

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y  
Humanidades, Asunción, Paraguay**

ISSN en línea: 2789-3855, 2026

## **Factores institucionales y educación médica continua como predictores de la percepción de calidad del servicio de radiología en profesionales de salud**

**Institutional factors and continuing medical education as predictors  
of the perceived quality of radiology services among healthcare  
professionals**

**Viviana Gissela Caiza Quinga**

vivi9\_gcq@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-9084-0301>

Facultad de Posgrados, Universidad Estatal  
de Milagro (UNEMI), Ecuador  
Quito – Ecuador

**Víctor Hugo Mayorga Villegas**

victor\_mayvi@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4554-1180>

Facultad de Posgrados, Universidad Estatal  
de Milagro (UNEMI), Ecuador  
Quito – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6017>

**Redilat**  
Red de Investigadores  
Latinoamericanos

**LATAM**

Revista Latinoamericana de  
Ciencias Sociales y Humanidades

**Artículo recibido:** 28 de enero de 2026.

**Aceptado para publicación:** 16 de junio de 2026.

**Conflictos de Interés:** Ninguno que declarar.

**VOLUMEN VII**

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6017>

## Factores institucionales y educación médica continua como predictores de la percepción de calidad del servicio de radiología en profesionales de salud

Institutional factors and continuing medical education as predictors of the perceived quality of radiology services among healthcare professionals

**Viviana Gissela Caiza Quinga**

vivi9\_gcq@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-9084-0301>

Facultad de Posgrados, Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), Ecuador  
Quito – Ecuador

**Víctor Hugo Mayorga Villegas**

victor\_mayvi@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4554-1180>

Facultad de Posgrados, Universidad Estatal de Milagro (UNEMI), Ecuador  
Quito – Ecuador

Artículo recibido: 28 de enero de 2026. Aceptado para publicación: 16 de junio de 2026.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen


La presente investigación analizó los factores institucionales y la educación médica continua como predictores de la percepción de la calidad del servicio de radiología en instituciones de salud públicas y privadas con servicios de imagenología estructurados. A diferencia de otros estudios enfocados en la percepción de los pacientes, esta investigación se desarrolló desde la perspectiva de los profesionales del área, quienes diariamente adaptan su práctica laboral a las necesidades, recursos y oportunidades que brinda la institución en la que trabajan. Se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y alcance correlacional. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert, validado mediante criterio de expertos y con adecuada confiabilidad interna ( $\alpha = 0,91$ ). El análisis incluyó estadística descriptiva, correlación y regresión lineal múltiple. Los resultados evidenciaron diferencias importantes entre el sector público y privado en aspectos relacionados con disponibilidad de recursos, acceso a capacitación, actualización tecnológica, organización y apoyo institucional. Los profesionales del sector privado reportaron percepciones más favorables en relación con la calidad del servicio y las condiciones institucionales. Además, se identificó una relación fuerte entre los factores institucionales y la percepción de la calidad del servicio de radiología ( $r = 0,85$ ), mientras que la educación médica continua presentó una relación positiva menor ( $r = 0,27$ ). El modelo de regresión lineal múltiple mostró que los factores institucionales constituyen el principal predictor de la calidad percibida del servicio. Se concluye que la percepción de la calidad del servicio de radiología no depende únicamente de la capacitación profesional, sino también de las condiciones institucionales en las que se desarrolla la práctica laboral. Estos hallazgos evidencian la importancia de fortalecer el acceso a recursos, tecnología y apoyo organizacional, especialmente en instituciones del sector público.

*Palabras clave:* educación médica continua, factores institucionales, calidad del servicio, radiología, imagenología

## Abstract

This study analyzed how institutional factors and continuing medical education influence the perceived quality of radiology services in public and private healthcare institutions with structured imaging services. Unlike most studies focused on patient perception, this research was conducted from the perspective of radiology and imaging professionals, who daily perform their work according to the resources, limitations, and opportunities provided by their institutions. The research used a quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. Data were collected through a structured Likert-scale questionnaire validated by expert judgment and with adequate internal reliability ( $\alpha = 0.91$ ). Statistical analysis included descriptive statistics, correlation analysis, and multiple linear regression. The results showed differences between the public and private sectors regarding resource availability, access to training, technology, and institutional support. Professionals from the private sector reported a more favorable perception of service quality and institutional conditions. In addition, institutional factors showed a strong relationship with the perceived quality of radiology services ( $r = 0.85$ ), while continuing medical education showed a lower positive relationship ( $r = 0.27$ ). The study concludes that the perceived quality of radiology services depends not only on professional training, but also on the institutional conditions in which healthcare professionals perform their work, especially regarding resources, technology, and service organization.

**Keywords:** continuing medical education, institutional factors, service quality, radiology, imaging

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Caiza Quinga, V. G., & Mayorga Villegas, V. H. (2026). Factores institucionales y educación médica continua como predictores de la percepción de calidad del servicio de radiología en profesionales de salud. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 7 (3), 1273 – 1298. <https://doi.org/10.56712/latam.v7i3.6017>

## INTRODUCCIÓN

El servicio de radiología dentro del área de la salud es indispensable y desempeña un papel crucial en el diagnóstico clínico, constituyéndose como un pilar fundamental de la medicina moderna. Su desarrollo ha permitido mejorar significativamente la calidad y precisión de los resultados. No obstante, estos avances no dependen únicamente del progreso tecnológico, sino también de la actualización continua del personal de salud. La incorporación de nuevas tecnologías diagnósticas ha contribuido a optimizar la atención médica; sin embargo, su aprovechamiento efectivo está condicionado por las competencias profesionales y el nivel de formación del personal que las utiliza (Vera Carrasco, 2023; Marques et al., 2021).

Desde esta perspectiva, la calidad del servicio en un hospital con servicios de radiología estructurados debe entenderse como un fenómeno multidimensional, ya que en ella intervienen de manera conjunta factores tecnológicos, formativos y organizacionales.

Por ello, la educación médica continua constituye un elemento clave para garantizar la actualización permanente de conocimientos y habilidades profesionales, especialmente en áreas altamente especializadas como la radiología, donde los avances científicos y tecnológicos son constantes (Valerga & Trombetta, 2019; Malheiros et al., 2022). A pesar de la importancia que tiene la formación continua, diferentes estudios señalan que la participación del personal en estos procesos no depende únicamente del interés individual. Mientras Marques et al. (2021) sostienen que la capacitación depende del apoyo institucional, Lara y Rodríguez (2024) sugieren que las barreras organizacionales afectan el acceso efectivo a procesos formativos. Esto demuestra que las oportunidades de actualización profesional no dependen solo del interés del personal, sino también de los recursos y condiciones que brindan las instituciones de salud.

De igual manera, factores como el acceso a programas de capacitación, la disponibilidad de recursos y el apoyo organizacional influyen directamente en la participación del personal en actividades de educación médica continua, repercutiendo también en su desempeño profesional. Esta situación se vuelve más evidente en instituciones que presentan limitaciones estructurales, donde las dificultades relacionadas con infraestructura, equipamiento y acceso a procesos formativos pueden limitar las oportunidades de capacitación y afectar indirectamente la calidad del servicio ofrecido (Armijos & Núñez Mondaca, 2020). En este sentido, aspectos como la accesibilidad a los servicios de salud, la infraestructura y el equipamiento disponible son considerados elementos importantes para brindar una atención eficiente y equitativa (Cepeda-Cepeda et al., 2024).

Además, cuando los profesionales perciben poco reconocimiento institucional frente al esfuerzo que implica mantenerse en constante formación, puede disminuir su motivación para participar de manera continua en estos procesos. Bajo esta lógica, el entorno organizacional no solo influye en las condiciones de trabajo, sino también en el desarrollo profesional del personal de salud, situación especialmente importante dentro del área de radiología, donde la calidad del servicio depende de la relación entre tecnología, capacitación y organización institucional.

Por otro lado, estudios comparativos han evidenciado diferencias en la calidad del servicio entre instituciones de salud del sector público y privado, señalando que las segundas suelen presentar mejores niveles de percepción de calidad. Estas diferencias se asocian, principalmente, a la disponibilidad de recursos, la organización institucional y las estrategias de gestión implementadas (Príncipe Ayala & Santiago Ortega, 2017). Sin embargo, la mayoría de estas investigaciones se ha centrado en la percepción de los usuarios, dejando de lado la perspectiva de los profesionales de salud, quienes participan directamente en la prestación del servicio y conocen las condiciones reales en las que se desarrolla su trabajo.

A partir de lo anterior, se identifica un vacío en la literatura respecto al análisis integrado de los factores institucionales, la educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio de radiología desde la perspectiva del personal de imagenología. La mayoría de los estudios aborda estas variables de manera independiente, sin considerar su interacción ni las posibles diferencias entre los sectores público y privado en instituciones que cuentan con servicios de imagenología estructurados.

Por esta razón, resulta pertinente analizar la relación entre los factores institucionales, la participación en programas de educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio de radiología en profesionales que laboran en este tipo de instituciones. Este análisis permitirá comprender cómo las condiciones organizacionales influyen en la actualización profesional y en la calidad percibida del servicio por parte de los profesionales del área, aportando evidencia relevante para el fortalecimiento de los servicios de diagnóstico por imagen.

A partir de estos antecedentes, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida los factores institucionales y la educación médica continua actúan como predictores de la percepción de la calidad del servicio de radiología en profesionales del área de imagenología que laboran en instituciones de salud de los sectores público y privado?

El objetivo general del estudio es analizar el efecto de los factores institucionales y la educación médica continua como predictores de la percepción de la calidad del servicio de radiología. Como objetivos específicos se plantean: identificar los factores institucionales relacionados con el acceso, apoyo y disponibilidad de recursos para la formación continua; evaluar el nivel de participación y la percepción de la educación médica continua en los profesionales del área de imagenología; analizar la percepción de la calidad del servicio de radiología a partir de dimensiones como fiabilidad, tangibilidad, innovación y capacidad de respuesta; determinar la capacidad predictiva de los factores institucionales y la educación médica continua sobre la calidad del servicio; y comparar estas variables entre instituciones del sector público y privado.

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado a la recolección y análisis de datos numéricos con el propósito de identificar relaciones entre las variables de estudio. Se adoptó un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional, dado que no se manipuló ninguna variable, sino que se observaron en su contexto natural en un único momento. Este enfoque permitió analizar la relación entre los factores institucionales, la participación en programas de educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio de radiología en profesionales del área de imagenología que laboran en instituciones de salud de los sectores público y privado.

Los participantes del estudio fueron profesionales que trabajan en instituciones de salud con servicios de radiología estructurados, tanto del sector público como privado. Esta elección se realizó porque permite analizar entornos donde existen condiciones claras, como programas de capacitación, disponibilidad de equipos tecnológicos y una adecuada organización del personal.

Si bien existen centros de diagnóstico de menor complejidad que disponen de equipos radiológicos, estos no siempre cuentan con una organización consolidada ni con programas formales de educación médica continua, lo que podría generar sesgos en el análisis de los factores institucionales. Por esta razón, el estudio se centró en instituciones con mayor nivel de organización, donde es posible evaluar de manera más consistente la relación entre las variables.

El estudio estuvo conformado por médicos especialistas en radiología y licenciados en radiología que se encontraban en ejercicio profesional durante el período de recolección de datos. Se excluyó a los profesionales que no pertenecían al área de radiología o imagenología, que no contaban con el título

académico correspondiente, que no estaban en ejercicio laboral en ese momento o que no aceptaron participar. Asimismo, se descartaron las encuestas incompletas o con información inconsistente.

El muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia, ya que la participación dependió de la disponibilidad de los profesionales durante el período de recolección de datos, obteniéndose una muestra conformada por 44 profesionales del área de radiología e imagenología. La aplicación del instrumento se realizó de manera voluntaria, participando únicamente los profesionales que aceptaron colaborar con el estudio y que cumplían con los criterios establecidos en la investigación.

Es importante mencionar que el área de radiología corresponde a una especialidad específica dentro del sistema de salud y cuenta con una menor cantidad de profesionales en comparación con otras áreas médicas. Además, la selección de participantes se enfocó en profesionales que desarrollaban su práctica en instituciones con servicios de imagenología estructurados, tanto del sector público como privado, condición que redujo el número de participantes potenciales. Asimismo, al tratarse de una participación completamente voluntaria y dirigida únicamente a profesionales en ejercicio laboral activo, el acceso a la población estuvo condicionado por la disponibilidad y aceptación de los participantes durante el período de aplicación del instrumento. A pesar de ello, la muestra obtenida permitió recopilar información relevante para el análisis descriptivo, correlacional y predictivo de las variables estudiadas, aportando evidencia desde la experiencia de profesionales que desarrollan su práctica dentro del área de radiología e imagenología.

En relación con los aspectos éticos, se informó a los participantes sobre los objetivos del estudio y el uso de la información recopilada, garantizando en todo momento la confidencialidad y el anonimato. No se recolectaron datos que permitieran la identificación de los participantes ni de las instituciones, y la información obtenida fue utilizada exclusivamente con fines académicos y científicos, asegurando un manejo responsable de los datos.

Para recolectar la información se utilizó un cuestionario estructurado, que incluía preguntas de opción múltiple y escalas tipo Likert. Este instrumento estuvo integrado por tres variables: factores institucionales, educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio de radiología.

La percepción de la calidad del servicio se evaluó tomando como referencia el modelo SERVPERF, el cual permite medir la calidad a partir del rendimiento percibido, sin considerar expectativas previas. Por su parte, los factores institucionales y la educación médica continua fueron analizados mediante indicadores relacionados con el entorno organizacional y el desarrollo profesional del personal.

Posteriormente, el instrumento fue sometido a un proceso de validación mediante el criterio de expertos, con la participación de profesionales del área de radiología e imagenología con experiencia académica y profesional. Durante este proceso, los expertos evaluaron aspectos relacionados con la claridad, objetividad, consistencia, pertinencia y suficiencia de los ítems planteados.

Tras completar el proceso de validación y ajuste del cuestionario, se evaluó la confiabilidad interna del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Para ello, las respuestas obtenidas en la escala tipo Likert fueron transformadas en valores numéricos del 1 al 5 y analizadas estadísticamente. Como resultado, se obtuvo un coeficiente  $\alpha = 0,91$ , lo que indica que el instrumento presenta una adecuada consistencia interna y nivel de confiabilidad para evaluar las variables incluidas en el estudio.

Una vez aplicado el instrumento a los participantes, la información recopilada fue organizada en una base de datos para su posterior procesamiento y análisis estadístico. En una primera etapa, se utilizó estadística descriptiva mediante frecuencias, porcentajes y promedios en escala Likert, lo que permitió organizar e interpretar la información obtenida, así como describir las características de los participantes y el comportamiento de las variables analizadas en el estudio.

Asimismo, se llevó a cabo una comparación de los resultados entre profesionales que laboran en instituciones del sector público y privado, con el fin de identificar diferencias en la percepción de los factores institucionales, la educación médica continua y la calidad del servicio de radiología.

Posteriormente, se aplicó estadística inferencial para analizar la relación entre las variables del estudio, utilizando un análisis de correlación. Para ello, se empleó el coeficiente de Pearson o Spearman, según la distribución de los datos. Este análisis permitió identificar si los factores institucionales y la educación médica continua están relacionados con la percepción de la calidad del servicio de radiología, es decir, si cuando cambian estas variables también cambia la forma en que los profesionales perciben la calidad del servicio.

Para seleccionar el tipo de correlación, primero se revisó cómo se distribuían los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los profesionales de radiología. Cuando las respuestas presentaron una distribución normal, se utilizó el coeficiente de Pearson; en caso contrario, se aplicó el coeficiente de Spearman, ya que este último es más adecuado cuando los datos no son uniformes. Esto permitió elegir la prueba más adecuada para analizar la relación entre los factores institucionales, la educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio.

Antes de aplicar el modelo de regresión lineal múltiple, se revisaron algunos aspectos estadísticos importantes para asegurar que el análisis fuera adecuado y que los resultados obtenidos fueran confiables. Primero, se analizó cómo estaban distribuidos los datos recopilados y si existía una relación lineal entre las variables independientes y la variable dependiente del estudio.

Este análisis permitió no solo identificar si existe relación entre las variables, sino también estimar el grado de influencia de cada una sobre la calidad percibida, considerando el contexto de instituciones del sector público y privado. El modelo se planteó de la siguiente manera:

$$Y = \beta_0 + \beta_1(\text{Factores institucionales}) + \beta_2(\text{EMC}) + \varepsilon$$

En el modelo de regresión lineal múltiple, la letra Y representa la variable que se desea explicar, que en este estudio corresponde a la percepción de la calidad del servicio de radiología. Es decir, se busca conocer si esta percepción cambia de acuerdo con las condiciones institucionales y la participación en educación médica continua. El símbolo  $\beta_0$  corresponde al valor inicial del modelo o intercepto, es decir, el punto de partida de la ecuación. El término  $\beta_1$  acompaña a los factores institucionales y permite identificar cuánto cambia la percepción de la calidad cuando varían aspectos como el apoyo institucional, los recursos disponibles, los incentivos o las barreras existentes. De igual manera,  $\beta_2$  acompaña a la educación médica continua (EMC) y permite analizar cuánto cambia la percepción de la calidad cuando existe mayor o menor participación en actividades de capacitación y actualización profesional. Finalmente, el símbolo  $\varepsilon$  representa el margen de error del modelo, que incluye otros factores que pueden influir en la percepción de la calidad, pero que no fueron medidos directamente en esta investigación.

El modelo de regresión permitió analizar cómo los factores institucionales y la educación médica continua influyen en la percepción de la calidad del servicio de radiología. Para interpretar los resultados, se tomaron en cuenta los coeficientes beta ( $\beta$ ), el valor p y el coeficiente de determinación ( $R^2$ ). Estos indicadores permitieron identificar qué variable tenía mayor influencia dentro del modelo, verificar si los resultados obtenidos eran estadísticamente confiables y determinar qué tanto las variables estudiadas lograban explicar la percepción de la calidad del servicio de radiología.

Finalmente, la información obtenida se presentó mediante tablas o gráficos, según el tipo de resultado analizado, lo que permitió visualizar e interpretar de mejor manera los hallazgos y los resultados observados en las variables del estudio.

## DESARROLLO

En el presente estudio se analizan tres conceptos clave: los factores institucionales, la educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio de radiología por parte de los profesionales del área. Estas variables permiten comprender cómo el entorno organizacional y las oportunidades de capacitación influyen en la calidad del servicio de imagen, especialmente en instituciones de salud de los sectores público y privado que cuentan con servicios de imagenología estructurados.

Los factores institucionales se definen como el conjunto de condiciones organizacionales que condicionan el desempeño del personal de salud. Entre estos factores se incluyen el acceso a programas de capacitación, la disponibilidad de recursos, el apoyo institucional y los mecanismos de reconocimiento laboral. En conjunto, estos elementos no solo inciden en las condiciones de trabajo, sino que también favorecen las oportunidades, la motivación y la iniciativa para el desarrollo profesional continuo.

Diversos estudios han señalado que, cuando las instituciones no brindan el apoyo necesario, la participación del personal en procesos de formación continua disminuye, lo que afecta la actualización de conocimientos y el desempeño profesional (Lara & Rodríguez, 2024; Malheiros et al., 2022). Además, la falta de reconocimiento o estímulos puede desmotivar a los profesionales, limitando su interés en continuar su formación.

Por su parte, la educación médica continua se define como un proceso permanente de aprendizaje que permite a los profesionales de la salud actualizar sus conocimientos, habilidades y competencias de acuerdo con los avances científicos y tecnológicos (Vera Carrasco, 2023). En áreas como la radiología, donde la tecnología evoluciona constantemente, la formación continua es fundamental para garantizar diagnósticos más precisos y oportunos, acordes con los avances tecnológicos actuales.

Desde el enfoque del aprendizaje continuo en salud, se reconoce que la capacitación no depende únicamente del interés individual del profesional, sino también del entorno en el que se desarrolla. En este sentido, las instituciones con servicios estructurados desempeñan un rol fundamental al facilitar o limitar el acceso a procesos formativos, lo que repercute directamente en la participación del personal.

En cuanto a la percepción de calidad, según Avedis Donabedian y su modelo teórico de la calidad en salud, esta puede evaluarse a partir de tres componentes fundamentales: estructura, proceso y resultados. La estructura se refiere a los recursos disponibles, como la infraestructura, la organización institucional, los equipos médicos y el personal. El proceso describe la forma en que se brinda la atención, incluyendo los procedimientos, los protocolos, la capacitación del personal y la educación médica continua. Por su parte, los resultados reflejan los efectos obtenidos en la salud del paciente y en el desempeño del servicio, tales como la calidad percibida, la satisfacción, la precisión diagnóstica y la eficiencia. Este modelo permite comprender que la calidad del servicio no depende únicamente del desempeño individual, sino también de las condiciones institucionales en las que se desarrolla el servicio de radiología.

Bajo este enfoque, el modelo SERVPERF, desarrollado por J. Joseph Cronin Jr. y Steven A. Taylor, permite analizar la calidad del servicio desde la percepción de los profesionales del área, considerando el funcionamiento del servicio en relación con las condiciones institucionales existentes. Este modelo incorpora dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y los aspectos tangibles del servicio. En el ámbito de la radiología, esta percepción se relaciona con la exactitud diagnóstica, la disponibilidad tecnológica y la organización del servicio, factores directamente condicionados por el contexto institucional (Marques et al., 2021; Malheiros et al., 2022). Asimismo, estudios recientes han demostrado que el cuestionario SERVPERF constituye una herramienta válida y

confiable para evaluar la calidad percibida en los servicios de salud, evidenciando adecuados niveles de validez y consistencia en distintos entornos sanitarios (Carbajo Martín et al., 2025; Duc Thanh et al., 2023).

Mientras el modelo de Donabedian evalúa la calidad del servicio a partir de elementos como la estructura, los procesos y los resultados, el modelo SERVPERF se enfoca principalmente en cómo los profesionales perciben el desempeño del servicio. Desde esta perspectiva, ambos modelos se complementan dentro del área de radiología, ya que permiten analizar tanto las condiciones institucionales reales como la percepción que tienen los profesionales sobre la calidad del servicio.

En este contexto, la calidad del servicio puede analizarse desde aspectos objetivos, como la infraestructura, la tecnología y los recursos institucionales, pero también desde aspectos relacionados con la percepción de los profesionales sobre el funcionamiento del servicio. Esto permite comprender que la calidad no depende únicamente de las condiciones estructurales, sino también de cómo estas son vividas y experimentadas por el personal de salud dentro de su práctica diaria.

De esta manera, se establece el vínculo entre las variables del estudio: los factores institucionales condicionan la participación en educación médica continua y esta, a su vez, se constituye como un elemento explicativo de la percepción de la calidad del servicio de radiología por parte de los profesionales. Esta relación resulta especialmente relevante en servicios altamente tecnológicos, como el área de diagnóstico por imagen, donde la calidad depende tanto de la formación del personal como de las condiciones en las que desarrolla su trabajo.

Asimismo, estudios comparativos han evidenciado que existen diferencias en la calidad del servicio entre instituciones del sector público y privado. En general, las instituciones privadas suelen presentar mejores niveles de calidad percibida, lo que se asocia con una mayor disponibilidad de recursos, mejor organización y mayores oportunidades de capacitación (Príncipe Ayala & Santiago Ortega, 2017). Estas diferencias refuerzan la importancia de analizar el papel de los factores institucionales en la calidad del servicio.

En conjunto, estos elementos permiten comprender que la calidad del servicio de radiología no es el resultado de un solo factor, sino de la interacción entre el entorno institucional, la formación médica continua y la forma en que estos influyen en la percepción del desempeño y la calidad del servicio de diagnóstico por imagen desde la perspectiva de los profesionales de la salud.

Con base en los antecedentes revisados, los factores institucionales constituyen un elemento estructural que condiciona la participación en procesos de educación médica continua y, en consecuencia, la percepción de calidad del servicio. Desde esta perspectiva, la calidad del servicio de radiología no depende únicamente del conocimiento del profesional, sino también de las condiciones organizacionales y tecnológicas en las que desarrolla su práctica laboral.

A partir de lo expuesto, se plantean las siguientes hipótesis de investigación:

**H1:** Los factores institucionales influyen en la participación en educación médica continua.

**H2:** La educación médica continua influye en la percepción de la calidad del servicio de radiología.

**H3:** Existen diferencias entre instituciones del sector público y privado en relación con los factores institucionales, la educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio.

## **RESULTADOS**

Los resultados obtenidos se presentan de la siguiente manera estructurada: datos sociodemográficos, factores institucionales, educación médica continua y percepción de la calidad del servicio de

radiología. Esta organización permite analizar de forma clara la relación entre las variables de estudio y comparar los resultados entre el sector público y privado.

En primer lugar, los datos sociodemográficos muestran que la muestra estuvo conformada por 44 profesionales del área de radiología e imagenología, de los cuales el 52,3% pertenece al sector público y el 47,7% al sector privado. En cuanto a la profesión, predominan los licenciados en radiología (84,1%), mientras que el 15,9% corresponde a médicos especialistas, quienes forman parte del equipo de imagenología y desempeñan funciones dentro del servicio. Respecto a los años de experiencia, la mayoría de los participantes se concentra entre 6 y 10 años (45,5%), lo que refleja una muestra con experiencia profesional.

En relación con los factores institucionales, los hallazgos evidencian una brecha importante entre ambos sectores en aspectos relacionados con la disponibilidad de recursos, acceso a programas de capacitación y apoyo organizacional. Mientras el sector privado presenta condiciones más favorables para el desarrollo profesional, en el sector público predominan percepciones asociadas a limitaciones en el acceso a formación continua, organización de la carga laboral y disponibilidad tecnológica. Esta diferencia sugiere que las condiciones institucionales pueden influir directamente en las oportunidades de actualización profesional y en el desempeño laboral dentro de los servicios de radiología.

En relación con la educación médica continua, los resultados evidencian una alta valoración en ambos sectores. Los profesionales coinciden en que la capacitación mejora sus conocimientos, fortalece sus competencias y les permite mantenerse actualizados frente a los avances tecnológicos que caracterizan a esta área de la medicina. Además, se observa una alta disposición para participar en programas de formación. Sin embargo, la participación real se mantiene en niveles moderados, lo que sugiere la existencia de barreras que limitan el acceso efectivo a estas actividades, especialmente en el sector público.

Posteriormente, en la percepción de la calidad del servicio de radiología, se identifican diferencias claras entre los sectores. El sector privado presenta mejores resultados en términos de disponibilidad de recursos, tecnología, innovación y eficiencia del servicio. En contraste, el sector público muestra valores más bajos en estas dimensiones, lo que refleja limitaciones estructurales que pueden afectar la calidad del servicio. Además, no responden únicamente a factores individuales, sino también a condiciones estructurales que influyen en el desempeño del servicio y en la experiencia de los profesionales.

Los resultados muestran que existe una relación directa entre los factores institucionales, la educación médica continua y la calidad del servicio de radiología, además de evidenciar diferencias claras entre el sector público y el privado.

Finalmente, para analizar cómo se relacionan las variables del estudio, se realizó un análisis de correlación. Esto permitió ver qué tan conectados están los factores institucionales, la educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio de radiología.

Los resultados muestran que existe una relación fuerte entre los factores institucionales y la calidad del servicio ( $r = 0,85$ ). Este valor se obtuvo al comparar los puntajes promedio de factores institucionales y de calidad del servicio en cada participante, lo que permitió observar el grado de relación entre ambas variables. Estos resultados sugieren que mejores condiciones institucionales, mayor disponibilidad de recursos y un mayor apoyo organizacional se relacionan con una percepción más favorable de la calidad del servicio de radiología por parte de los profesionales.

En cambio, la relación entre la educación médica continua y la calidad del servicio fue más débil ( $r = 0,27$ ). Este valor se obtuvo al comparar los puntajes promedio de educación médica continua con los

de calidad del servicio en cada participante, lo que muestra que ambas variables presentan una asociación baja. Esto indica que, aunque la educación médica continua es altamente valorada por los profesionales, su relación con la percepción de la calidad del servicio es menor en comparación con los factores institucionales.

Al aplicar el modelo de regresión lineal múltiple para analizar qué tanto influyen estas variables en la calidad del servicio, se observó que los factores institucionales son los que más influyen en la percepción de la calidad del servicio. Entre estos se incluyen la disponibilidad de recursos, el acceso a tecnología, la organización del trabajo y el apoyo institucional, especialmente al comparar entre el sector público y el privado. La influencia predominante de estos factores evidencia que las condiciones organizacionales tienen un peso importante sobre la percepción de calidad del servicio, incluso por encima de la participación en procesos de capacitación continua. A pesar de ello, la educación médica continua sigue siendo un elemento importante para el desarrollo profesional reconocido en ambos sectores, ya que contribuye al fortalecimiento de conocimientos y competencias del personal.

En conjunto, la evidencia muestra que, si bien la educación médica continua es ampliamente valorada por los profesionales y contribuye a su desarrollo, son las condiciones institucionales las que tienen un mayor impacto en la percepción de la calidad del servicio de radiología. Estos resultados sugieren la importancia de fortalecer el entorno organizacional, no solo promoviendo la capacitación, sino también garantizando recursos adecuados, actualización tecnológica y condiciones laborales que permitan aplicar el conocimiento adquirido en la práctica diaria.

A partir de estos hallazgos, se procede al análisis detallado de cada una de las variables de estudio.

**Tabla 1**

*Distribución sociodemográfica de los participantes*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Tipo de institución	Pública	23	52,3%
	Privada	21	47,7%
Profesión	Licenciado en radiología	37	84,1%
	Médico especialista en radiología	7	15,9%
Años de experiencia	Menos de 1 año	2	4,5%
	1-5 años	11	25,0%
	6-10 años	20	45,5%
	Más de 10 años	11	25,0%
<b>Total</b>		44	100%

La muestra estuvo conformada por 44 profesionales del área de radiología e imagenología. En cuanto al tipo de institución, el 52,3% pertenece al sector público y el 47,7% al sector privado.

En relación con la profesión, la mayoría corresponde a licenciados en radiología (84,1%), mientras que el 15,9% son médicos especialistas.

Respecto a los años de experiencia, el grupo predominante se concentra entre 6 y 10 años (45,5%), seguido por aquellos con entre 1 y 5 años y más de 10 años (25% cada uno), lo que refleja una muestra con experiencia profesional de nivel intermedio a avanzado.

### Factores institucionales

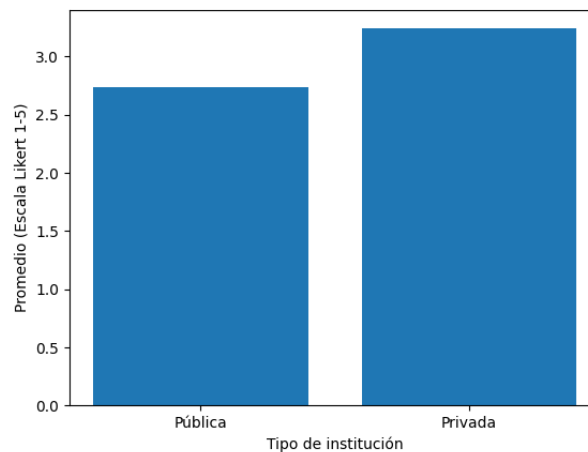
**Gráfico 1**

*Disponibilidad de recursos organizacionales para la educación médica continua según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.

En relación con la disponibilidad de recursos organizacionales para la educación médica continua, se observaron diferencias entre los profesionales de instituciones públicas y privadas. El sector privado obtuvo un promedio de 3,24, mientras que el sector público alcanzó un promedio de 2,74, lo que refleja una percepción más positiva sobre el apoyo y los recursos disponibles para participar en actividades de capacitación en las instituciones privadas.

Esta diferencia también se refleja en las respuestas de los participantes, ya que en el sector privado predominan las respuestas de acuerdo, mientras que en el sector público la mayoría de profesionales se ubicó entre la neutralidad y el desacuerdo. Estos resultados sugieren que los profesionales del sector público perciben mayores limitaciones en el acceso a recursos y apoyo institucional para

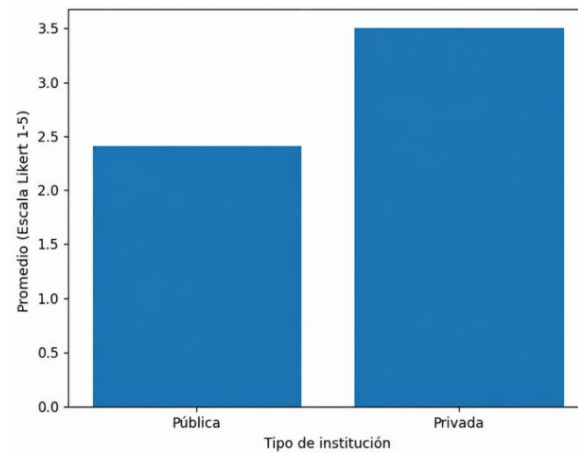


participar en procesos de educación médica continua dentro del área de radiología. Esto evidencia que, aunque existe interés en la formación continua en ambos sectores, las oportunidades y el apoyo institucional no son percibidos de la misma manera por todos los profesionales.

**Gráfico 2**

*Acceso a cursos o capacitaciones en radiología según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.



Respecto al acceso a cursos o capacitaciones en radiología, los resultados evidencian diferencias entre los profesionales de instituciones públicas y privadas. El sector privado presentó un promedio de 3,52, mientras que el sector público alcanzó un promedio de 2,43, reflejando una percepción más favorable sobre las oportunidades de capacitación en las instituciones privadas.

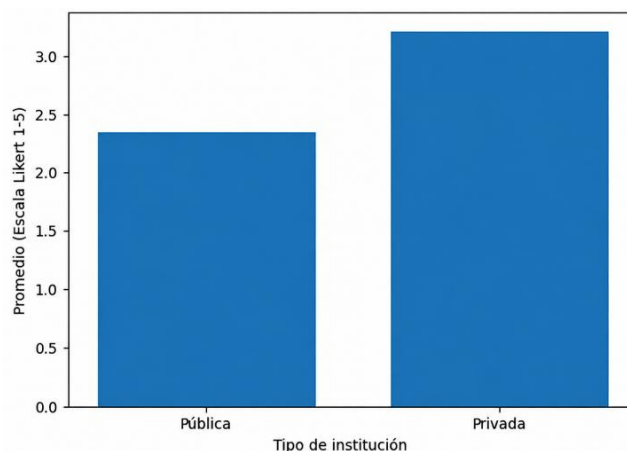
Los resultados reflejan una percepción más favorable entre los profesionales del sector privado, quienes consideran que existen mayores oportunidades para participar en actividades de formación y actualización profesional. Por el contrario, en el sector público predominan percepciones asociadas a mayores dificultades para acceder a este tipo de capacitaciones.

Estos hallazgos sugieren que las oportunidades de actualización profesional pueden estar influenciadas por las condiciones y recursos disponibles dentro de cada institución. En este sentido, las limitaciones percibidas en el sector público podrían dificultar la participación continua del personal en procesos de capacitación dentro del área de radiología.

### Gráfico 3

*Reconocimiento institucional a la participación en capacitación profesional según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.



Al analizar el reconocimiento institucional a la participación en actividades de capacitación profesional, los resultados reflejan diferencias entre el sector público y el privado. En el sector privado, el promedio es de 3,19, mientras que en el sector público es de 2,35, lo que indica una mejor percepción de reconocimiento en el sector privado.

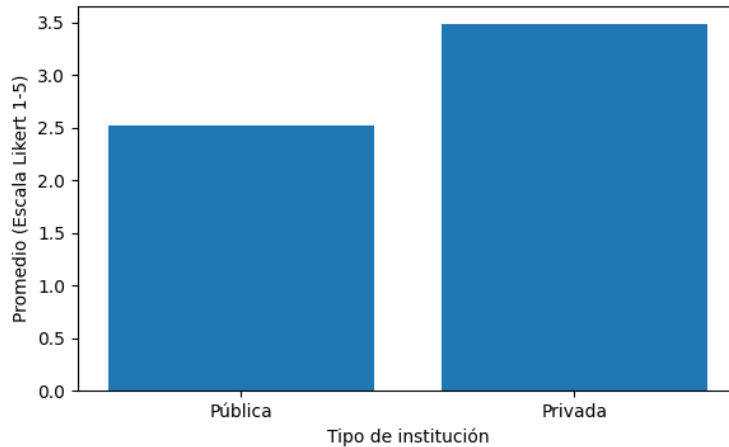
Esta diferencia también se evidencia en la distribución de las respuestas, ya que en el sector privado predominan las respuestas de acuerdo, mientras que en el sector público la mayoría de participantes se concentró entre la neutralidad y el desacuerdo. Estos resultados sugieren que los profesionales del sector público perciben un menor reconocimiento institucional hacia su participación en actividades de capacitación y actualización profesional.

Además, los hallazgos permiten comprender que el reconocimiento brindado por la institución puede influir en la motivación del personal para participar en procesos de formación y desarrollo profesional. En este sentido, no solo el acceso a programas de capacitación resulta importante, sino también el apoyo y la valoración que las instituciones otorgan a la formación continua dentro del área de radiología.

#### Gráfico 4

*Organización de la carga laboral y participación en educación médica continua según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.



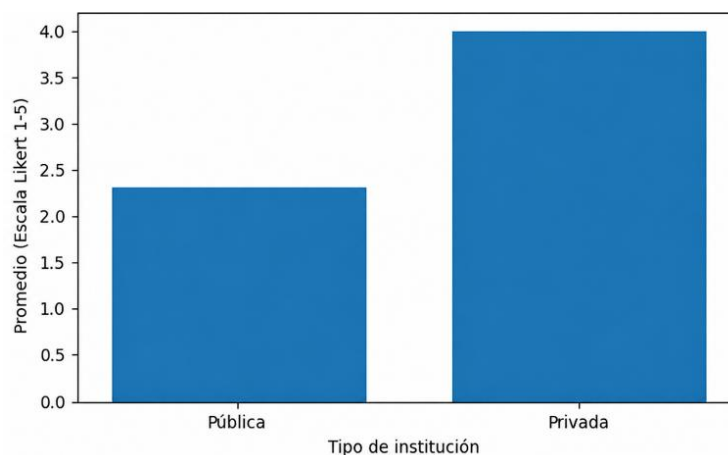
Sobre la organización de la carga laboral y su influencia en la participación en programas de educación médica continua, los hallazgos evidencian diferencias entre los profesionales de instituciones públicas y privadas. El sector privado obtuvo un promedio de 3,48, mientras que el sector público alcanzó un promedio de 2,52, lo que refleja una percepción más favorable sobre la organización de la carga laboral en las instituciones privadas.

Esta diferencia también se evidencia en las respuestas de los participantes, ya que en el sector privado predominan las respuestas de acuerdo, mientras que en el sector público la mayoría de profesionales se ubicó entre la neutralidad y el desacuerdo. Estos resultados sugieren que, en el sector público, la organización de la carga laboral puede dificultar la participación del personal en actividades de capacitación y actualización profesional dentro del área de radiología.

### Gráfico 5

*Tecnología actualizada en el servicio de radiología según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.



En cuanto a la actualización tecnológica en el servicio de radiología, se observaron diferencias entre los profesionales de instituciones públicas y privadas. El sector privado obtuvo un promedio de 4,00,

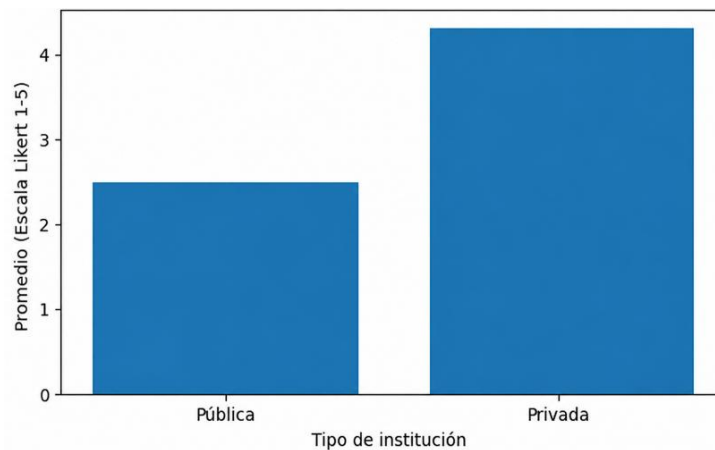
mientras que el sector público alcanzó un promedio de 2,30, lo que refleja una percepción más positiva sobre la disponibilidad de tecnología actualizada en las instituciones privadas.

Las respuestas obtenidas sugieren una percepción más favorable en el sector privado, donde los profesionales consideran que existe una mayor disponibilidad de tecnología acorde con los avances actuales del área. En contraste, en el sector público predominan percepciones relacionadas con limitaciones en la actualización tecnológica dentro de los servicios de radiología.

Las respuestas obtenidas reflejan una diferencia importante entre ambos sectores en cuanto al acceso a tecnología actualizada. Estos hallazgos sugieren que la actualización tecnológica puede influir directamente en el funcionamiento del servicio y en la capacidad del personal para adaptarse a las exigencias diagnósticas y tecnológicas actuales dentro del área de imagenología.

### Gráfico 6

*Inversión en equipos radiológicos modernos según tipo de institución*



**Fuente:** elaboración propia.

En relación con la inversión en la adquisición y mantenimiento de equipos radiológicos modernos, las respuestas obtenidas sugieren diferencias entre los profesionales de instituciones públicas y privadas. El sector privado obtuvo un promedio de 4,29, mientras que el sector público alcanzó un promedio de 2,52, lo que refleja una percepción más positiva sobre la inversión tecnológica en las instituciones privadas.

Los hallazgos reflejan una percepción más favorable en el sector privado, donde los profesionales consideran que existe una mayor inversión destinada a la modernización y mantenimiento de los equipos utilizados en el servicio de radiología. Por el contrario, en el sector público predominan percepciones relacionadas con limitaciones en este aspecto.

Estos hallazgos permiten comprender que la disponibilidad y mantenimiento de equipos modernos no solo influye en el funcionamiento del servicio, sino también en las condiciones para realizar procedimientos diagnósticos de manera más eficiente y acorde con las exigencias tecnológicas actuales.

### Educación médica continua

**Tabla 2**

*Resultados generales de educación médica continua*

Dimensión evaluada	Promedio sector público	Promedio sector privado
Mejora de conocimientos	4,00	4,33
Actualización tecnológica	4,22	4,24
Fortalecimiento de competencias	4,22	4,29
Importancia de la EMC	4,48	4,33
Disposición a participar	4,39	4,29
Participación real	3,48	3,43

**Fuente:** elaboración propia.

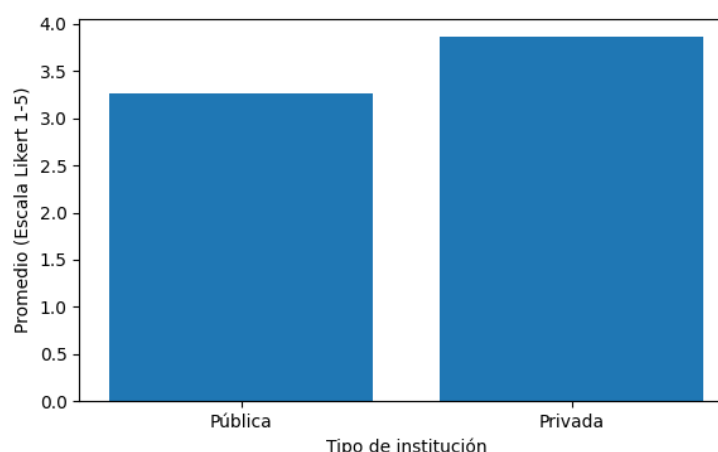
Los resultados generales de educación médica continua muestran que los profesionales de radiología, tanto del sector público como privado, mantienen una percepción positiva sobre la importancia de la capacitación y actualización profesional dentro de su área de trabajo. En ambos sectores se observan promedios altos en aspectos relacionados con la mejora de conocimientos, actualización tecnológica, fortalecimiento de competencias e importancia de la educación médica continua, lo que evidencia que los participantes reconocen el valor de mantenerse en constante formación dentro de una especialidad caracterizada por avances tecnológicos permanentes.

Sin embargo, aunque existe una alta valoración y disposición para participar en actividades de capacitación, la participación real presenta promedios más moderados en comparación con las demás dimensiones evaluadas. Esto sugiere que, a pesar del interés de los profesionales por continuar capacitándose, todavía existen factores que limitan su participación efectiva.

### Percepción de la calidad del servicio de radiología (SERVPERF)

**Gráfico 13**

*Influencia de la capacitación en la calidad del servicio de radiología según tipo de institución*



**Fuente:** elaboración propia.

Al analizar la influencia de la capacitación en la calidad del servicio de radiología, los hallazgos reflejan diferencias entre el sector público y el privado. En el sector privado, el promedio es de 3,86, mientras que en el sector público es de 3,26, lo que indica una percepción más favorable en el sector privado.

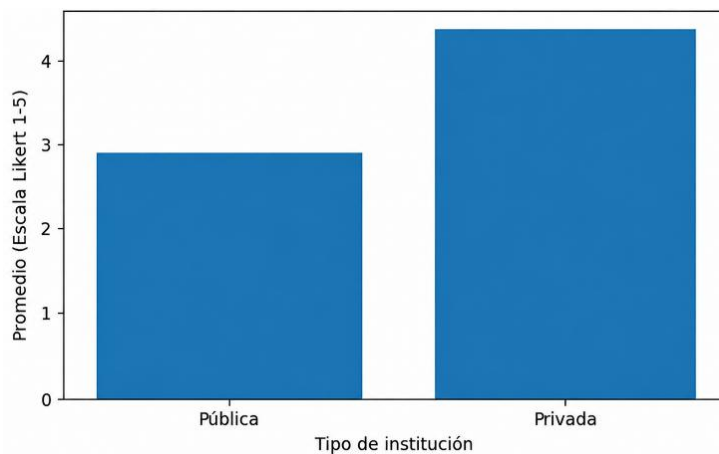
Esto refleja que la mayoría de participantes considera que la capacitación y actualización profesional contribuyen de manera importante al mejoramiento del servicio de radiología.

La distribución de las respuestas permite identificar que, tanto en el sector público como privado, existe reconocimiento sobre la importancia de la formación continua dentro del desempeño profesional. Sin embargo, la percepción más favorable observada en el sector privado podría relacionarse con mayores oportunidades de capacitación y mejores condiciones institucionales para aplicar los conocimientos adquiridos dentro de la práctica laboral.

#### Gráfico 14

*Disponibilidad de recursos en el servicio de radiología según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.



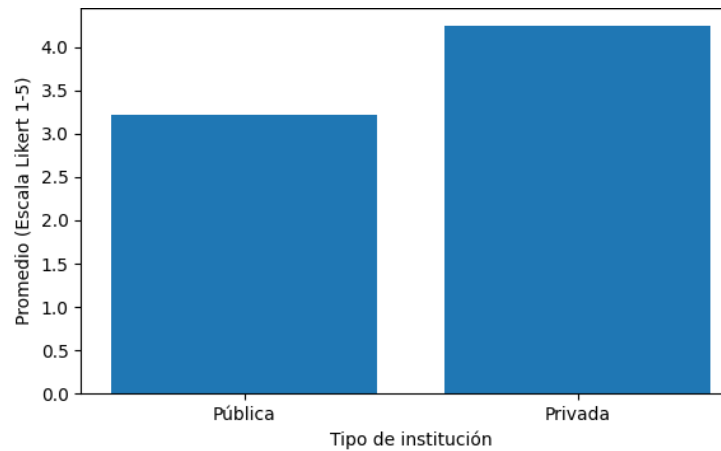
Sobre la disponibilidad de recursos en el servicio de radiología, se observan diferencias claras entre el sector público y el privado. En el sector privado, el promedio es de 4,48, mientras que en el sector público es de 2,87, lo que indica una percepción mucho más favorable en el sector privado.

Esta diferencia también se evidencia en las respuestas de los participantes, ya que en el sector privado predominan ampliamente las respuestas de acuerdo, mientras que en el sector público la mayoría de profesionales se ubicó entre la neutralidad y el desacuerdo. Estos resultados sugieren que los profesionales del sector público perciben mayores limitaciones en la disponibilidad de recursos dentro de los servicios de radiología en comparación con el sector privado.

Asimismo, los resultados permiten comprender que la disponibilidad de recursos puede influir directamente en las condiciones de trabajo del personal y en la percepción de calidad del servicio de radiología, especialmente en aspectos relacionados con el funcionamiento y desempeño del área de imagenología.

#### Gráfico 15

*Influencia de la tecnología en la calidad del servicio de radiología según tipo de institución*



**Fuente:** elaboración propia.

En cuanto a la influencia de la tecnología en la calidad del servicio de radiología, los resultados reflejan diferencias entre el sector público y el privado. En el sector privado, el promedio es de 4,24, mientras que en el sector público es de 3,22, lo que indica una percepción más favorable en el sector privado.

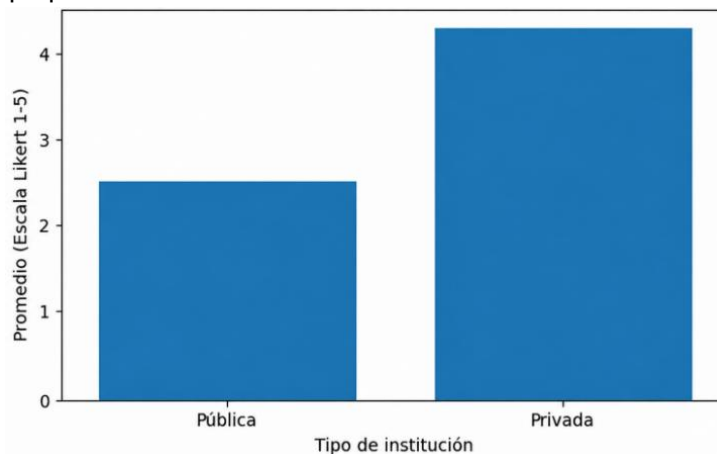
Esto refleja que los profesionales consideran que la tecnología desempeña un papel importante en el mejoramiento de la calidad y eficiencia del servicio de radiología.

La distribución de las respuestas permite identificar que, si bien en ambos sectores se reconoce la importancia de la tecnología dentro del área de imagenología, en el sector privado predominan percepciones más positivas respecto a su impacto en el funcionamiento del servicio. Estos hallazgos sugieren que la disponibilidad y actualización tecnológica pueden influir directamente en la percepción de calidad y en el desempeño de las actividades diagnósticas.

**Gráfico 16**

*Disponibilidad de equipos modernos en el servicio de radiología según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.



Al analizar la disponibilidad de equipos modernos en el servicio de radiología, se observaron diferencias entre los profesionales de instituciones públicas y privadas. El sector privado obtuvo un promedio de

4,33, mientras que el sector público alcanzó un promedio de 2,52, lo que refleja una percepción mucho más favorable sobre la disponibilidad de equipos modernos en las instituciones privadas.

Los resultados sugieren una percepción más favorable en el sector privado, donde los profesionales consideran que cuentan con equipos más acordes con las necesidades actuales del área de imagenología. Por el contrario, en el sector público predominan percepciones relacionadas con limitaciones en el acceso a equipos modernos dentro del servicio.

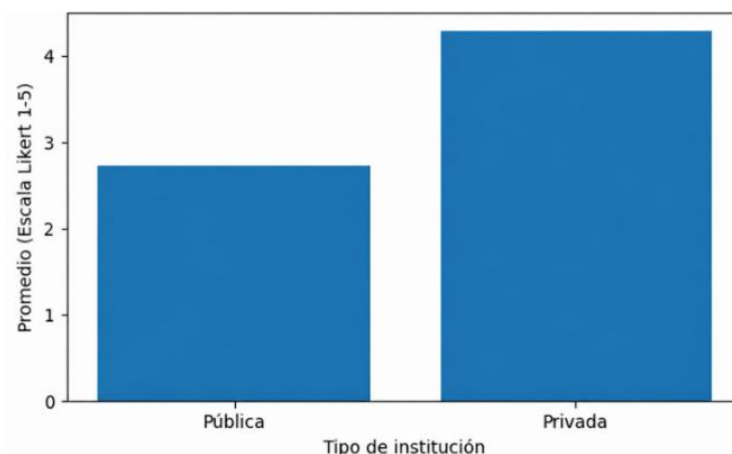
Las respuestas de los participantes permiten identificar diferencias importantes entre ambos sectores en cuanto a las condiciones tecnológicas disponibles para el desarrollo de las actividades diagnósticas. Estos hallazgos permiten comprender que la disponibilidad de equipos modernos no solo influye en las condiciones de trabajo del personal, sino también en la capacidad del servicio para realizar procedimientos diagnósticos de manera más eficiente y actualizada.

### Gráfico 17

*Innovación tecnológica en el servicio de radiología según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.

Respecto a la innovación tecnológica en el servicio de radiología, los resultados evidencian diferencias



claras entre el sector público y el privado. En el sector privado, el promedio es de 4,29, mientras que en el sector público es de 2,74, lo que indica una percepción más favorable en el sector privado.

Los resultados obtenidos sugieren una percepción más favorable en el sector privado, donde los profesionales consideran que existe una mayor incorporación de innovación y actualización tecnológica dentro del servicio. En contraste, en el sector público predominan percepciones asociadas a menores niveles de innovación tecnológica.

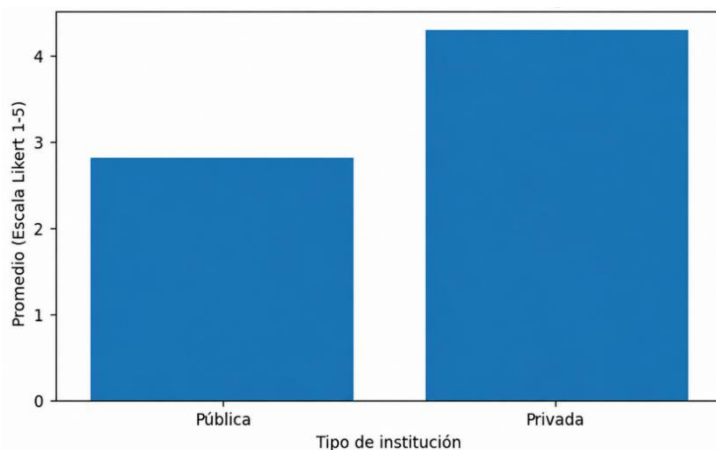
La distribución de las respuestas sugiere que existen diferencias entre ambos sectores en cuanto a los procesos de modernización tecnológica dentro del área de radiología. Estos hallazgos permiten comprender que la innovación tecnológica no solo influye en el funcionamiento del servicio, sino también en la capacidad de adaptación a los avances científicos y tecnológicos propios del área de imagenología.

### Gráfico 18

*Eficiencia del servicio de radiología según tipo de institución*

**Fuente:** elaboración propia.

Sobre la eficiencia del servicio de radiología, se observan diferencias claras entre el sector público y el privado. En el sector privado, el promedio es de 4,33, mientras que en el sector público es de 2,78, lo que indica una percepción más favorable en el sector privado.



En el sector público predominan percepciones relacionadas con mayores limitaciones en aspectos vinculados al funcionamiento y organización del servicio.

La distribución de las respuestas refleja diferencias entre ambos sectores en cuanto a la percepción de eficiencia dentro del área de radiología. Estos hallazgos sugieren que factores como la disponibilidad de recursos, la organización institucional y el acceso a tecnología pueden influir directamente en la manera en que los profesionales valoran el funcionamiento y desempeño del servicio.

### Tabla de correlación

**Tabla 3**

*Relación entre las variables del estudio y la percepción de la calidad del servicio*

Variable	Relación (r)	Nivel de relación	Interpretación
Factores institucionales	0,85	Alta	Presenta una fuerte relación positiva con la percepción de la calidad del servicio
Educación médica continua	0,27	Baja	Presenta una relación positiva débil con la percepción de la calidad del servicio

**Fuente:** elaboración propia.

Los resultados evidencian que los factores institucionales presentan una relación positiva fuerte con la percepción de la calidad del servicio de radiología, lo que sugiere que aspectos como la disponibilidad de recursos, el apoyo institucional y la organización del servicio influyen de manera importante en la forma en que los profesionales perciben la calidad del área de imagenología.

Por otro lado, la educación médica continua presenta una relación positiva más baja, indicando que, aunque la capacitación profesional es valorada, su impacto sobre la percepción de la calidad del servicio parece depender también de las condiciones institucionales en las que se desarrolla la práctica profesional. En este sentido, la capacitación puede verse favorecida o limitada por factores como el

acceso a recursos, el apoyo organizacional y las condiciones de trabajo dentro de los servicios de radiología.

### Tabla de regresión lineal múltiple

**Tabla 4**

*Modelo de regresión lineal múltiple para la percepción de la calidad del servicio de radiología*

Variable predictora	$\beta$	Error estándar	Valor p
Factores institucionales	0,907	0,088	< 0,001
Educación médica continua	0,259	0,172	0,140

**Fuente:** elaboración propia.

**Tabla 5**

*Indicador del modelo*

Indicador del modelo	Valor
R <sup>2</sup>	0,737
R <sup>2</sup> ajustado	0,725
F	58,98
Significancia del modelo	< 0,001

**Fuente:** elaboración propia.

Los resultados del modelo de regresión lineal múltiple evidencian que los factores institucionales presentan la mayor influencia sobre la percepción de la calidad del servicio de radiología, mostrando una asociación positiva y estadísticamente significativa ( $\beta = 0,907$ ;  $p < 0,001$ ). Esto sugiere que aspectos como la disponibilidad de recursos, el apoyo institucional y la organización del servicio influyen de manera importante en la percepción de calidad por parte de los profesionales.

Por otro lado, la educación médica continua presentó una influencia menor y sin significancia estadística dentro del modelo ( $\beta = 0,259$ ;  $p = 0,140$ ), lo que indica que, aunque la capacitación profesional es valorada por los participantes, su impacto sobre la percepción de la calidad parece depender también de las condiciones institucionales en las que se desarrolla la práctica profesional.

Asimismo, el modelo obtuvo un coeficiente de determinación  $R^2 = 0,737$ , lo que significa que el modelo estadístico utilizado logra explicar en gran medida la percepción de la calidad del servicio de radiología a partir de los factores institucionales y la educación médica continua. En otras palabras, estas variables tienen una relación importante con la forma en que los profesionales valoran la calidad del servicio, ya que el modelo explica aproximadamente el 73,7% de esa percepción.

## **DISCUSIÓN**

La educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio de radiología se encuentran relacionadas, el análisis de correlación aplicado entre las variables del estudio, permitió identificar no sólo la existencia de relación, sino también la intensidad de las mismas. Los hallazgos muestran que estas variables no actúan de manera independiente, sino que forman parte de un mismo proceso que influye en el desempeño del servicio y en las condiciones en las que se desarrolla la práctica

profesional, adaptándose a las particularidades de cada sector de salud, sin que esto desmerezca la labor de los profesionales, quienes desempeñan su trabajo en función de las condiciones institucionales disponibles.

En este sentido, se evidenció que la relación entre los factores institucionales y la percepción de la calidad del servicio es fuerte ( $r = 0,85$ ), mientras que la relación entre la educación médica continua y la calidad del servicio es más débil ( $r = 0,27$ ). Esto indica que, aunque ambas variables están relacionadas con la calidad, los factores institucionales tienen una influencia mucho mayor en la percepción de calidad del servicio. Convirtiéndose este en un resultado relevante ya que la capacitación por sí sola no garantiza cambios en la práctica profesional si no existen condiciones institucionales que permitan aplicar los conocimientos adquiridos por los profesionales.

Se evidenció que en el sector privado los factores institucionales presentan mejores condiciones en cuanto a disponibilidad de recursos, acceso a programas de capacitación y apoyo institucional. Estos resultados no solo coinciden con lo reportado en la literatura, sino que además aportan evidencia sobre la intensidad de la relación con la que dichos factores influyen en la percepción de la calidad del servicio y en las oportunidades de formación continua del personal de salud, especialmente al comparar los sectores público y privado. Estos hallazgos coinciden con lo reportado por Príncipe Ayala y Santiago Ortega (2017), quienes señalan que las instituciones privadas suelen presentar una mejor percepción de calidad debido a una mayor inversión y organización.

De igual manera, lo observado en el sector público refleja varias limitaciones estructurales. La falta de recursos, el poco apoyo institucional y las dificultades organizacionales pueden afectar tanto la motivación de los profesionales como el desarrollo adecuado de sus funciones dentro del servicio. Estos resultados coinciden con lo señalado por Freire Heredia, J. A. y Delgado Mosquera, I. M., quienes mencionan que los hospitales públicos en Ecuador todavía enfrentan problemas relacionados con infraestructura, equipamiento, disponibilidad de personal, planificación y organización institucional. Según los autores, estas limitaciones no solo dificultan el funcionamiento eficiente de los servicios de salud, sino que también terminan afectando la calidad de la atención y la percepción que se tiene sobre el servicio brindado (Freire Heredia & Delgado Mosquera, 2025).

En cuanto a la educación médica continua, los resultados muestran una alta valoración en ambos sectores de la salud, lo que indica que los profesionales reconocen su importancia para mantenerse actualizados y fortalecer sus competencias. Este hallazgo coincide con lo planteado por Vera (2023), quien destaca que la formación continua es fundamental en áreas altamente tecnológicas como la radiología.

A pesar de esta valoración, la participación real en actividades de capacitación se mantiene en niveles moderados, lo que sugiere la existencia de barreras que limitan el acceso efectivo a estos programas, situación que también ha sido reportada por Lara y Rodríguez (2024). De igual manera estos hallazgos coinciden con lo reportado por Adriaensen et al. (2024), quienes señalan que, en Europa, aunque los profesionales de radiología reconocen la importancia de la Educación médica continua (EMC) y el Desarrollo profesional continuo (DPC), el acceso efectivo a estos procesos continúa siendo limitado e incluso decreciente en algunos contextos, especialmente cuando las actividades educativas no reciben suficiente apoyo institucional.

En conjunto, estos resultados sugieren que los profesionales pueden mantenerse actualizados a nivel teórico; sin embargo, si no cuentan con recursos suficientes, tecnología adecuada y apoyo institucional, la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos se vuelve más difícil dentro del entorno laboral, por lo que muchos profesionales terminan adaptándose a las limitaciones institucionales y trabajando con los recursos disponibles. En consecuencia, esta situación influye en la percepción de la calidad del

servicio desde el punto de vista profesional identificando diferencias claras entre el sector público y el privado.

Por otro lado, el modelo de regresión lineal múltiple permitió identificar que los factores institucionales son los que ejercen mayor influencia en la percepción de la calidad del servicio, posicionándose como el predictor más relevante entre las variables analizadas.

En cuanto a las implicaciones, este estudio muestra que, para entender la calidad del servicio de salud, no se debe analizar solo un aspecto, sino todos los factores que influyen en ella, como las condiciones de la institución, la formación y los recursos disponibles con los que cuentan los profesionales y el desempeño del servicio.

A nivel práctico, los resultados sugieren la importancia de fortalecer las políticas institucionales, especialmente en el sector público, mediante la mejora del acceso a programas de capacitación, la inversión en tecnología actual y la optimización de la organización de los servicios estructurados de radiología. Estas acciones podrían traducirse en mejoras reales en la calidad del servicio; de lo contrario, la educación médica continua podría mantenerse como un proceso aislado, con impacto limitado en la práctica profesional.

Las hipótesis propuestas en la investigación muestran relación con los resultados obtenidos, evidenciando que los factores institucionales presentan una mayor influencia sobre la percepción de la calidad del servicio en comparación con la educación médica continua.

Respecto a las limitaciones, si bien el estudio permitió obtener información relevante, habría sido deseable contar con una muestra más amplia, lo que permitiría fortalecer el alcance de los resultados. También es importante considerar que el servicio de radiología, a pesar de ser un área fundamental dentro de las instituciones de salud, no cuenta con la misma cantidad de profesionales que otras áreas como enfermería o medicina general, lo que influyó en el tamaño de la muestra obtenida.

Asimismo, al tratarse de un diseño transversal, no es posible establecer relaciones de causa y efecto, sino únicamente identificar asociaciones entre las variables. Además, la información obtenida se basa en la percepción de los profesionales sobre la calidad del servicio, lo cual ofrece una visión directa de su experiencia personal y de las condiciones dentro del área en la que desempeñan su trabajo.

Finalmente, se recomienda que futuras investigaciones amplíen el tamaño de la muestra e incluyan diferentes contextos geográficos, así como un mayor número de hospitales y servicios de imagenología, destinando además un periodo más amplio para la recolección de datos, con el fin de fortalecer la validez de los resultados. Asimismo, sería pertinente incorporar metodologías mixtas, como entrevistas u otras técnicas cualitativas, para profundizar en el análisis de las barreras institucionales.

De igual manera, se sugiere evaluar estas variables desde la perspectiva de los pacientes y analizar el impacto de programas específicos de educación médica continua en la calidad del servicio de radiología.

## **CONCLUSIÓN**

El presente estudio permitió analizar la relación entre los factores institucionales, la educación médica continua y la percepción de la calidad del servicio de radiología en profesionales del área de imagenología que laboran en instituciones de salud del sector público y privado. Los resultados evidencian que estas variables se encuentran estrechamente vinculadas y que el contexto

organizacional juega un papel determinante en el desarrollo profesional y en la percepción de la calidad del servicio.

El análisis estadístico permitió identificar que esta relación no se presenta con la misma intensidad entre las variables, evidenciando un mayor peso de los factores institucionales sobre la calidad percibida por parte de los profesionales.

También se observó que el sector privado cuenta con mejores condiciones, como mayor disponibilidad de recursos, más acceso a programas de capacitación, mayor apoyo institucional y mejor actualización tecnológica. En cambio, en el sector público se presentan limitaciones en estos aspectos, lo que influye en las oportunidades de formación continua y en la forma en que los profesionales perciben la calidad del servicio de radiología, ya que trabajan con los recursos disponibles y se adaptan a las condiciones de su entorno institucional.

Asimismo, se evidencia que, aunque los profesionales de ambos sectores reconocen la importancia de la educación médica continua y muestran una alta disposición para participar en actividades de capacitación, la participación real se mantiene en niveles no tan altos. Esto señala la existencia de barreras institucionales que limitan el acceso a estos procesos, especialmente en cuanto al sector público se refiere. Bajo esta perspectiva, se puede decir que la educación médica continua, aunque es importante y valorada por los profesionales, por sí sola no logra generar un impacto profundo si no existen condiciones institucionales que la respalden y permitan aplicarla en la práctica profesional diaria.

En cuanto a la calidad del servicio, los resultados muestran que en el sector privado los profesionales perciben mejores condiciones, como más recursos, mejor tecnología y mayor eficiencia en el servicio. Aunque en ambos casos se trata de servicios de radiología con sistemas estructurados, es evidente que en el sector privado la organización y el nivel de desarrollo son mayores.

Estos hallazgos evidencian que la calidad no depende solo del conocimiento del profesional, sino también de las condiciones en las que trabaja, como los recursos, la organización y el apoyo que brinda la institución.

Además, el análisis de regresión lineal múltiple permitió identificar que los factores institucionales actúan como el principal predictor de la calidad del servicio, evidenciando una mayor influencia en comparación con la educación médica continua.

En general, los resultados muestran que para mejorar la percepción de la calidad del servicio de radiología es muy importante fortalecer los factores institucionales y promover la educación médica continua. Esto significa que las instituciones de salud, especialmente en el sector público, deben facilitar el acceso a capacitaciones, invertir en tecnología y mejorar el sistema organizacional del área de imagen. De esta manera, los profesionales pueden desempeñarse mejor y brindar un servicio de mayor calidad, acorde a los estándares actuales, independientemente de si la institución es pública o privada.

## REFERENCIAS

ACESS (2017). Manual de seguridad del paciente. Agencia Nacional de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada. <http://www.acesse.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/MANUAL-DE-SEGURIDAD-DEL-PACIENTE.pdf>

Acosta Haro, S., Acosta Haro, E., & Peña Rodríguez, P. I. (2025). Modelo SERVPERF para medir la satisfacción de usuarios de servicios médicos en consultorios adyacentes a farmacias. RECIAMUC. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/9.\(3\).julio.2025.49-66](https://doi.org/10.26820/reciamuc/9.(3).julio.2025.49-66)

Adriaensen, M. E. A. P. M., et al. (2024). Continuing professional development and employer support among radiology professionals: Results from a European survey. Insights into Imaging. <https://doi.org/10.1186/s13244-024-01764-y>

Armijos, J. C., & Núñez Mondaca, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista Médica de Chile*, 148(5), 626–643. <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v148n5/0717-6163-rmc-148-05-0626.pdf>

Carbajo Martín, L., Párraga-Martínez, I., Rosado Cabral, J. J., Beltrán Romero, L. M., & Bernabeu Wittel, M. (2025). Validación de la herramienta SERVPERF para el análisis de calidad en la atención en urgencias con la ecografía clínica. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2024.103204>

Cepeda-Cepeda, J. L., Pinta-Cacoango, A. E., Muñoz, C. I., Albán-Sabando, E. A., Vinuesa-Domo, K., & Carbajal-Llauce, C. T. D. J. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46. SciELO Cuba. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242024000100123](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242024000100123)

Freire Heredia, J. A., & Delgado Mosquera, I. M. (2025). La realidad de la administración de los hospitales públicos en Ecuador: Una revisión de la evidencia científica reciente. SAGA: Revista Científica Multidisciplinaria. <https://doi.org/10.63415/saga.v2i3.135>

Gálvez, M., & Montoya, C. (2017). Error en el informe radiológico: La paradoja del elefante en la habitación y otros tropiezos. *Revista Chilena de Radiología*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-93082017000200008>

Lara Malla, J. P., & Rodríguez Gámez, M. (2024). Impacto del aprendizaje virtual en la carrera de radiología: Un análisis de la situación actual y sus implicaciones académicas. *Boletín Científico Ideas y Voces*. <https://ciciap.org/ideasvoces/index.php/BCIV/article/view/176>

López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Lucero Rodríguez, R., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: Metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*. <https://www.redalyc.org/journal/4576/457665440016/html/>

Malheiros, M. G., Saraiva, C. N. R., Silveira, H. N. da, & Inácio, J. D. (2022). Continuing education: Valuation from the view of teachers of radiology technology. *International Journal of Health Science*. <https://atenaeditora.com.br/catalogo/artigo-revista/continuing-education-valuation-from-the-view-of-teachers-of-radiology-technology>

Manjarrez, J. C. (2024). Capacitación del personal de radiología y su impacto en la calidad del servicio de salud. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/65579/1/jcmanjarrezmpdf.pdf>

Marques, L. L. B. L., Aguiar, G. L., Silva, I. A. S., & Rios, L. T. M. (2021). The importance of continuing education in the radiology service: A successful practice at the University Hospital of the Federal University of Maranhão. *Brazilian Journal of Radiation Sciences*. <https://doi.org/10.15392/bjrs.v9i3.1658>

Pesantez Mejía, J. B. (2024). Plan de gestión gerencial para la mejora de la percepción de la calidad de servicio en el Centro Radiológico CT Scanner del Ecuador (Tesis de maestría). Universidad de las Américas. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/17444>

Príncipe Ayala, L., & Santiago Ortega, R. (2017). Efectos de la calidad de los servicios de salud: Un estudio comparativo en hospitales públicos vs. hospitales privados en Puerto Rico. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. <https://ssrn.com/abstract=3040941>

Revista Sanitaria de Investigación. (s.f.). La formación continua de los técnicos de rayos: Pilar para la innovación y la seguridad en radiología. *Revista Sanitaria de Investigación*. <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-formacion-continua-de-los-tecnicos-de-rayos-pilar-para-la-innovacion-y-la-seguridad-en-radiologia/>

Valerga, M., & Trombetta, L. (2019). La educación médica continua y la vigencia de la especialidad médica. *Revista de la Asociación Médica Argentina*. <https://www.ama-med.org.ar/revista/descargacontenido/354>

Vera Carrasco, O. (2023). La importancia de la educación médica continua en los profesionales de la salud. *Cuadernos Hospital Clínico*. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1652-67762023000100001](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762023000100001)

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .