar el desempeño individual en este estudio fue desarrollado por Ramos-Villagrasa et al. (2019) y consistió en dieciocho ítems enfocados en evaluar el trabajo realizado, el contexto laboral y comportamientos inadecuados. Este instrumento ya había sido validado y empleado en investigaciones anteriores por los mismos autores, así como por Cáceres (2023). ⁽²³⁾ Para medir la variable de satisfacción del cliente, se usó un cuestionario creado por Mejías-Acosta y Manrique-Chirkova, el cual fue validado y aplicado previamente en La Habana, Cuba, y constó de 21 ítems. ⁽³¹⁾

3.6. Métodos y Procedimientos para la Recolección de Datos

La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el desempeño profesional de los profesionales de la salud y la satisfacción de los usuarios en el servicio ambulatorio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo. Para ello, se diseñaron y adaptaron instrumentos de medición para evaluar ambos aspectos, se trabajó con la población seleccionada y se recopilaron datos a través de la aplicación de cuestionarios.

3.7. Análisis Estadísticos y Representación de los Resultados

Los datos que se recolecten se organizarán lógicamente en un documento Excel para ser procesados mediante el software como SPSS, estos resultados incluirán la generación de tablas de frecuencia, tabulaciones cruzadas. Los resultados proporcionarán información valiosa para mejorar el rendimiento de los empleados y aumentar la satisfacción del cliente en la empresa.

CAPÍTULO IV

4.1. Presentación y Análisis de la Información

En este aparte se presenta la interpretación detallada de los datos obtenidos, comparándolos con la literatura existente y los objetivos planteados en el estudio. Este apartado busca identificar patrones, relaciones y discrepancias, así como explicar el significado de los hallazgos en el contexto de la investigación. Además, se debe reflexionar sobre las implicaciones de los resultados y las limitaciones del estudio.

Tabla 1. Resultados de las dimensiones de la variable desempeño profesional

Desempeño profesional	N=52					
	Siempre		A veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%
Actitud	32	61.53	20	38.46	0	0,00
Operativa	41	78.84	11	21.15	0	0,00

Fuente. Elaboración propia

Los resultados presentados en la tabla 1 para las dimensiones de la variable "desempeño profesional" en una muestra de 52 participantes muestran un análisis dividido en dos dimensiones: actitud y operativa. A continuación, se analiza y discute cada uno de estos aspectos.

En la dimensión actitud el comportamiento de los resultados es el siguiente: Siempre (61.53%): La mayoría de los profesionales (32 de 52) exhiben consistentemente una actitud adecuada, lo que sugiere un fuerte compromiso con su trabajo y una disposición positiva hacia sus tareas y el trato con pacientes y colegas. Este alto porcentaje indica que la mayoría mantiene una actitud profesional favorable en su desempeño diario.

A veces está representado por un (38.46%), lo cual es un porcentaje considerable (20 de 52) muestra que su actitud puede variar, siendo positiva solo en ocasiones. Esto podría reflejar desafíos contextuales, como el estrés laboral, la falta de recursos o la motivación fluctuante, que afectan su consistencia.

Nunca (0%), lo que demuestra que ninguno de los profesionales reportó nunca mostrar una actitud adecuada, lo cual es un aspecto positivo, ya que sugiere que todos los participantes al menos intentan mantener un comportamiento profesional en algún momento.

Por otro lado, el análisis de la dimensión operativa muestra que a la categoría de siempre corresponde el (78.84%), este porcentaje significativamente alto (41 de 52) indica que la mayoría de los profesionales cumplen de manera consiente con sus funciones operativas, lo que refleja una fuerte adherencia a los procedimientos y la eficiencia en la ejecución de sus tareas. Esto sugiere que los profesionales están bien capacitados y son diligentes en sus responsabilidades operativas.

En a veces (21.15%), lo que evidencia un menor porcentaje (11 de 52) indicando que algunos profesionales no siempre siguen los procedimientos operativos de manera consistente. Este grupo podría beneficiarse de una capacitación adicional o de un mejor apoyo organizacional para alcanzar la consistencia necesaria en sus funciones.

Así mismo en la categoría de nunca el porcentaje es de (0%), al igual que en la dimensión de actitud, ningún profesional fue clasificado como nunca cumpliendo con las responsabilidades operativas, lo cual es positivo y destaca que todos los participantes tienen al menos un mínimo cumplimiento de sus funciones.

Tabla 2. Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria

Satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria	N=52					
	Siempre		A veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	35	61.53	17	32.69	0	0.00
Capacidad de respuesta	15	28.84	31	59.61	6	11.53
Seguridad	28	53.84	16	30.76	8	15.38
Empatía	16	30.76	21	40.38	15	28.84
Elementos tangibles	15	28.84	37	71.15	0	0.00

Fuente. Elaboración propia

Los resultados de las dimensiones de la variable "satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria" revelan áreas de fortaleza y debilidades en la calidad del servicio ofrecido. En la dimensión fiabilidad en la categoría de siempre se ubican el (61.53%), lo que representa una cifra significativa de (35 de 52), lo que sugiere que el sistema es mayormente fiable y cumple con las expectativas de los usuarios. Este resultado es positivo y refleja una buena percepción de la capacidad del servicio para cumplir sus promesas y proporcionar un servicio confiable.

En la categoría de a veces el valor porcentual es de (32.69%), es decir (17 de 52) considera que la fiabilidad es intermitente, lo que puede indicar problemas ocasionales en la entrega de un servicio consistente. Aunque no es una mayoría, este grupo sugiere que hay margen para mejorar la consistencia en la fiabilidad del servicio. Mientras que en la categoría evaluativa de nunca el valor es de (0%), lo que indica que, en general, el servicio es percibido como confiable.

El análisis de la capacidad de respuesta el comportamiento porcentual es el siguiente: Siempre para un (28.84%), es decir (15 de 52) considera que el servicio responde consistentemente a las necesidades, lo que sugiere que la capacidad de respuesta es una de las áreas más débiles del servicio. En a veces el (59.61%) para una distribución de (31 de 52) perciben que el servicio responde solo

ocasionalmente, lo que indica que el servicio no siempre es capaz de atender de manera oportuna y eficiente las necesidades de los usuarios. Así mismo en nunca se ubican (11.53%), lo cual es un porcentaje notable (6 de 52) responden que es una necesidad mejorar la capacidad de respuesta del servicio ambulatorio.

Con respecto a la dimensión seguridad, siempre con (53.84%), es decir más de la mitad de los usuarios (28 de 52) sienten que es seguro el servicio ambulatorio, lo que es positivo y sugiere que las medidas de seguridad y la confianza en el servicio son generalmente adecuadas. A veces para un (30.76%), representado por (16 de 52) profesionales experimentan seguridad, lo que indica que algunas situaciones o experiencias pueden no transmitir la seguridad necesaria. Mientras en la categoría de nunca están representado el (15.38%), este porcentaje significa que (8 de 52) de los profesionales del servicio reconocen que esta dimensión necesita atención para garantizar que todos los usuarios se sientan protegidos y confiados en la atención que reciben.

En la dimensión de empatía la distribución en las tres categorías evaluativas es la siguiente: En siempre con (30.76%), con una distribución de (16 de 52) profesionales de este servicio perciben que el personal de salud demuestra empatía de manera constante, en a veces con (40.38%), es decir (21 de 52) siente que la empatía se muestra solo ocasionalmente, y en nunca el (28.84%), manifiestan que no percibe empatía en el servicio. De esta misma manera en la evaluación de los elementos tangibles: Siempre está representado por un (28.84%), con una distribución de (15 de 52) los cuales consideran que los elementos tangibles del servicio, como la infraestructura, el equipamiento y la limpieza, son siempre adecuados. En a veces se encuentran el (71.15%), para un (37 de 52) los cuales consideran que solo en algunas ocasiones, lo que sugiere variabilidad en la calidad física del entorno del servicio ambulatorio y en nunca se encuentra el (0%), lo que indica que, aunque hay inconsistencias, no son tan graves como para causar un rechazo total.

Tabla 3. Resultados de la correlación que existe entre el desempeño profesional y la satisfacción del paciente en la atención ambulatoria

			Desempeño profesional	Satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	1.000	0.567**
		Sig. (bilateral)	.	<0.001
		N	52	52
	Satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria	Coeficiente de correlación	0.567**	1.000
		Sig. (bilateral)	<0.001	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados muestran una correlación positiva moderada y significativa (Rho = 0.567) entre el desempeño profesional y la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria, con un valor de significancia $p < 0.001$. Esto indica que a medida que mejora el desempeño profesional, también aumenta la satisfacción de los usuarios, y esta relación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01.

Tabla 4. Resultados de la correlación de desempeño profesional y fiabilidad

		Desempeño profesional	Fiabilidad	
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	1.000	0.505**
		Sig. (bilateral)	.	<0.001
		N	52	52
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0.505**	1.000
		Sig. (bilateral)	<0.001	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados muestran una correlación positiva moderada y significativa (Rho = 0.505) entre el desempeño profesional y la fiabilidad, con un valor de significancia $p < 0.001$. Esto indica que a medida que mejora el desempeño profesional, también tiende a aumentar la percepción de fiabilidad, y esta relación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01.

Tabla 5. Resultado de la correlación de desempeño profesional y capacidad de respuesta

			Desempeño profesional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coefficiente de correlación	1.000	0.502**
		Sig. (bilateral)	.	<0.001
		N	52	52
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0.502**	1.000
		Sig. (bilateral)	<0.001	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados indican una correlación positiva moderada y significativa (Rho = 0.502) entre el desempeño profesional y la capacidad de respuesta, con un valor de significancia $p < 0.001$. Esto sugiere que a medida que mejora el desempeño profesional, también aumenta la capacidad de respuesta, y esta relación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01.

Tabla 6. Resultado de la correlación de desempeño profesional y seguridad

		Desempeño profesional	Seguridad	
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coefficiente de correlación	1.000	0.437**
		Sig. (bilateral)	.	0.002
		N	52	52
	Seguridad	Coefficiente de correlación	0.437**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados muestran una correlación positiva moderada ($Rho = 0.437$) entre el desempeño profesional y la seguridad, con un valor de significancia $p = 0.002$. Esto indica que a medida que mejora el desempeño profesional, también aumenta la percepción de seguridad, y esta relación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01.

Tabla 7. Resultado de la correlación de desempeño profesional y empatía

		Desempeño profesional	Empatía	
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	1.000	0.671**
		Sig. (bilateral)	.	<0.001
		N	52	52
	Empatía	Coeficiente de correlación	0.671**	1.000
		Sig. (bilateral)	<0.001	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados muestran una correlación positiva fuerte y significativa (Rho = 0.671) entre el desempeño profesional y la empatía, con un valor de significancia $p < 0.001$. Esto indica que a medida que mejora el desempeño profesional, también aumenta la empatía, y esta relación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01.

Tabla 8. Resultado de la correlación de desempeño profesional y elementos tangibles

			Desempeño profesional	Elementos tangible
Rho de Spearman	Desempeño profesional	Coeficiente de correlación	1.000	0.434**
		Sig. (bilateral)	.	<0.001
		N	52	52
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	0.434**	1.000
		Sig. (bilateral)	<0.001	.
		N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados indican una correlación positiva moderada ($Rho = 0.434$) entre el desempeño profesional y los elementos tangibles, con un valor de significancia $p < 0.001$. Esto sugiere que a medida que mejora el desempeño profesional, también se perciben mejor los elementos tangibles, y esta relación es estadísticamente significativa al nivel de 0.01.

Los resultados muestran correlaciones positivas y significativas entre el desempeño profesional y varias dimensiones: empatía ($Rho = 0.671$), fiabilidad ($Rho = 0.505$), capacidad de respuesta ($Rho = 0.502$), seguridad ($Rho = 0.437$) y elementos tangibles ($Rho = 0.434$).

Las correlaciones son más fuertes con la empatía y más moderadas con los otros factores, indicando que a medida que mejora el desempeño profesional, también se incrementa la percepción positiva en estas dimensiones, con significancia estadística al nivel de 0.01.

4.2. Discusión de Resultados

Los resultados muestran un desempeño profesional sólido, especialmente en el aspecto operativo, donde el 78.84% de los profesionales cumplen consistentemente con sus funciones. En cuanto a la actitud, el 61.53% mantiene siempre una actitud adecuada, aunque un 38.46% lo hace solo en ocasiones, posiblemente debido a factores como el estrés o la falta de recursos. Es positivo que ningún profesional se clasificó en la categoría de "nunca" cumplir con sus responsabilidades. Sin embargo, el hecho de que un 21.15% cumpla solo a veces en la dimensión operativa y un 38.46% en la actitud indica la necesidad de intervenciones para mejorar la consistencia en el desempeño. Esto podría lograrse mediante capacitación continua, apoyo psicológico y mejoras en el entorno laboral.

Con estos resultados son varios los investigadores que coinciden entre ellos se encuentran Baltazar, Rosas, García (2022) ⁽⁶⁾, estos investigadores relacionan el desempeño profesional con la satisfacción del usuario, en el análisis determinaron que existía una asociación significativa entre la adaptabilidad organizacional y las relaciones interpersonales ($p = 0.01$), así como entre la misión organizacional y la calidad en el trabajo en equipo ($p = 0.05$). En esta misma línea de análisis en Chile Araya, Riffo, Salazar (2023) ⁽⁷⁾, afirmaron en su estudio que las expectativas de desempeño profesional son determinantes en la satisfacción de los usuarios.

Los resultados indican que, aunque existen aspectos fuertes en la atención ambulatoria, como la fiabilidad y la seguridad, hay áreas críticas que requieren mejoras significativas. La capacidad de respuesta es un área especialmente débil, con solo un 28.84% de usuarios reportando que siempre reciben una atención rápida y adecuada, lo que es un área prioritaria para intervenciones. La empatía, con un 28.84% de usuarios que nunca la experimentan, y los elementos tangibles, con solo un 28.84% de percepción positiva constante, son otras áreas que deben ser abordadas para mejorar la experiencia del usuario. En conjunto, estos resultados sugieren la necesidad de una revisión y mejora en la consistencia del servicio ambulatorio, particularmente en aspectos relacionados con la capacidad de respuesta, la empatía y la calidad de los elementos tangibles, para asegurar una mayor satisfacción de los usuarios. Tanta (2022) ⁽¹⁰⁾, afirma que en su estudio se

mostró una correlación positiva moderada de 0,587 entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con una significancia estadística ($p = 0.000 < 0.05$). En cuanto a la calidad del servicio, el 37% de los participantes la percibieron como baja, el 31,1% como media y el 31,9% como alta. Respecto a la satisfacción del usuario, el 37,8% reportó una baja satisfacción, el 33,6% una satisfacción media, y el 28,6% una satisfacción alta. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada significativa entre las variables estudiadas, según los resultados obtenidos con el Rho de Spearman.

Los resultados demuestran que el desempeño profesional está fuertemente correlacionado con la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria, especialmente en dimensiones clave como la empatía (Rho = 0.671) y la fiabilidad (Rho = 0.505). La capacidad de respuesta (Rho = 0.502), seguridad (Rho = 0.437) y elementos tangibles (Rho = 0.434) también muestran correlaciones positivas y significativas, aunque de manera más moderada. Estos hallazgos sugieren que un desempeño profesional consistente no solo mejora aspectos técnicos y operativos, sino que también influye directamente en cómo los usuarios perciben la calidad del servicio. En general, las áreas de mayor impacto, como la empatía, subrayan la importancia de un enfoque integral en el desempeño profesional para lograr una alta satisfacción del usuario en entornos ambulatorios. Flores (2020) ⁽¹¹⁾, sustentó con sus resultados investigativos que existe una correlación directa y significativa entre la calidad de la atención, la satisfacción de los usuarios ($p = 0.000$), y el desempeño profesional, la investigación confirma que una mayor calidad en la atención está asociada con una mayor satisfacción, con esta investigación también coincide Guillen, Landeo, Lazo (2023) ⁽¹⁴⁾, estos investigadores aseguraron que existe una relación estadísticamente significativa entre el desempeño profesional, la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención.

Conclusiones

Los resultados muestran una correlación positiva moderada, indicando que a medida que el desempeño profesional mejora, también lo hace la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo sugiere que la calidad del servicio ofrecido por los profesionales de salud tiene un impacto directo en la percepción y satisfacción de los pacientes, subrayando la importancia de mantener altos estándares de desempeño para mejorar la experiencia del usuario.

El desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo se relaciona con la fiabilidad percibida por los usuarios. Los resultados muestran una correlación positiva moderada ($Rho = 0.505$), lo que indica que a medida que mejora el desempeño profesional, también aumenta la fiabilidad del servicio. Este hallazgo resalta la importancia de un desempeño consistente para fortalecer la confianza de los usuarios en la atención recibida, lo cual es crucial para la calidad del servicio ofrecido.

Los resultados indican una correlación positiva moderada ($Rho = 0.502$), sugiriendo que un mejor desempeño profesional está asociado con una mayor capacidad de respuesta del servicio. Este hallazgo subraya la importancia de un alto nivel de desempeño profesional para mejorar la prontitud y eficacia en la atención a los usuarios, lo que es fundamental para la satisfacción del paciente y la calidad del servicio ofrecido.

Los resultados muestran una correlación positiva moderada ($Rho = 0.437$), lo que indica que un mejor desempeño profesional está asociado con una mayor percepción de seguridad entre los usuarios. Este resultado resalta la importancia de un desempeño profesional de calidad para asegurar que los pacientes se sientan seguros y confiados en la atención recibida, lo cual es esencial para la calidad del servicio.

Recomendaciones

Se recomienda a la administración del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, fortalecer los programas de capacitación continua que enfoquen el desarrollo de competencias relacionadas con la empatía y la capacidad de respuesta para mejorar la satisfacción del paciente.

Se recomienda a la administración del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, fomentar la comunicación efectiva y la empatía en cada interacción con los pacientes, ya que un alto desempeño en estas áreas se asocia con una mayor satisfacción del usuario.

A la administración del Hospital, implementar sistemas de retroalimentación regular que permitan evaluar la seguridad y fiabilidad del servicio, para identificar áreas de mejora en el desempeño del personal.

A los profesionales de salud, mantener un enfoque constante en la seguridad y calidad operativa durante las consultas, ya que un desempeño consistente en estas áreas incrementa la confianza y satisfacción de los pacientes.

Referencias Bibliográficas

1. OMS/OPS. Personal sanitario. [Consultado el 1 de agosto del 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab_1
2. OMS. El secretario de Estado de Sanidad de España examina las prioridades conjuntas en materia de salud mundial con la OMS. [Consultado el 1 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/25-04-2024-spain-s-secretary-of-state-for-health-discusses-joint-global-health-priorities-with-who>
3. MINSA. Minsa centra sus esfuerzos en satisfacción del paciente. [Consultado el 1 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.elperuano.pe/noticia/90196-minsa-centra-sus-esfuerzos-en-satisfaccion-del-paciente>
4. Organización Mundial de la Salud [OMS]. Servicios sanitarios de calidad. Datos y Cifras. 2020. [Consultado el 1 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). Sistema Nacional Sanitario ecuatoriano y el COVID-19. Scielo, 2, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/publication/wcms_799790.pdf 1–7.
6. Baltazar-Gómez Desiree Yvonne, Rosas-González Enriqueta, García Rodríguez Isaúl, Ibarra-Gutiérrez Ma. Judit, Pirez-Lindoro Miguel Ángel. Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Sanus [revista en la Internet]*. 2022 dic. [citado 2024 ago. 02]; 7: e295. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100112&lng=es. Epub 21–Mar 2023. <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>.
7. Araya-Guzmán S, Riffo-Rodríguez E, Salazar-Concha C. Incidencia de la expectativa de esfuerzo y la expectativa de desempeño en la satisfacción laboral y compromiso organizativo de usuarios de plataformas digitales. 2023. <https://www.researchgate.net/profile/Esteban-Riffo/publication/372307826>
8. Plua Rosa, M. P. El desempeño laboral y la satisfacción del cliente en el almacén marcos junior del Cantón Jipijapa. 2024. [Consultado el 2 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6446>
9. Sisalema Rivera K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. 2019.

- [Consultado el 2 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42685>
10. Tanta Romero L R. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología de un hospital de Lima en el año 2022. 2022. [Consultado el 2 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97027>
11. Flores Camayo R E. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019.2020. [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4645>
12. Tapia Díaz N, Arana Obregón B. Nivel de satisfacción del usuario externo en la calidad de atención que brinda el tecnólogo médico en el departamento de diagnóstico por imágenes en un hospital nivel III-1 de Lima, Perú - 2023. 2024. [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/14964/Nivel_Tapia_Diaz_Nolberto.pdf?sequence=7&isAllowed=y
13. Febres-Ramos Richard J., Mercado-Rey Miguel R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 jul [citado 2024 ago. 04]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
14. Guillen Merino C, Landeo Soto L S, Lazo Zapata M M. Insatisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en la Unidad de Admisión, Registros Médicos, Referencias y Contrarreferencias del Hospital II EsSalud - Huancavelica en el contexto Covid-19. 2022. [citado 2024 ago. 04]; 20(3): 397-403. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12608/1/IV_PG_MG_P_TI_Guillen_Landeo_Lazo_2022.pdf
15. Chaname Castillo D. Satisfacción y Desempeño Laboral en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Distrital de la Perla, Callao 2018. 2019. [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_741eec5793c981e28fd68b96f5e4353a

16. García Guerrero J A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque. 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85098>
17. OMS. Servicios sanitarios de calidad. 2020. [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
18. UNIR. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. 2021. [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
19. Quintana Atención D, Tarqui-Maman C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Archivos de Medicina (Col), vol. 20, núm. 1, pp. 123-132, 2020. 2020. [Consultado el 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
20. OMS. Promoción profesional. 2021. [Consultado el 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/careers/career-development>
21. Cierro Trejo M L. Gestión de recursos humanos y desempeño laboral del personal de Enfermería en un hospital del Cercado de Lima, 2023. 2024. [Consultado el 6 de agosto del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133425/Cierro_TML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. NIH. Directrices de la OMS sobre el desarrollo, la captación, la contratación y la retención del personal de salud en las zonas rurales y remotas. 2019. [Consultado el 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK582374/>
23. Córdova Zorrilla N L. Desempeño Laboral y Satisfacción del Cliente de La Empresa Ancor Sac, Huancayo, 2022. 2023. [Consultado el 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122241>
24. Góngora Bendezú J A. El impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores en el Centro de Salud San Gabriel SAC Cusco. [Consultado el 6 de agosto del 2024]. Disponible en:

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12244/5/IV_FCE_30_8_TE_Gongora_Bendezu_2022.pdf

25. Hurtado Talavera F J. Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Scientific*, vol. 5, núm. 16, pp. 99-119, 2020. [citado 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662985006/html/>

26. Vizcaíno Zúñiga PI, Cedeño Cedeño RJ, & Maldonado Palacios IA. Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. 2023. [citado 6 de agosto del 2024]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

27. Ellaway R H, & Hecker K G. What role does basic research have in an applied field? *Advances in Health Sciences Education*, XXVII, 289–292. 2022. [citado 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10459-022-10117-7>

28. Cvetkovic-Vega A, Maguiña J L., Soto A, Lama-Valdivia J, & Correa López LE. Cross-sectional studies. *Journal of the Faculty of Human Medicine*, XXI (1), 179-185. 2021. [citado 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>

29. Skidmore S. Non-Experimental vs. Experimental Research - Description and Examples. Retrieved 27 de abril de 2023, from Study: (22 de February de 2022). [citado 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://study.com/learn/lesson/non-experimental-vs-experimental-research-design-methods-examples.html>

30. Clarke R. The Challenges Involved in Establishing a Research Technique. *Australasian Journal of Information Systems*, XXIV.2020. [citado 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://journal.acs.org.au/index.php/ajis/article/view/2515>

31. Mejías-Acosta, A. A., & Manrique-Chirkova, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, XXXII (1), 43-47. [citado 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>

Anexo 1. Consentimiento Informado

Título de la investigación: DESEMPEÑO PROFESIONAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN AMBULATORIA DEL SERVICIO DE RADIODIAGNÓSTICO DEL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO

Yo, _____, declaro que entiendo y acepto participar como voluntario en la investigación que nos presenta el investigador LIC. T.M. ALBERTO CALLE DEL AGUILA. A continuación, doy mi consentimiento informado para formar parte de este estudio:

He sido informado de manera clara y comprensible sobre los objetivos de la investigación, los procedimientos que se llevarán a cabo y los posibles beneficios y riesgos asociados a mi participación.

Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa para mí.

Acepto que mi información personal y los datos recopilados durante el estudio serán tratados de forma confidencial y anonimizada, garantizando mi privacidad en todo momento.

Comprendo que los resultados de la investigación podrán ser utilizados con fines académicos y científicos, respetando siempre mi anonimato y confidencialidad.

Autorizo el uso de la información recopilada durante el estudio para la elaboración de informes y publicaciones científicas, sin que mi identidad sea revelada en ningún momento.

He tenido la oportunidad de realizar todas las preguntas que considere necesarias y se me ha proporcionado la información suficiente para tomar una decisión informada sobre mi participación en la investigación.

Nombre del Participante: _____

Firma del Participante: _____

Fecha: _____

Anexo 2. Operacionalización de la Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Desempeño profesional	Medida en que los trabajadores de la salud aplican sus habilidades, conocimientos y actitudes para realizar sus tareas laborales de manera eficiente y efectiva. En el contexto del servicio de radiodiagnóstico, implica la capacidad de los profesionales para realizar procedimientos de imagenología con precisión, garantizar la seguridad del paciente, mantener altos estándares de calidad, y colaborar eficazmente con otros miembros del equipo médico. El desempeño profesional abarca aspectos técnicos, comunicativos y éticos que son esenciales para brindar un servicio de salud óptimo.	Es la evaluación de una serie de indicadores que reflejan la eficacia, eficiencia y calidad del trabajo realizado por el personal de salud involucrado. Estos indicadores incluyen la precisión diagnóstica, que se mide a través del porcentaje de diagnósticos correctos en relación con los exámenes realizados, asegurando que los resultados sean confiables y exactos. Además, se considera el cumplimiento de protocolos de seguridad, que se evalúa mediante auditorías que verifican la adhesión a normas establecidas para proteger la salud y seguridad de los pacientes durante los procedimientos de imagen. La eficiencia en el servicio se mide por el tiempo promedio de atención, desde la llegada del paciente hasta la entrega de resultados, con un enfoque en minimizar demoras innecesarias.	Actitud	Atención rápida. Primeros auxilios Planificación	Cuestionario del anexo 4
			Operativa	Verificación de documentos de atención Registro de enfermería	
Satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria	Grado en que los pacientes perciben que sus expectativas y necesidades han sido cumplidas durante la prestación de servicios de salud. En el contexto del servicio de radiodiagnóstico ambulatorio, la satisfacción del usuario se centra en la calidad de la atención recibida, la eficiencia del servicio, la comodidad del entorno, y la interacción con el personal médico. La satisfacción del usuario es un indicador crucial de la calidad del cuidado médico y puede influir en la percepción general del servicio de salud.	Se mide a través de encuestas de satisfacción aplicadas a los pacientes después de recibir atención. Estas encuestas evalúan diversos aspectos de la experiencia del paciente, incluyendo la calidad percibida del servicio recibido, que se refleja en la precisión del diagnóstico, la competencia del personal y la seguridad durante el procedimiento. La eficiencia del servicio se mide por el tiempo de espera antes de ser atendido y el tiempo transcurrido hasta la obtención de los resultados, con el objetivo de identificar posibles áreas de mejora en la gestión de citas y procesos.	Fiabilidad	(1,2,3,4)	Cuestionario del anexo 5
			Capacidad de respuesta	(5,6,7,8,9)	
			Seguridad	(10,11,12)	
			Empatía	(13,14,15,16,17,18)	
			Elementos tangibles	(20,21,22)	

Anexo 3. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
P. GENERAL	O. GENERAL	H. GENERAL
¿En qué medida el desempeño profesional se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?	Determinar si existe relación entre el desempeño profesional con la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.	Si existe relación entre el desempeño profesional con la satisfacción de los usuarios en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	H. ESPECÍFICOS
<p>1. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la fiabilidad en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> <p>2. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la capacidad de respuesta en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> <p>3. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la seguridad del paciente en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> <p>4. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la empatía en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?</p> <p>5. ¿En qué medida el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con los elementos tangibles en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo?</p>	<p>1. Identificar si el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico se relaciona con la fiabilidad en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>2. Establecer la relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la capacidad de respuesta en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>3. Evaluar la relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la seguridad del paciente en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>4. Conocer la relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la empatía en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>5. Identificar la relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con los elementos tangibles en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>	<p>1. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la fiabilidad en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>2. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la capacidad de respuesta en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>3. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la seguridad del paciente en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>4. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con la empatía en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p>5. Existe relación entre el desempeño profesional del personal en la atención ambulatoria del servicio de radiodiagnóstico con los elementos tangibles en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.</p>

Anexo 4. Cuestionario del Desempeño Profesional

Instrucciones:

Asegúrese de responder a todas las preguntas incluidas en el cuestionario.

Tómese aproximadamente cinco minutos para completar el cuestionario.

Para cada pregunta, seleccione la respuesta más adecuada de las opciones proporcionadas en la columna derecha

Nro.	Preguntas	Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
Actitud				
1	¿El profesional muestra una actitud positiva al interactuar con los pacientes?			
2	¿El profesional se mantiene calmado y sereno ante situaciones de estrés o presión?			
3	¿El profesional se esfuerza por resolver los problemas o inquietudes de los pacientes de manera proactiva?			
4	¿El profesional demuestra disposición para colaborar con otros colegas en el servicio?			
5	¿El profesional mantiene una comunicación abierta y honesta con los pacientes sobre su atención?			
6	¿El profesional acepta críticas constructivas y busca mejorar su desempeño?			
7	¿El profesional muestra respeto hacia la diversidad cultural y las necesidades individuales de los pacientes?			
8	¿El profesional asume la responsabilidad de sus acciones en el entorno laboral?			
9	¿El profesional se muestra entusiasta por su trabajo y por brindar un servicio de calidad a los pacientes?			
10	¿El profesional se compromete a seguir las normativas y políticas del servicio de salud en su atención diaria?			
Operativa				
11	¿El profesional realiza los procedimientos de radiodiagnóstico de acuerdo con los protocolos establecidos?			
12	¿El profesional utiliza correctamente los equipos y herramientas necesarios para la atención de los pacientes?			
13	¿El profesional gestiona de manera efectiva el tiempo para garantizar una atención oportuna a los pacientes?			
14	¿El profesional lleva a cabo un control adecuado de la calidad de las imágenes obtenidas durante los estudios?			
15	¿El profesional documenta de manera precisa y completa los procedimientos realizados y los resultados obtenidos?			
16	¿El profesional sigue las normas de higiene y bioseguridad en la atención a los pacientes?			
17	¿El profesional se adapta rápidamente a cambios en los procedimientos o en la tecnología utilizada en el servicio?			

Anexo 5. Cuestionario de Atención a Usuarios

Asegúrese de responder a todas las preguntas incluidas en el cuestionario.

Tómese aproximadamente cinco minutos para completar el cuestionario.

Para cada pregunta, seleccione la respuesta más adecuada de las opciones proporcionadas en la columna derecha

Dimensión	N°	Ítems	Siempre (3)	A Veces (2)	Nunca (1)
Fiabilidad	1	Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica			
	2	Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud			
	3	Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico			
	4	El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud			
Capacidad de respuesta	5	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico			
	6	La atención en la caja o el módulo de admisión fue rápida			
	7	La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida			
	8	La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida			
	9	La atención en la farmacia de emergencia fue rápida			
Seguridad	10	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención			
	11	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron			
	12	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos			
Empatía	13	El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud			
	14	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad			
	15	El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido			
	16	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado			
	17	El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia			
	18	El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención			
Elementos tangibles	19	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes			
	20	La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes			
	21	La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención			
	22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos			

Anexo 6. Fotos

