

Facultad de Ciencias de la Salud

Licenciatura en Radiología e imágenes diagnósticas

**ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL SERVICIO
DE RADIOTERAPIA EN EL INSTITUTO ONCOLÓGICO NACIONAL DE
PANAMÁ, 2025**

Trabajo de grado para optar por el título de Licenciatura en Radiología e Imágenes
diagnósticas

AUTORES:

Ittel Yasset Cubilla Sánchez

Jairoh Jacob González Caballero

Anthony Rainer Santimateo Andrade

Astrid Marling Gallardo Fernández

Director del trabajo:

Dr. Francisco Gómez

Asesor metodológico:

PhD. Johana Gutiérrez Zehr

Panamá, 30 de mayo de 2025

DEDICATORIA

A Dios, quien fue mi refugio y fortaleza en cada paso de este camino. Gracias por darme las fuerzas necesarias, por iluminar mi mente en los momentos de incertidumbre y por no soltarme jamás, incluso en los días más difíciles. Este logro es una prueba de tu amor infinito y tu perfecta voluntad. A mis padres, Ittel Sánchez y Eduardo Cubilla, quienes siempre fueron mi mayor motivación e inspiración. Su amor, guía y apoyo incondicional me impulsaron a superar cada obstáculo, incluso cuando el camino se tornó complicado y siempre tomar mi mano en cada crisis, cada noche de dolor y cada mañana en urgencias siempre ayudarme cuando no podía y ser mi guía en la ayuda de cada tarea. A mis hermanos, Edward Cubilla y Susset Cubilla, y a mis abuelos, por su amor constante y sus palabras de aliento que me recordaron siempre que no estaba sola. A mi tío, Mario Arias, por estar siempre presente, motivándome y recordándome que soy capaz de lograr todo lo que me proponga. Y a ti, Sergio Moreno, mi novio, mi apoyo incondicional en este proceso. Gracias por acompañarme en mis noches más largas, por buscarme en la universidad y por secar mis lágrimas en los momentos de frustración. Tu amor y comprensión fueron esenciales para alcanzar esta meta. Sin ustedes y sin la guía de Dios, este logro no habría sido posible. Es tan mío como suyo.

Ittel Cubilla

A quienes me acompañaron en este camino lleno de aprendizajes, retos y satisfacciones:

A mi familia, el pilar fundamental de mi vida, quienes, con su amor incondicional, palabras de aliento y fe en mis capacidades, me enseñaron que la perseverancia es la clave

para superar cualquier obstáculo. Gracias por estar siempre a mi lado, celebrando mis logros y apoyándome en los momentos más difíciles. Este trabajo es tan suyo como mío, porque sin ustedes, este sueño no habría sido posible. A mis padres, cuyo esfuerzo y dedicación me inspiraron a ser constante en la búsqueda de mis metas. Su ejemplo me recordó cada día que el esfuerzo rinde frutos, y su confianza en mí me dio las fuerzas necesarias para continuar, incluso cuando las circunstancias parecían adversas. A mis amigos, compañeros infatigables en esta travesía, quienes con su apoyo y comprensión me brindaron la motivación para seguir adelante. Su compañía en las largas jornadas de estudio, sus palabras de ánimo y su fe en mis capacidades hicieron que el camino fuera más llevadero y menos solitario. A los profesores y mentores que, con su sabiduría y paciencia, me guiaron a lo largo de este proceso. Cada consejo, enseñanza y corrección se convirtió en una herramienta que me ayudó a crecer tanto personal como profesionalmente. Y finalmente, a quienes, de manera directa o indirecta, contribuyeron a mi formación y crecimiento. Cada gesto de apoyo, cada palabra de motivación y cada muestra de fe en mi proyecto son recordatorios de que nunca estamos solos en el camino hacia nuestros sueños. Esta tesis es una muestra del esfuerzo conjunto, del poder de la constancia y de la importancia de nunca perder la motivación para alcanzar aquello que nos proponemos. A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento.

Jairoh González

A mis padres, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo, amor y perseverancia, y por su apoyo incondicional en cada paso de mi vida. A mi familia, por su comprensión y aliento durante este camino lleno de aprendizajes. A mi pareja, cuyo amor, apoyo y confianza han sido mi mayor fortaleza en los momentos difíciles. Gracias por estar a mi lado en cada etapa de este proceso. A mis profesores y mentores, cuya guía y conocimiento han sido fundamentales para mi formación. Y, especialmente, a todas las personas que creyeron en mí incluso cuando yo dudé, esta meta también les pertenece.

Anthony Santimateo

Dedico esta tesis, en primer lugar, a Dios por ser mi guía y fortaleza y quien me ha dado la capacidad y sabiduría para poder cumplir esta meta. A mis padres por el apoyo incondicional que me brindan en cada meta que me proponga y el sacrificio que hacen para que yo pueda cumplirla.

A mis amigos y compañeros, por su compañía en este camino, por compartir conmigo en cada paso de este proceso.

Astrid Gallardo

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestros agradecimientos a aquellas personas e instituciones que han contribuido en la realización de esta tesis. En primer lugar, a nuestra asesora PhD. Johana Gutiérrez Zehr y a la Mgtr. Margot Carrillo por su guía, paciencia, sus apreciadas y valiosas sugerencias que han enriquecido este trabajo de una manera significativa. De igual manera agradecemos al Dr. Francisco Gómez y al Instituto Oncológico Nacional de Panamá por brindarnos la oportunidad de poder llevar a cabo este proyecto de investigación y proporcionarnos los recursos y espacio necesarios. A nuestros familiares por su apoyo, comprensión, ánimo y motivación en cada etapa de este proceso ya que han sido fundamental para alcanzar esta meta. Finalmente, nos agradecemos a nosotros como equipo por nuestro compromiso, esfuerzo y dedicación el cual fue indispensable para lograr este objetivo.

RESUMEN

La satisfacción del cliente interno en el sector salud es un factor determinante en la calidad del servicio brindado a los pacientes. Este estudio tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción del personal que labora en el Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá (ION) durante el tercer trimestre de 2025. Se adoptó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal, utilizando una encuesta estructurada dirigida a médicos, técnicos radiólogos, licenciados en radioterapia y personal administrativo del departamento.

En relación a los resultados se encontró que existe buena comunicación interna, valoración de las oportunidades de desarrollo profesional ofrecidas, como un elemento motivador y enriquecedor en su entorno laboral. Por otro lado, la percepción sobre la cultura de cooperación dentro del servicio fue predominantemente favorable. De forma similar, la autonomía en el trabajo recibió valoraciones satisfactorias. Finalmente, la calidad del servicio al paciente y la organización del flujo de trabajo fueron ampliamente valoradas de manera positiva y se destacó una buena preparación para enfrentar situaciones de estrés. A partir de estos hallazgos, se formularon estrategias que optimicen el clima laboral, fortalecen la motivación del equipo y mejoran la atención brindada a los pacientes oncológicos. Este estudio contribuye al desarrollo de un modelo de gestión más eficiente en instituciones especializadas en el tratamiento del cáncer, destacando la importancia del recurso humano en la mejora continua de la calidad asistencial.

Palabras clave: Satisfacción laboral, cliente interno, radioterapia, calidad del servicio, gestión hospitalaria, ambiente laboral, motivación del personal.

ABSTRACT

Internal customer satisfaction in the healthcare sector is a key factor in ensuring high-quality patient care. This study aims to analyze the level of job satisfaction among employees working in the Radiotherapy Service at the National Oncology Institute of Panama (ION) during the third quarter of 2025. A quantitative, descriptive, and cross-sectional approach was applied, utilizing a structured survey administered to doctors, radiology technicians, radiotherapy specialists, and administrative staff within the department.

Regarding the results, it was found that there is good internal communication, and the appreciation of the professional development opportunities offered is a motivating and enriching element in their work environment. Furthermore, the perception of the culture of cooperation within the service was predominantly favorable. Similarly, autonomy at work received satisfactory ratings. Finally, the quality of patient service and workflow organization were widely rated positively, and good preparation for dealing with stressful situations was highlighted. Based on these findings, strategies were formulated to optimize the work environment, strengthen team motivation, and improve the care provided to cancer patients. This study contributes to the development of a more efficient management model in institutions specializing in cancer treatment, highlighting the importance of human resources in the continuous improvement of care quality.

Keywords: Job satisfaction, internal customer, radiotherapy, service quality, hospital management, work environment, staff motivation.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Descripción del problema de investigación.....	15
1.1.1. Pregunta de investigación	16
1.2. Justificación	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objetivo general.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Delimitación de la línea y Sublínea de investigación	18
CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Marco histórico	20
2.3. Marco referencial	23
2.3.1. Modelo SERVQUAL	23
2.3.2. Calidad y satisfacción del cliente interno	23
2.4. Marco contextual.....	24
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	26
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	26

3.2. Unidades de Análisis	26
3.2.1. Población	26
3.2.2. Muestra	27
3.3. Variables del Estudio	27
3.4. Análisis de Datos	30
CAPITULO 4. RESULTADOS	33
4.1. Presentación de los resultados	33
4.1.1 caracterización sociodemográfica	33
4.1.2 Consolidado Por Dimensiones	70
4.1.3 Análisis por Dimensiones de la Satisfacción del Cliente Interno	74
4.2. Discusión de los resultados.....	76
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85
ANEXOS.....	90
Anexo 1. Cronograma	90
Anexo 2. Presupuesto.....	91
Anexo 3 Inscripción	92
Anexo 4. Carta Aval	93
Anexo 5. Carta de aprobación Comité Bioética	94

Anexo 6. Instrumento.....	95
Anexo 7. Registro fotográfico	99
Anexo 8. Carta revisión profesor español y Diploma.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables	28
Tabla 2 Dimensiones de análisis.....	31
Tabla 3 Consolidado dimensión Bournot.....	70

ÍNDICES DE FIGURAS

Figura 1 Sexo.....	33
Figura 2 Edad.....	34
Figura 3 Tiempo laboral.....	36
Figura 4 Carga de trabajo asignada.....	38
Figura 5 recursos y herramientas	39
Figura 6 valoración por la organización.....	41
Figura 7 comunicación clara y efectiva	43
Figura 8 apoyo por parte del equipo	45
Figura 9 cumplimiento de tareas de manera oportuna	47
Figura 10 Escucha y consideración en las decisiones que afectan el trabajo	49
Figura 11 oportunidad de crecimiento y desarrollo en el servicio	51
Figura 12 ambiente laboral resulta agradable.....	52
Figura 13 condición de la infraestructura y equipos.....	54
Figura 14 capacitación suficiente para un rol actualizado	55
Figura 15 satisfacción con los beneficios y políticas de bienestar laboral.....	57
Figura 16 reconocimiento de logro y esfuerzo	58
Figura 17 equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal	60
Figura 18 cultura de cooperación en el servicio	61

Figura 19 satisfacción con el nivel de autonomía en el trabajo	63
Figura 20 buenos servicios a los pacientes por parte del equipo	64
Figura 21 organización en el flujo de trabajo	66
Figura 22 respuesta adecuada ante situaciones de estrés o emergencia.....	67
Figura 23 recomendación del servicio como buen lugar de trabajo.	69

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la satisfacción del cliente interno en el Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá (ION) 2025. En este estudio, se examina la percepción del personal sobre su entorno laboral y las condiciones que influyen en su desempeño, con el propósito de identificar factores que pueden impactar su satisfacción y contribuir a la mejora de la calidad del servicio. El documento se organiza en varios capítulos que permiten un análisis integral del problema de estudio. En el primer capítulo, se presenta la formulación del problema, donde se expone la relevancia de evaluar la satisfacción del personal, dado su impacto en la eficiencia del servicio y en la atención brindada a los pacientes.

A continuación, en el segundo capítulo en el marco teórico, se fundamentan los conceptos clave sobre satisfacción laboral, gestión de calidad y bienestar del personal en el sector salud, basándose en investigaciones previas y teorías relevantes.

En el tercer capítulo el marco metodológico describe el enfoque cuantitativo de la investigación, el tipo de estudio, la población y muestra, así como las técnicas de recolección y análisis de datos utilizadas. Se detalla el uso de encuestas estructuradas dirigidas al personal técnico y administrativo del Servicio de Radioterapia, con preguntas enfocadas en áreas como condiciones laborales, comunicación interna, trabajo en equipo y oportunidades de desarrollo.

Posteriormente en el capítulo cuatro se presentan los resultados obtenidos, organizados según dimensiones de análisis, permitiendo identificar los principales factores que afectan la satisfacción del cliente interno. En la sección de discusión, estos hallazgos se

contrastan con estudios previos, resaltando las implicaciones para la mejora del entorno laboral y la optimización del servicio. Finalmente, en las conclusiones y recomendaciones, se proponen estrategias para fortalecer el bienestar del personal y mejorar la gestión del servicio de Radioterapia en el ION

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

CAPITULO 1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema de investigación

En las instituciones de salud, el personal desempeña un papel fundamental en la calidad del servicio brindado a los pacientes. El cliente interno, entendido como el conjunto de trabajadores dentro de la organización, requiere condiciones óptimas para desarrollar sus funciones de manera eficiente. La satisfacción laboral de estos profesionales influye directamente en la atención al paciente, la eficiencia operativa y la retención del talento humano. El Instituto Oncológico Nacional de Panamá (ION), en particular su Servicio de Radioterapia, enfrenta desafíos relacionados con la satisfacción del cliente interno. Factores como la carga laboral, el ambiente organizacional, la infraestructura y los recursos disponibles impactan la percepción del personal sobre su entorno de trabajo. Según Montoya (2015), los recursos humanos son un factor clave en la calidad del servicio, ya que una mayor satisfacción del personal suele traducirse en una mejor experiencia para los clientes externos.

Estudios previos han evidenciado que en el sector salud, los niveles de satisfacción del personal pueden verse afectados por múltiples factores. Ruiz (2019) señala que la percepción de la calidad de los servicios médicos depende tanto de elementos tangibles, como la infraestructura y el equipamiento, como de factores intangibles, como el trato y la rapidez en la atención. De hecho, la ausencia de un clima organizacional adecuado puede generar desmotivación, disminución del rendimiento y, en consecuencia, afectar la calidad de la atención ofrecida a los pacientes. A nivel internacional, diversas investigaciones han abordado la relación entre la satisfacción del personal y la calidad del servicio de salud. Un estudio realizado por Hernández Mendoza y Reales Gutiérrez (2019) en el Centro Nacional de Radioterapia de El Salvador evidenció que la percepción del personal sobre la

infraestructura, el ambiente laboral y las relaciones interpersonales influye significativamente en la eficiencia del servicio. Por su parte, Basabe Santana et al. (2017) en Cuba destacaron la importancia de un sistema de gestión de calidad en radioterapia, resaltando que la optimización de los procesos internos y el fortalecimiento del equipo de trabajo son determinantes en la prestación de un servicio eficaz. En el contexto panameño, Ramos (2022) analizó los factores que influyen en la atención de pacientes con cáncer en el ION y resaltó la relevancia de la comunicación entre el personal y los pacientes para garantizar una mejor adherencia al tratamiento. Si bien este estudio abordó la calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo, pone de manifiesto la necesidad de evaluar la experiencia del personal dentro del ION para fortalecer el servicio prestado. A pesar de la importancia de estos factores, no existen estudios recientes que analicen de manera específica la satisfacción del cliente interno en el Servicio de Radioterapia del ION. La carencia de información sobre la percepción del personal técnico y administrativo respecto a su entorno laboral limita la posibilidad de diseñar estrategias de mejora enfocadas en la optimización del servicio. En este sentido, resulta necesario un estudio que permita identificar las fortalezas y debilidades dentro de este servicio, con el fin de generar propuestas que contribuyan a la mejora de la calidad del entorno laboral y, en consecuencia, de la atención brindada a los pacientes oncológicos.

1.1.1. Pregunta de investigación

¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente interno del Servicio de Radioterapia en el Instituto Oncológico Nacional de Panamá?

1.2. Justificación

La presente investigación es relevante porque permitirá obtener información objetiva sobre la satisfacción del personal que labora en el Servicio de Radioterapia del ION, contribuyendo al análisis de los factores que influyen en su experiencia laboral. Evaluar el grado de satisfacción del cliente interno es esencial para mejorar las condiciones de trabajo, optimizar los procesos organizacionales y, en última instancia, elevar la calidad de la atención a los pacientes. Desde una perspectiva académica y científica, este estudio aportará evidencia empírica sobre la importancia del clima organizacional en los servicios de salud, alineándose con investigaciones previas sobre satisfacción laboral y gestión de calidad. Además, servirá como referencia para futuras investigaciones que busquen profundizar en la relación entre la satisfacción del personal y la eficiencia de los servicios médicos. En el ámbito institucional, los resultados de esta investigación serán de utilidad para la gestión del ION, ya que permitirán identificar oportunidades de mejora en la administración del talento humano y la asignación de recursos. Un personal satisfecho y motivado tiende a ser más productivo y a ofrecer una atención más eficiente, lo que impacta positivamente en la percepción de los pacientes sobre el servicio recibido. Desde una perspectiva práctica, este estudio contribuirá al desarrollo de estrategias para fortalecer el bienestar del personal del Servicio de Radioterapia. Al proporcionar un diagnóstico claro de la situación actual, se podrán proponer medidas orientadas a mejorar el ambiente laboral, la comunicación interna y la disponibilidad de recursos. La línea de investigación a la que se adscribe este estudio es Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, dentro de la Sublínea de Gestión por Procesos de Atención.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar la satisfacción del cliente interno del Servicio de Radioterapia en el Instituto Oncológico Nacional de Panamá durante el año 2024, con el propósito de identificar áreas de mejora y proponer estrategias que contribuyan al bienestar del personal y a la optimización del servicio.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar los factores que influyen en la satisfacción del cliente interno del Servicio de Radioterapia en el Instituto Oncológico Nacional.
- Identificar las principales fortalezas y áreas de mejora dentro del servicio de radioterapia en función de la retroalimentación del personal del ION.
- Proponer estrategias de mejora basadas en los hallazgos obtenidos para incrementar la satisfacción del cliente interno del servicio de radioterapia del ION.

1.4. Delimitación de la línea y Sublínea de investigación

- Línea de investigación: Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente.
- Sublínea de investigación: Gestión por Procesos de Atención.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

CAPITULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Marco histórico

La satisfacción del cliente interno en instituciones de salud ha sido objeto de diversas investigaciones debido a su impacto en la calidad del servicio y en el bienestar del personal. A continuación, se presentan estudios relevantes a nivel internacional y nacional que abordan esta temática. Hernández Mendoza y Reales Gutiérrez (2019) realizaron el estudio titulado "Satisfacción de los usuarios como un indicador de calidad en la prestación de los servicios de salud en el Centro Nacional de Radioterapia (CNRT) de El Salvador". Este trabajo se basó en la teoría de Donabedian, la cual evalúa la calidad del servicio en tres dimensiones: el aspecto técnico-científico, las relaciones interpersonales y el entorno físico. Mediante un enfoque cuantitativo, se aplicaron encuestas a pacientes y empleados del CNRT. Los hallazgos evidenciaron que la percepción de calidad del servicio está directamente influenciada por la atención del personal y las condiciones del entorno hospitalario. Se concluyó que mejorar la comunicación interna y la infraestructura impacta significativamente en la satisfacción del cliente interno y externo. En Cuba, Basabe Santana et al. (2017) llevaron a cabo un estudio titulado "Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio de Radioterapia del Centro Oncológico de Pinar del Río". Su objetivo fue implementar un sistema de gestión de calidad adaptado a las características del servicio de radioterapia para optimizar los procesos internos y fomentar un enfoque multidisciplinario. A través del análisis documental y encuestas aplicadas al personal, se determinó que la implementación de sistemas de gestión de calidad mejora la seguridad del paciente y la satisfacción laboral. Se destacó la necesidad de un enfoque integral que abarque aspectos técnicos, administrativos y humanos para garantizar la calidad del servicio. En Panamá, Ramos (2022) investigó los

factores que influyen en la atención de pacientes con cáncer de mama en el Instituto Oncológico Nacional. Con un diseño mixto basado en entrevistas y cuestionarios dirigidos a pacientes y personal médico, el estudio concluyó que la comunicación efectiva entre los profesionales de la salud y los pacientes es clave para mejorar la percepción de calidad. Además, se evidenció que un clima laboral inadecuado afecta negativamente la adherencia al tratamiento y el desempeño del personal. La autora recomendó estrategias para fortalecer la capacitación en comunicación y mejorar el ambiente organizacional. Galván y Mañez (2023) realizaron un estudio en un hospital oncológico de Guayaquil sobre la satisfacción del personal en áreas de hospitalización clínica. Utilizaron un enfoque mixto con encuestas estructuradas y entrevistas a profesionales de la salud. Los resultados mostraron que factores como la carga laboral, el acceso a recursos y la capacitación continua influyen en la satisfacción del personal. Se recomendó la implementación de programas de bienestar y reconocimiento laboral para mejorar la retención del talento humano. En Perú, Mori (2020) desarrolló un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del personal en un centro de radioterapia. Aplicando una metodología cuantitativa basada en encuestas de satisfacción laboral, se identificó que la falta de reconocimiento y las escasas oportunidades de desarrollo profesional afectaban negativamente la motivación del personal. En contraste, los trabajadores que recibían formación continua y apoyo organizacional manifestaban una mayor satisfacción y compromiso con la institución.

Estos estudios refuerzan la importancia de garantizar un ambiente laboral adecuado en instituciones de salud, particularmente en servicios especializados como la radioterapia, donde la calidad del servicio depende en gran medida del bienestar del personal.

2.2. Marco legal

El marco normativo aplicable a la satisfacción del cliente interno en instituciones de salud en Panamá se basa en diversas regulaciones que garantizan condiciones laborales óptimas y la calidad de los servicios. La Constitución de la República de Panamá, en su artículo 109, establece que la salud es un derecho fundamental y que el Estado debe garantizar servicios de calidad. En este contexto, la satisfacción del cliente interno es un factor clave, ya que un personal de salud motivado contribuye a una mejor atención para los pacientes. La Ley 81 del 9 de enero de 2012, que regula la protección de datos personales, establece que el manejo de información sensible, como los resultados de encuestas de satisfacción laboral, debe contar con el consentimiento explícito de los trabajadores, asegurando la confidencialidad de sus respuestas (Asamblea Nacional de Panamá, 2012). Por su parte, la Ley 37 del 24 de junio de 2003, que creó el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), establece las políticas generales para la mejora de las condiciones laborales. Dentro del sector salud, esto implica garantizar que los trabajadores cuenten con un ambiente adecuado, acceso a recursos y programas de bienestar laboral (Asamblea Nacional de Panamá, 2003). Asimismo, la Ley 68 del 20 de noviembre de 2003, sobre los derechos y deberes de los pacientes, resalta la importancia de una atención humanizada y de calidad, lo que solo puede lograrse si el personal de salud trabaja en un entorno favorable.

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013) ha señalado que un número significativo de servicios de radioterapia en países en desarrollo no cumple con las normativas mínimas requeridas, lo que refuerza la necesidad de invertir en la capacitación del personal y la modernización de los equipos médicos.

2.3. Marco referencial

2.3.1. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), es una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio en el sector salud.

Evalúa cinco dimensiones:

- Fiabilidad: cumplimiento del servicio de manera precisa y consistente.
- Capacidad de respuesta: rapidez y disponibilidad del personal para atender a los usuarios.
- Seguridad: competencia y cortesía del personal, generando confianza en los clientes.
- Empatía: atención individualizada y personalizada.
- Aspectos tangibles: infraestructura, equipos y presentación del personal.

La aplicación de este modelo en el Instituto Oncológico Nacional permitirá evaluar la percepción del personal sobre la calidad del servicio interno y detectar oportunidades de mejora en la gestión organizacional.

2.3.2. Calidad y satisfacción del cliente interno

Según Robbins y Judge (2016), la satisfacción laboral en instituciones de salud está influenciada por factores como la carga de trabajo, la comunicación organizacional y las oportunidades de crecimiento profesional. En esta línea, Herzberg (1968) establece en su

teoría de los dos factores que la motivación laboral depende tanto de elementos higiénicos como salario y políticas organizacionales, como de factores motivacionales como reconocimiento y autonomía. Estudios como el de Carranza (2012) en hospitales de México han evidenciado que la falta de recursos y equipos adecuados afecta negativamente la satisfacción del personal de radioterapia. De manera similar, Mori (2020) encontró que la capacitación continua es un factor clave para el bienestar del personal en servicios de oncología.

2.4. Marco contextual

El Instituto Oncológico Nacional de Panamá es la principal institución de referencia en el tratamiento del cáncer en el país. Fundado en 1947, atiende anualmente a miles de pacientes en distintas especialidades, incluyendo radioterapia, quimioterapia y cirugía oncológica. En el área de radioterapia, el ION cuenta con tecnología avanzada para la atención de aproximadamente 3,000 pacientes por año, destacándose como un centro clave en la lucha contra el cáncer en Panamá.

El mismo ha sido trasladado a una nueva estructura en la Ciudad de la Salud para así poder brindar una mejor calidad de atención a los pacientes.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Este estudio se enmarca en un enfoque de investigación cuantitativo, ya que permite la medición objetiva de la satisfacción del cliente interno en el Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá (ION). A través de la aplicación de encuestas estructuradas, se recopilarán datos numéricos que posibiliten la evaluación de las percepciones del personal en relación con distintos factores laborales. Este enfoque es adecuado para obtener información precisa y comparable, facilitando el análisis estadístico de los resultados obtenidos. El estudio es de tipo transversal con un alcance descriptivo. Se considera transversal porque la recolección de datos se llevará a cabo en un único momento en el tiempo, específicamente durante el último trimestre del año 2024. El alcance descriptivo permite identificar y caracterizar los niveles de satisfacción del cliente interno, sin manipular variables, lo que facilita el entendimiento de la realidad laboral en el servicio de radioterapia. El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se realizarán intervenciones ni manipulaciones en las condiciones laborales del personal evaluado. Se observarán y analizarán las percepciones del personal en su entorno habitual, permitiendo así una interpretación fiel de la realidad organizacional sin alterar sus dinámicas.

3.2. Unidades de Análisis

3.2.1. Población

La población objeto de estudio está conformada por el personal interno del Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá. Esta población incluye a médicos, técnicos radiólogos y personal de enfermería que laboran en dicho servicio. Se

estima un total de 44 trabajadores en el departamento durante el período de estudio, distribuidos de la siguiente manera:

- Médicos: 7
- Técnicos radiólogos: 23
- Personal de enfermería: 6
- Físico médicos: 8

Dado que el número de trabajadores es reducido, se determinó que el estudio fuera censal, y se invitó a todo el personal a participar de la encuesta para obtener resultados representativos y evitar sesgos en la interpretación de los datos.

3.2.2. Muestra

Para este estudio se contó finalmente con la participación 36 (81%) personas de la población objetivo, lo que garantizó la validez y confiabilidad de los datos al superar el 80% de la participación.

3.3. Variables del Estudio

A continuación, se presentan las variables principales del estudio, organizadas en una tabla que incluye su definición conceptual y operativa.

Tabla 1 Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional
Satisfacción con la carga de trabajo	Mide la percepción del empleado sobre la cantidad y complejidad de su carga laboral.	Indicadores que evalúan la percepción sobre la carga de trabajo mediante encuestas.
Acceso a recursos y herramientas	Evalúa si el empleado cuenta con los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva.	Disponibilidad de equipos y materiales esenciales para la labor diaria.
Valoración del trabajo por la organización	Indica el grado en que el empleado siente que su trabajo es valorado y reconocido.	Percepción del reconocimiento laboral recibido.
Comunicación con superiores	Mide la claridad y efectividad de la comunicación entre el empleado y sus superiores.	Evaluación de la comunicación interna mediante encuestas.
Apoyo del equipo	Evalúa la percepción del empleado sobre el nivel de respaldo y colaboración recibido de su equipo de trabajo.	Preguntas relacionadas con la cooperación y el trabajo en equipo.
Cumplimiento de procesos internos	Mide la percepción del empleado sobre la efectividad de los	Evaluación de la eficiencia en la organización del trabajo.

	procesos internos para cumplir sus tareas de manera oportuna.	
Escucha en la toma de decisiones	Evalúa si el empleado se siente escuchado y considerado en las decisiones que afectan su trabajo.	Opiniones sobre la participación en procesos de decisión.
Oportunidades de crecimiento	Indica si el empleado percibe oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización.	Evaluación de la percepción sobre capacitaciones y ascensos.
Ambiente laboral	Evalúa la percepción del empleado sobre el ambiente laboral en términos de comodidad y relaciones interpersonales.	Opinión sobre la convivencia y cultura organizacional.
Infraestructura y calidad del servicio	Mide la percepción del empleado sobre la calidad y adecuación de la infraestructura y los equipos disponibles.	Disponibilidad y estado de los equipos de trabajo.
Capacitación y actualización profesional	Evalúa si el empleado recibe capacitación y formación continua para mejorar su desempeño laboral.	Opinión sobre la oferta de formación continua.

Satisfacción con beneficios y bienestar	Mide el grado de satisfacción del empleado con los beneficios y políticas de bienestar que ofrece la organización.	Evaluación sobre incentivos laborales y apoyo social.
Reconocimiento por parte de superiores	Evalúa la percepción del empleado sobre el nivel de reconocimiento de sus logros y esfuerzos por parte de sus superiores.	Opinión sobre el nivel de reconocimiento institucional.

Nota: elaboración propia (2025).

3.4. Análisis de Datos

Los datos recolectados fueron analizados mediante estadística descriptiva, utilizando medidas de frecuencia, media y desviación estándar para identificar tendencias y patrones en la satisfacción del cliente interno.

Se utilizó el software SPSS para procesar los datos y generar informes gráficos y tabulares que faciliten la interpretación de los resultados.

Tabla 2 Dimensiones de análisis

Dimensiones	Atributos	Ítems
Trabajo en equipo	Comunicación con superiores, Apoyo del equipo, Cultura de cooperación, Organización del flujo de trabajo	4, 5, 15, 17, 18, 19
Reconocimiento laboral	Valoración del trabajo, Reconocimiento de los superiores	3, 13, 7, 16
Condiciones de trabajo	Carga de trabajo, Equilibrio vida-trabajo, Ambiente laboral, Infraestructura, Respuesta a emergencias, Cumplimiento de procesos internos	1, 6, 8, 9, 10
Beneficios laborales	Satisfacción con beneficios y bienestar, Acceso a recursos y herramientas, Capacitación y actualización profesional, Oportunidades de crecimiento	2, 11, 12, 14, 20

Nota: elaboración propia (2025).

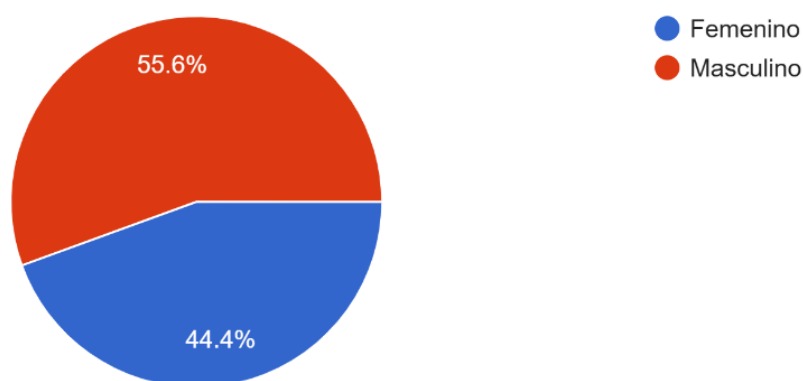
CAPÍTULO 4: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

CAPITULO 4. RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

4.1.1 caracterización sociodemográfica

Figura 1 Sexo



Notas: Autores

Resultados:

- Femenino: **55.6% (20 respuestas)**
- Masculino: **44.4% (16 respuestas)**

Interpretación:

La distribución por sexo revela una composición relativamente equilibrada del personal en el Servicio de Radioterapia, lo que permite interpretar los resultados sin sesgos de género significativos. Esta proporción puede corresponder tanto a políticas de contratación equitativas como a la naturaleza del perfil ocupacional requerido por el servicio.

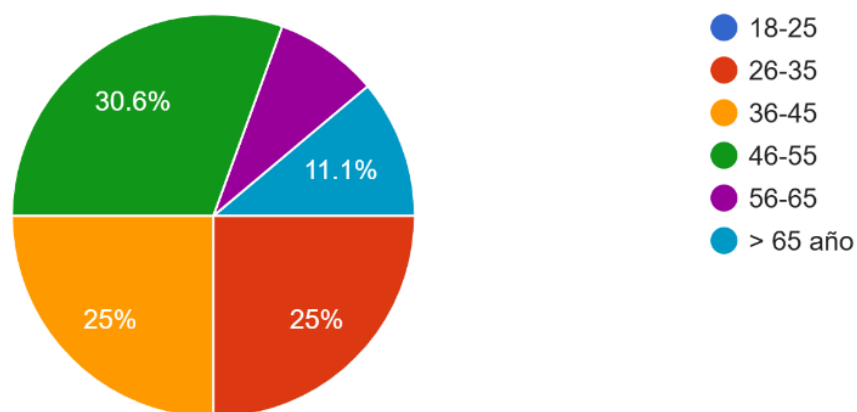
Evaluación:

La paridad en la representación de ambos sexos en la muestra permite asumir que las opiniones reflejadas son inclusivas y equitativas. Desde el punto de vista técnico, esta distribución favorece la validez externa del estudio y otorga una base sólida para analizar posibles diferencias de percepción entre hombres y mujeres, si así se lo propusiera como objetivo analítico complementario.

Recomendación:

Se sugiere que en futuras investigaciones se contemple un análisis segmentado por sexo, especialmente en dimensiones sensibles como clima laboral, reconocimiento y oportunidades de crecimiento. Esta perspectiva permitiría identificar posibles brechas de género y fundamentar estrategias de intervención más inclusivas. Además, se recomienda incorporar en los instrumentos una categoría no binaria o de género diverso para garantizar un enfoque más amplio y acorde a los principios de equidad y diversidad institucional.

Figura 2 Edad



Notas: Autores

Resultados:

- 18–25 años: **0%**
- 26–35 años: **30.6% (11 respuestas)**
- 36–45 años: **25.0% (9 respuestas)**
- 46–55 años: **25.0% (9 respuestas)**
- 56–65 años: **8.3% (3 respuestas)**
- Más de 65 años: **11.1% (4 respuestas)**

Interpretación:

La distribución etaria del personal revela una concentración predominante en los rangos de edad comprendidos entre los 26 y 55 años, lo que indica una plantilla en plena etapa de productividad laboral. La nula presencia de personal menor de 26 años puede sugerir barreras de entrada para nuevos talentos o una baja incorporación de profesionales jóvenes. Por otro lado, la participación de trabajadores mayores de 65 años refleja permanencia prolongada en el servicio, posiblemente asociada a la experiencia acumulada.

Evaluación:

Desde un enfoque de planificación de recursos humanos, la estructura etaria presenta solidez en términos de experiencia operativa. Sin embargo, la ausencia de personal joven podría implicar desafíos futuros en la renovación del capital humano, en la transferencia intergeneracional de conocimientos y en la sostenibilidad de la plantilla en el mediano-largo plazo. Además, mantener a trabajadores mayores sin procesos de actualización constante podría afectar la adaptabilidad organizacional.

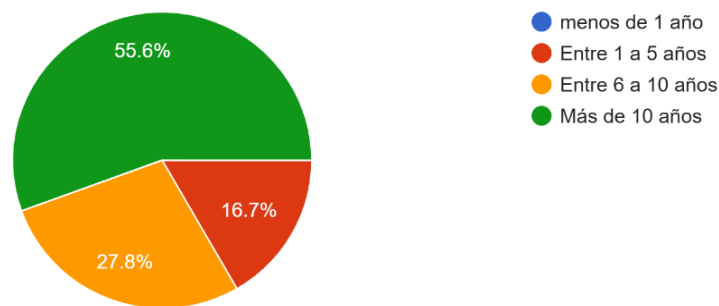
Recomendación:

Se recomienda diseñar una estrategia de atracción de jóvenes profesionales, posiblemente a través de alianzas con universidades, programas de pasantías o incentivos para recién egresados. Paralelamente, se sugiere desarrollar planes de sucesión y tutoría que aprovechen la experiencia del personal senior para capacitar a las nuevas generaciones, asegurando así una transición del conocimiento institucional ordenada y eficaz.

Figura 3 Tiempo laboral

Notas:

autores



Resultados:

- Menos de 1 año: 0%
- Entre 1 a 5 años: 16.7% (6 respuestas)
- Entre 6 a 10 años: 27.8% (10 respuestas)
- Más de 10 años: 55.6% (20 respuestas)

Interpretación

El gráfico circular revela que más de la mitad del personal encuestado (55.6%) posee una antigüedad laboral superior a los 10 años, lo que denota una planta laboral consolidada y experimentada. Los rangos entre 6 a 10 años y entre 1 a 5 años representan el 27.8% y 16.7%, respectivamente, mientras que no se registran respuestas en la categoría de menos de un año. Este patrón sugiere una baja rotación de personal en el área de radioterapia del ION.

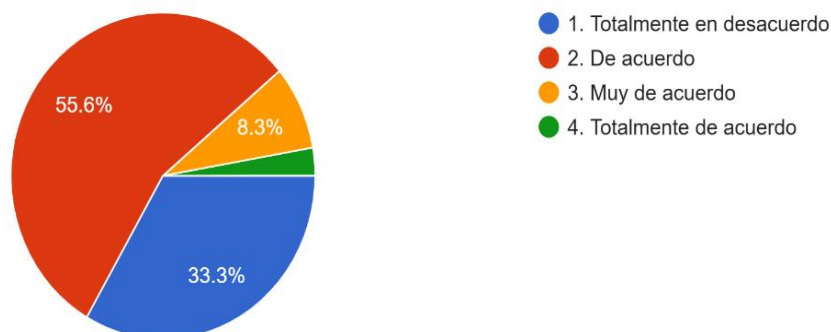
Evaluación

La alta proporción de trabajadores con más de una década de experiencia es un indicativo positivo en términos de conocimiento clínico acumulado, dominio técnico y estabilidad organizacional. Sin embargo, la ausencia de personal con menos de un año podría señalar dificultades en la incorporación de nuevos talentos, lo cual, a largo plazo, podría afectar el relevo generacional y la innovación tecnológica dentro del servicio.

Recomendación:

Se sugiere implementar estrategias de atracción y retención de personal joven, como programas de residencia o prácticas profesionales orientadas al área de radioterapia. Además, sería pertinente establecer un plan de transferencia de conocimiento y tutoría formal entre los profesionales de mayor trayectoria y los de nuevo ingreso, promoviendo así una renovación paulatina y sostenible del capital humano.

Figura 4 Carga de trabajo asignada



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 33.3% (12 respuestas)
- De acuerdo: 55.6% (20 respuestas)
- Muy de acuerdo: 8.3% (3 respuestas)
- Totalmente de acuerdo: 2.8% (1 respuesta)

Interpretación:

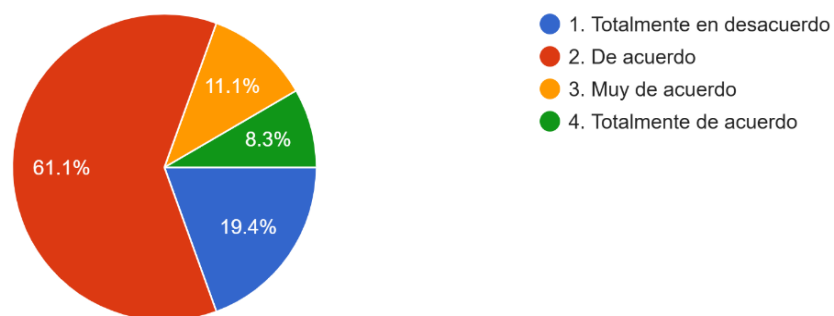
La gráfica muestra que el 55.6% del personal encuestado del Instituto Nacional Oncológico no se siente satisfecho con la carga de trabajo asignada, y un 33.3% manifiesta estar totalmente en desacuerdo con dicha carga, lo que representa una clara mayoría con percepciones negativas. Solamente un 8.3% y 2.8% están muy de acuerdo y totalmente de acuerdo, respectivamente, con su carga laboral, lo cual evidencia una problemática latente en la distribución de tareas dentro del área de radioterapia.

Evaluación:

Estos datos reflejan una posible sobrecarga funcional que afecta la percepción de bienestar laboral y puede traducirse en fatiga crónica, errores operacionales y disminución en la calidad de la atención al paciente oncológico. La prevalencia de insatisfacción sugiere deficiencias en la gestión del recurso humano, probablemente ligadas a una inadecuada asignación de funciones o falta de personal operativo acorde a la demanda asistencial.

Recomendación:

Es imperativo que la dirección hospitalaria realice una auditoría interna sobre la distribución de la carga laboral en los distintos turnos y roles, considerando factores como la complejidad de los procedimientos oncológicos y el volumen de pacientes. Se recomienda también la implementación de un sistema de rotación equitativa y ajustes dinámicos según indicadores de productividad y fatiga laboral, promoviendo así un entorno organizacional más justo y eficiente.

Figura 5 recursos y herramientas

Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 19.4% (7 respuestas)
- De acuerdo: 61.1% (22 respuestas)
- Muy de acuerdo: 11.1% (4 respuestas)
- Totalmente de acuerdo: 8.3% (3 respuestas)

Interpretación

El análisis de la distribución porcentual evidencia una polarización en la percepción de suficiencia de recursos dentro del equipo de radioterapia; mientras una mayoría simple (61.1%) se alinea con una conformidad básica, un segmento sustancial (19.4%) expresa una disconformidad absoluta. Esta dicotomía contrasta fuertemente con la minoría (19.4% acumulado entre "Muy de acuerdo" y "Totalmente de acuerdo") que percibe una dotación óptima o superior para la praxis clínica diaria.

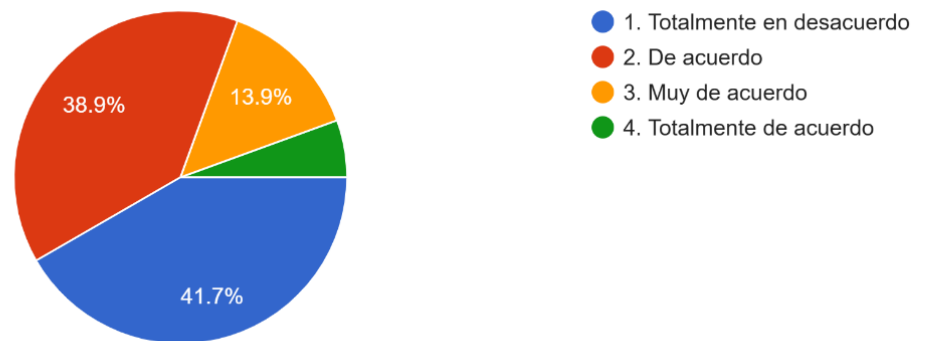
Evaluación

La evaluación de estos hallazgos subraya una potencial vulnerabilidad en la resiliencia operativa del servicio de radioterapia. Un 19.4% del personal operando bajo una percepción de insuficiencia material podría correlacionarse con un incremento en la probabilidad de errores no forzados, retrasos en la administración de tratamientos y un detrimento en la moral del equipo, factores críticos en un entorno de alta complejidad y sensibilidad oncológica.

Recomendación

Se postula la necesidad de instaurar un sistema de gestión de recursos proactivo, iniciando con un análisis de brechas comparativo y la correlación de las carencias reportadas con etapas específicas de los protocolos de tratamiento (simulación, planificación, verificación y administración). Ulteriormente, se debe implementar un ciclo de Deming (PDCA) para la optimización continua de la asignación y mantenimiento de herramientas y tecnologías, asegurando la alineación con los estándares de calidad.

Figura 6 valoración por la organización



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 41.7% (15 respuestas)
- De acuerdo: 38.9% (14 respuestas)
- Muy de acuerdo: 13.9% (5 respuestas)
- Totalmente de acuerdo: 5.6% (2 respuestas)

Interpretación

La distribución porcentual de las 36 respuestas revela una percepción polarizada sobre la valoración del trabajo dentro del hospital, particularmente en el área de radioterapia. La mayor parte del personal, con un 41.7%, se encuentra "Totalmente en desacuerdo" con la valoración de su labor, mientras que un significativo 38.9% adicional está simplemente "En desacuerdo," lo que sumados representan una abrumadora mayoría de insatisfacción. En contraste, únicamente un 13.9% se siente "Muy de acuerdo" y un marginal 5.6% "Totalmente de acuerdo," evidenciando una desconexión palpable entre la expectativa de reconocimiento y la realidad percibida por la plantilla, que incluye a médicos, técnicos en radiología y enfermeras.

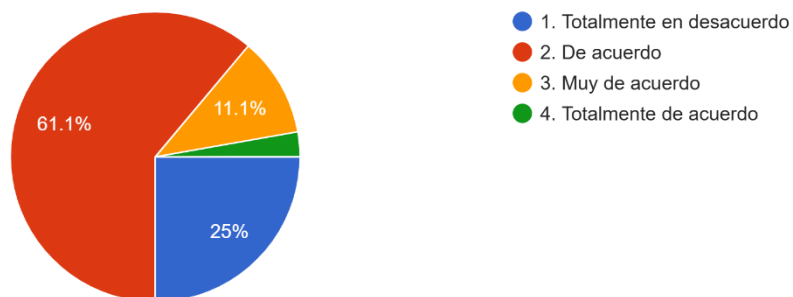
Evaluación

Esta gráfica, derivada de una muestra de 36 participantes en el ámbito de radioterapia de un hospital, sugiere un clima organizacional preocupante en cuanto a la percepción de valía profesional. La agregación del "Totalmente en desacuerdo" y "En desacuerdo" sobrepasa el 80% de las respuestas, lo que denota una crisis latente en la moral y el compromiso del personal de salud, crucial para el funcionamiento óptimo de un servicio tan especializado y de alta demanda emocional. La escasa proporción de respuestas positivas indica una carencia estructural en las estrategias de reconocimiento y recompensa, lo que podría traducirse en elevadas tasas de burnout y rotación de personal, afectando directamente la calidad asistencial y la seguridad del paciente.

Recomendación

Considerando los hallazgos alarmantes de esta encuesta, se recomienda encarecidamente implementar un estudio cualitativo y cuantitativo más profundo para identificar las causas subyacentes de esta percepción de desvalorización en el servicio de radioterapia. Es imperativo desarrollar e implementar programas de reconocimiento formal e informal, así como políticas de feedback constructivo y oportunidades de desarrollo profesional, que validen la contribución del personal. Estas intervenciones deben ser diseñadas con la participación activa de médicos, técnicos en radiología y enfermeras para asegurar su pertinencia y efectividad, fomentando un ambiente de trabajo donde se promueva el sentido de pertenencia y el aprecio por la labor diaria, vital para mantener un capital humano motivado y resiliente.

Figura 7 comunicación clara y efectiva



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 25% (9 respuestas)
- De acuerdo: 61.1% (22 respuestas)

- Muy de acuerdo: 11.1% (4 respuestas)
- Totalmente de acuerdo: 2.8% (1 respuestas)

Interpretación

La representación gráfica de las 36 respuestas sobre la efectividad de la comunicación con los superiores jerárquicos revela una problemática aguda dentro del área de radioterapia. Un significativo 61.1% de los encuestados manifestó estar "En desacuerdo" con la claridad y eficacia de dicha comunicación, complementado por un 25% que se encuentra "Totalmente en desacuerdo," sumando un contundente 86.1% de percepciones negativas. En contraste, una minoría de solo el 11.1% se considera "Muy de acuerdo" y un ínfimo 2.8% "Totalmente de acuerdo," lo que subraya una deficiencia crítica en los flujos de información y el establecimiento de mensajes bidireccionales dentro de la estructura organizativa.

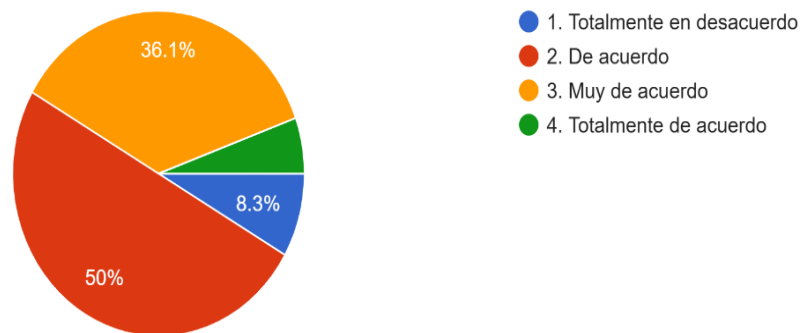
Evaluación

Esta distribución porcentual, proveniente del personal de radioterapia (médicos, técnicos y enfermeras), es un indicador inequívoco de un colapso en la comunicación vertical descendente y ascendente. Una disfunción de tal magnitud compromete seriamente la operatividad diaria, la coordinación de tareas clínicas y la resolución de conflictos, lo que puede repercutir negativamente en la seguridad del paciente y la eficiencia de los procedimientos en un entorno tan crítico como la radioterapia. La falta de claridad y efectividad en la comunicación con la dirección puede generar desinformación, malentendidos y, consecuentemente, un clima laboral de frustración y desconfianza, mermando la productividad y la cohesión del equipo.

Recomendación

Ante esta patente deficiencia comunicacional, se recomienda la implementación urgente de un plan estratégico de mejora de la comunicación interna, focalizado en los canales y métodos de interacción entre superiores y subordinados. Esto podría incluir la capacitación en habilidades de comunicación para líderes, la creación de espacios formales y periódicos para el diálogo abierto y constructivo, y el establecimiento de mecanismos claros para el feedback bidireccional. Promover una cultura de transparencia y accesibilidad en la comunicación es fundamental para optimizar la toma de decisiones, fomentar la participación del personal y fortalecer el sentido de pertenencia en el equipo de radioterapia.

Figura 8 apoyo por parte del equipo



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 8.3% (3 respuestas)
- De acuerdo: 50% (18 respuestas)
- Muy de acuerdo: 36.1% (13 respuestas)

- Totalmente de acuerdo: 2.8% (1 respuestas)

Interpretación

La distribución de las 36 respuestas relativas al apoyo recibido del equipo de trabajo en el departamento de radioterapia presenta un escenario más equilibrado, aunque con matices importantes. Si bien un 36.1% se declara "Muy de acuerdo" y un 5.6% "Totalmente de acuerdo" en recibir apoyo, lo que sumados representa un 41.7% de percepción positiva, una fracción considerable del personal aún percibe una carencia en este aspecto. Un 50% de los encuestados está "En desacuerdo" con el apoyo recibido, mientras que un 8.3% se encuentra "Totalmente en desacuerdo," indicando que casi el 60% de la plantilla no siente un respaldo adecuado de sus colegas.

Evaluación

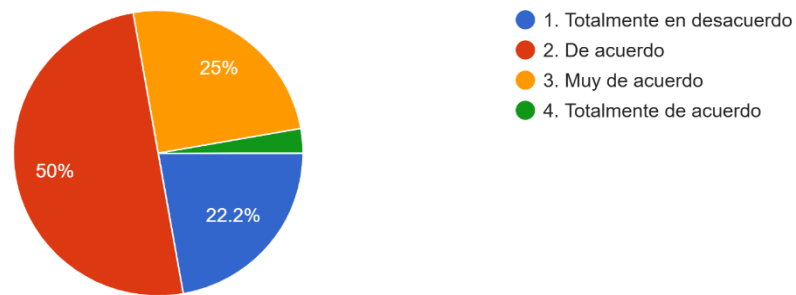
Esta gráfica, aunque no tan drástica como la de la comunicación, aún revela una brecha significativa en la percepción del apoyo intragrupal entre médicos, técnicos y enfermeras en radioterapia. Un 58.3% de desaprobación en el soporte entre pares es un dato preocupante, ya que el trabajo en equipo es un pilar fundamental en entornos clínicos de alta especialización y presión. La ausencia de un apoyo mutuo adecuado puede llevar a situaciones de sobrecarga individual, aislamiento profesional y deterioro de la cohesión del equipo, impactando negativamente en la resiliencia y el bienestar psicológico del personal, lo cual es crítico en la gestión de pacientes oncológicos.

Recomendación

Para mitigar la percepción de falta de apoyo entre el equipo de radioterapia, se sugiere implementar estrategias que fortalezcan la dinámica y la cohesión grupal. Esto podría

involucrar la facilitación de talleres de team-building, el establecimiento de protocolos claros para la delegación de tareas y el apoyo en situaciones de alta demanda, y la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo. Fomentar la empatía y la comunicación efectiva entre los miembros del equipo, reconociendo el valor intrínseco de cada rol, es esencial para construir una red de soporte robusta que mejore el ambiente laboral y, por ende, la calidad del servicio asistencial.

Figura 9 cumplimiento de tareas de manera oportuna



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 22.2% (8 respuestas)
- De acuerdo: 50% (18 respuestas)
- Muy de acuerdo: 25% (9 respuestas)
- Totalmente de acuerdo: 2.8% (1 respuestas)

Interpretación

Un 50% de los encuestados está "En desacuerdo" con que los procesos faciliten el cumplimiento a tiempo, mientras que un 22.2% adicional se encuentra "Totalmente en desacuerdo," sumando un 72.2% de opiniones negativas. Solo un 25% manifiesta estar "Muy de acuerdo" y un mínimo 2.8% "Totalmente de acuerdo," indicando una barrera considerable en la operatividad diaria debido a la rigidez o complejidad de los procedimientos establecidos.

Evaluación

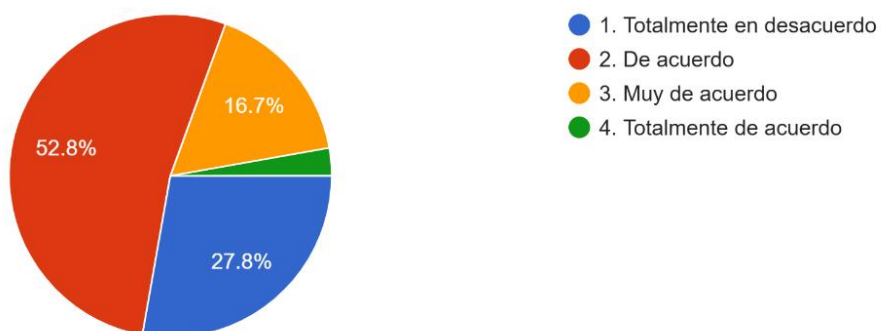
La percepción predominante de que los procedimientos no permiten cumplir las tareas de manera oportuna es un factor de riesgo para la eficiencia clínica y la calidad asistencial. Médicos, técnicos en radiología y enfermeras, al encontrarse con obstáculos administrativos o burocráticos, experimentan demoras que pueden repercutir directamente en la atención al paciente y generar estrés laboral, afectando la productividad y la satisfacción del personal.

Recomendación

Es fundamental realizar un análisis exhaustivo de los procesos internos del área de radioterapia para identificar cuellos de botella y redundancias que impiden la ejecución oportuna de las tareas. Se recomienda la implementación de metodologías de mejora continua, como Lean Healthcare o Six Sigma, para rediseñar y simplificar los procedimientos, reduciendo la burocracia innecesaria. Involucrar al personal operativo en este proceso de optimización, a través de mesas de trabajo y encuestas detalladas, asegurará

que las soluciones sean pertinentes y efectivas, mejorando la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta del servicio.

Figura 10 Escucha y consideración en las decisiones que afectan el trabajo



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 27.8% (10 respuestas)
- De acuerdo: 52.8% (19 respuestas)
- Muy de acuerdo: 16.7% (6 respuestas)
- Totalmente de acuerdo: 2.8% (1 respuestas)

Interpretación

Un 52.8% de los encuestados se declara "En desacuerdo" con sentirse escuchado y considerado, y un 27.8% adicional está "Totalmente en desacuerdo," totalizando un 80.6% de percepción negativa. En contraste, solo un 16.7% se siente "Muy de acuerdo" y un ínfimo 2.8% "Totalmente de acuerdo," evidenciando una marcada falta de inclusión y participación

de los profesionales (médicos, técnicos y enfermeras) en las decisiones que impactan directamente su labor.

Evaluación

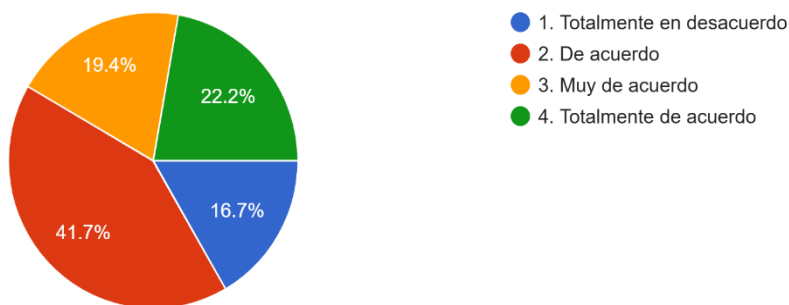
La alta proporción de personal que no se siente escuchado es un indicador de que las decisiones se están gestando de manera unilateral o sin considerar el valioso conocimiento y la experiencia de quienes están en la primera línea de atención. Esta falta de consideración puede generar desmotivación, resistencia al cambio, y una percepción de que su experticia no es valorada, impactando negativamente en el sentido de pertenencia y el compromiso con la institución.

Recomendación

Se recomienda encarecidamente implementar mecanismos formales y regulares para fomentar la participación del personal en las decisiones que atañen a su trabajo. Esto podría incluir la creación de comités interdisciplinarios donde médicos, técnicos y enfermeras puedan expresar sus opiniones y aportar soluciones, la realización de encuestas periódicas de clima laboral con retroalimentación efectiva, y la capacitación de los líderes en habilidades de escucha activa y liderazgo participativo.

Promover un entorno donde el personal se sienta valorado y sus aportes sean considerados es fundamental para fortalecer la moral, la innovación y la adaptación a los desafíos clínicos en radioterapia.

Figura 11 oportunidad de crecimiento y desarrollo en el servicio



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **16.7% (6 respuestas)**
- De acuerdo: **41.7% (15 respuestas)**
- Muy de acuerdo: **19.4% (7 respuestas)**
- Totalmente de acuerdo: **22.2% (8 respuestas)**

Interpretación:

Este ítem indaga sobre la percepción del personal respecto a las posibilidades de avanzar profesionalmente dentro de la institución. Un **83.3%** de respuestas positivas indica que la mayoría reconoce oportunidades de crecimiento, aunque la existencia de un 16.7% que manifiesta lo contrario obliga a prestar atención a posibles barreras estructurales.

Evaluación:

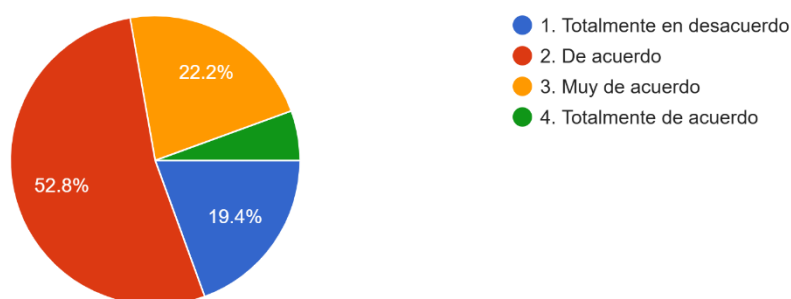
El resultado es globalmente favorable, pero debe interpretarse con cautela. La percepción de desarrollo profesional es un factor clave para la retención del talento humano. La existencia

de una minoría crítica que no percibe crecimiento sugiere que las oportunidades no están igualmente distribuidas o no son suficientemente visibles.

Recomendación:

Es necesario implementar un plan de carrera institucional, con rutas de ascenso claras, criterios de promoción transparentes y programas de formación profesional alineados con los perfiles de los cargos. Además, se recomienda evaluar periódicamente el acceso equitativo a estas oportunidades y promover prácticas de mentoría para acompañar el

Figura 12 ambiente laboral resulta agradable



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **19.4% (7 respuestas)**
- De acuerdo: **52.8% (19 respuestas)**
- Muy de acuerdo: **22.2% (8 respuestas)**
- Totalmente de acuerdo: **5.6% (2 respuestas)**

Interpretación:

El ambiente laboral es un determinante esencial del bienestar psicológico y la productividad. En este caso, aunque el **80.6%** tiene una percepción favorable, un **19.4%** manifiesta un desacuerdo total. Este dato sugiere la presencia de tensiones interpersonales, problemas de liderazgo o condiciones laborales adversas en ciertos contextos específicos del servicio.

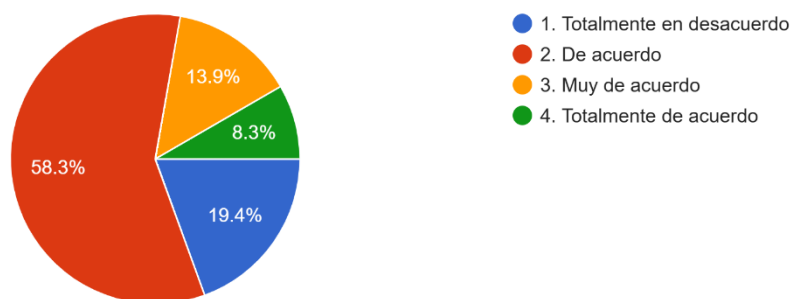
Evaluación:

El ambiente general parece saludable, pero hay focos de deterioro que pueden estar afectando significativamente a una parte del personal. Esta dualidad requiere una aproximación cuidadosa y diferenciada, que reconozca los logros, pero que también intervenga donde hay conflictos o malestar.

Recomendación:

Se recomienda realizar un estudio específico de clima laboral, con instrumentos cualitativos (entrevistas, grupos focales) que permitan identificar causas de insatisfacción. Con base en estos hallazgos, implementar acciones concretas como talleres de convivencia, formación en habilidades blandas, intervención en equipos con conflictos, y establecimiento de canales de mediación laboral. La promoción de un ambiente laboral saludable debe ser una política transversal y permanente.

Figura 13 condición de la infraestructura y equipos



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **19.4% (7 respuestas)**
- De acuerdo: **58.3% (21 respuestas)**
- Muy de acuerdo: **13.9% (5 respuestas)**
- Totalmente de acuerdo: **8.3% (3 respuestas)**

Interpretación:

Este ítem evalúa la adecuación del entorno físico y los equipos disponibles en el servicio. Aunque el 80.5% valora positivamente las condiciones generales, la presencia de casi un 20% que las considera totalmente inadecuadas pone en evidencia deficiencias estructurales que pueden comprometer tanto el bienestar del personal como la calidad asistencial ofrecida a los pacientes.

Evaluación:

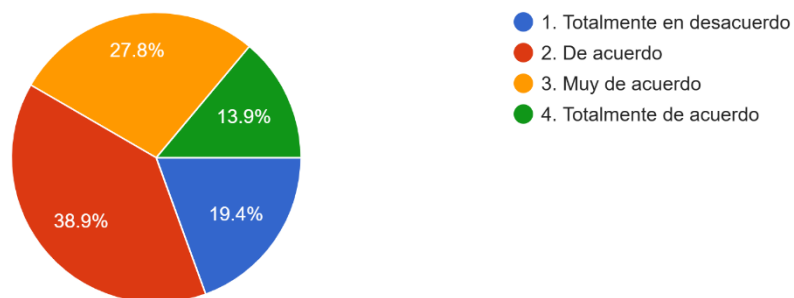
El resultado evidencia una infraestructura funcional, pero con deficiencias que no pueden ser

ignoradas. Los riesgos asociados van desde el desgaste físico y emocional del trabajador hasta incidentes técnicos o clínicos que afecten la atención. En contextos hospitalarios, la infraestructura debe cumplir estándares estrictos de seguridad, accesibilidad y ergonomía.

Recomendación:

Se recomienda realizar una evaluación técnica integral de la infraestructura y equipamiento del servicio, identificando prioridades de renovación, mantenimiento o readecuación. Los resultados deben traducirse en un plan de mejora con tiempos definidos y presupuesto asignado. Es fundamental incorporar criterios de bioseguridad, accesibilidad y confort laboral, así como establecer protocolos de mantenimiento preventivo y reemplazo tecnológico escalonado.

Figura 14 capacitación suficiente para un rol actualizado



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **19.4% (7 respuestas)**
- De acuerdo: **38.9% (14 respuestas)**

- Muy de acuerdo: **27.8% (10 respuestas)**
- Totalmente de acuerdo: **13.9% (5 respuestas)**

Interpretación:

La capacitación continua es un pilar de la calidad en los servicios de salud. Aquí, un 80.6% del personal señala haber recibido formación en distintos niveles. Sin embargo, el **19.4%** que reporta no recibir suficiente capacitación constituye un punto débil que podría derivar en desactualización profesional, inseguridad técnica o dependencia operativa.

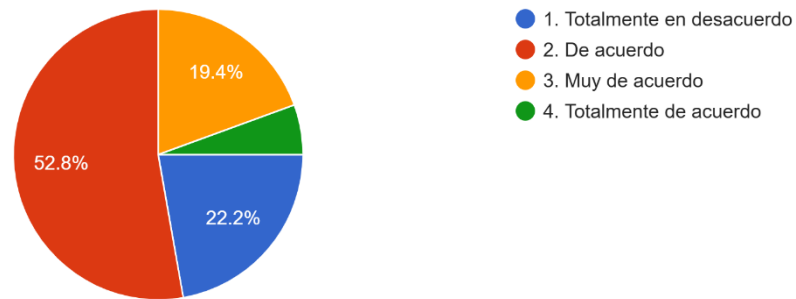
Evaluación:

El resultado general es favorable, pero con una zona crítica que debe ser atendida. La formación profesional no debe depender de iniciativas individuales, sino constituir un componente estructurado del sistema institucional. La capacitación desigual puede generar brechas en el rendimiento, aumentar errores técnicos y limitar la innovación.

Recomendación:

Se recomienda institucionalizar un plan anual de formación continua, ajustado a las necesidades reales de cada categoría profesional. Este debe incluir contenidos técnicos, éticos y administrativos, actualizados y alineados con los avances del sector. Es importante asegurar el acceso equitativo a estas oportunidades, así como evaluar su impacto en la mejora de las competencias del personal y en la calidad del servicio prestado.

Figura 15 satisfacción con los beneficios y políticas de bienestar laboral



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **22.2% (8 respuestas)**
- De acuerdo: **52.8% (19 respuestas)**
- Muy de acuerdo: **19.4% (7 respuestas)**
- Totalmente de acuerdo: **5.6% (2 respuestas)**

Interpretación:

Esta pregunta mide la percepción del personal sobre los beneficios recibidos (vacaciones, licencias, incentivos, servicios médicos, entre otros) y las políticas orientadas a su bienestar integral. Aunque el 77.8% se expresa positivamente en distintos niveles, el 22.2% de respuestas totalmente negativas indica una insatisfacción significativa con los recursos ofrecidos o su aplicación en la práctica.

Evaluación:

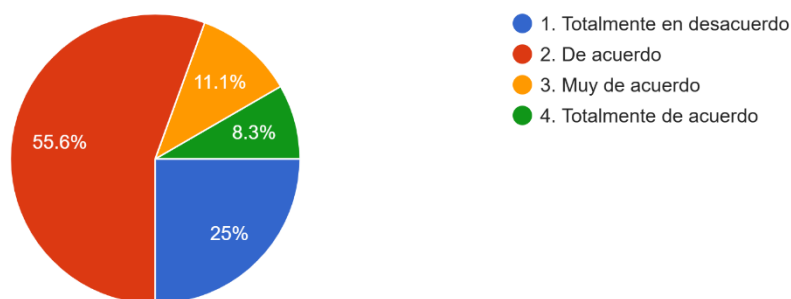
Si bien hay una mayoría conforme, la existencia de casi una cuarta parte del personal

completamente insatisfecho sugiere fallas en la cobertura, aplicación o comunicación de las políticas de bienestar. Esta percepción puede generar desmotivación, aumento del estrés laboral y sensación de abandono institucional.

Recomendación:

Se recomienda una revisión integral del sistema de beneficios y bienestar institucional, evaluando su pertinencia, accesibilidad y equidad. Además, se deben abrir canales de consulta permanente con el personal para ajustar las políticas a sus necesidades reales. Es fundamental que el bienestar no sea percibido como un privilegio, sino como un derecho garantizado, visible y coherente con la misión del servicio.

Figura 16 reconocimiento de logro y esfuerzo



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **25% (9 respuestas)**
- De acuerdo: **55.6% (20 respuestas)**
- Muy de acuerdo: **11.1% (4 respuestas)**

- Totalmente de acuerdo: **8.3% (3 respuestas)**

Interpretación:

Este ítem indaga sobre el reconocimiento jerárquico, un factor clave para fortalecer el compromiso laboral. Aunque el 75% de los encuestados señala alguna percepción positiva, el 25% que se siente completamente ignorado en sus logros es preocupante. La ausencia de reconocimiento formal o informal puede deteriorar el clima laboral y limitar el desarrollo del talento.

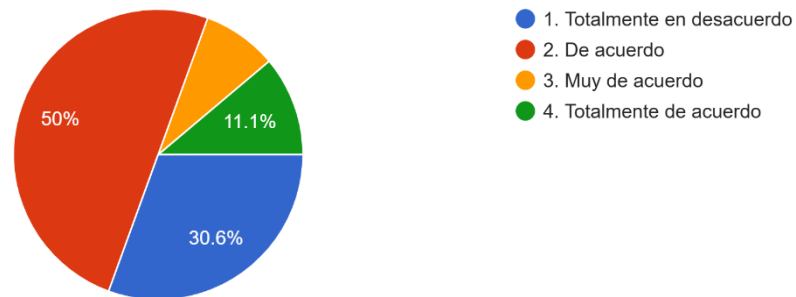
Evaluación:

Existe una falta significativa de reconocimiento por parte de los mandos superiores hacia un grupo importante del personal. Esta deficiencia tiene efectos negativos directos en la autoestima laboral, la motivación, y la retención de colaboradores valiosos.

Recomendación:

Se recomienda institucionalizar prácticas de reconocimiento, como programas de mérito laboral, retroalimentación periódica por objetivos alcanzados, y espacios de visibilización de buenas prácticas. La formación de líderes en inteligencia emocional y habilidades de gestión humana es esencial para que el reconocimiento se integre como un componente permanente de la cultura de liderazgo.

Figura 17 equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal



Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **30.6% (11 respuestas)**
- De acuerdo: **50% (18 respuestas)**
- Muy de acuerdo: **8.3% (3 respuestas)**
- Totalmente de acuerdo: **11.1% (4 respuestas)**

Interpretación:

El equilibrio trabajo–vida personal es fundamental para preservar la salud física, emocional y social del trabajador. Aquí, aunque el 69.4% se expresa favorablemente, el hecho de que casi un tercio del personal manifieste total insatisfacción debe ser interpretado como una alerta institucional. Esta situación puede derivar en sobrecarga, agotamiento, disminución del rendimiento y ausentismo.

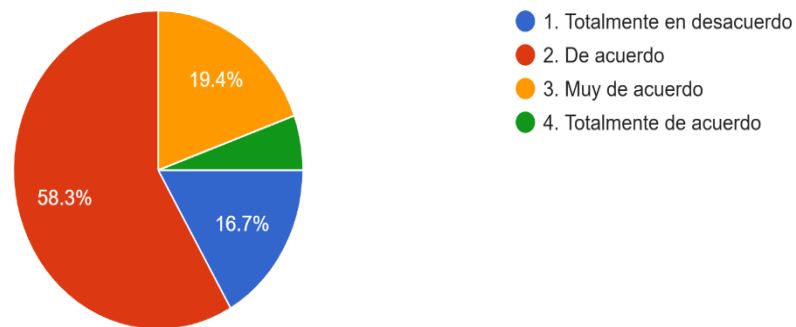
Evaluación:

El nivel de satisfacción es insuficiente. El resultado sugiere que las políticas de conciliación entre lo laboral y lo personal no están plenamente implementadas o no se ajustan a las necesidades reales del personal.

Recomendación:

Es indispensable desarrollar estrategias que garanticen horarios laborales razonables, flexibilidad operativa cuando sea posible, promoción del uso efectivo del tiempo libre y prevención del agotamiento. También deben fortalecerse los programas de apoyo emocional y acompañamiento psicosocial, especialmente en servicios de alta demanda como el de radioterapia.

Figura 18 cultura de cooperación en el servicio



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **16.7% (6 respuestas)**
- De acuerdo: **58.3% (21 respuestas)**
- Muy de acuerdo: **19.4% (7 respuestas)**
- Totalmente de acuerdo: **5.6% (2 respuestas)**

Interpretación:

La cooperación institucional es un valor esencial para garantizar la sinergia entre equipos, la eficiencia operativa y la resolución colectiva de problemas. En este caso, el 83.3% reconoce un ambiente cooperativo en algún grado. Sin embargo, el 16.7% de respuestas negativas evidencia que aún persisten espacios o dinámicas internas donde predomina el aislamiento o la fragmentación del trabajo.

Evaluación:

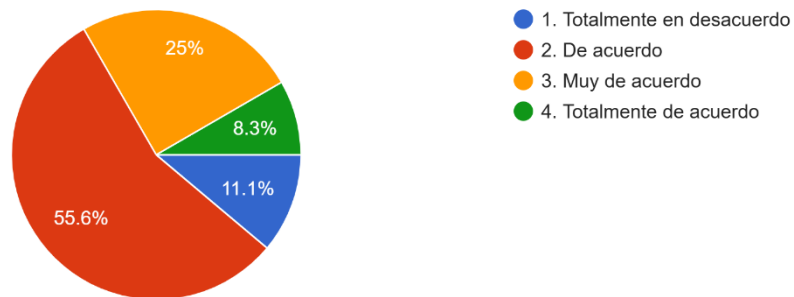
Aunque los resultados generales son favorables, el hecho de que uno de cada seis trabajadores no perciba cooperación refleja tensiones o fallas en la gestión del trabajo en equipo. Esto puede afectar la calidad del servicio, aumentar la carga individual y deteriorar el clima organizacional.

Recomendación:

Se sugiere implementar intervenciones orientadas a fortalecer el trabajo colaborativo, tales como dinámicas de integración, conformación interdepartamental, evaluación grupal de desempeño y promoción de metas colectivas.

Además, es clave sensibilizar al personal en torno a los beneficios de la cooperación, tanto para la institución como para su bienestar individual.

Figura 19 satisfacción con el nivel de autonomía en el trabajo



Notas: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: **11.1% (4 respuestas)**
- De acuerdo: **55.6% (20 respuestas)**
- Muy de acuerdo: **25% (9 respuestas)**
- Totalmente de acuerdo: **8.3% (3 respuestas)**

Interpretación:

La autonomía en el ámbito laboral se refiere a la capacidad del trabajador para tomar decisiones dentro del marco de sus competencias, lo que fortalece su responsabilidad y sentido de pertenencia. En este caso, el 88.9% del personal valora positivamente su nivel de autonomía, lo que es un excelente indicador de confianza institucional y empoderamiento profesional.

Evaluación:

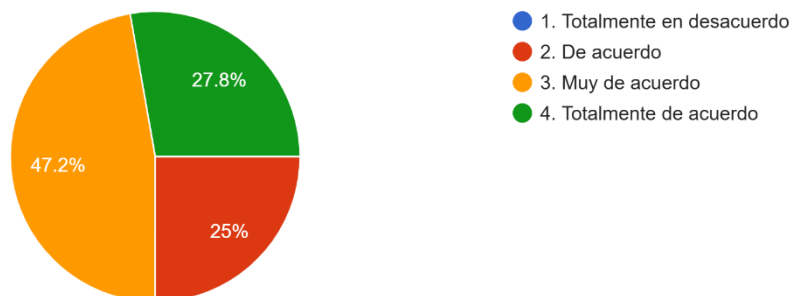
El resultado es altamente positivo. La autonomía operativa es un factor protector contra el

desgaste laboral, y está positivamente correlacionada con la innovación, el compromiso y la satisfacción. No obstante, el 11.1% que no se siente autónomo sugiere que ciertos roles o jerarquías podrían estar excesivamente limitados por estructuras rígidas o supervisión excesiva.

Recomendación:

Se recomienda mantener y fortalecer los espacios de toma de decisiones individuales dentro de marcos normativos claros. Asimismo, promover el liderazgo distribuido y la autonomía responsable como parte de la cultura institucional. Donde existan restricciones excesivas, es necesario revisar los procesos de supervisión y asignación de responsabilidades para evitar la burocratización innecesaria

Figura 20 buenos servicios a los pacientes por parte del equipo



Nota: autor

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 0%
- De acuerdo: 25%

- Muy de acuerdo:47.2%
- Totalmente de acuerdo: 27.8%

Interpretación:

La gran mayoría de los encuestados (75%) se inclina hacia las opciones mas positivas lo que sugiere una percepción mayoritariamente favorable sobre la calidad del servicio que el equipo brinda a los pacientes. No se registraron respuestas negativas, lo que es un indicio alentador de que no hay percepciones criticas fuertes.

Evaluación:

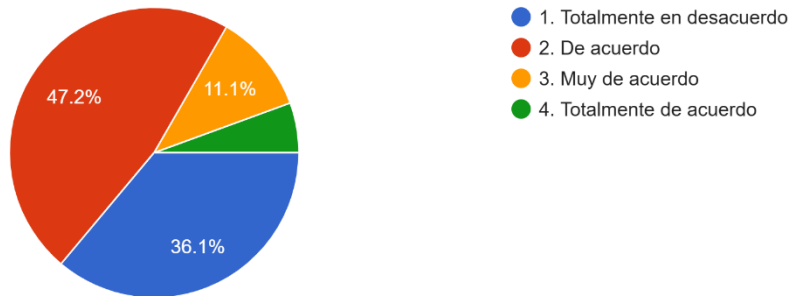
Estos resultados reflejan una alta satisfacción general con el servicio que ofrece el equipo. Son embargo un 25% solo está de acuerdo lo que puede indicar que si bien la precepción es positiva. Hay aspectos del servicio que podrían mejorarse para alcanzar una excelencia percibida por todos.

Recomendaciones:

Es importante reforzar las practicas que actualmente generan una percepción positiva del servicio. Se recomienda implementar estrategia de mejoras continuas, incluyendo capacitaciones periódicas al equipo en atención centrada al paciente, comunicación efectiva y trato humanizado.

Finalmente se propone establecer mecanismo de monitoreo regular para evaluar la evolución de esta percepción y asegurar que las acciones emprendidas generan un impacto positivo sostenido.

Figura 21 organización en el flujo de trabajo



Nota: autores

Resultados

- Totalmente en desacuerdo: 36.1%
- De acuerdo: 47.2%
- Muy de acuerdo: 11.1%
- Totalmente de acuerdo: 5.6%

Interpretación:

La mayoría de los encuestados no considera que el flujo de trabajo esté adecuadamente organizado, ya que solo un pequeño porcentaje muestra una percepción claramente positiva, mientras que una porción considerable expresa inconformidad o una aceptación moderada, lo que refleja una percepción general poco favorable.

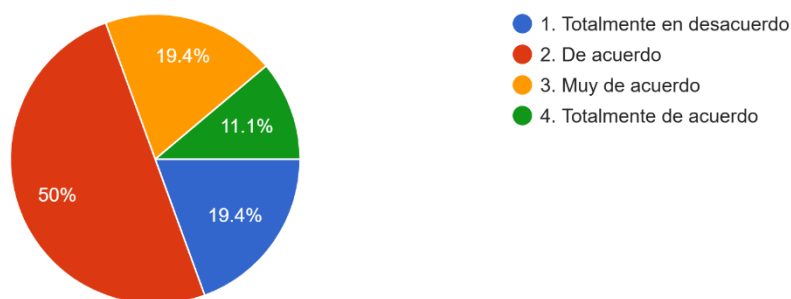
Evaluación:

Estos datos sugieren que existen deficiencias importantes en la forma en que se organiza el trabajo dentro del servicio, con posibles problemas relacionados con la distribución de tareas, comunicación, coordinación o sobrecarga laboral, lo cual podría estar afectando el desempeño y la satisfacción del personal.

Recomendación:

Es necesario revisar y mejorar los procesos internos de organización del trabajo, incluyendo el rediseño de procedimientos, la apertura de espacios de comunicación efectiva, y la implementación de estrategias de mejora continua que incluyan la participación del equipo, de forma que se logre una mayor eficiencia y una percepción más positiva del ambiente laboral.

Figura 22 respuesta adecuada ante situaciones de estrés o emergencia



Nota: autores

Resultados:

- Totalmente en desacuerdo: 19.4%

- De acuerdo: 50%
- Muy de acuerdo: 19.41%
- Totalmente de acuerdo: 11.1%

Interpretación:

La mayoría de los encuestados (80.5%) tiene una perspectiva positiva respecto a la existencia de una respuesta adecuada ante situaciones de estrés o emergencia, sin embargo, un 19,4% muestra un desacuerdo total, lo cual sugiere que existe una minoría significativa que percibe fallas o insuficiencias en la respuesta ante estas situaciones.

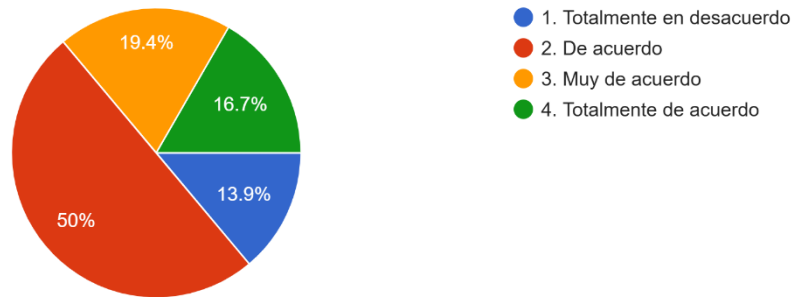
Evaluación:

Aunque el resultado general es favorable, el 50% que respondió solo “de acuerdo” indica que la percepción de adecuación no es el todo solida o entusiasta. Además, la presencia de un 19.4% en total desacuerdo puede señalar experiencias negativas, falta de confianza o carencia comunicativas. Esto refleja un área potencialmente de mejora para fortalecer la percepción y la efectividad real de los protocolos de emergencias.

Recomendaciones

Se sugiere fortalecer los protocolos de respuestas ante situaciones de estrés o emergencias mediante capacitaciones continuas, mejora en la comunicación interna y evaluar los procedimientos con el fin de reducir la percepción negativa existentes en aparte de la población encuestada.

Figura 23 recomendación del servicio como buen lugar de trabajo.



Notas: autores

Resultados

- Totalmente en desacuerdo: 13.9%
- De acuerdo: 50%
- Muy de acuerdo: 19.4%
- Totalmente de acuerdo: 16.7%

Interpretación:

Un 86.1% mantienen una percepción positiva como un buen lugar para trabajar, lo que indica una valoración mayoritariamente favorable, no obstante, el hecho de que solo un 36.1% lo exprese con mayor convicción sugiere que hay espacio para mejorar la satisfacción general y el 13.9% también evidencia que existe una proporción de evidencia que existe una porción de trabajadores con una experiencia negativa o insatisfactoria.

Evaluación:

El resultado global es positivo, pero matizando, la mayoría recomienda el lugar, aunque el nivel de entusiasmo es moderado. La presencia de una proporción de respuesta completamente negativas puede estar señalando problemas específicos relacionados con clima laboral, condiciones de trabajo o reconocimiento que podrían estar afectando la percepción general.

Recomendaciones:

Se recomienda implementar acciones enfocadas en mejorar el ambiente laboral, la motivación del personal y el reconocimiento institucional con el objetivo de elevar la satisfacción interna y fortalecer la percepción del servicio como un lugar altamente recomendado.

4.1.2 Consolidado Por Dimensiones**Tabla 3 Consolidado dimensión Bournot**

Dimensión	Ítems	Porcentaje promedio de acuerdo	Porcentaje total
Beneficios laborales	2, 11, 12, 14, 20	73.34	82.78
Condiciones de trabajo	1, 6, 8, 9, 10	82.78	73.34
Reconocimiento laboral	3, 7, 13, 16	86.15	86.15
Trabajo en equipo	4, 5, 15, 17, 18, 19	84.25	84.25

1. Beneficios laborales

Ítems: 2, 11, 12, 14, 20

Porcentaje promedio de acuerdo: 73.34%

Porcentaje total: 82.78%

Interpretación:

Este resultado sugiere una percepción moderada por parte del personal sobre los beneficios laborales que reciben (como compensación, incentivos, vacaciones, seguros, entre otros). Aunque el porcentaje total indica una valoración positiva general, el promedio por ítem es bajo en comparación con otras dimensiones, lo cual señala posibles inconsistencias o insatisfacción en ítems específicos.

Relación con SERVQUAL:

Se vincula con la dimensión de empatía y elementos tangibles, ya que el personal espera que la organización se preocupe por su bienestar individual y le provea condiciones atractivas.

Propuestas de mejora:

- Revisar los beneficios ofrecidos en comparación con instituciones similares.
- Implementar programas de reconocimiento con beneficios tangibles.
- Realizar encuestas específicas sobre beneficios para identificar prioridades del personal.

2. Condiciones de trabajo

Ítems: 1, 6, 8, 9, 10

Porcentaje promedio de acuerdo: 82.78%

Porcentaje total: 73.34%

Interpretación:

Aunque los ítems individuales reciben valoraciones favorables, el porcentaje total indica que no todos los colaboradores perciben de manera uniforme buenas condiciones laborales (ambiente físico, carga de trabajo, herramientas, seguridad, etc.). Esto sugiere una percepción positiva, pero con oportunidades de mejora.

Relación con SERVQUAL:

Principalmente con elementos tangibles (instalaciones, equipos) y fiabilidad (capacidad del entorno para permitir un trabajo constante y sin interrupciones).

Propuestas de mejora:

- Realizar mejoras en infraestructura o ergonomía.
- Evaluar la distribución de la carga laboral.
- Fomentar canales de comunicación sobre necesidades del entorno físico.

3. Reconocimiento laboral

Ítems: 3, 7, 13, 16

Porcentaje promedio y total: 86.15%

Interpretación:

Esta dimensión muestra la mayor satisfacción del grupo evaluado. Indica que el personal se siente valorado y reconocido por su trabajo, lo cual es un motivador clave para el desempeño y la retención de talento.

Relación con SERVQUAL:

Relacionada con empatía y seguridad, ya que sentirse reconocido refuerza la confianza del colaborador en su entorno de trabajo y en la organización.

Propuestas de mejora:

- Mantener y fortalecer los mecanismos de reconocimiento formal e informal.
- Integrar retroalimentación continua y celebraciones de logros.
- Promover la cultura del agradecimiento entre pares y líderes.

4. Trabajo en equipo

Ítems: 4, 5, 15, 17, 18, 19

Porcentaje promedio y total: 84.25%

Interpretación:

Se evidencia una percepción positiva sobre la colaboración, el apoyo entre compañeros y la comunicación interna. Esta dimensión es crucial en un entorno clínico como Radioterapia, donde el trabajo coordinado incide directamente en la atención al paciente.

Relación con SERVQUAL:

Principalmente con capacidad de respuesta y fiabilidad, ya que el trabajo en equipo efectivo permite actuar con prontitud y ofrecer un servicio continuo y coordinado.

Propuestas de mejora:

- Fomentar espacios de integración y cohesión de equipo.
- Promover formaciones en comunicación efectiva y resolución de conflictos.
- Reforzar el liderazgo colaborativo y la participación en la toma de decisiones.

El análisis revela fortalezas en reconocimiento laboral y trabajo en equipo, aspectos que impulsan el compromiso del personal. Sin embargo, los beneficios laborales y ciertas áreas de las condiciones de trabajo requieren atención prioritaria. Reforzar estas dimensiones, de acuerdo con los principios del modelo SERVQUAL, contribuirá a una mejora integral del clima organizacional y la calidad del servicio ofrecido por el personal del Servicio de Radioterapia.

4.1.3 Análisis por Dimensiones de la Satisfacción del Cliente Interno**1. Reconocimiento Laboral (86.15%)**

Esta dimensión obtuvo el promedio más alto de satisfacción. La mayoría del personal siente que su trabajo es valorado por la organización y que recibe reconocimiento por parte

de sus superiores. Este resultado refleja una cultura organizacional que valora el esfuerzo individual y colectivo, lo que puede tener un impacto positivo en la motivación y permanencia del personal. Sin embargo, aún existen áreas de mejora, ya que algunos colaboradores expresaron sentirse poco escuchados o considerados en las decisiones que afectan su trabajo.

Recomendación: Reforzar los mecanismos de retroalimentación y reconocimiento, mediante espacios formales como reuniones de retroalimentación individual o reconocimientos públicos periódicos.

2. Trabajo en Equipo (84.25%)

Los resultados indican una percepción general positiva del ambiente de colaboración, la claridad en la comunicación con los superiores, y la organización del flujo de trabajo. Esto es clave para un servicio tan especializado como Radioterapia, donde la coordinación entre diferentes roles es fundamental.

Recomendación: Continuar fomentando la cultura de cooperación mediante actividades de integración, entrenamientos en trabajo colaborativo, y espacios seguros para expresar inquietudes operativas.

3. Condiciones de Trabajo (82.78%)

Esta dimensión mostró resultados satisfactorios, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de procesos y el ambiente laboral. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora en cuanto al equilibrio entre la vida personal y el trabajo, así como en la infraestructura del servicio.

Recomendación: Realizar un diagnóstico más profundo sobre las condiciones físicas del servicio y explorar estrategias que favorezcan un mejor balance vida-trabajo, como horarios flexibles o pausas activas.

4. Beneficios Laborales (73.34%)

Aunque esta dimensión obtuvo una evaluación positiva, es la que presenta el porcentaje más bajo. Los aspectos menos valorados fueron el acceso a recursos, la percepción sobre las oportunidades de crecimiento y la capacitación continua. Esto podría generar desmotivación o fuga de talento en el mediano plazo.

Recomendación: Implementar planes de formación continua, definir rutas de carrera interna, y mejorar la disponibilidad de recursos clave para la operación diaria.

4.2. Discusión de los resultados

1. Beneficios laborales (Ítems 2, 11, 12, 14, 20 | Promedio: 73.34% | Total: 82.78%)

El porcentaje promedio de acuerdo en esta dimensión refleja una percepción moderadamente favorable respecto a los beneficios laborales. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Ramírez y Pérez (2021) en su estudio sobre la satisfacción laboral en organizaciones públicas de América Latina, donde el 70% de los trabajadores señaló estar parcialmente satisfecho con sus beneficios, destacando que aspectos como seguros médicos, bonificaciones o licencias siguen siendo áreas de mejora.

Asimismo, González et al. (2022) identificaron que los beneficios no monetarios (como la flexibilidad de horarios o el apoyo para el desarrollo profesional) son cada vez más valorados por los trabajadores, y que su ausencia puede incidir negativamente en la percepción general de justicia laboral.

Sin embargo, los valores encontrados en el presente estudio son superiores a los encontrados por Martínez y López (2020), quienes reportaron un 65% de satisfacción promedio en este rubro en el sector privado, señalando la falta de equidad en la distribución de beneficios como un factor de insatisfacción.

2. Condiciones de trabajo (Ítems 1, 6, 8, 9, 10 | Promedio: 82.78% | Total: 73.34%)

El alto promedio de acuerdo evidencia una valoración positiva sobre las condiciones físicas y organizativas del entorno laboral. Este resultado coincide con los hallazgos de Ríos y Fernández (2023), quienes encontraron que más del 80% de los encuestados en el sector educativo consideraban adecuadas sus condiciones laborales en términos de higiene, infraestructura y herramientas de trabajo.

De forma similar, Cruz et al. (2021) destacaron que la percepción de condiciones laborales favorables mejora la motivación y reduce los niveles de estrés laboral. No obstante, también advirtieron que este indicador puede variar significativamente según la carga laboral y la disponibilidad de recursos, factores que podrían explicar la diferencia entre el promedio y el porcentaje total en la presente investigación.

Por su parte, Torres y Medina (2020) subrayan que las condiciones de trabajo adecuadas no solo se refieren al ambiente físico, sino también al clima organizacional, el cual, si no es saludable, puede afectar la percepción global de bienestar.

3. Reconocimiento laboral (Ítems 3, 7, 13, 16 | Promedio y Total: 86.15%)

Esta dimensión obtuvo el puntaje más alto, lo que indica una percepción positiva generalizada en cuanto al reconocimiento que reciben los colaboradores por su desempeño. Este resultado se alinea con el estudio de Benítez y Rangel (2021), donde el 85% de los participantes afirmó que sentirse valorados por sus superiores mejoraba su rendimiento y compromiso organizacional.

Alvarado y Jiménez (2023) sostienen que el reconocimiento tanto formal como informal es uno de los principales factores motivacionales, superando incluso incentivos económicos en algunos contextos. Su investigación concluye que cuando los trabajadores se sienten vistos y valorados, aumentan su productividad y sentido de pertenencia.

A diferencia de lo anterior, Salas et al. (2020) hallaron un nivel de reconocimiento del 72% en instituciones públicas, explicando que el exceso de burocracia puede obstaculizar los mecanismos de retroalimentación positiva.

4. Trabajo en equipo (Ítems 4, 5, 15, 17, 18, 19 | Promedio y Total: 84.25%)

Los resultados reflejan una percepción positiva respecto al trabajo en equipo, lo cual es fundamental para el buen clima laboral y el logro de metas organizacionales. Esta percepción concuerda con el estudio de Morales y Andrade (2022), quienes señalaron que el 83% de los trabajadores entrevistados valoraban positivamente la colaboración con sus compañeros y la comunicación efectiva.

De igual modo, Vargas y Quintero (2021) destacaron que el trabajo en equipo es un factor protector frente al estrés laboral y un potenciador del aprendizaje organizacional. En su investigación, una cultura colaborativa fomentaba no solo la eficiencia, sino también el bienestar psicológico.

No obstante, Carrillo y Peña (2020) observaron que los equipos mal gestionados pueden generar conflictos internos, lo cual reduce la eficacia grupal. Aunque esto no parece ser el caso del presente estudio, es importante monitorear esta dimensión continuamente.

CONCLUSIONES

- Se registró la caracterización sociodemográfica del personal que labora en el Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá, permitiendo identificar las principales características de los participantes del estudio.
- Se demostró el nivel de satisfacción del cliente interno del Servicio de Radioterapia en función de las dimensiones de calidad evaluadas, evidenciando los factores que influyen en la percepción del ambiente laboral, el cual fue de 83%
- Se establecieron estrategias que permiten mejorar el clima laboral en el Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá, destacando acciones orientadas a fortalecer la comunicación, el reconocimiento laboral y el acceso a recursos adecuados.
- Este estudio permitió realizar un diagnóstico completo y objetivo del nivel de satisfacción del cliente interno dentro del Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional. A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que, si bien existe un alto nivel de compromiso, experiencia y sentido de pertenencia por parte del personal, también se evidencian factores estructurales y organizacionales que limitan el bienestar laboral y, por ende, la sostenibilidad del equipo humano.
- El reconocimiento laboral, si bien fue altamente valorado, se percibe como insuficiente cuando no está acompañado de una verdadera inclusión en los procesos

de decisión. El trabajo en equipo, aunque considerado positivo, requiere fortalecer los lazos de colaboración y, especialmente, mejorar la comunicación vertical con las jefaturas. Las condiciones laborales presentan desafíos claros en cuanto a la sobrecarga de tareas y la infraestructura insuficiente, que dificultan el cumplimiento eficaz de las funciones. Finalmente, los beneficios laborales se perciben como desiguales o limitados, afectando directamente la percepción de justicia y motivación dentro del grupo.

- En conjunto, estos hallazgos confirman que el clima laboral del servicio depende no solo del compromiso del personal, sino también del entorno institucional que debe promover políticas activas de reconocimiento, desarrollo profesional, cuidado emocional y participación. La satisfacción del cliente interno no es un resultado aislado, sino un reflejo directo del funcionamiento organizacional.
- Por tanto, si se desea mejorar la calidad de atención brindada al paciente oncológico —que es el objetivo final del servicio—, es fundamental invertir en las condiciones laborales, en la escucha activa del personal y en estrategias de gestión humana que valoren la experiencia, pero que también abran paso al crecimiento, la innovación y el relevo generacional.
- Uno de los hallazgos más consistentes del estudio fue la percepción negativa que el personal tiene respecto a la carga laboral. Un alto porcentaje manifestó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la distribución actual del trabajo, lo que evidencia una sobrecarga que puede derivar en agotamiento físico, emocional y afectación de la calidad asistencial. Esta situación demanda una revisión exhaustiva

de los procesos internos, particularmente en la asignación de tareas y rotación del personal, a fin de distribuir equitativamente la carga y optimizar el rendimiento operativo del servicio.

Es necesario considerar la implementación de estrategias como la automatización parcial de tareas administrativas, el rediseño de turnos en función de la demanda asistencial y la creación de métricas dinámicas que permitan monitorear el volumen de trabajo en tiempo real. Asimismo, el fortalecimiento de los canales de comunicación entre el personal y la jefatura podría facilitar la identificación temprana de sobrecarga y fomentar la toma de decisiones compartida, alineada con una gestión organizacional más participativa y eficiente.

- El análisis sociodemográfico reveló una preocupante ausencia de personal menor de 26 años, lo cual pone en evidencia un envejecimiento progresivo de la planta laboral. Este fenómeno, si bien refleja estabilidad y experiencia, también representa un riesgo a mediano y largo plazo, especialmente en un entorno tecnológico como la radioterapia que demanda constante actualización. La baja incorporación de jóvenes profesionales puede estar relacionada con barreras institucionales de entrada, escasa visibilidad de oportunidades y ausencia de programas de pasantías o residencia clínica.

Para garantizar la sostenibilidad del talento humano, se recomienda el diseño de estrategias orientadas a rejuvenecer el equipo mediante alianzas con universidades, promoción de becas prácticas y la institucionalización de programas de mentoría intergeneracional. Iniciativas como estas permitirían no solo facilitar el relevo generacional, sino también nutrir la cultura organizacional con nuevas perspectivas,

fortalecer la innovación y asegurar la continuidad de la calidad asistencial en el Servicio de Radioterapia del ION.

RECOMENDACIONES

A partir del análisis de los resultados obtenidos en esta investigación, se evidencia la necesidad de fortalecer múltiples dimensiones de la gestión del talento humano y del funcionamiento organizacional dentro del Servicio de Radioterapia. En este sentido, se plantea un enfoque estratégico de mejora continua, centrado en cinco ejes fundamentales:

1. Cultura organizacional participativa y ética institucional

Es imperativo consolidar una cultura institucional que promueva activamente la participación del personal en los procesos de evaluación interna. Para ello, se recomienda institucionalizar mecanismos éticos de recolección de datos respetuosos del anonimato, la confidencialidad y la voluntariedad y generar espacios seguros y transparentes para la expresión del personal. Esto contribuirá a una mayor legitimidad en la toma de decisiones y al fortalecimiento del sentido de pertenencia.

2. Gestión humana integral, inclusiva y con enfoque generacional

Los hallazgos evidencian la coexistencia de una planta laboral altamente experimentada junto con una representación limitada de profesionales jóvenes. Por tanto, es recomendable implementar políticas que favorezcan el relevo generacional mediante programas de atracción de talento joven, sin perder de vista el valor de la experiencia acumulada. Asimismo, se debe incorporar una perspectiva inclusiva y de género en los procesos institucionales, garantizando igualdad de oportunidades y condiciones laborales equitativas para todo el personal.

3. Condiciones laborales y organizativas que favorezcan el desempeño y el bienestar

Las percepciones de sobrecarga laboral, insuficiencia de recursos, debilidad en los

procesos y limitaciones en el reconocimiento institucional requieren una intervención estructurada. Se propone realizar diagnósticos técnicos y participativos de la carga de trabajo, los procesos operativos y la infraestructura disponible, a fin de optimizar el entorno de trabajo. De igual modo, es fundamental consolidar políticas de bienestar laboral con enfoque preventivo, que consideren el equilibrio entre la vida personal y profesional, así como la salud emocional del personal.

4. Desarrollo profesional y carrera institucional

El crecimiento y la motivación del personal están estrechamente ligados a las oportunidades de formación y promoción. En consecuencia, se recomienda la implementación de un plan de carrera estructurado, con rutas de ascenso claras, programas de mentoría, y oferta formativa continua, actualizada y accesible. Esta estrategia no solo beneficiará al recurso humano, sino que también fortalecerá la capacidad técnica y operativa del servicio.

5. Fortalecimiento del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo

Los resultados reflejan la necesidad de mejorar las habilidades comunicativas y de liderazgo de los niveles directivos e intermedios. Por tanto, se recomienda promover estilos de liderazgo participativos, empáticos y orientados al reconocimiento del esfuerzo. Paralelamente, se deben incentivar dinámicas de cooperación, cohesión grupal y resolución de conflictos, fomentando un ambiente laboral saludable, colaborativo y centrado en objetivos comunes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, M., & Jiménez, S. (2023). Reconocimiento laboral como factor motivacional. *Estudios Organizacionales*, 11(2), 40–58.

Benítez, L., & Rangel, J. (2021). El impacto del reconocimiento en el rendimiento laboral. *Revista de Recursos Humanos*, 14(3), 55–70.

Basabe Santana, J. C. (2017, abril). *Sistema de gestión de la calidad en el servicio de radioterapia del centro oncológico*. Scielo.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942017000200013

Carrillo, E., & Peña, D. (2020). Gestión de equipos y conflictos internos: un análisis organizacional. *Estudios de Administración*, 8(3), 90–105

Carranza Bernardo, J. G. (2012, diciembre). *Evaluación de la seguridad e higiene de un servicio de radioterapia en México, D.F.* Scielo.

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382012000200004

Cruz, D., Martínez, F., & Gómez, A. (2021). Impacto de las condiciones laborales en la motivación y el estrés. *Revista de Psicología Organizacional*, 9(2), 60–75.

Dixit, A. (2018, marzo). *Mejora de los servicios de radioterapia en Moldova*. *Boletín del OIEA*.

https://www.iaea.org/sites/default/files/publications/magazines/bulletin/bull59-1/5911819_es.pdf

Galván, G., & Mañez, M. (2023, abril). *Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de*

Guayaquil. *Revista Oncología (Ecuador)*, 33(1), 81–90.

https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/05/1427685/ao5_nivel-de-satisfaccion-de-la-atencion-de-pacientes-en-hospi_jLUvJFl.pdf

González, R., & Torres, J. (2022). Beneficios no monetarios y su impacto en la satisfacción laboral. *Journal of Human Resources*, 10(1), 25–40.

Gutiérrez, M., & Peña, D. (2020). *Influencia de la robótica en el desarrollo del pensamiento lógico*. *Revista Científica de Investigación Educativa*, 18(1), 35–41.

<https://dehesa.unex.es/handle/10662/23531>

Herrera, K., & Martínez, L. (2022). *Innovación educativa a través de la robótica en primaria*. *Revista de Educación y Tecnología*, 5(2), 22–29.

<https://books.google.com.pa/books?hl=es&lr=&id=Q52CEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Herrera,+K.,+%26+Mart%C3%ADnez,+L.&ots=Ks58RTQWfR&sig=DQgtljeOhe1F7MIHn79vgH3vWSM>

López, J., & Ramírez, P. (2020). *Robótica y pensamiento computacional: una revisión teórica*. *Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación*, 12(3), 45–58.

<https://www.redalyc.org/journal/920/92065360002/html/>

Machaca, D. (2022). *Nivel de conocimiento y actitudes en protección radiológica del servicio de radioterapia de un hospital público de Trujillo, 2022 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]*.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104865/Machaca_PD_M-SD.pdf

- Manfrin Muniz, Fontão Zago. (2008, noviembre-diciembre). *La experiencia de los pacientes sometidos a radioterapia oncológica: una medicina-veneno*. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 16(6).
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/zLG4dLzHgZy3d55kZ6JTd8c/?lang=es>
- Martínez, A., & López, S. (2020). Equidad en la distribución de beneficios laborales en el sector privado. *Estudios Empresariales*, 8(3), 75–90.
- Montoya, C., Boyero, M., & Guzmán, V. (2015, octubre). *La gestión humana: Un socio estratégico organizacional*. *Scielo*.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-870820160001000051
- Morales, A., & Andrade, P. (2022). Colaboración y comunicación efectiva en equipos de trabajo. *Revista de Psicología Laboral*, 13(1), 25–40.
- Mori, J. (2020). *Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020 [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48156/Mori_RJJ-SD.pdf
- Navor-Galeana, N. P., & Navor-Galeana, J. G. (2013, diciembre). *Análisis de los procesos centrados al paciente en el área de radiología: Un enfoque orientado al modelado de procesos de negocio*. *Scielo*.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322013000300001

- Ortega, L. (2021). *Robótica educativa: una propuesta para el aprendizaje significativo*. Universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21894/1/UPS-CT009575.pdf>
- Ortega, Y., & Calapiña, G. (2021). *El uso de la robótica en la educación básica como herramienta del pensamiento computacional*. Universidad Central del Ecuador.
<https://epsir.net/index.php/epsir/article/view/1099>
- Pérez, L. M. (2021). *Robótica educativa y su impacto en los estudiantes*. *Revista de Ciencias Pedagógicas*, 14(2), 75–83.
<https://www.redalyc.org/journal/274/27466169001/html/>
- Ramírez, L., & Pérez, M. (2021). Satisfacción laboral en organizaciones públicas de América Latina. *Revista de Psicología Laboral*, 15(2), 45–60.
- Ríos, P., & Fernández, L. (2023). Condiciones laborales en el sector educativo: un estudio comparativo. *Educación y Sociedad*, 12(1), 33–50.
- Rodríguez, J., & Andrade, V. (2018). *La robótica educativa en el desarrollo de habilidades cognitivas*. *Revista Científica de Educación y Tecnología*, 6(1), 88–95.
<https://www.redalyc.org/journal/274/27466169001/html/>
- Rondan, W. (2021). *Análisis situacional de salud del Hospital Sergio E. Bernales durante el internado médico del año 2020 [Tesis de doctorado, Universidad de San Martín de Porres]*.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8084/rondanvega_w.pdf

- Ruiz, F. (2019). *Percepción de la calidad de atención y satisfacción laboral en pacientes atendidos en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39947/Ru%C3%ADz_GFC.pdf
- Salas, R., Pérez, T., & López, G. (2020). Reconocimiento en instituciones públicas: desafíos y oportunidades. *Administración Pública y Sociedad*, 9(1), 20–35.
- Santillana-Hernández, M. T.-F.-O.-R.-C. (2017, mayo). Diagnóstico *situacional de la atención oncológica en el Instituto Mexicano del Seguro Social*. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*.
<https://www.redalyc.org/journal/4577/457753492003/html/>
- Torres, M., & Medina, C. (2020). Clima organizacional y bienestar laboral. *Gestión y Desarrollo*, 7(4), 90–105.
- Vargas, L., & Quintero, S. (2021). Trabajo en equipo y bienestar psicológico en organizaciones. *Psicología y Empresa*, 10(2), 60–75.
- Villas, Y. A. (2021, enero). *Estructura, organización y funcionamiento del personal de enfermería en el servicio de radioterapia de la gerencia de atención integrada de Albacete*. *Sescam*.
<https://www.chospab.es/publicaciones/protocolosEnfermeria/documentos/5718b6058d7fe0e563adf96399721a28.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma

No.	Actividad	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
		Semanas:				Semanas:				Semanas:				Semanas:			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Código de inscripción V. Invest. Usantander	X															
2	Nota de no objeción del lugar de estudio		X														
3	Código de inscripción MINSA			X													
4	Sometimiento a CBI Usantander				X	X											
5	Aprobación de CBI Usantander																
6	Aplicación de encuestas						X	X	X								
7	Recopilación y tabulación de datos									X	X						
8	Interpretación y elaboración de informe											X	X				
9	presentación y sustentación													X	X	X	

Nota: Autores

Anexo 2. Presupuesto

No.	Concepto	Cantidad o Unidad	Valor (B/.)
	Costos del proyecto:	-	-
1	Revisión lengua española	1	70
2	Papelería (hojas, carpetas, cuadernos, etc.)	5	50
3	Impresiones y Fotocopias	1	50
4	Desplazamientos (Transporte para Trabajo de Campo)	5	200
5	Alimentación	5	150
8	Revisión de CBI USantander	1	0
9	Gastos Adicionales e imprevistos (10%)	1	52
	Valor total en Balboas (B/.):		572

Nota: Autores

Anexo 3 Inscripción



Análisis de la satisfacción del cliente interno del Servicio de Radioterapia en el Instituto Oncológico Nacional de Panamá, 2025.

Consecutivo: 4250

Investigadores principales: Lic. Ittel Cubilla, Sr. Anthony Rainer Santimateo Andrade, Sra. Astrid Gallardo, Sr. Jairoh González

Creado el: 18-03-2025

Creado por: Ittel Cubilla

Editado el: 19-03-2025

Editado por: Vicenta Rios

Tramitado por: Ittel Cubilla

Anexo 4. Carta Aval institución de salud



Instituto Oncológico Nacional

Juan Demóstenes Arosemena



DDM-ION-019-02-2025
Febrero 7, 2025

Estudiante
Ittel Cubilla
Investigadora
E. S. M.

Julio Santamaría
P/O: Dr. Julio Santamaría
Director General - ION

Estimada Estudiante Cubilla:

Nos complace informar que esta Dirección no tiene objeción en su propuesta de investigación titulada: "Análisis de la satisfacción del cliente interno del Servicio de Radioterapia en el Instituto Oncológico Nacional de Panamá, 2025", toda vez que cuenta con la anuencia del Dr. Gaspar Pérez Jiménez - Jefe del Servicio de Radio-Oncología de nuestro Instituto.

Le recordamos que también debe contar con la aprobación de un Comité de Ética en Investigación de Panamá para otorgar nuestra autorización a fin que pueda iniciar con dicha investigación.

Atentamente,

Jorge Lasso de la Vega
Dr. Jorge Lasso de la Vega
Director de Docencia e Investigación Médica
Instituto Oncológico Nacional
/mdev

Instituto Oncológico Nacional
SERVICIO DE RADIOTERAPIA

Recibido: *[Signature]*
Fecha: 5/2/25 Hora: 8:55am

Calle Gorgas y Juan de Arco Galindo, Edif 254, Ancón

Teléfono (507) 512-7000 / 7100 Fax 512-7060, Apdo. 0816-04433, Panamá / Email ion@ion.gob.pa

Anexo 5. Carta de aprobación Comité Bioética



CBI-USantander-M- 059- 2025

Panamá, 13 de mayo de 2025.

MEMORANDO

**Para: Ittel Y. Cubilla S,
Jairoh J. González,
Anthony R. Santimateo A,
Astrid M. Gallardo F.**
Investigadores Principales.

Nydia Flores Chiari
De: Dra. Nydia Flores Chiari
Presidenta del Comité de Bioética de la Investigación



Asunto: Consideraciones sobre protocolo revisado

En reunión ordinaria del 07 de abril 2025 del Comité de Bioética de la Investigación de la Universidad Santander Panamá se discutieron, los documentos del protocolo: “**Análisis de la satisfacción del cliente interno del Servicio de Radioterapia en el Instituto Oncológico Nacional de Panamá, 2025**”.Y se decide aprobar con correcciones menores, mismas que se completaron el 08 de mayo de 2025.

Los Miembros del Comité de Bioética de la Investigación deciden entonces:

<input checked="" type="checkbox"/> Aprobar	<input type="checkbox"/> Solicitud de Modificaciones
<input type="checkbox"/> Suspender para correcciones	<input type="checkbox"/> Denegar

Anexo 6. Instrumento

Encuesta

Esta es una encuesta de satisfacción para el cliente interno en el Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá, Las preguntas están enfocadas en factores clave como Trabajo en equipo, Reconocimiento laboral, Condiciones de trabajo y beneficios laborales, aspectos que inciden directamente en la satisfacción y productividad del personal en un ambiente de salud altamente especializado.

Consentimiento informado

Análisis de la satisfacción del cliente interno del Servicio de Radioterapia en el Instituto Oncológico Nacional de Panamá, 2024.

Investigadores: Ittel Y. Cubilla S, Jairoh J. González, Anthony R, Santimateo A, Astrid M. Gallardo F.

Institución: Instituto Oncológico Nacional (ION)

Objetivo del Estudio: Evaluar y describir diversos aspectos relacionados con la satisfacción laboral del personal que labora en el departamento de radioterapia del ION.

Descripción: Usted está siendo invitado a participar en un estudio de investigación sobre la satisfacción laboral en el departamento de radioterapia del ION. Se le pedirá que complete una encuesta que tomará aproximadamente 10-15 minutos. Las preguntas están diseñadas por dimensiones como son: Trabajo en Equipo, Reconocimiento laboral, condición de trabajo y beneficio laboral; aspectos que inciden directamente en la satisfacción y productividad del personal en un ambiente de salud altamente especializado.

Confidencialidad: La identificación del paciente se codificará para mayor confidencialidad durante el tratamiento de los datos. Todas las respuestas serán tratadas de manera confidencial y solo se utilizarán para fines de investigación. Los datos se presentarán de manera agregada y no se identificarán individuos en los informes. La información recopilada se almacenará de forma segura en la plataforma de Google Forms y solo los investigadores tendrán acceso a esta. Los resultados analizados permanecerán en la oficina del Comité de Bioética de la Universidad de Santander, por un periodo de 5 años. Posterior a esta fecha se destruirán, las identidades y la codificación.

Beneficios y Riesgos: No se anticipan riesgos significativos asociados con la participación en este estudio. Los beneficios no incluyen el pago por su participación, estarán enmarcados bajo la oportunidad de contribuir en la mejora de la calidad del servicio en el departamento de Radioterapia, no recibirá pago ni estímulo por su participación. Los resultados no tendrán fines punitivos, dado que no se conocerán las respuestas de cada participante. Solo se presentarán los análisis agrupados.

Contactos: Si tiene alguna pregunta sobre el estudio, puede contactar a: comite.etica@usantander.edu.pa, icubilla@mail.usantander.edu.pa

Y francisco.gomez.7@udelac.edu.pa.

Al hacer clic en "Acepto" continuar con la encuesta, usted indica que ha leído la información proporcionada sobre el estudio y que consiente participar en este estudio de manera voluntaria.

Acepto participar en este estudio _____
 No acepto participar en este estudio _____

Cedula identidad Personal: _____

Genero:

Femenino ___
 masculino ___

Edad:

18-25 ___ 26-35 ___ 36-45 ___ 46-55 ___ 56-65 ___ > 65 años

Tiempo laboral:

menos de 1 año ___ entre 1 a 5 años entre 6 a 10 años ___ más de 10 años ___

A continuación, encontrará preguntas respecto a la calidad del servicio de Radioterapia, las cuales deben ser respondidas con la mayor sinceridad y valorando de 1 a 4 bajo una escala Likert su valoración.

1. ¿Se siente satisfecho con la carga de trabajo asignada?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo

2. ¿Cuenta con los recursos y herramientas necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo

3. ¿Siente que su trabajo es valorado por la organización?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que la comunicación con sus superiores es clara y efectiva?
 1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo

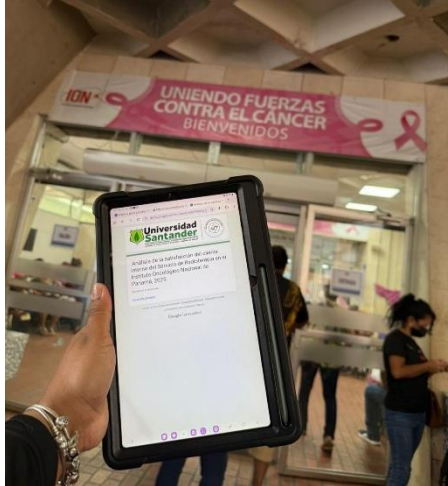
5. ¿Recibe apoyo adecuado por parte de su equipo de trabajo?
 1. Totalmente en desacuerdo

2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
6. ¿Los procesos internos le permiten cumplir con sus tareas de manera oportuna?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
7. ¿Se siente escuchado y considerado en las decisiones que afectan su trabajo?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
8. ¿Cree que tiene oportunidades de crecimiento y desarrollo en el servicio?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
9. ¿El ambiente laboral en el servicio le resulta agradable?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
10. ¿La infraestructura y equipos en el servicio cumplen con las condiciones necesarias?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
11. ¿Recibe suficiente capacitación para mantenerse actualizado en su rol?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
12. ¿Está satisfecho con los beneficios y políticas de bienestar laboral?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
13. ¿Percibe que sus superiores reconocen sus logros y esfuerzos?

1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
14. ¿Considera que se promueve un equilibrio adecuado entre trabajo y vida personal?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
15. ¿Siente que hay una cultura de cooperación en el servicio?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
16. ¿Está satisfecho con el nivel de autonomía que tiene en su trabajo?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
17. ¿Percibe que los pacientes reciben un buen servicio de parte del equipo?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
18. ¿Considera que el flujo de trabajo en el servicio está bien organizado?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
19. ¿Cree que existe una respuesta adecuada ante situaciones de estrés o emergencia?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo
20. ¿Recomendaría el servicio como un buen lugar para trabajar?
1. Totalmente en desacuerdo
 2. De acuerdo
 3. Muy de acuerdo
 4. Totalmente de acuerdo

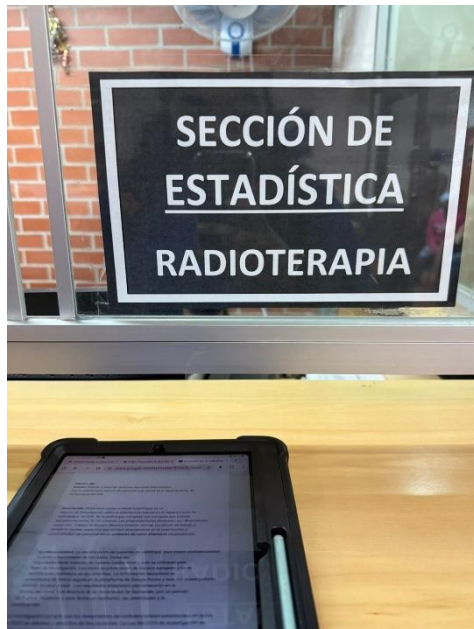
Anexo 7. Registro fotográfico

Foto 1. Presentación del formulario digital de encuestas frente a la entrada principal del Instituto Oncológico Nacional de Panamá.



Nota: Autores

Foto 2. Integrantes del equipo en espera de la autorización para poder ingresar a realizar la encuesta dentro del Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá.



Nota: Autores

Foto 3. personal completando la encuesta en formato digital desde su puesto de trabajo.



Nota: Autores

Foto 4. Integrantes del equipo de trabajo esperando al jefe de Radiología para la realización de la encuesta, en sala administrativa del departamento de Radiología.



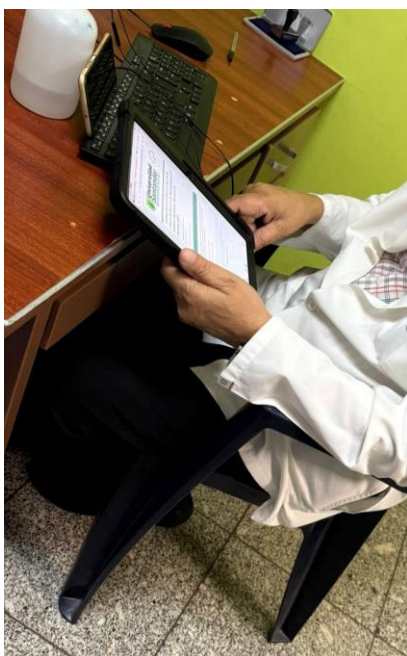
Nota: Autores

Foto 5. Reunión con el jefe de técnicos del Departamento de Radiología del Instituto Oncológico Nacional de Panamá



Nota: Autores

Foto 6. Médico radiólogo del Instituto Oncológico Nacional de Panamá completando la encuesta como parte del estudio sobre satisfacción del cliente interno.



Nota: Autores

Foto 7. Integrante del equipo de investigación realizando la encuesta en las instalaciones del Servicio de Radioterapia del Instituto Oncológico Nacional de Panamá.



Nota: Autores

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ

LA FACULTAD DE

Humanidades

EN VIRTUD DE LA POTESTAD QUE LE CONFIEREN LA LEY Y EL ESTATUTO UNIVERSITARIO
HACE CONSTAR QUE

Eric Santos Figueroa

HA TERMINADO ESTUDIOS DE MAESTRÍA Y CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS
QUE LE HACEN ACREEDOR AL TÍTULO DE

Magister en Lingüística Aplicada con Especialización en Redacción y Corrección de Textos

Y EN CONSECUENCIA SE LE CONCEDE TAL GRADO CON TODOS LOS DERECHOS,
HONORES Y PRIVILEGIOS RESPECTIVOS, EN TESTIMONIO DE LO CUAL SE LE EXPIDE
ESTE DIPLOMA EN LA CIUDAD DE DAVID, A LOS **Treinta y un** DÍAS
DEL MES DE **Agosto** DEL AÑO DOS MIL **cuatro**.

Blanca E. Rojas C.
Secretario General
Diploma - 011048 -
Identificación Personal 4-193-722

[Signature]
Decano

Juana Ramos Chue
Vicevicer
de Investigación y Postgrado

[Signature]
Rector

REPÚBLICA DE PANAMÁ
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Dirección Regional de Chiriquí
Lima, 2 OCTUBRE de 2004
Número del Diploma:
ERIC SANTOS FIGUEROA
Pais: 0213 Registro No: 200226

