



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de  
Cirugía del Hospital Belén Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

García Guerrero, José Alexander (ORCID: 0000-0002-3664-5439)

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y Gestión del riesgo en salud

CHICLAYO — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mis amigos y familiares, víctimas de esta pandemia, en especial para ustedes mis queridos amigos: Dr. Víctor Vásquez Villacorta, que a tu corta edad partiste de este mundo no sin antes enseñarme que siempre debemos estar al frente, en primera línea, porque así lo manda nuestro Juramento Hipocrático.

**José Alexander**

## **Agradecimiento**

A mi querida esposa, René, por su aliento a seguir adelante.

A mis queridos hijos Adrián, Valeria y Álvaro por ser ellos mi motivo de felicidad.

A mis queridos padres Alejandro e Ysabel, por su constante lucha y entrega en búsqueda de la felicidad para sus hijos.

**El Autor**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract:.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO:.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y Diseño de Investigación: .....	12
3.2. Variables y Operacionalización: .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo:.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	14
3.5. Procedimientos: .....	15
3.6. Método de análisis de datos: .....	16
3.7. Aspectos éticos:.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Correlación entre Calidad de atención y Satisfacción de usuarios	17
<b>Tabla 2.</b> Correlación entre Calidad de atención y Satisfacción de usuarios en sus afectos positivos	18
<b>Tabla 3.</b> Correlación entre Calidad de atención y Satisfacción de usuarios en sus afectos negativos	19
<b>Tabla 4.</b> Nivel de Calidad de atención en el Servicio de cirugía	20
<b>Tabla 5.</b> Nivel de Satisfacción de los usuarios en el Servicio de cirugía	21

## **Índice de figuras**

<b>Figura 1.</b> Distribución de la muestra según género	53
<b>Figura 2.</b> Distribución de la muestra según edad	53
<b>Figura 3.</b> Distribución de la muestra según grado de instrucción	54
<b>Figura 4.</b> Distribución de la muestra según tipo de seguro	54
<b>Figura 5.</b> Promedio de calificación de las Dimensiones de la calidad de atención	55
<b>Figura 6.</b> Promedio de calificación de las Dimensiones de la Satisfacción	55
<b>Figura 7.</b> Promedio de calificaciones de las dimensiones de Calidad de atención	56
<b>Figura 8.</b> Promedio de las calificaciones de las dimensiones de Satisfacción	56

## Resumen

Este trabajo de investigación tiene por objetivo: Determinar si existe relación entre calidad de la atención y satisfacción de sus usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque. Se trata de un estudio de tipo Básica, No experimental, Correlacional, transversal con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 56 usuarios a quienes se les realizó dos cuestionarios, uno para Calidad y otro para Satisfacción. La información recogida se analizó a través del Software SPSS 25.0, utilizando las estadísticas descriptivas: medias, desviación estándar, frecuencias y porcentajes para datos numéricos. Para la Prueba de Hipótesis se usaron el Coeficiente de correlación de Spearman y el grado de significancia, que permitieron determinar el nivel de relación de las variables. Los resultados evidencian que existe un nivel significativo y directo de Correlación entre las variables mencionadas con una significancia de 0.058 y un Coeficiente de correlación de -0.057. Sin embargo, el nivel de calidad de la atención fue considerada como Muy buena calidad en 82.14% y Buena calidad en 17.86% mientras que el nivel de satisfacción fue de 89.2% para usuarios Muy satisfechos, de 7% para Satisfechos y de 3.8% para usuarios Regularmente satisfechos.

**Palabras clave:** Calidad de atención, Satisfacción de usuarios, Servicio.

### **Abstract:**

This research work aims to: Determine if there is a relationship between quality of care and user satisfaction in the surgery service of Hospital Belén de Lambayeque. This is a Basic, Non-experimental, Correlational, cross-sectional study with a quantitative approach. The sample consisted of 56 users who received two questionnaires, one for Quality and the other for Satisfaction. The information collected was analyzed through the SPSS 25.0 Software, using descriptive statistics: means, standard deviation, frequencies and percentages for numerical data. For the Hypothesis Test, the Spearman correlation coefficient and the degree of significance were used, which allowed determining the level of relationship of the variables. The results show that there is a significant and direct level of correlation between the mentioned variables with a significance of 0.058 and a correlation coefficient of -0.057. However, the level of quality of care was considered as Very good quality in 82.14% and Good quality in 17.86%, while the level of satisfaction was 89.2% for Very satisfied users, 7% for Satisfied and 3.8% for Regularly satisfied users.

**Keywords:** Quality of care, User satisfaction, Service

## I. INTRODUCCIÓN

¿Qué es Satisfacción? ¿Cómo podemos saber si hemos sido satisfechos con una atención?, interrogantes como éstas nacen al recibir un trato ya sea personal o de empresa que ofrecen algo determinado a un público; así, la Real Academia de la Lengua española nos menciona que “satisfacción es ese sentimiento que causa bienestar o esa sensación de saciedad que es percibida por un sujeto que ha satisfecho una necesidad”; y ésta definición puede ser extrapolada al ámbito de la salud si nos referimos a aquella experiencia en la cual la atención que ha recibido un usuario supera a las expectativas de éste mientras se encontraba hospitalizado o recibiendo algún otro servicio. (Gorari, 2015 como citado en Pozo, et al, 2021)

La Organización Mundial de Salud (OMS) definió a la Calidad en el sistema sanitario, considerando que ésta se da al brindar al usuario niveles superlativos de las condiciones de salubridad concerniente a los procedimientos de diagnóstico y tratamiento propios para cada paciente, pero limitando los posibles efectos iatrogénicos y así satisfacer al usuario.

Desde los inicios en que se deseó investigar sobre el desempeño de las atenciones y la satisfacción de los clientes se han creado distintos test de evaluación, los cuales se han ido modificando y mejorando con la finalidad de lograr resultados más objetivos respecto a la realidad de lo investigado. Los pioneros en la investigación de la calidad de un servicio lo tenemos en Parasuraman, Zeithalm y Berry en 1988 en Norteamérica, quienes idearon el Sistema SERVQUAL. (Parasuraman, et al., 1988, p. 41).

Así pues, nuestro trabajo no está exento de dicha búsqueda, por lo que, apoyados con la encuesta SERVQUAL buscaremos determinar dicha relación en nuestras variables ya que en el hospital Belén de Lambayeque, específicamente en el Servicio de Cirugía, laboran 14 cirujanos, 8 enfermeras y 8 técnicos de enfermería, programados en turnos diurnos o nocturnos según rol, quienes brindan atención de pacientes con dedicación, tiempo, amabilidad, seguridad, etc, los cuales pueden ser enmarcadas como un nivel de Calidad. Asimismo, Cabe mencionar que el Hospital Belén tiene aproximadamente 200 años desde su creación por lo que la infraestructura de sus ambientes de hospitalización es

antigua, sin embargo, los materiales inmuebles como camas y accesorios para procedimientos en cirugía están en buenas condiciones.

Es por ello que encaminamos nuestro trabajo a la percepción de los usuarios hospitalizados en este servicio que recibieron manejo quirúrgico ya sea de emergencia o de cirugía programada determinando así la relación que guardan nuestras variables de estudio ya que, como es sabido, los trabajadores de salud pueden brindar atenciones según su capacidad y poder resolutivo, también según estado de ánimo y otros factores que influyen en la relación médico-paciente y que los usuarios tienen distintos grados de percepción dependiendo ésta de la solución o no a su problema quirúrgico o a su grado de empatía con el personal que le brinda la atención pero, ello va de la mano con la capacidad resolutiva del Hospital según su infraestructura y logística correspondiente, los cuales queremos demostrar en el presente trabajo que lo mencionado, que forma parte de las dimensiones de calidad, tiene un nivel de aceptación en nuestros y además si ésta les satisface sus expectativas relacionándolas con niveles afectivos positivos.

Es por ello que nuestro Problema General fue el siguiente: ¿Existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque?

Asimismo, nos planteamos los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de Calidad de atención en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque? y ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque?

Los problemas mencionados líneas arriba nos permite enmarcar la Justificación a nuestro trabajo que, desde una visión teórica, ésta tiene el propósito de aportar conocimiento respecto a Calidad de Atención con el uso de Estándares reconocidos y validados internacionalmente adaptándolas a nuestra realidad ya que con ello lograremos reconocer nuestros puntos favorables, los que están en proceso de mejora y los desfavorables y con ello no existe más motivo que el de mejorar continuamente en beneficio de los usuarios a quienes se atiende.

Desde una visión práctica, nuestro estudio evidencia la necesidad de mejorar el desenvolvimiento de los profesionales de la salud en el servicio, conociendo sus debilidades y fortalezas logrando así que sus atenciones sean consideradas de

“Calidad” pero ello se puede determinar a través de las rúbricas validadas y/o adaptadas a nuestra realidad.

En cuanto a la justificación metodológica, mencionar que la elaboración y aplicación de rúbricas para el estudio de Calidad y Satisfacción, validadas a nivel nacional y/o internacional y que al ser adaptadas a nuestra realidad podrán ser utilizadas por otros investigadores que busquen consolidar la mejora continua en su institución.

Consignados los puntos anteriores, nos trazamos el siguiente Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.

Asimismo, nuestros Objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de calidad de la atención en el Servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque y Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.

Para lograr dichos Objetivos nos planteamos las siguientes Hipótesis:

**H0:** “La Calidad de atención y la satisfacción de usuarios no están relacionados en el servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque”

**H1:** “La Calidad de atención y la Satisfacción de Usuarios están relacionados en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque”

## II. MARCO TEÓRICO:

Para concretar nuestro trabajo de Investigación se examinaron trabajos nacionales e internacionales, los cuales dan cabida a datos valiosos que apoyan nuestro sustento teórico, así pues, los trabajos de índole nacional como el realizado por Gómez (2016) menciona en su trabajo “Calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa en Medicina Complementaria en el Hospital de Iquitos”, que utiliza como instrumento la encuesta SERVQUAL, validada para su muestra. Obtiene como resultados que el 72.9% de usuarios se sienten satisfechos con la atención recibida a lo que él la considera como aceptable. Su variable calidad estuvo dividida en 5 dimensiones, de ellas, las que obtuvieron mejor nivel aceptación fueron las dimensiones de empatía y seguridad. Con estos resultados pudimos inferir que sí es posible validar la calidad y satisfacción a través del uso de encuestas a usuarios.

Campos (2018), en su trabajo “Calidad de Servicio en el Hospital Santa María del Socorro”; quien también utilizó la encuesta del SERVQUAL en su estudio Cuantitativo obtiene que el 82.4% de sus usuarios están satisfechos. Además, considera aceptable el nivel de la atención. A nuestro entender, la encuesta SERVQUAL es un instrumento de evaluación muy utilizado que refleja la satisfacción o no de los clientes, que en dicho Hospital ha resultado como aceptable respecto a su Calidad de Atención. (p.16)

Zavaleta y García (2018), en su trabajo “Calidad de atención con la satisfacción del usuario en consulta externa en Medicina Física y Rehabilitación en Chota”, utiliza su propia encuesta validada. La calidad es calificada como aceptable y con nivel intermedio en un 72.4%, sin embargo, existe un reducido número de pacientes insatisfechos. Lo que nos da a entender que son los usuarios quienes califican la calidad de la atención que en este caso es de un nivel intermedio, así como hay usuarios que no están satisfechos con la atención en este nosocomio y ahí debe radicar la necesidad de cambios y mejoras del servicio.

Zamora (2016), con su trabajo “Grado de satisfacción de los usuarios externos respecto a la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de ginecoobstetricia en un establecimiento de atención primaria”, utilizando su encuesta anónima en sus pacientes, con el cuestionario del SERVQUAL pero adaptada a su muestra obtuvo que un 87.65% le dan un nivel de aprobación a sus

atenciones y que sus usuarios están de acuerdo con la calidad del servicio. Notamos también que los usuarios de este nosocomio dan su aprobación en cuanto a la Calidad de la Atención, siempre utilizando las encuestas del instrumento SERVQUAL.

Calampa y Chávez (2015), en su tesis “Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital César Garayar García de Iquitos – 2015”, en su investigación descriptiva, correlacional y aplicada, trabajó una muestra de 290 pacientes pertenecientes a los servicios de obstetricia, cirugía, medicina y pediatría. Utilizó encuestas para el estudio de sus variables. Su resultado obtenido fue alarmante puesto que, sus usuarios calificaron deficiente el nivel de la calidad de las atenciones y esto se repetía en todos los servicios estudiados, con lo conclusión que estos usuarios estaban insatisfechos con dichas atenciones. Con ello podemos decir que las encuestas sirven para determinar si la prestación es considerada buena o deficiente con lo que en el caso contrario nos permite estar alerta para tener consideraciones a proponer cambios en la institución respecto a la calidad de las atenciones.

Huerta (2015), en su trabajo “Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza”, con un diseño cualitativo, descriptivo y transversal, utilizó el instrumento SERVPERF adaptado a su muestra. Sus conclusiones: Usuarios satisfechos en un 92.2%. Las dimensiones con más puntaje fueron seguridad, empatía y elementos tangibles. Esta encuesta es muy similar a SERVQUAL y nos da resultados comparables como en este caso que evidencian a través de esta encuesta que la calidad de la atención en este nosocomio tiene satisfechos a sus usuarios.

Quispe Y. (2015) en su trabajo “Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto de Andahuaylas – 2015”, al utilizar la encuesta SERVQUAL en 272 pacientes, obtuvo que dichas variables están relacionadas directamente. Esta Tesis buscó relacionar si la Calidad con que se brinda el servicio trae consigo la Satisfacción de los Usuarios, logrando que la encuesta SERVQUAL consiga dicho resultado.

García , Guillinta, Cabello, Santillán (2015), en su trabajo “Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación”,

en Lima, Perú. A través de la encuesta del SERVQUAL, con una muestra de 280 usuarios, determinaron que el porcentaje de satisfacción fue de 76.4% siendo los elementos tangibles (con un 78,8%) y seguridad (con un 77,9%) las dimensiones que más aceptación lograron. Con estos resultados la calidad de la atención en dicha institución es catalogada como aceptable, quedando así en evidencia que las encuestas del SERVQUAL son útiles para validar aceptación de un servicio.

Redhead (2013), en Chaclacayo propone su trabajo “Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau”, estudio no experimental, correlacional y descriptivo, con 317 usuarios, utilizó el cuestionario SERVQUAL. Concluye en que sus variables estudiadas guardan una relación significativa y directa. De acuerdo con este estudio, podemos inferir que la calidad y la satisfacción son entidades relacionadas.

Vía (2017) en su Tesis “Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callo, 2017” con estudio No experimental, descriptivo trabajando en 108 usuarios realizándoles el cuestionario del SERVQUAL, tuvo como resultados que un 56.8% se encuentran satisfechos y que un 43.2% se encuentran insatisfechos. Lo que podemos deducir de que la encuesta SERVQUAL sirve para valorar la satisfacción y esto debe motivar el mayor énfasis en los usuarios insatisfechos para lograr mejorar ese nivel.

Cuba (2011), en su investigación de tipo descriptiva y transversal “Evaluación del cumplimiento de los atributos de la atención primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención”, trabajando con 240 pacientes, cuyos resultados fueron: un 61.7% aseguran sentirse medianamente satisfechos y un 23.3% tienen elevada satisfacción. Concluye además que sus usuarios tienen un nivel de aceptación medio para la atención recibida en dicho centro. Esto nos refleja más muestras de insatisfacción del usuario al utilizar las encuestas validadas demostrando que no todo lo que se brinda a nivel institucional es de calidad.

Lostanau (2018), en su trabajo “Satisfacción del Usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018” trabajando con 93 usuarios realizándoles dos cuestionarios uno para calidad y otro para satisfacción. Obtuvo sus resultados:

47.3% de usuarios consideran de muy buena calidad la atención que recibieron, 43% de buena calidad, 8.6% de regular calidad y 1.1% de mala calidad. Asimismo, el 36.6% de la muestra refiere sentirse muy satisfechos, el 46.2% satisfechos, el 12.9% regularmente satisfechos y el 4.3% se encontraban insatisfechos. Además, la relación entre ambas variables es moderada. Comprobamos que las rúbricas validadas determinar el valor de la atención en una institución sea de salud o no y ésta se ve reflejada en la satisfacción de quien reciba dicha atención.

Marín (2017), en su Tesis “Calidad de atención y grado de Satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia” utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para su muestra; obtuvo como resultados que un número de pacientes (31%) afirman que están insatisfechos, siendo las dimensiones con peor porcentaje la capacidad de respuesta y los aspectos tangibles. Deduciendo de este porcentaje, casi el 70% de los usuarios estuvieron satisfechos con lo recibido en el servicio, lo que debe preocupar a las autoridades de dicha institución es el alto índice de insatisfacción.

En contraste con estos estudios nacionales podemos enunciar también estudios internacionales como el realizado por Orozco (2017) que nos presenta su trabajo sobre “Calidad de la atención y la Satisfacción de los usuarios en un Hospital Militar en Nicaragua”, estudio descriptivo y transversal con 364 usuarios encuestados, valorando las 5 dimensiones del SERVQUAL, en la que concluye que en su Hospital de labores se cumple moderadamente con los estándares de calidad siendo los puntos más álgidos la confiabilidad y elementos tangibles. La encuesta utilizada en este estudio también es SERVQUAL, siendo el resultado en un grado medio o moderado para la satisfacción de sus usuarios.

Bravo y Guzmán (2016), en su Tesis “Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés- Servicio de Emergencias Pediátricas noviembre-febrero 2016”, estudio descriptivo, explicativo y transversal, usaron dos encuestas de tipo SERVQUAL, una para su propio personal de salud y otra para sus usuarios; buscaron conocer el grado de vocación del personal (cuyo resultado fue favorable) y un alto nivel de aceptación de los usuarios. Este trabajo implica la gran utilidad de las Rúbricas para determinar si la atención que se está brindando en el centro de labores, es aceptable y si ésta tiene satisfechos a los usuarios.

Maggi (2018), en su trabajo sobre la “Calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia pediátrica en el hospital General de Milagro”, en una población de 357 usuarios y utilizando las encuestas SERVQUAL obtiene como resultado que sus usuarios se encuentran Insatisfechos con la atención recibida, dejando en claro la deficiente calidad en dicho servicio. Queda claro que la rúbrica en este trabajo sirve para mejorar nuestras atenciones a los usuarios.

Mongui (2015), en su tesis “Percepción de la calidad de la atención médica en la población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P en Buenos Aires”, estudio transversal, en una población de 110 usuarios que presentan discapacidad, utiliza una encuesta que recibe la percepción de los usuarios en distintos puntos de vista que incluye en la encuesta y da como resultado que solo el 40% de los encuestados se siente satisfecho con la atención. Sin embargo, existe un 60% con posibilidad de desagrado a la atención percibida, lo que implica la necesidad de mejora gracias a la utilización de las rúbricas validadas.

Pedraza (2014), utiliza el cuestionario SERVQUAL en su trabajo “Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: caso ABC”, concluye que la calidad del servicio tiene una respuesta aceptable o bueno según 4 factores que se estudiaron los cuales fueron: trato al paciente y empatía, efectividad y oportunidad, tiempo de espera, seguridad y limpieza. Estos factores son similares a los estudiados en las encuestas de SERVQUAL, por lo que podemos inferir que esta rúbrica es adaptada a su realidad laboral en este nosocomio.

Caben mencionar también las definiciones de las variables del presente estudio, en este caso la Organización Mundial de la Salud, nos menciona que Calidad “el grado en el que los servicios que una persona o poblaciones reciben logran aumentar las probabilidades de mejores resultados sanitarios y que éstos van respaldados por el conocimiento de los profesionales que brindan dicha atención”.

Asimismo, Costa, et al. (2014) hacen referencia como calidad a “aquellas características en las que un servicio cumple con las exigencias o expectativas del usuario”.

Este concepto también involucra el hecho de que comúnmente entendemos la calidad de satisfacción de necesidades las cuales al no ser satisfechas es exclusivamente por falta de calidad debido a servicios ineficientes, accesos limitados, con costos no solventables, quejas médicas y también de los profesionales que brindan la atención, etc. (Barragán y Moreno, 2013).

Debemos mencionar que la Calidad de un servicio hospitalario es la disyuntiva entre las percepciones del usuario y sus expectativas sobre lo que ofrece el hospital respecto al servicio. (Al-Doar, 2017)

Con respecto a la Satisfacción de los usuarios, acotar que se trata de un término netamente subjetivo ya que implica actitudes y emociones los cuales pueden ser medidas a través de cuestionarios, encuestas y entrevistas. (Civera, 2008).

La Real Academia de la Lengua explica que satisfacción es toda acción que busca satisfacer o sosegar una necesidad, queja o una razón.

La Norma ISO 9000:2015, explica que la Satisfacción es la forma en cómo el usuario percibe que se han cumplido sus solicitudes o necesidades.

Según Atalaya (1995) como citado en Figueroa (2018) nos menciona que:

La satisfacción es algo concreto que se da a través de fenómenos ligados a aspectos objetivos que a su vez afectan la percepción de sus usuarios. Además, esta experiencia implica racionalidad y conocimiento para hacer una diferencia entre lo que desea obtener el usuario y los resultados logrados; pero, estos resultados se verán modificados por factores dependientes del usuario como su moral, cultura, etc. (P. 34)

Para la Asociación Americana de Marketing (2014), la satisfacción es la reacción ocasionada frente a la realización de una compra la cual se entenderá como la diferencia entre la expectativa generada en el usuario y el rendimiento de dicha compra; entonces, si el rendimiento de la compra supera la expectativa del usuario, se hablará de satisfacción, pero, si el rendimiento no supera la expectativa entonces, se hablará de insatisfacción del usuario. (Ceja & Ramírez, 2013, p.89).

Según Kotler & Armstrong (2004), como citado en Elasri Ejjaberi (2016) nos dice que lo que percibe el usuario es el valor final del producto dependiendo solo de él y no de alguna institución, este valor es una percepción subjetiva que depende de estados de ánimo y opiniones de otros usuarios. (p. 16).

Según este autor, existen 3 niveles de satisfacción: Insatisfacción, si no se satisface la necesidad; Satisfacción, si las expectativas y el rendimiento del producto se equiparan y la Complacencia, si sus expectativas son colmadas en grado superlativo.

Otro enfoque nos señala que el término Satisfacción se basa no solo en lo subjetivo, sino que tiene también su componente objetivo con criterios personal y social. (Velandia, 2007 como citado en Lostaunau, 2018, p. 20).

Así, pues, la satisfacción puede ser entendida a través de 3 componentes:

- Componente en base a los afectos.
- Componente en base a experiencias del usuario.
- Componente en base a la experiencia posterior a la compra.

Es así, que se originan distintos enfoques en los que se trata de evaluar la satisfacción, entre los que destacan:

- Enfoque cognitivo: Basado en el uso racional de la información sobre un producto. (Velandia, 2007, como citado en Lostaunau, 2018, p. 21).
- Enfoque de la afectividad: Basado en lo subjetivo (estados de ánimo). Esta visión nos enmarca en:
  - ✓ Afectos positivos: Estado placentero del usuario: entusiasmo, alegría, inspiración, etc.
  - ✓ Afectos negativos: Estado displacentero: aversión, disgusto, culpabilidad, temor, etc. Que causa insatisfacción del usuario. (Sandín, 1999, p. 37).

Watson, Clark y Tellegen en 1988 idealizaron la escala de afectos positivos y negativos (Positive and Negative Affect Schedule, PANAS) en la que se miden las emociones que el usuario expresa sea de agrado o desagrado sobre la calidad de la atención recibida. A esto se le conoce con nivel de satisfacción. Dicha escala consta de 10 dimensiones de afectos tanto positivos como negativos, que se modifican y expresan según las características sociodemográficas del usuario.

Definidos los puntos anteriores, nos preguntamos si la Calidad y la satisfacción están relacionados o guardan vínculos inseparables. Para esto, Dominguez (2006) nos dice que ambas entidades deben estar siempre relacionadas, sin embargo, para otros autores, son términos similares. Siendo los pioneros para la determinar la relación que guardan dichos términos, en 1988,

Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes crearon el sistema SERVQUAL el cual consta de 5 dimensiones de la Calidad: Elementos tangibles, Fiabilidad o presentación del servicio, Capacidad de respuesta, seguridad y empatía o calidez. Este instrumento mide las percepciones y expectativas de los usuarios y se detallarán sus dimensiones:

- Fiabilidad: Nivel de confianza con la que se brinda el servicio.
- Capacidad de respuesta: Solución del problema de manera oportuna y precisa.
- Seguridad: capacidad de inspirar confianza y sapiencia en lo que se está solucionando.
- Empatía: capacidad que tiene el personal de salud para atender de forma atenta y cortés.
- Aspectos tangibles: Aspecto física de la institución y del personal.

En el Perú, esta encuesta SERVQUAL ha sido validada para su uso en el área de consultorio externo en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2012. MINSA (2012).

Sin embargo, dicha encuesta debe ser adaptada a la realidad problemática de lo que se desea investigar o de la atención a estudiar.

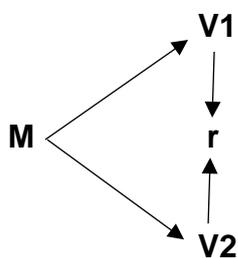
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

**Tipo:** Básica, porque el presente trabajo estuvo cimentado en un marco teórico que también fue motivo de estudios previos y que a su vez nos sirvió de modelo para el nuestro, con la única finalidad de ampliar el conocimiento en base a la utilización del conocimiento científico. (Padrón, 2006).

**Diseño:** No experimental (porque las variables no fueron manipuladas), transversal (las variables son identificadas en un mismo tiempo y sus relaciones entre ellas son determinadas) y Correlacional (ya que el fin de nuestra investigación es demostrar la relación de las variables satisfacción y calidad de la atención). (Galarza, 2021).

Nuestro diseño de investigación no experimental está representado por el siguiente gráfico:



**Donde:**

M: Muestra

V1: Satisfacción.

V2: Calidad de la atención.

r= Relación.

#### 3.2. Variables y Operacionalización:

Nuestro trabajo consta de dos variables. Una independiente que es Calidad de atención y la otra dependiente que es Satisfacción de usuarios. Para la variable Calidad tenemos su definición conceptual “Es el grado en el que las características de la atención cumplen con los requisitos exigidos”. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) y su definición operacional “Es la percepción del usuario respecto al desempeño del servicio recibido”. (Cronin y Taylor, 1992).

Para la variable Satisfacción tenemos su definición conceptual “Percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas”. (ISO 9000: 2015) y su definición Operacional “Resultado de la diferencia entre afectos positivos y negativos”. (Watson, Clark & Tellegen, 1988).

Ambas variables fueron estudiadas a través del uso de cuestionarios. Uno para Calidad, según la encuesta SERVQUAL adaptada a nuestra muestra de 56 usuarios del servicio de cirugía con un total de 22 preguntas de sus percepciones sobre la atención recibida, agrupadas en 5 dimensiones: Fiabilidad (pregunta del 1 al 5), Capacidad de respuesta (del 6 al 9), Seguridad (del 10 al 13), Empatía (del 14 al 18) y Elementos tangibles (del 19 al 22). Asimismo, este cuestionario contiene datos específicos de edad, sexo, grado de instrucción y condición de asegurado.

La variable Satisfacción fue estudiada a través del cuestionario de la encuesta PANAS para afectos positivos y negativos, la cual contenía de 20 preguntas, las primeras 10 para afectos positivos y las restantes para afectos negativos.

Las respuestas de ambos cuestionarios fueron resueltas usando la escala de Likert con puntuación del 1 al 5, sabiendo que 1 es el mínimo valor y 5 el máximo valor.

El nivel de la valoración de Calidad lo dio en promedio de la calificación de sus indicadores, mientras que el nivel de Satisfacción lo dio el promedio de la diferencia de los afectos positivos menos los negativos, tal como se estipula en los anexos.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo:**

**Población:** Todos los pacientes o usuarios del servicio de cirugía que han sido atendidos a través de una cirugía sea de emergencia o programada de forma electiva y que estuvieron hospitalizados en el servicio mencionado, que además cumplieron con los siguientes criterios:

#### **Criterios de inclusión:**

- Paciente cuya edad está entre los 18 y 65 años.
- Paciente con diagnóstico definido que haya necesitado manejo quirúrgico ya sea de forma electiva o de emergencia por el especialista en cirugía general.
- Paciente que aceptó ser parte del estudio.

- Paciente hospitalizado en el área de hospitalización del servicio de cirugía del hospital.

**Criterios de exclusión:**

- Paciente que sea menor de 18 años o mayor de 65 años de edad.
- Paciente con alguna alteración mental evidente.
- Paciente que no deseó participar de manera voluntaria en el estudio.
- Paciente sin diagnóstico confirmado que no amerite el manejo quirúrgico por el especialista en cirugía general.

**Muestra:** Para el cálculo de la muestra se tomó el promedio del número total de pacientes atendidos y hospitalizados en el servicio de cirugía, registrados en el libro de ingresos hospitalarios del servicio, durante los 6 meses consecutivos previos a la toma de muestra obteniendo así un total de 56 pacientes.

**Muestreo:** No Probabilístico, Por conveniencia.

**Unidad de análisis:** Pacientes usuarios del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque durante el mes de noviembre, de ambos sexos, de entre 18 a 65 años de edad, sin alguna discapacidad mental evidente y que fueron intervenidos quirúrgicamente tras una cirugía de emergencia o programada de electiva.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La técnica que utilizamos en nuestro trabajo fue la ENCUESTA y cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario: Para Calidad de la atención, un cuestionario (SERVQUAL adaptado a la muestra) de 22 preguntas que miden la percepción del usuario y para Satisfacción del usuario un cuestionario (PANAS a través de afectos positivos y negativos) de 20 preguntas (Ver anexos).

**Validez:** La validez de cada instrumento la realizaron 4 jueces expertos, quienes consideraron la Pertinencia, Relevancia, Claridad y Suficiencia de los indicadores en cada cuestionario.

**Confiabilidad:** Esta fue determinada a través de una prueba piloto, considerando como muestra piloto a un 20% del total de la muestra, pero sin ser considerados luego estos usuarios dentro de la muestra final.

Una vez recolectados los datos, éstos fueron procesados a través del análisis estadístico Alfa de Cronbach cuyos resultados de confiabilidad fueron de 0.85 para el instrumento de Calidad de la atención y de 0.84 para el instrumento de Satisfacción de usuarios. Teniendo en cuenta que ese resultado mientras más se aproxime a 1, más confiable es.

### **3.5. Procedimientos:**

Previo a la realización de nuestro trabajo de investigación, se debió obtener primero la autorización de la entidad responsable del Hospital Belén de Lambayeque, La Dirección ejecutiva del Hospital.

En el servicio de Cirugía, las encuestas a los usuarios se hicieron de manera presencial por el mismo investigador, quien solicitaba la autorización a cada encuestado y cumpliendo con los criterios de inclusión y/o exclusión de la muestra.

La encuesta fue resulta de manera anónima, pero se adjuntó solamente datos sociodemográficos del usuario.

Se procedió primero con la prueba piloto, para identificar el nivel de confiabilidad de los instrumentos y luego el estudio completo de la muestra de 56 pacientes del servicio. Obtenido el total de la muestra, la base de datos fue llevada al programa de Microsoft Excel y luego procesadas a través del análisis estadístico del Software IBM SPSS STATISTICS versión 25.0, a través de la estadística descriptiva de Medias y desviación estándar, así como las frecuencias, siendo los resultados representados a través de gráficos y tablas.

En cuanto a las hipótesis, se utilizó el Rho de Spearman o Coeficiente de Correlación de Spearman para determinar si existe relación entre las variables de Calidad y Satisfacción, el cual debe tener un nivel de significancia del 5%.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

El método usado es el inferencial, ya que ya que toda la información obtenida se recopiló en el sistema SPSS 25.0 determinando así en nivel de relación entre las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Nuestro trabajo cumple con los principios éticos y deontológicos, las encuestas han sido realizadas de manera individualizada a cada usuario según los criterios de inclusión, se guardó la correcta confidencialidad respecto a los datos personales de los usuarios. No se manipularon los datos, los mismos que fueron estudiados estadísticamente tal y como fueron obtenidos y sus resultados son el reflejo de su obtención y desempeño.

Por último, nuestro trabajo de investigación fue redactado teniendo como parámetros a seguir la Normativa indicada por la Universidad César Vallejo, que sugiere el uso de las Normas APA de su 7° edición.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados serán explicados según nuestros Objetivos, así, el Objetivo general fue “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.

**Tabla 1**

*Correlación entre Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque*

			<b>Calidad de Atención</b>	<b>Satisfacción de Usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1.000	-0.057
		Sig. (bilateral)		0.058
		N	56	56
	Satisfacción de Usuarios	Coeficiente de correlación	-0.057	1.000
		Sig. (bilateral)	0.058	
		N	56	56

*Nota:* En la tabla 1, sobre la relación que guardan nuestras variables de estudio, nos ofrece un valor de significancia de 0.058, el cual es equiparable al p-valor el cual es de 0.05. Por lo tanto, sabiendo que nuestra Hipótesis nula (H0) nos dice que No existe Relación entre nuestras variables de estudio y que la Hipótesis alterna (H1) afirma que sí existe dicha relación y sabiendo ya que como resultado de esta correlación de variables tenemos un nivel de significancia de 0.058, el cual estamos asumiendo que es equiparable al p-valor, podemos mencionar que nuestras variables de estudio sí están relacionadas entre sí, aceptando en este caso el valor de H1 o hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a mejor nivel de Calidad de atención mayor será la Satisfacción de nuestros pacientes. Asimismo, según el Coeficiente de Correlación que en este caso es de -0.057, siendo este número, negativo y cercano a -1, debemos inferir que existe un grado de Asociación negativa debido a la presencia de afectos negativos en el presente estudio para la variable satisfacción, infiriendo que a mayor calidad menor es el afecto negativo.

**Tabla 2**

*Correlación entre Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios en Afectos positivos, en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque*

			<b>Calidad de Atención</b>	<b>Afectos Positivos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1.000	,227**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	56	
	Afectos Positivos	Coeficiente de correlación	,227**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
		N	56	

*Nota:* En la tabla 2, El nivel de significancia para esta relación entre la Calidad de la atención y la satisfacción del usuario teniendo en cuenta los afectos positivos, nos ha dado un resultado de 0.000, el cual es menor al p-valor de 0,05, con lo que nos hace rechazar la Hipótesis nula que afirma que No existe relación entre ambas variables. Sin embargo, con este hallazgo podemos inferir que, a mayor nivel de la calidad de atención, es posible lograr un mayor nivel de satisfacción con afectos positivos en el usuario, lo cual concuerda con el Coeficiente de Correlación que para este caso es de 0.227, valor cercano a 1, el cual significa que existe un grado de Asociación positiva entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción, pero con Afectos positivos.

**Tabla 3**

*Correlación entre la Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios en Afectos Negativos, en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque*

			<b>Calidad de Atención</b>	<b>Afectos Negativos</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Calidad de Atención	Coeficiente de correlación	1.000	-,143**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	56	
	Afectos Negativos	Coeficiente de correlación	-,143**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	56	

*Nota:* En la tabla 3, el nivel de significancia para la correlación entre las variables de estudio respecto a los afectos negativos es de 0.001, el cual es menor al p-valor de 0.05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis nula en este caso, la cual afirma que no existe relación entre ambas variables, por lo que podemos inferir que existe un grado de Correlación entre estas dos variables. Sin embargo, notamos que existe un Coeficiente de correlación de -0,143, el cual es cercano a -1, lo que nos indica que existe un grado de Asociación negativa entre ambas, es decir, que a mayor nivel de calidad de la atención vamos a obtener menor valor de los afectos negativos respecto a la satisfacción.

Asimismo, nuestros Objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de calidad de la atención en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque y Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.

**Tabla 4**

*Nivel de Calidad de Atención del Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque*

<b>Nivel de Calidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Mala Calidad	0	0
Mala Cantidad	0	0
Regular Cantidad	0	0
Buena Calidad	10	17.86
Muy Buena Calidad	46	82.14
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

*Nota:* En la tabla 4, de la totalidad de usuarios encuestados, notamos que el 10 de ellos, que representan el 17.86% aseveran que la Calidad de la atención en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque es de BUENA CALIDAD mientras que 46 usuarios, que representan el 82.14% del total aseguran que la Calidad de la atención es de MUY BUENA CALIDAD, dejando evidencia que el trabajo realizado en dicho servicio es bueno en lo que respecta a las 5 dimensiones de calidad.

**Tabla 5**

*Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque*

<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Insatisfecho	0	0
Insatisfecho	0	0
Regularmente Satisfecho	2	3.8
Satisfecho	4	7
Muy Satisfecho	50	89.2
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

*Nota:* En la tabla 5, del total de usuarios encuestados, 2 de ellos, que representan un 3.8% afirman sentirse REGULARMENTE SATISFECHOS, 4 de ellos que hacen un 7% afirman sentirse SATISFECHOS mientras que, 50 usuarios que representan a un 89.2%, aseguran sentirse MUY SATISFECHOS con la atención recibida en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque. Con este resultado, podemos afirmar que el Usuario de este servicio hospitalario termina en su mayoría Muy Satisfecho con la atención recibida.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación buscó determinar si en nuestro centro de labores, Hospital Belén de Lambayeque, tienen relación la manera en cómo ofrecemos la atención a nuestros usuarios y la satisfacción en ellos. Como es sabido, hemos utilizado dos instrumentos distintos de evaluación para nuestras variables de estudio; un cuestionario dirigido a evaluar calidad de atención (22 preguntas) y otro cuestionario destinado a evaluar la satisfacción de usuarios teniendo en cuenta los afectos causados tras la atención.

En cuanto a Calidad se refiere, la encuesta SERVQUAL, que fue la utilizada en el presente trabajo de investigación, pero adaptada a la muestra del mismo, fue creada por Parasuraman y colaboradores en 1988. En su origen, esta encuesta incluía preguntas para expectativas y para percepción (22 preguntas para cada una de ellas) de la calidad de atención. Esta misma ha tenido que ser adaptada de acuerdo a la población o muestra de estudio, que en nuestro caso se creyó conveniente utilizar las 22 preguntas para percepción del usuario. Mientras que el cuestionario de origen dado por Parasuraman y su equipo para la calidad encontraba sus resultados haciendo una sustracción entre las características mencionadas (expectativa - percepción), nosotros en cambio, hemos valorado las percepciones de nuestros usuarios y sus resultados tal como sucede en el cuestionario de origen, también nos da un resultado que puede ser considerado como definitivo respecto a la calidad. Defendiendo nuestra posición debemos decir que todos los usuarios tienen un nivel de expectativa alto pues, es lo que anhelan recibir y de eso no está exenta nuestra población por lo tanto y como modelo innovador podemos decir que basándonos en ese criterio tomamos en cuenta solamente la percepción de nuestros pacientes siendo éste muy dependiente de su nivel de instrucción, profesión, etc.

Asimismo, hemos tenido como parte del trabajo otro cuestionario para medir la satisfacción de nuestros pacientes basándonos en la encuesta PANAS de Watson, Clark y Tellegen que en 1988 crearon dicho cuestionario basándose en la presencia de afectos positivos y negativos (10 para cada uno). La diferencia del promedio de cada dimensión es el definitivo valor que toma la satisfacción que en

nuestro caso ha sido un resultado alentador pues, el servicio de cirugía causa un nivel de satisfacción aceptable por sus usuarios.

Debemos mencionar que nuestra muestra incluyó un rango de edad para el estudio, el cual fue comprendido desde los 18 años hasta los 65 años. Según nuestro resultado incluido en los anexos correspondiente a la distribución por edades de nuestros usuarios, vemos que la distribución más frecuente se encuentra comprendida entre las edades de 26 a 37 años, representando un 27%, seguido de las edades entre 18 a 25 años con un 25%. Se infiere de tal modo que una de las poblaciones que se atiende en el Hospital Belén de Lambayeque y exclusivamente en el servicio de cirugía, es la etapa de los adultos jóvenes de la segunda y tercera décadas de vida.

Respecto al grado de instrucción, Lambayeque tiene un alto índice analfabetismo y de personas que a duras penas logran cursar primaria completa y otros pocos que logran acabar la secundaria completa, siendo un reducido número de personas de Lambayeque las que han logrado una carrera universitaria o técnica. Lo que refleja nuestro estudio es propio de lo que se refleja en nuestra sociedad Lambayecana, en donde un 44.6% de la muestra estudiada tiene secundaria completa, mientras que un 21.4% solo han cursado la primaria y un escaso 17.9% tiene estudios superiores universitarios y el 14.3% estudios superiores técnicos. Estos hallazgos si son comparables con los estudios previos tanto nacionales e internacionales en donde prima en porcentaje la cantidad de usuarios con un nivel bajo del grado de instrucción.

El Seguro Universal Gratuito aún es una utopía en nuestro país, ello lo vemos reflejado también en nuestro estudio pues, un 89.3% de la muestra tiene seguro SIS, siendo un 10.7% de usuarios sin algún tipo de seguro, lo cual muestra la brecha que aún falta por vencer respecto al área de la salud que a pesar de los denodados esfuerzos que el Estado realiza aún no se concreta con lograr el ansiado seguro integral y universal en salud, debido a múltiples brechas como el excesivo trámite burocrático para lograr el aseguramiento, la poca información a los pacientes y hasta la centralización de los organismos encargados del aseguramiento que limita el acceso de los pacientes alejados de éste.

En cuanto al género, las muestras se equiparan pues, es similar el número de pacientes varones como las mujeres encuestadas.

Lo mencionado líneas arriba fue en función a las características sociodemográficas que se solicitan en los cuestionarios para Calidad de la atención, por lo que debemos mencionar que el Hospital Belén de Lambayeque recibe afluencia de varios grupos étnicos de la costa, sierra y selva del Perú; es por ello, la existencia de grandes diferencias entre los usuarios encuestados que varían en cuanto los datos solicitados respecto a grado de instrucción y condición de asegurado al SIS o no, debido a que es por su naturaleza intrínseca de los grupos humanos que habitan en la jurisdicción perteneciente al Hospital en mención que además, también atiende a pacientes que no son de su jurisdicción y que por ciertas circunstancias llegan al hospital.

Respecto a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, éstos han sido respondidos en función a los hallazgos encontrados en las tablas del sistema SPSS 25.0, así, en cuanto a la relación entre las variables de estudio, Calidad y Satisfacción, hemos obtenido que la relación resulta significativa, es decir, para nuestro trabajo ambas variables están relacionadas entre sí de manera directa y que además presentan una correlación negativa siendo explicado esto por la dimensión de los afectos negativos que se presentan en la variable satisfacción. No obstante, Campos, S. (2018); Zavaleta, E. y García, L. (2018) nos hablan de una relación directa y significativa entre las mismas variables, poniendo en claro que a través del uso de las encuestas SERVQUAL validadas, ellos determinaron la aceptación de la Calidad como buena, lo que concuerda con nuestro trabajo en que hemos obtenido la relación esperada entre ambas variables al mismo tiempo de que el nivel de Calidad obtenido es el de Muy buena, como el más alto promedio. Aparte de los autores mencionados, existen muchos más que encuentran un nivel de relación muy significativa pues, aseguran que ambas variables no pueden ir separadas o que son independientes la una de la otra sino que, una como es la calidad trae consigo un efecto directo en el paciente o usuario y eso se llama satisfacción y eso es lo que hemos comprobado en nuestro trabajo que, si ofrecemos una atención con calidad pues, de manera directa obtendremos satisfacción en nuestros usuarios con presencia de afectos positivos. A pesar de

ello y por la naturaleza humana que en algunos casos puede no tener explicación científica es que es posible encontrar pacientes con un nivel de satisfacción bajo y con presencia de afectos negativos aunque reciban una atención de calidad a lo que podemos atrevernos a decir que eso va a depender de la situación del momento de salud que tiene el paciente, como es el caso de una cirugía compleja o de un paciente que fue atendido en una situación de emergencia en quien el resultado quirúrgico no fue el mejor o esperado y por ello se estaría condicionando el nivel de satisfacción pese a una buena atención de calidad que se intente brindar.

Por otro lado, al hacer la correlación entre la Calidad de la atención con la satisfacción en su dimensión de afectos positivos, encontramos que sí existe relación directa y significativa para estas variables, dejando entender que a mejor nivel de Calidad, la satisfacción resultará en la expresión de afectos positivos, así también al realizar la misma correlación entre calidad y satisfacción en su dimensión de afectos negativos, hemos obtenido que existe relación negativa o inversa según nuestros hallazgos siendo explicado en el modo en que a mayor nivel de calidad de la atención menor posibilidad de expresar los afectos negativos en la satisfacción del usuario. Esta parte de los hallazgos si concuerda con los encontrados en los distintos trabajos realizados previamente por otros autores como, por ejemplo, Huerta E. (2015) quien encontró relación significativa entre ambas variables. De la misma manera, Quispe Y. (2015), encontró un nivel significativo de relación entre ambas variables utilizando la encuesta SERVQUAL y Vía L. (2017), encontró en su trabajo que existía un grado de insatisfacción elevado en sus usuarios quedando a la luz que no se está brindando atención de calidad en su nosocomio y que, hay muchas situaciones que mejorar respecto a las dimensiones que Vía y su equipo utilizaron que fue también la encuesta del SERVQUAL, con lo que tenemos ese aliciente favorable respecto al uso de la encuesta mencionada que en nuestro caso también fue utilizada y adaptada a nuestra población.

El nivel de Calidad de la atención en el presente trabajo tuvo un promedio de todas las encuestas válidas de 4.53 (siendo el puntaje máximo 5) además, el 82.14% de los usuarios refiere que la atención recibida tiene un nivel de calidad de Muy buena, mientras que el 17.86%, refiere a la calidad de la atención como buena.

Estos resultados reflejan que el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque brinda un nivel aceptable y bueno en cuanto a calidad de atención se refiere siendo estos hallazgos comparables con los encontrados por Lostaunau J. (2018) que obtuvo que el 47.3% de aceptación de muy buena calidad, 43% de buena calidad, 8.6% de regular calidad y 1.1% de mala calidad. En contraparte, los hallazgos de Maggi W. (2018) encontró con la misma encuesta SERVQUAL adaptada un nivel de calidad deficiente e incluso con usuarios insatisfechos con la calidad de la atención. A pesar de este hallazgo y con resultados bastante buenos para la aceptación de la atención en el servicio debemos tener en cuenta algún punto débil en las dimensiones estudiadas de calidad.

A nivel de las dimensiones de la Calidad, hemos encontrado que la dimensión de los Elementos tangibles presenta el mejor promedio (4.82), lo que refleja que es la infraestructura o el sistema de señalización interna del servicio lo que más agrada a los usuarios que como hemos mencionado ya al inicio, la infraestructura del hospital Belén pese a ser bastante antigua se ha ido remodelando con las distintas gestiones de dirección adaptando espacios y remodelando otros sumando además la adquisición de materiales de uso profesional médico y paramédico actualizado y de manejo innovador que llama la atención de los pacientes logrando aceptación y agrado en ellos; la dimensión Fiabilidad en segundo lugar (4.72) refleja el grado de compromiso del personal de salud que atiende a los usuarios y brinda esa sensación de confianza por lo que podemos decir que la relación personal de salud-paciente en nuestro servicio es aceptable; la dimensión Empatía se encuentra en el quinto lugar según el promedio obtenido (4.33) que pese a no ser un puntaje bajo deja entrever que es el punto más flojo en cuanto a la calidad de la atención con lo que debemos mejorar quizá nuestro nivel de empatía para con nuestros pacientes involucrando más el nivel afectivo y la solidaridad con el paciente que está pasando por un momento difícil de su salud; mejorando quizá nuestra predisposición a brindar más afecto en nuestro trato.

Estos hallazgos no difieren de otros estudios, por ejemplo, los encontrados por Huerta E. (2015), quien refiere que las dimensiones con buena aceptación de calidad fueron Seguridad, empatía y elementos tangibles. Este trabajo si difiere del nuestro pues, Huerta encuentra otras dimensiones con mejor nivel de aceptación

respecto al nuestro estudio. Así también, García D. y colaboradores (2015) obtuvieron que elementos tangibles y la seguridad fueron las dimensiones más aceptadas de calidad siendo este estudio más parecido al nuestro en sus resultados y al parecer, la empatía es un punto débil en cuanto a calidad de atención el cual es la dimensión que más carácter humano tiene.

En cuanto a la Satisfacción de los usuarios, cabe mencionar que los afectos positivos lograron un promedio general de 4.69 y los afectos negativos de -1.22 y que según la escala valorativa de la suma de ambas saldría un resultado general de +3.47 siendo catalogado este resultado como Usuarios muy satisfechos. Sin embargo, según la tabla de frecuencias y porcentajes hemos obtenido que, el 89.2% de los usuarios se sienten Muy satisfechos con la atención, el 7% se siente satisfecho y el 3.8% se siente regularmente satisfecho. Con estos resultados, podemos inferir que el nivel de satisfacción de nuestros usuarios en el servicio de cirugía es en su gran mayoría de satisfacción con la atención recibida. Resultados comparables con los obtenidos en trabajos de Redhead R. (2013) quien también utilizó la encuesta SERVQUAL obteniendo usuarios satisfechos con la atención recibida en su centro de labores. A diferencia de Marín A. (2017) que, en su estudio, encontró un nivel elevado de insatisfacción en sus usuarios. Con ello, inferimos que cada centro de atención en salud tiene desde su infraestructura hasta su personal de labores muy distinto a otro centro y eso hace la diferencia haciendo que cada institución tenga un nivel independiente de calidad y de satisfacción de sus usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe Correlación directa y significativa entre la calidad de atención y la Satisfacción de usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.
2. Existe Correlación directa con Asociación positiva entre Calidad de atención y Afectos positivos de la Satisfacción en los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.
3. Existe Correlación directa, pero con Asociación negativa entre Calidad de atención y los Afectos negativos de la Satisfacción de usuarios del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.
4. La calidad de atención en el Servicio es considerada como Muy buena por la mayoría de los usuarios.
5. Los usuarios del servicio en nuestro Hospital de estudio refieren en su mayoría sentirse Muy satisfechos con la atención brindada.
6. La dimensión de la Calidad de atención en el servicio de Cirugía que mayor puntaje obtuvo en nuestro estudio fue la de Elementos tangibles, después de ella la de Fiabilidad.
7. La dimensión de la Calidad de atención en el servicio de cirugía que menor puntaje obtuvo en nuestro estudio fue la de Empatía.
8. La dimensión de Satisfacción de usuarios en el servicio de cirugía con mayor puntaje obtuvo en nuestro estudio es la de Afectos positivos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Al director del Hospital Belén de Lambayeque, quien podría solicitar estudios similares al presente, en los demás departamentos que conforman dicho nosocomio a fin de determinar la calidad de la atención y la satisfacción de sus usuarios con miras a la mejora continua.
2. Al jefe del Departamento de cirugía, quien podría solicitar un estudio similar al realizado en el servicio de cirugía puesto que existen también más especialidades quirúrgicas en dicho departamento, para poder determinar la calidad de atención y la satisfacción de sus usuarios.
3. Al jefe del departamento de cirugía, no descuidar incentivar el trato entre su personal de salud en su relación con sus usuarios, puesto que a pesar que la Dimensión empatía tiene un nivel aceptable, sin embargo, es el punto más débil de la calidad de la atención en el presente estudio.
4. A quienes pretendan realizar estudios acerca de la relación entre calidad de atención y satisfacción basados en encuestas validadas, deberían refrendar sus indicadores en base a la muestra de estudio para determinar primero si le son útiles para así adaptarlas en función de su muestra.

## REFERENCIAS

- Arosemena Aliaga, A., Marín Concha, E. Y., & Otiniano Avalos, J. C. (2018). *Satisfacción de los usuarios de la consulta externa del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Cayetano Heredia en el año 2018*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1456>
- Al-Daoar, R. M. A., & Zubair, M. J. M. A. *Critical Review of the Service Quality And its Measurement in Indian Health Care Sector*. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63780528/A\\_Critical\\_Review\\_of\\_the\\_Service\\_Quality\\_And\\_its\\_Measurement\\_in\\_Indian\\_Health\\_Care\\_Sector\\_published20200629-25544-1z0kjgh-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1639676686&Signature=dGSPulkxMBB4NCMF~6CSTy4yzMfUOcu8t~39sBabluU0w~KjyZtNa~pdT2HMSunhOJzYfI0ww6BITdEnAyJm-3hPcg5HYLjyAbYtVRjiCJ0NnmH-bchSMUJynwO~e9aBUfVNUrh07CLPU1yYh1D300f3qBVN8TKEO8zjQt7CnfTVSh44G0ROyYEI4H-tGcge1FKT~q-xeLJqtnP5ZapO6QLlya33KLjstPs2MMyiV98hvwbTwHOwtj0DspeFIQ-ebVtTKkRfw67Awhu-8F9h3b8lqF-LIISoPbH8bwNMfe0Fpo6At5O0KUtX-WpSnpkDM--6-rJ~lkilyAcm0QzemA\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63780528/A_Critical_Review_of_the_Service_Quality_And_its_Measurement_in_Indian_Health_Care_Sector_published20200629-25544-1z0kjgh-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1639676686&Signature=dGSPulkxMBB4NCMF~6CSTy4yzMfUOcu8t~39sBabluU0w~KjyZtNa~pdT2HMSunhOJzYfI0ww6BITdEnAyJm-3hPcg5HYLjyAbYtVRjiCJ0NnmH-bchSMUJynwO~e9aBUfVNUrh07CLPU1yYh1D300f3qBVN8TKEO8zjQt7CnfTVSh44G0ROyYEI4H-tGcge1FKT~q-xeLJqtnP5ZapO6QLlya33KLjstPs2MMyiV98hvwbTwHOwtj0DspeFIQ-ebVtTKkRfw67Awhu-8F9h3b8lqF-LIISoPbH8bwNMfe0Fpo6At5O0KUtX-WpSnpkDM--6-rJ~lkilyAcm0QzemA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)
- Arteaga, L. M. (2016). *Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto. Enero-junio 2016* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Martín). [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Arteaga%2C+L.+M.+%282016%29.+Influencia+de+la+calidad+de+atencion+en+la+satisfaccion+del+usuario+en+los+servicios+de+hospitalizacion+de+gineco-obstetricia+del+Hospital+II-2+Tarapoto.+Enero-junio+2016+%28Tesis+de+maestr%C3%ADa%2C+Universidad+Nacional+de+San+Mart%C3%ADn%29.&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Arteaga%2C+L.+M.+%282016%29.+Influencia+de+la+calidad+de+atencion+en+la+satisfaccion+del+usuario+en+los+servicios+de+hospitalizacion+de+gineco-obstetricia+del+Hospital+II-2+Tarapoto.+Enero-junio+2016+%28Tesis+de+maestr%C3%ADa%2C+Universidad+Nacional+de+San+Mart%C3%ADn%29.&btnG=)

- Barragán Becerra, J. A., & Moreno, C. M. (2013). *Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. Enfermería global*, 12(29), 217-230.  
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/administracion2.pdf>
- Bravo Yáñez, I. A., & Guzmán Jácome, H. I. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés-Servicio de Emergencias Pediátricas noviembre-febrero 2016* (Bachelor's thesis, Quito: UCE).  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6100>
- Calampa Del Águila, C., & Chávez Ríos, R. Y. (2015). *Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos-2015*.  
[http://lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_5ca6f91fb48e432e795980a60f111626](http://lareferencia.info/vufind/Record/PE_5ca6f91fb48e432e795980a60f111626)
- Campos, S. R. (2013). Calidad de Servicio percibido según Modelo Servqual del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la Satisfacción de los Pacientes, 2008. *Rev. enferm. vanguard*, 1(1), 16-20.  
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256/338>.
- Canzio Meneses, C. Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*.  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf)
- Ceja Oseguera, S., & Ramírez Murillo, L. M. (2013). Percepción de la ética en los alumnos de mercadotecnia con base en el modelo de la Asociación Americana de Marketing (AMA). *Mercados y*

*Negocios*, 14(2).

<https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=16657039&AN=102743895&h=T1h1AlsQ9Lixlvo19Tb19YnzcMbHCSk1LfFlwkJiCwoc6mSgM%2baCjMqGBNQEefrU1U1J%2fTA1dCkWqPwlaAFcsQ%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrINotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d16657039%26AN%3d102743895>

Civera Satorres, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis Doctoral). Universitat Jaume I. [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Civera+M.+%282008%29.+An%3%A1lisis+de+la+relaci%3%B3n+entre+la+calidad+y+la+satisfacci%3%B3n+en+el+%3%A1mbito+hospitalario+en+funci%3%B3n+del+modelo+de+gesti%3%B3n+establecido.+%28Tesis+Doctoral%29.+Castell%3%B3n+de+la+Plana%3A+Universidad+Jaume.&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Civera+M.+%282008%29.+An%3%A1lisis+de+la+relaci%3%B3n+entre+la+calidad+y+la+satisfacci%3%B3n+en+el+%3%A1mbito+hospitalario+en+funci%3%B3n+del+modelo+de+gesti%3%B3n+establecido.+%28Tesis+Doctoral%29.+Castell%3%B3n+de+la+Plana%3A+Universidad+Jaume.&btnG=)

Contreras, C. E. M. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.scielo.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>

Costa, P. L., Passos, A. M., Silva, S. A., Sacadura-Leite, E., Tavares, S. M., Spanu, F., ... & Montgomery, A. (2014). La superación de las exigencias laborales para ofrecer una elevada calidad asistencial en el ámbito hospitalario en Europa: papel del trabajo en equipo y la positividad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(3), 105-112. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622014000300003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622014000300003)

- Cuba-Fuentes, M., Jurado, G., & Estrella, E. (2011). Evaluación del cumplimiento de los atributos de la Atención Primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. *Revista Médica Herediana*, 22(1), 4-9. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018130X2011000100002&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018130X2011000100002&script=sci_arttext&tlng=en)
- Donabedian, A. (1992). Evaluación de la calidad de la atención médica. *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*. Washington DC: OPS/OMS, 404. [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4358251/mod\\_resource/content/6/Antologia%20Investigaciones%20SS](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4358251/mod_resource/content/6/Antologia%20Investigaciones%20SS).
- De, O. D. G. (2017). Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, hospitalización y consultorios externos–HSR Servqual. [http://209.45.95.139/calidad/images/pdf/servqual/INFORME\\_SERVQUAL\\_2019\\_1.pdf](http://209.45.95.139/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2019_1.pdf)
- Elasri Ejjaberi, A., Triadó i Ivern, X. M., & Aparicio Chueca, M. (2016). Los usuarios de los centros deportivos públicos: una aproximación de segmentación sobre hábitos deportivos y satisfacción. *Revista de Psicología del Deporte*, 2016, vol. 25, num. 3, p. 15-18. <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/108053/1/662954.pdf>
- Figueroa Bojórquez, G. A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Oftalmología “Dr. Francisco Contreras Campos” Lima 2016*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15432>
- Galarza, J. L. M., & Briones, A. H. (2021). Factores internos de competitividad de las pymes del sector transporte y almacenamiento

de Manabí: ampliación. *ECA Sinergia*, 12(2), 96-103.  
<https://190.15.136.223/index.php/ECASinergia/article/view/3068>

García Miranda, D. L. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013*.  
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246>.

Gerencia Regional de Salud Lambayeque. Población de establecimientos según distrito y grupos etáreos de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque año 2 019. *Oficina de Epidemiología área de Estadística e Informática*.  
<https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/?pass=NA==>

Gomez, F. M. I. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*, 2(2), 133-139.  
[https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf)

Gómez Burgos, C. J. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario externo hospitalizado en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Regional de Cajamarca*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46087/AC\\_Rodr%c3%adguez\\_DDR-Morillo\\_AAM-G%c3%b3mez\\_BCJ-G%c3%b3mez\\_MLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46087/AC_Rodr%c3%adguez_DDR-Morillo_AAM-G%c3%b3mez_BCJ-G%c3%b3mez_MLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

González, V. V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 19(4), 663-671.  
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

Guiomar, M., Pascoalinho-Pereira, J., & Souza-Guerra, I. (2007). Grado de satisfacción de los usuarios de los cuidados ofrecidos en Fisioterapia, según los estudios realizados en Portugal mediante el Cuestionario de atención al usuario: análisis de contenido. *Revista Iberoamericana de Fisioterapia y Kinesiología*, 10(2), 72-85. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-iberoamericana-fisioterapia-kinesiologia-176-articulo-grado-satisfaccion-los-usuarios-los-cuidados-ofrecidos-13115493>.

Guillinta Garcia, E. L., & Garcia Alvarado, D. L. (2017). *Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y Dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación*. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/578>

Huerta Medina, E. A. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Lambayeque resultados definitivos*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1560/14TOMO\\_01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1560/14TOMO_01.pdf).

Laurenza, M. (2013). Calidad de la atención de la salud desde la perspectiva del paciente. *Análisis de los resultados de una encuesta realizada en centros de atención primaria del ámbito público*. *Revista del ITAES*, 15. [http://www.sadamweb.com.ar/news/2016\\_05Mayo/Calidad\\_en\\_atencion\\_de\\_salud.pdf](http://www.sadamweb.com.ar/news/2016_05Mayo/Calidad_en_atencion_de_salud.pdf).

- León, Y. (2013). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue-2012*. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3462>.
- Lostanau, J. C. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>
- Maggi, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
- Marín, A. E. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de Obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017*. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/180>
- Ministerial, R. (2011). *"Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo"*. Lima, Perú. Julio de 2011. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- MINSA. (2014). *Análisis de Situación de Salud*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3358.pdf>.
- Milina-Garduza, L. A., & del Rosario Rivera-Barragán, M. (2012). Percepción del cliente interno y externo sobre la calidad de los servicios en el Hospital General de Cárdenas, Tabasco, 2011. *Salud en Tabasco*, 18(2), 56-63. [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Molina+](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Molina+)

L%2C+Rivera+R.+%282012%29.+Percepci%C3%B3n+del+cliente+i  
nterno+y+externo+sobre+la+calidad+de+los+servicios+en+el+Hospit  
al+General+de+C%C3%A1rdenas%2C+Tabasco.+Universidad+Ju%  
C3%A1rez+Aut%C3%B3noma+de+Tabasco%2C+M%C3%A9xico.+  
&btnG=

Mongui, E. W. (2015). *Percepción de la calidad de la atención médica en población con discapacidad físico-motora que acude a la fundación APRILP* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).  
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/46054>

Morocho, T. C. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp SA, 2018*.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>

Nuñoz, C., & Fernández, S. (2015). Medición del Nivel General de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Proporcionados a los Pacientes y/o Usuarios por los Hospitales Pymes del Estado de Puebla. *Cambios e Innovación una visión Estratégica para el Desarrollo. Mexico: Universidad autónoma del Estado de Hidalgo*. doi.  
[https://www.researchgate.net/profile/Monica\\_Blanco\\_Jimenez/publication/324808082\\_Medicion\\_del\\_nivel\\_de\\_satisfaccion\\_de\\_la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_proporcionado\\_a\\_sus\\_pacientes\\_yo\\_usuarios\\_por\\_los\\_hospitales\\_PYMES\\_mexicanos/links/5ae358faaca272ba507ce742/Medicion-del-nivel-de-satisfaccion-de-la-calidad-del-servicio-proporcionado-a-sus-pacientes-y-o-usuarios-por-los-hospitales-PYMES-mexicanos.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Monica_Blanco_Jimenez/publication/324808082_Medicion_del_nivel_de_satisfaccion_de_la_calidad_del_servicio_proporcionado_a_sus_pacientes_yo_usuarios_por_los_hospitales_PYMES_mexicanos/links/5ae358faaca272ba507ce742/Medicion-del-nivel-de-satisfaccion-de-la-calidad-del-servicio-proporcionado-a-sus-pacientes-y-o-usuarios-por-los-hospitales-PYMES-mexicanos.pdf).

Organización Internacional de Normalización. ISO 9000: *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. 2005.  
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>.

- Orozco, J. F. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017* (Doctoral dissertation, CIES UNAN-Managua). <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298504900403>
- Pedraza-Melo, N. A., Lavín-Verástegui, J., González-Tapia, A., & Bernal-González, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10(2), 76-89. <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265433711006.pdf>
- Pezoa, M. (2010). *Propuesta metodológica que permite evaluar la percepción de la calidad percibida desde los usuarios de salud. Departamento de Estudio y Desarrollo, Superintendencia de salud, Gobierno de Chile*, 6. [https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles7318\\_recurso\\_1.pdf](https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles7318_recurso_1.pdf).
- Pozo Arcentales, W. S. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de terapia respiratoria del Hospital Universitario de Guayaquil, Ecuador, 2020*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56607>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas-2015*. <https://1library.co/document/zp0enx7q-calidad-servicio-satisfaccion-servicio-traumatologia-hospital-nacional-andahuaylas.html>

Real Academia Española. Diccionario de la Lengua Española.  
<http://www.rae.es>.

Redhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>

Sandín, B., Chorot, P., Lostao, L., Joiner, T. E., Santed, M. A., & Valiente, R. M. (1999). *Escalas PANAS de afecto positivo y negativo: validación factorial y convergencia transcultural*. *Psicothema*, 11(1), 37-51.  
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72711104.pdf>

Taylor, S. A., & Cronin Jr, J. J. (1994). An empirical assessment of the SERVPERF scale. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 2(4), 52-69.  
<https://www.tandfonline.com/doi/citedby/10.1080/10696679.1994.11501669?scroll=top&needAccess=true>

Upadhyai, R., Jain, A. K., Roy, H., & Pant, V. (2019). A review of healthcare service quality dimensions and their measurement. *Journal of Health Management*, 21(1), 102-127.  
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0972063418822583>

Varela, A., Maderni, G., & Di Candia, C. (2016). La norma ISO 9001: 2015. Aspectos fundamentales del cambio. *Innotec Gestión*, (7 ene-dic), 44-50.  
<http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/ISO%209000-2015.pdf>

Vía, L. M. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de*

*Guerra del Perú, Callao, 2017.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17144>

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*, 54(6), 1063. <https://psycnet.apa.org/buy/1988-31508-001>

Watson, D., Clark, L. A., & Carey, G. (1988). Positive and negative affectivity and their relation to anxiety and depressive disorders. *Journal of Abnormal Psychology*, 97(3), 346–353. <https://doi.org/10.1037/0021-843X.97.3.346>

Zamora Chávez, S. C. (2015). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas agosto 2011–febrero 2012.* [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1).

Zavaleta Correa, E. I., & García Saldaña, L. S. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018.* [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta\\_CEI-Garcia\\_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52(2), 35-48. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224298805200203>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Instrumento	Criterio	Valor final	
Calidad de la atención	Es el grado en el que las características de la atención cumplen con los requisitos exigidos. (Norma ISO 9000).	Es la percepción del usuario respecto al desempeño del servicio recibido. (Cronin y Taylor).	Confiabilidad	El paciente fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio, sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa.	Del 1 al 5	<b>Ordinal:</b>	Cuestionario SERVQUAL de 22 items adaptado. Autoría: Parasuraman et al.	Escala tipo Likert de 5 niveles: (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni en acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo. (5) Totalmente de acuerdo	Obtenido a partir del promedio de los indicadores	
				La atención en el servicio se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente						Muy mala calidad
				Su atención en el servicio de cirugía estuvo a cargo del médico.						Mala Calidad
				El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.						Regular calidad
				La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico.						
			Capacidad de respuesta	La atención en caja o módulo de admisión fue rápida	Del 6 al 9	Buena calidad				
				La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.		Muy buena calidad				

			La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.				
			La atención en farmacia fue rápida				
		Seguridad	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.	Del 10 al 13			
			Durante su atención en el servicio de cirugía se respetó su privacidad.				
			El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.				
			El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró				
		Empatía	El personal del servicio le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia	Del 14 al 18			
			El personal del servicio mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.				
			El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.				
			El médico le explicó a usted o a sus familiares con				

			<p>palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.</p> <p>El médico le explico a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.</p>				
		Aspectos Tangibles	<p>Las señales (carteles, letreros y flechas) del servicio fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <p>El servicio de cirugía contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.</p> <p>El servicio de cirugía contó con equipos y materiales necesarios para su atención.</p> <p>Los ambientes del servicio de cirugía estuvieron limpios, cómodos y acogedores.</p>	Del 19 al 22			

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	dimensiones	Indicadores	Criterio	Escala de medición	Instrumento	Criterio	Valor final
SATISFACCION	Percepción que se tiene sobre el grado en que se han cumplido las necesidades y expectativas (ISO-9000)	Resultado de la diferencia entre afectos positivos y negativos (Watson, Clark & Tellegen)	Afectos positivos	Interés	Escala de Likert	ORDINAL: Muy Insatisfecho  Insatisfecho  Regularmente Satisfecho  Satisfecho  Muy Satisfecho	Cuestionario	Escala tipo Likert de 5 elementos: (1) Nada (2) Poco (3) Moderadamente (4) Bastante (5) Intensamente	Obtenido a partir de la resta del promedio de los afectos positivos y negativos: -4 a -2.40: Muy Insatisfecho.  -2.39 a -0.80: Insatisfecho.  -0.79 a 0.80: Regularment e satisfecho.  0.81 a 2.40: Satisfecho.  2.41 a 4: Muy satisfecho
				Entusiasmo					
				Energía					
				Orgullo					
				Inspiración					
				Estímulo					
				Decisión					
				Atención					
				Actividad					
			Alerta	Cuestionario					
			Afectos Negativos				Irritabilidad		
							Tensión		
							Molestia		
							Temor		
							Vergüenza		
							Nerviosismo		
							Miedo		
Susto									
Culpabilidad									
Hostilidad									

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SERVQUAL ADAPTADO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCION EN EL SERVICIO DE CIRUGIA HOSPITAL BELEN DE LAMBAYEQUE						
N° Cuestionario:			Fecha:	Hora:		
Encuestador: José Alexander García Guerrero						
Estimado usuario (a), deseamos conocer su opinión sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque						
1. Edad (años):		2. Género	Masculino	0		
			Femenino	1		
3. Grado de instrucción:		4. Tipo de seguro:				
Analfabeto:	0		SIS	0		
Primaria	1		NO SIS	1		
Secundaria	2					
Superior Técnico:	3					
Superior universitario:	4					
Instrucciones: La calificación será del 1-5, donde: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De acuerdo; 5= Totalmente de acuerdo. Marque usted el número que mejor refleje su percepción.						
N°	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	¿El paciente fue atendido inmediatamente a su llegada al servicio sin importar su condición socioeconómica, cultural o religiosa?					
2	La atención en el servicio se realizó considerando la gravedad del problema de salud del paciente					
3	¿Su atención en el servicio de cirugía estuvo a cargo del médico?					
4	El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.					
5	La farmacia de contó con los medicamentos que recetó el médico.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
6	La atención en caja o módulo de admisión fue rápida					
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.					
8	La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.					
9	La atención en farmacia fue rápida					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
10	El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
11	Durante su atención en el servicio de cirugía se respetó su privacidad.					
12	El médico realizó una evaluación completa por el problema de salud por el cual fue atendido.					
13	El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió o se mejoró					
EMPATIA		1	2	3	4	5
14	El personal del servicio le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El personal del servicio le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención.					
16	El médico le explicó a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.					
17	El médico le explicó a usted o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.					
18	El médico le explico a usted a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
19	Las señales (carteles, letreros y flechas) del servicio fueron adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.					
20	El servicio de cirugía contó con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
21	El servicio de cirugía contó con equipos y materiales necesarios para su atención.					
22	Los ambientes del servicio de cirugía estuvieron limpios, cómodos y acogedores.					

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL  
BELEN DE LAMBAYEQUE**

<b>Fecha:</b>		<b>Hora:</b>				
<b>Encuestador: José Alexander García Guerrero</b>						
<b>Instrucciones:</b> La calificación será de 1-5, donde: 1= Nada; 2= Poco; 3= Moderadamente; 4= Bastante; 5= Intensamente. Marque el número que crea conveniente a su percepción.						
<b>N°</b>	<b>AFECTOS POSITIVOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Siente interés por continuar con su tratamiento?					
2	¿Le produce entusiasmo volver a atenderse en el servicio?					
3	¿Se siente con mayor energía luego del tratamiento recibido?					
4	¿Siente orgullo de contar con este servicio para usted y sus familiares?					
5	¿Se siente inspirado luego del tratamiento recibido?					
6	¿El personal que trabaja en el servicio le estimula a mejorar su salud?					
7	¿Está decidido a volver a atenderse en este servicio?					
8	¿Permanece atento a las indicaciones impartidas por el personal del servicio?					
9	¿Se siente más activo con el tratamiento recibido?					
10	¿Se siente más alerta o despierto después del tratamiento recibido?					
<b>N°</b>	<b>AFECTOS NEGATIVOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	¿En algún momento se sintió irritable por la atención recibida en el servicio?					
12	¿Se ha sentido tenso durante la atención recibida en el servicio?					
13	¿El personal o el servicio recibido le ocasionaron alguna molestia?					
14	¿Siente temor al relacionarse con el personal del servicio?					
15	¿Alguna vez se sintió avergonzado durante su permanencia en el servicio?					
16	¿Siente nerviosismo durante la atención el servicio?					
17	¿El personal que lo atendió o el tratamiento recibido le produjo miedo?					
18	¿Le asusta tener que regresar al servicio?					
19	¿El personal del servicio le hizo sentir culpable por alguna situación?					
20	¿El personal del servicio le mostró hostilidad en su trato?					

### **Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra**

<b>Mes</b>	<b>N° pacientes</b>
Abril	42
Mayo	45
Junio	51
Julio	52
Agosto	70
Setiembre	74
<b>Promedio</b>	<b>55.666667</b>

### **Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>			
Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos	
Calidad	0.854		22
Satisfacción	0.844		20

## Anexo 5. Validez de los instrumentos de recolección de datos

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

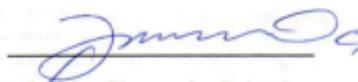
Quien suscribe, Enrique Rimarache Delgado, con documento de identidad N° 27296444, de profesión Médico Cirujano con grado de Magister en Gestión de los servicios de la Salud, ejerciendo actualmente como Médico cirujano en el Hospital Belén de Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (encuesta), titulado: "Calidad de atención y Satisfacción de Usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque", a efecto de su aplicación en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque, para el recojo de datos de las variables sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: 04 de noviembre del 2021



Enrique Rimarache Delgado

DNI N°: 27296444

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Mixci Edith Cayaca Diaz, con documento de identidad N° 41400244, de profesión Médico Cirujano con grado de Magister en Educación, ejerciendo actualmente como Enfermera instrumentista en el Hospital Heysen Inchaustegui de Chiclayo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (encuesta), titulado: "Calidad de atención y Satisfacción de Usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque", a efecto de su aplicación en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque, para el recojo de datos de las variables sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: 04 de noviembre del 2021



Mixci Edith Cayaca Diaz

DNI N°: 41400244

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Simón Enver Estrella Izarra, con documento de identidad N° 16755490, de profesión Médico Cirujano con grado de Magister en Gestión de los servicios de la Salud, ejerciendo actualmente como Médico cirujano en el Hospital Belén de Lambayeque.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (encuesta), titulado: "Calidad de atención y Satisfacción de Usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque", a efecto de su aplicación en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque, para el recojo de datos de las variables sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Claridad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: 10 de noviembre del 2021

  
Simón Enver Estrella Izarra

DNI N°: 16755490

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

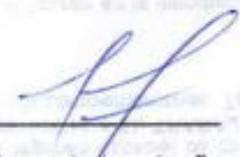
Quien suscribe, Ronald Jimmy Agüero Acuña, con documento de identidad N° 16525271, de profesión Médico Cirujano con grado de Magister en Gestión de los servicios de la Salud, ejerciendo actualmente como Médico cirujano en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento (encuesta), titulado: "Calidad de atención y Satisfacción de Usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque", a efecto de su aplicación en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque, para el recojo de datos de las variables sometidas a la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

	INACEPTABLE	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Pertinencia					X
Clardad Conceptual					X
Redacción y Terminología					X
Escalamiento y Codificación					X
Formato					X

Fecha: 05 de noviembre del 2021

  
Ronald Jimmy Agüero Acuña

DNI N°: 16525271



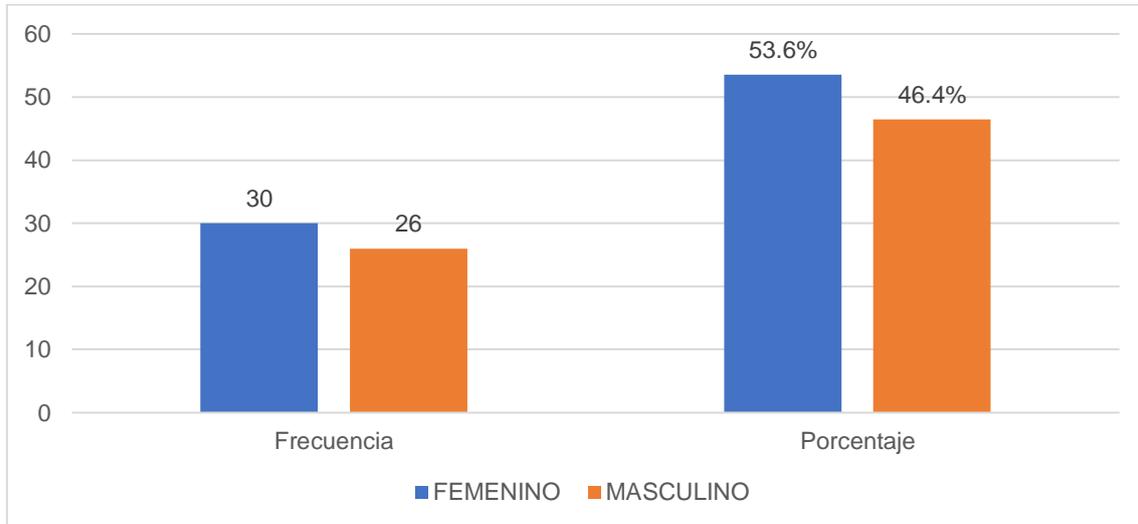
## Anexo 7. Matriz de consistencia

Título	Problemas General y Específicos	Objetivos General y Específicos	Hipótesis	Tipo de estudio y Diseño de investigación	Población y Muestra	Variables	Técnicas e Instrumento de Investigación				
Calidad de atención y Satisfacción de Usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque	<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>H1:</b> “Existe relación entre la Calidad de la atención y el nivel de Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque”	<b>Tipo:</b>	<b>Población</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Técnica</b>				
	¿Existe relación entre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención brindada en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque?	Determinar si existe relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de sus usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.		Básica				Usuarios del Servicio de Cirugía que han sido atendidos a través de una cirugía sea de emergencia o electiva y que se encuentren hospitalizados	Satisfacción	Encuesta (Cuestionario)	
				<b>Diseño:</b>							
				No experimental							
				Transversal							
	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>H0:</b> “No existe relación entre la Calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque”	Correlacional	<b>Muestra</b>	<b>Variable 2</b>	Calidad de la atención	Modelo SERVQUAL adaptado de 22 preguntas			
	1. ¿Cuál es el grado de Calidad de la atención brindada en el Servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque?	1. Determinar el nivel de calidad de la atención en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque		<b>Enfoque:</b>					56 usuarios	Calidad de la atención	Modelo SERVQUAL adaptado de 22 preguntas
				Cuantitativo							
	2. ¿El grado de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cirugía del Hospital Belén de Lambayeque es aceptable?	2. Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.								No Probabilístico por conveniencia	
									<b>Muestreo</b>		

## Anexo 8. Figuras

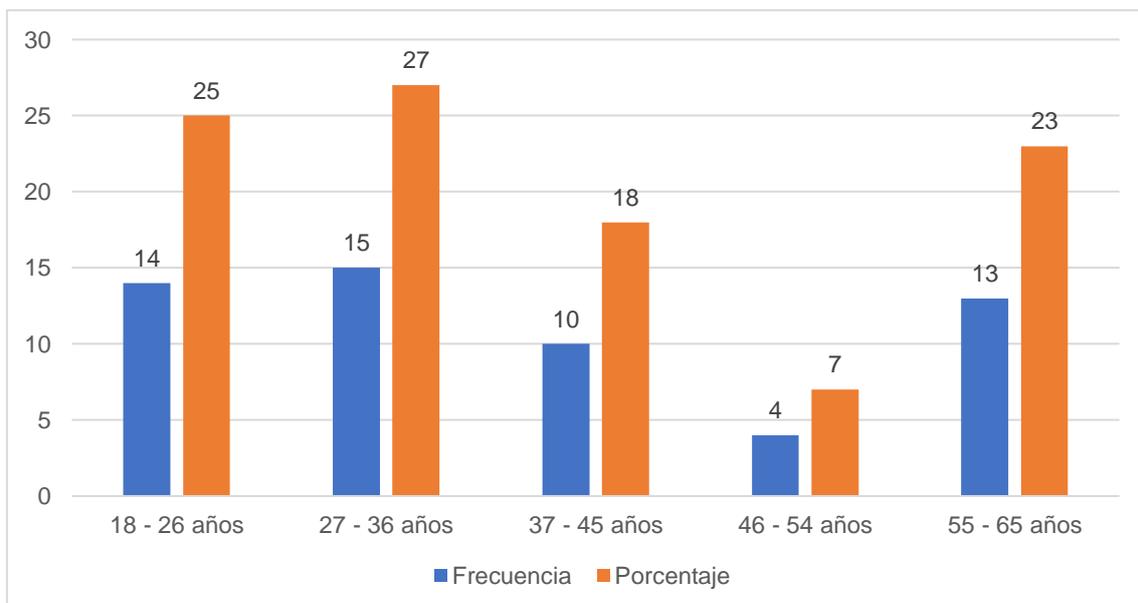
### Figura 1

*Distribución de la Muestra Según Género*



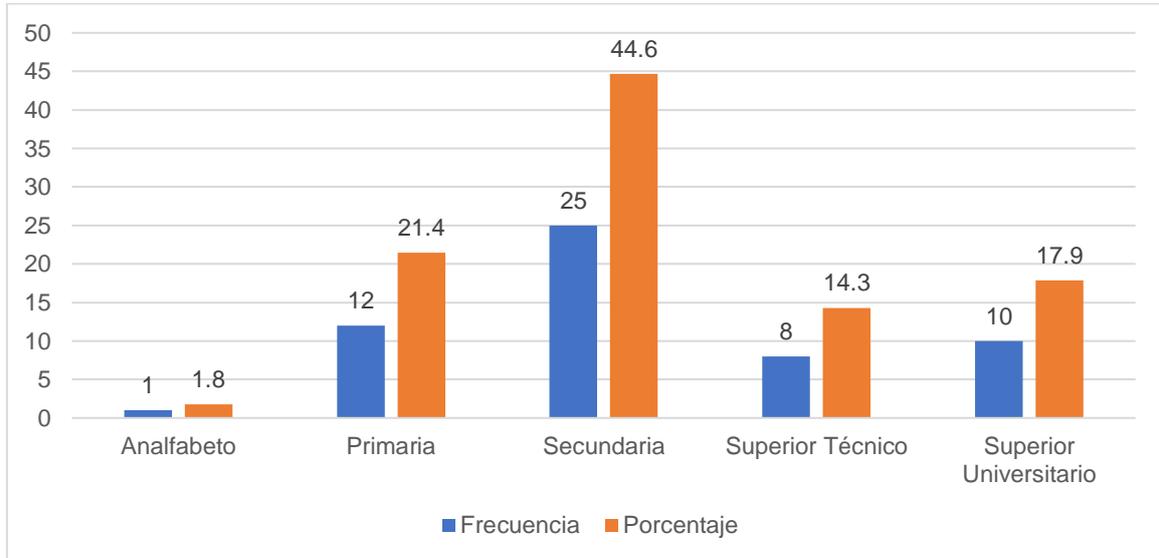
### Figura 2

*Distribución de la Muestra Según Edad*



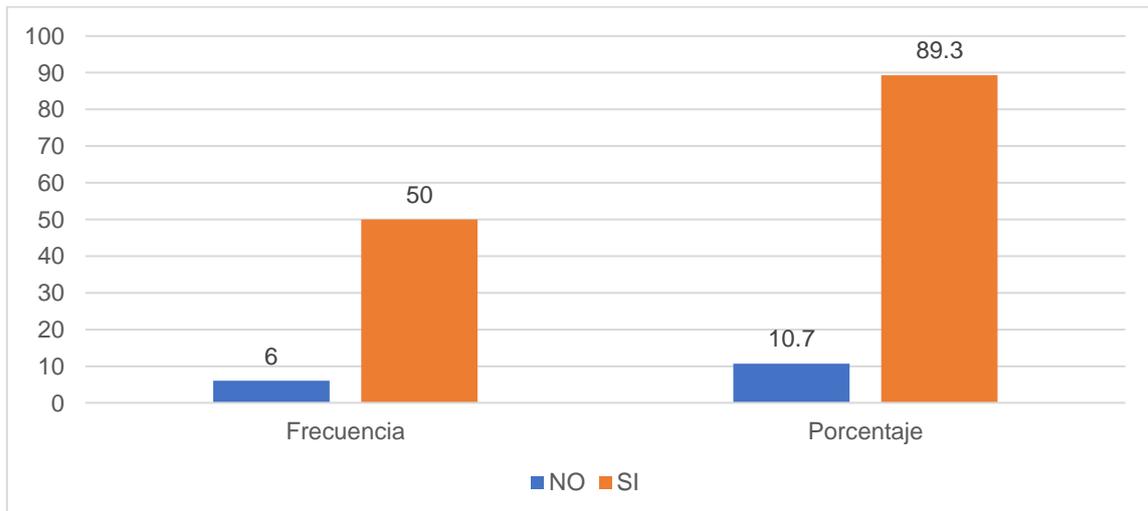
**Figura 3**

*Distribución de la Muestra Según Grado de Instrucción*



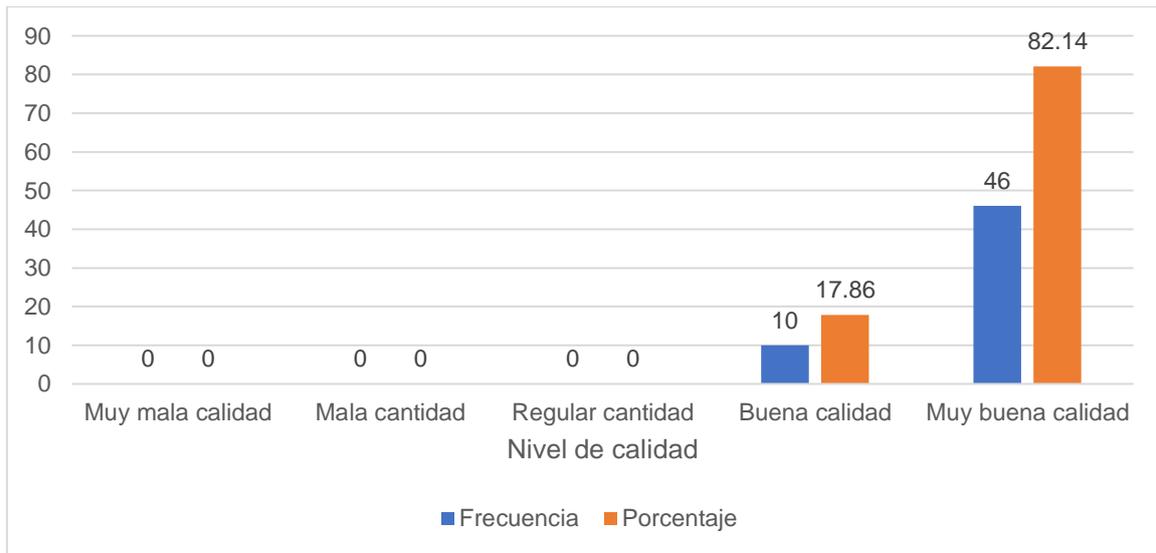
**Figura 4**

*Distribución de la Muestra Según Tipo de Seguro*



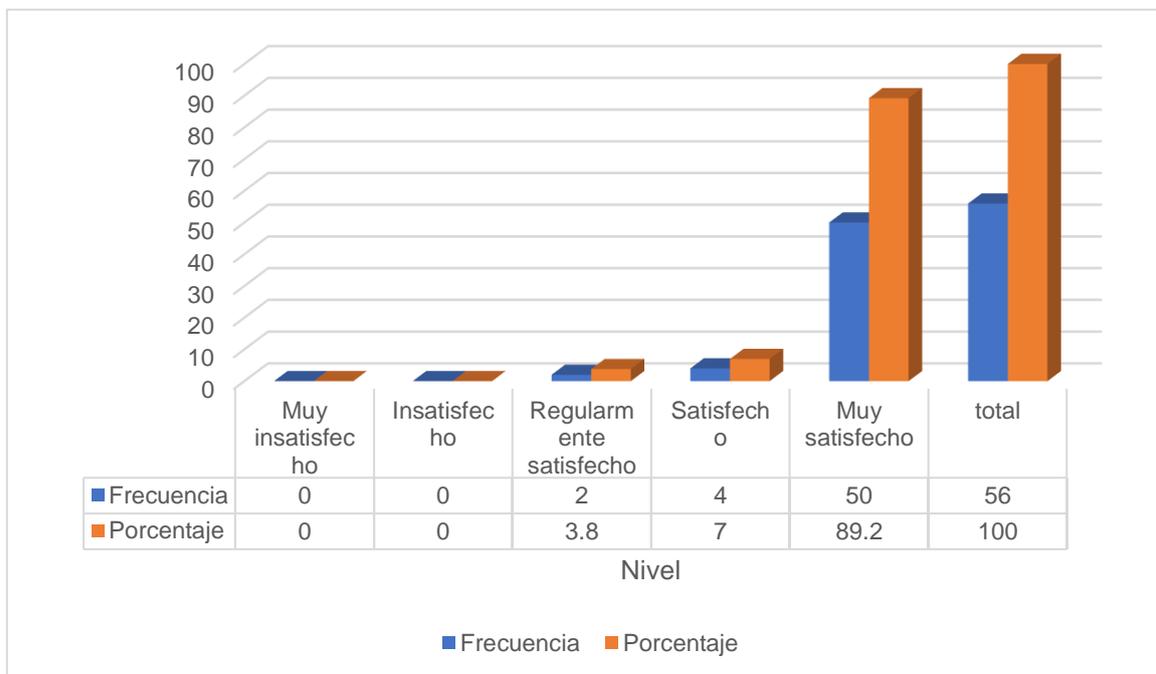
**Figura 5**

*Nivel de calidad de Atención*



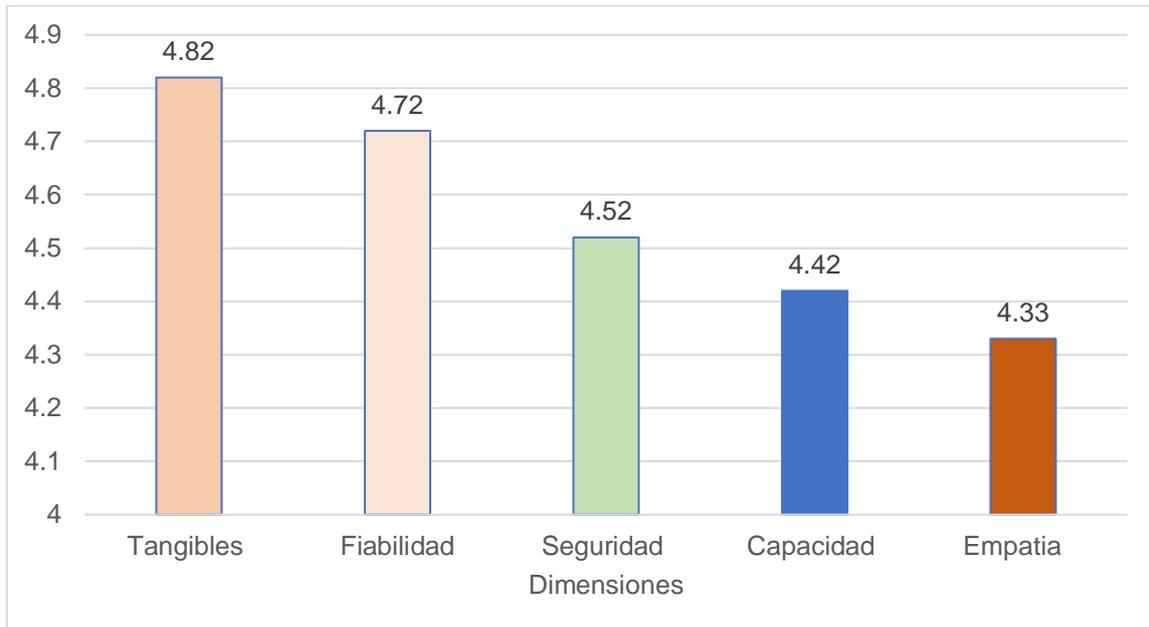
**Figura 6**

*Nivel de Satisfacción*



**Figura 7**

*Promedio de Calificación de las Dimensiones de la Calidad de Atención*



**Figura 8**

*Promedio de Calificación de las Dimensiones de la Satisfacción*

