



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA DE UN SANATORIO PRIVADO EN CIUDAD DEL ESTE, AÑO 2025”

Florentin Yegros, Brendha Macarena
Dirección de Postgrado. Universidad del Sol. Asunción. Paraguay
macaflore25@gmail.com

RESUMEN

El objetivo general de esta investigación fue Determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025. La investigación fue no experimental, el estudio fue tipo cuantitativo de alcance descriptivo. La población estuvo constituida por 175 pacientes del servicio de imagenología y la muestra fue mediante un muestreo no probabilístico intencional a un total de 52 participantes que constituyeron la muestra final. Se utilizó el cuestionario de SERVQUAL que consta de 22 preguntas de percepción distribuidas en cinco dimensiones, la empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y aspectos tangibles. Los resultados mostraron una percepción positiva en cuanto a la empatía del personal, donde los niveles de insatisfacción e indiferencia son más elevados, la mayoría de los usuarios perciben que el personal es accesible, responde a sus inquietudes y brinda una atención rápida y organizada, además resaltan fortalezas en la privacidad y la calidad del examen físico, dado que un porcentaje de pacientes expresó indiferencia o insatisfacción en estos rubros y la percepción sobre la modernidad de los equipos que presenta niveles más bajos de satisfacción e indiferencia. Se concluye el trabajo con un alto nivel de satisfacción general con el servicio de imagenología, especialmente en términos de rapidez en la atención y disponibilidad del personal para asistir a los pacientes. Además, la dimensión de fiabilidad obtuvo la puntuación más baja, lo que sugiere oportunidades de mejora en aspectos como la consistencia del servicio y la confianza percibida por los usuarios.

Palabras clave: Imagenología. Satisfacción. Usuarios.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the satisfaction of the users of the Imaging Service of a private sanatorium in Ciudad del Este, 2025. The research was non -experimental, the study was quantitative type of descriptive scope. The population was constituted by 175 patients from the imaging service and the sample was through an intentional non -probabilistic sampling to a total of 52 participants who constituted the final sample. The service questionnaire consisting of 22 perception questions distributed in five dimensions, empathy, reliability, response capacity, safety and tangible aspects was used. The results showed They highlight strengths in privacy and quality of physical examination, given that a percentage of patients expressed indifference or dissatisfaction in these areas and the perception of the Modernity of the equipment that presents lower levels of satisfaction and indifference. The work is concluded with a high level of general satisfaction with the Imaging Service, especially in terms of speed in the care and availability of the personnel to assist patients. In addition, the reliability dimension obtained the lowest score, which suggests opportunities for improvement in aspects such as the consistency of the service and the confidence perceived by users.

Keywords: Imaging. Satisfaction. Users.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

1. INTRODUCCIÓN

La calidad en los servicios de salud se centra en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, asegurando que la atención recibida cumpla con sus requerimientos. A pesar de las diversas definiciones existentes, la mayoría de los autores coinciden en que el objetivo fundamental de la calidad es la satisfacción del paciente. Actualmente, el concepto de satisfacción no solo evalúa la atención médica en sí, sino también las expectativas del paciente sobre cómo debió haber sido tratado. Además, abarca dimensiones que van más allá de la simple recuperación de la salud, integrando factores como la experiencia del usuario y el trato recibido.

La atención médica abarca una variedad de servicios destinados a prevenir, diagnosticar, tratar y recuperar la salud del paciente, al tiempo que protege su bienestar y el de sus familiares. Para alcanzar un estándar de calidad, es fundamental complementarla con calidez, humanismo y buen trato. Los servicios de salud de calidad deben garantizar una atención segura, efectiva, oportuna, equitativa y eficiente, considerando la disponibilidad, organización y gestión de los recursos. En este contexto, la calidad se traduce en la satisfacción del usuario, asegurando que la atención médica brindada responda a sus necesidades de manera integral.

El objetivo de esta investigación es determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025.

La importancia de esta investigación es la de conocer qué áreas del servicio generan más satisfacción o insatisfacción, y que a la vez permite al sanatorio priorizar recursos y esfuerzos donde más se necesita. A través de la investigación de satisfacción, el sanatorio tiende a ser modelo, en cuanto a su compromiso con la mejora continua y su disposición para adaptarse a las necesidades de los pacientes, lo que fortalece su imagen en la comunidad.

En lo científico, la investigación ayuda a desarrollar o refinar modelos de satisfacción del paciente, enfocados en la experiencia en servicios de imagenología. Estos modelos son útiles no solo en el contexto local de Ciudad del Este, sino también aplicables a otros sanatorios o centros de salud que ofrezcan estos servicios en diferentes regiones, promoviendo un entendimiento más global.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación fue cuantitativo de alcance descriptivo. La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor (1).

El diseño de la investigación fue no experimental, es el tipo de investigación que carece de una variable independiente, se realiza cuando, durante el estudio, el investigador no puede controlar, manipular o alterar a los sujetos, sino que se basa en la interpretación o las observaciones para llegar a una conclusión (2).

Fue una investigación transversal ya que la recolección de datos se realizó en un momento único. El alcance fue descriptivo, en este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano (2). La población estuvo constituida por 175 pacientes del servicio de imagenología y la muestra fue mediante un muestreo no probabilístico intencional a un total de 52 participantes que constituyeron la muestra final.

Se utilizó la encuesta SERVQUAL como técnica de recolección de datos. Las encuestas permiten recopilar información estructurada de un grupo amplio de personas y facilitan el análisis estadístico de los resultados. El instrumento seleccionado fue el cuestionario de SERVQUAL que consta de 22 preguntas.

Se gestionó la autorización del estudio ante la dirección del Sanatorio Privado, una vez aprobada, se solicitó el consentimiento informado de los pacientes para su participación, se aplicaron los cuestionarios a los participantes, tras una breve explicación sobre su propósito, los datos obtenidos se organizaron en tablas de frecuencia y gráficos porcentuales y se realizó el análisis estadístico e interpretación de los resultados de acuerdo con los parámetros. Para el análisis de datos se recurrió a herramientas como la planilla electrónica Microsoft Excel del Office 2010 y el programa SPSS.



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

2.RESULTADOS

Con respecto al primer objetivo específico, Analizar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, respecto a la empatía. Los resultados reflejan una percepción positiva en cuanto a la empatía del personal, con una mayoría significativa de usuarios valorando la atención personalizada y la capacidad del servicio para comprender sus necesidades.

En relación a la fiabilidad en el servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, los resultados indican una percepción positiva en cuanto al trato del personal y la calidad de la atención, con altas tasas de satisfacción en la comunicación y profesionalismo del radiólogo. Sin embargo, hay áreas de oportunidad en la atención inmediata sin distinción socioeconómica, donde los niveles de insatisfacción e indiferencia son más elevados.

En cuanto al segundo objetivo específico, Mencionar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, respecto a la fiabilidad. Los resultados resaltan fortalezas en la privacidad y la calidad del examen físico, mientras que aspectos como el tiempo del radiólogo para responder dudas y la claridad en sus explicaciones muestran oportunidades de mejora, dado que un porcentaje de pacientes expresó indiferencia o insatisfacción en estos.

En relación al tercer objetivo específico, Mencionar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, respecto a la seguridad. Sobre la satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de respuesta o respecto a la seguridad en el servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, los resultados resaltan fortalezas en la privacidad y la calidad del examen físico, mientras que aspectos como el tiempo del radiólogo para responder dudas y la claridad en sus explicaciones muestran oportunidades de mejora, dado que un porcentaje de pacientes expresó indiferencia o insatisfacción en estos rubros.

Referente a los aspectos tangibles que brindan en el servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, los resultados destacan fortalezas en la limpieza, comodidad y



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

señalización del servicio. Sin embargo, la percepción sobre la modernidad de los equipos presenta niveles más bajos de satisfacción e indiferencia, lo que podría sugerir la necesidad de actualizar o mejorar la tecnología utilizada en los procedimientos de imagenología.

Por último, el objetivo general Determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025. Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción general con el servicio de imagenología, especialmente en términos de rapidez en la atención y disponibilidad del personal para asistir a los pacientes. No obstante, la dimensión de fiabilidad obtuvo la puntuación más baja, lo que sugiere oportunidades de mejora en aspectos como la consistencia del servicio y la confianza percibida por los usuarios.

4. CONCLUSIONES

Respecto al primer objetivo específico, Analizar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, respecto a la empatía. Los resultados reflejan una percepción positiva en cuanto a la empatía del personal, con una mayoría significativa de usuarios valorando la atención personalizada y la capacidad del servicio para comprender sus necesidades.

En relación a la fiabilidad en el servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, los resultados indican una percepción positiva en cuanto al trato del personal y la calidad de la atención, con altas tasas de satisfacción en la comunicación y profesionalismo del radiólogo. Sin embargo, hay áreas de oportunidad en la atención inmediata sin distinción socioeconómica, donde los niveles de insatisfacción e indiferencia son más elevados.

En cuanto al segundo objetivo específico, Mencionar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, respecto a la fiabilidad. Los resultados resaltan fortalezas en la privacidad y la calidad del examen físico, mientras que aspectos como el tiempo del radiólogo para responder dudas y la claridad en sus explicaciones muestran oportunidades de mejora, dado que un porcentaje de pacientes expresó indiferencia o insatisfacción en estos.

En relación al tercer objetivo específico, Mencionar la satisfacción de los usuarios del servicio



UNIVERSIDAD DEL SOL

Creada por Ley Nº 4263

Aprobada por el Consejo de Universidades por Resolución Nº 10/2010

de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, respecto a la seguridad. Sobre la satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de respuesta o respecto a la seguridad en el servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, los resultados resaltan fortalezas en la privacidad y la calidad del examen físico, mientras que aspectos como el tiempo del radiólogo para responder dudas y la claridad en sus explicaciones muestran oportunidades de mejora, dado que un porcentaje de pacientes expresó indiferencia o insatisfacción en estos rubros.

Referente a los aspectos tangibles que brindan en el servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025, los resultados destacan fortalezas en la limpieza, comodidad y señalización del servicio. Sin embargo, la percepción sobre la modernidad de los equipos presenta niveles más bajos de satisfacción e indiferencia, lo que podría sugerir la necesidad de actualizar o mejorar la tecnología utilizada en los procedimientos de imagenología.

Por último, el objetivo general Determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de imagenología de un sanatorio privado en Ciudad del Este, año 2025. Estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción general con el servicio de imagenología, especialmente en términos de rapidez en la atención y disponibilidad del personal para asistir a los pacientes. No obstante, la dimensión de fiabilidad obtuvo la puntuación más baja, lo que sugiere oportunidades de mejora en aspectos como la consistencia del servicio y la confianza percibida por los usuarios.

5. BIBLIOGRAFIA

1. Creswell J, Creswell J. Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos. [Online].; 2018 [cited 2025 Febrero 20]. Available from: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2895169>.
2. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México: Mc Graw Hill; 2014.