

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUIRÚRGICOS DESDE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN HOSPITAL DEL SECTOR PÚBLICO**

**MARISOL MARTINEZ SARMIENTO**

**QUISLETH DAYANA RODRIGUEZ OCHOA**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
INSTRUMENTACIÓN QUIRÚRGICA  
VALLEDUPAR – CESAR**

**2026**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUIRÚRGICOS DESDE LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN HOSPITAL DEL SECTOR PÚBLICO**

**MARISOL MARTINEZ SARMIENTO**

**QUISLETH DAYANA RODRIGUEZ OCHOA**

*Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de Instrumentador  
Quirúrgico.*

**ASESORA:**

**MARIA ISABEL GINA CUELLO OROZCO**

**MAGISTER EN SALUD PÚBLICA**

**MAGISTER EN GERENCIA DE RECURSO HUMANO**

**ESPECIALISTA EN SISTEMAS DE CALIDAD Y AUDITORIA DE SERVICIOS DE  
SALUD**

**UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**INSTRUMENTACIÓN QUIRÚRGICA**

**VALLEDUPAR – CESAR**

**2026**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

## Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, por ser fuente de sabiduría, fortaleza y guía en esta importante etapa de mi formación profesional.

A mis padres, Demis Rodríguez y Aida Ochoa Escudero, por su apoyo incondicional, dedicación y valiosas enseñanzas, que hicieron posible la culminación de este logro académico.

A mi hermana, Sofía Rodríguez, por su acompañamiento y constante motivación.

A mi guía, María Isabel Gina Cuello, por su apoyo y orientación durante mi formación universitaria.

Un especial agradecimiento a Silvia Rosa Gómez y Mis Aida Nájera (Q.E.P.D.), cuyas memorias representa que los sueños si se cumplen.

A todos ellos expreso mi más profunda gratitud por ser el soporte fundamental en la consecución de esta meta.

*Quisleth Dayana Rodríguez Ochoa*

A Dios, por ser mi guía y mi fortaleza en cada etapa de este camino. Por brindarme sabiduría, paciencia y la fe necesaria para no rendirme en los momentos difíciles.

A mis padres, María Sarmiento y Reinaldo Martínez, por su amor incondicional, su esfuerzo y su apoyo constante a lo largo de toda mi vida. Gracias por ser mi ejemplo de trabajo, dedicación y perseverancia, por creer en mí incluso cuando las circunstancias no eran fáciles y por impulsarme siempre a seguir adelante y luchar por mis sueños

A María Isabel Gina Cuello, por su apoyo y orientación durante mi formación universitaria.

A mi tía, Sol Marina Martínez, por su cariño, sus valiosos consejos y por estar siempre presente brindándome apoyo en cada momento importante de mi vida.

Agradezco también a la vida por permitirme encontrar en este camino amistades sinceras que hicieron de esta etapa algo mucho más especial. A María Maestre, Emanuela Blanchar, Tatiana Ramírez y Alejandra Tavera, quienes desde el primer semestre compartieron conmigo esta experiencia llena de aprendizajes, retos y momentos inolvidables.

*Marisol Martínez sarmiento*

## **Agradecimiento**

Expreso mi más sincero y profundo agradecimiento a la Universidad Popular del Cesar, por brindarme la oportunidad de formarme profesional y humanamente, así como por proporcionarme los espacios académicos, científicos y éticos necesarios para la adquisición de conocimientos que hicieron posible la realización del presente trabajo de investigación.

De manera especial, manifiesto mi reconocimiento a la Facultad de Ciencias de la Salud y a la planta docente del Programa de Instrumentación Quirúrgica, por su compromiso, dedicación, orientación permanente y valiosos aportes académicos, los cuales contribuyeron significativamente a mi formación profesional y al fortalecimiento de mis competencias en el área de la salud.

Agradezco igualmente a cada uno de los docentes que, con su experiencia, conocimientos y vocación de servicio, aportaron a mi desarrollo integral, inculcando principios éticos, científicos y humanísticos fundamentales para el ejercicio responsable de la profesión.

A todos ellos expreso mi más profunda gratitud por su acompañamiento, apoyo y contribución en el logro de esta importante meta académica.

## Tabla de contenido

Resumen .....	12
Abstract .....	13
Introducción.....	14
1. Planteamiento del problema .....	16
1.1 Descripción del problema .....	16
1.2 Formulación del problema .....	18
2. Justificación.....	19
3. Propósito.....	21
4. Objetivos .....	22
4.1 Objetivo general .....	22
4.2 Objetivos específicos .....	22
5. Línea de investigación.....	23
6. Factibilidad y Limitaciones .....	24
6.1 Factibilidad.....	24
6.2 Delimitación Geográfica y Temporal .....	24
7. Marco Teórico .....	26
7.1 Marco conceptual .....	26
7.2 Antecedentes y/o estado del arte investigativo .....	27
7.3 Bases Teóricas .....	30
7.4 Marco Legal .....	35
8. Diseño Metodológico .....	37
8.1 Tipo de Estudio.....	37

8.2	Población.....	37
8.3	Muestra .....	37
8.4	Variable.....	37
8.5	Unidad de Análisis.....	37
8.6	Técnicas de obtención de la Información .....	38
8.7	Análisis y presentación de la información .....	38
8.8	Aspectos Éticos de la información .....	39
9.	Resultados y discusión de la información .....	40
9.1.	Discusión.....	60
10.	Conclusión .....	61
11.	Recomendaciones .....	62
	Referencias .....	63
	Anexos.....	1

## Lista de tablas

Tabla 1 .....	40
Rango de edades .....	40
Tabla 2 .....	41
Rango de nivel socioeconómico .....	41
Tabla 3 .....	42
Procedencia .....	42
Tabla 4 .....	43
Tipos de afiliación .....	43
Tabla 5 .....	44
¿Las instalaciones físicas del área quirúrgica del Hospital, tienen una apariencia agradable? .....	44
Tabla 6 .....	45
¿La limpieza de las instalaciones físicas del área quirúrgica (paredes, pisos y techo) así como de camillas, camas y silletería es impecable? .....	45
Tabla 7 .....	46
¿La presentación del personal administrativo y de los empleados del área quirúrgica es excelente? .....	46
Tabla 8 .....	47
Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas en el área quirúrgica ¿son visualmente atractivas? .....	47
Tabla 9 .....	48
¿Las camillas, camas y sillas de espera del área quirúrgica son cómodas? .....	48
Tabla 10 .....	49
¿La cantidad de camillas, camas y sillas del área quirúrgica son suficientes? .....	49
Tabla 11 .....	50

¿El tiempo de espera desde el momento en que llego a la institución hasta que lo atendieron en el área de cirugía fue corto? .....	50
Tabla 12.....	51
¿Cuándo un usuario tiene algún problema, los empleados del área quirúrgica se muestran muy interesados en resolverlo? .....	51
Tabla 13.....	52
¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios?.....	52
Tabla 14.....	53
¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible? .....	53
Tabla 15.....	54
¿Cumplieron con la fecha y hora que le asignan para la cirugía? .....	54
Tabla 16.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
El tiempo de espera desde que le autorizaron el procedimiento quirúrgico, hasta que lo operaron, ¿fue corto?.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabla 17.....	56
¿Respetan el orden de llegada de los pacientes para atenderlo?.....	56
Tabla 18.....	57
¿La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios del área quirúrgica, la dan cuando se necesita? .....	57
Tabla 19.....	58
¿El personal médico y de enfermería que atienden en el área quirúrgica tienen toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios?.....	58
Tabla 20.....	59
El personal que atiende en el área quirúrgica cumplen con las medidas de seguridad para el paciente como (lavado de manos, uso de guantes, ¿mascarillas)? .....	59

## Lista de figuras

Figura 1.....	25
Figura 2.....	40
Rango de edades.....	40
Figura 3.....	41
Rango de nivel socioeconómico.....	41
Figura 4.....	42
Procedencia.....	42
Figura 5.....	43
Tipos de afiliación.....	43
.....	43
Figura 6.....	44
¿Las instalaciones físicas del área quirúrgica del Hospital, tienen una apariencia agradable? .....	44
Figura 7.....	45
¿La limpieza de las instalaciones físicas del área quirúrgica (paredes, pisos y techo) así como de camillas, camas y silletería es impecable?.....	45
Figura 8.....	46
¿La presentación del personal administrativo y de los empleados del área quirúrgica es excelente? .....	46
Figura 9.....	47
Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas en el área quirúrgica ¿son visualmente atractivas?.....	47
Figura 10.....	48
¿Las camillas, camas y sillas de espera del área quirúrgica son cómodas? .....	48
Figura 11.....	49
¿La cantidad de camillas, camas y sillas del área quirúrgica son suficientes?.....	49
Figura 12.....	50

¿El tiempo de espera desde el momento en que llego a la institución hasta que lo atendieron en el área de cirugía fue corto?.....	50
Figura 13.....	51
¿Cuándo un usuario tiene algún problema, los empleados del área quirúrgica se muestran muy interesados en resolverlo? .....	51
Figura 14.....	52
¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios? .....	52
Figura 15.....	53
¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible?.....	53
Figura 16.....	54
¿Cumplieron con la fecha y hora que le asignan para la cirugía? .....	54
Figura 17.....	55
El tiempo de espera desde que le autorizaron el procedimiento quirúrgico, hasta que lo operaron, ¿fue corto? .....	55
Figura 18.....	56
¿Respetan el orden de llegada de los pacientes para atenderlo? .....	56
Figura 19.....	57
¿La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios del área quirúrgica, la dan cuando se necesita? .....	57
Figura 20.....	58
¿El personal médico y de enfermería que atiende en el área quirúrgica tienen toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios? .....	58
Figura 21.....	59
El personal que atiende en el área quirúrgica siempre cumple con las medidas de seguridad para el paciente como (lavado de manos, uso de guantes, ¿mascarillas)? .....	59

## Resumen

El presente proyecto de investigación analiza la percepción de la calidad de los servicios quirúrgicos desde la satisfacción de los usuarios en un hospital público del municipio de San Juan del Cesar, La Guajira. Su objetivo principal fue evaluar dicha percepción con el fin de identificar fortalezas y aspectos a mejorar en la atención en salud.

La importancia del estudio radica en que permite conocer la opinión de los usuarios como base para el mejoramiento continuo de los servicios, favoreciendo una atención más segura, oportuna y humanizada. Metodológicamente, se desarrolló un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal, con una muestra de 150 usuarios, a quienes se les aplicó el instrumento SERVQUAL para evaluar diferentes dimensiones de la calidad. SERVQUAL es un modelo o herramienta de evaluación que se usa para medir la calidad del servicio percibida por los usuarios, especialmente en sectores como salud, educación y servicios públicos. El nombre SERVQUAL viene de la combinación de dos palabras en inglés: SERV =Service (servicio) y QUAL = Quality (calidad), es decir: “calidad del servicio”

Los resultados evidenciaron una percepción favorable en aspectos como la seguridad del paciente, el desempeño del personal y la organización del servicio. Sin embargo, se identificaron debilidades en la infraestructura, especialmente en la comodidad y disponibilidad del mobiliario, así como en la atención de quejas.

En conclusión, aunque la calidad del servicio es valorada positivamente, existen oportunidades de mejora que deben ser atendidas para fortalecer la atención al usuario.

**Palabras clave:** percepción de calidad, servicios quirúrgicos, satisfacción de los usuarios.

## Abstract

This research project analyzes the perception of the quality of surgical services based on user satisfaction at a public hospital in the municipality of San Juan del Cesar, La Guajira. Its main objective was to evaluate this perception to identify strengths and areas for improvement in healthcare.

The importance of the study lies in its ability to provide user feedback as a basis for the continuous improvement of services, promoting safer, timelier, and more humane care. Methodologically, a descriptive, quantitative, and cross-sectional study was conducted with a sample of 150 users, who were administered the SERVQUAL instrument to evaluate different dimensions of quality. SERVQUAL is an evaluation model or tool used to measure the quality of service as perceived by users, especially in sectors such as health, education, and public services. The name SERVQUAL comes from the combination of two English words: SERV = Service and QUAL = Quality, meaning “quality of service.”

The results showed a favorable perception of aspects such as patient safety, staff performance, and service organization. However, weaknesses were identified in the infrastructure, especially regarding the comfort and availability of furniture, as well as in the handling of complaints.

In conclusion, although the quality of service is positively valued, there are opportunities for improvement that must be addressed to strengthen user care.

**Keywords:** quality perception, surgical services, user satisfaction.

## Introducción

La calidad de la atención en salud se consolidó como uno de los principales indicadores para evaluar la eficiencia de los servicios sanitarios, especialmente en las instituciones hospitalarias, donde la satisfacción y la percepción del usuario representaron aspectos fundamentales para el mejoramiento continuo. En este sentido, conocer la percepción de los usuarios sobre la atención recibida permitió identificar tanto las fortalezas como las debilidades en la prestación del servicio, facilitando la formulación de estrategias orientadas a garantizar una atención segura, oportuna, humanizada y eficiente.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021), la calidad de la atención en salud debió centrarse en el paciente, garantizando servicios eficaces, seguros y oportunos que respondieran a las necesidades y expectativas de la población. De igual manera, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) estableció que la evaluación de la experiencia del usuario constituyó un componente esencial para fortalecer la atención en salud y mejorar los resultados clínicos y organizacionales.

En el contexto latinoamericano, la percepción del usuario se consolidó como un indicador relevante para medir la calidad del servicio, ya que permitió evaluar aspectos como la accesibilidad, la comunicación con el personal de salud, la oportunidad en la atención, la infraestructura y el trato humanizado (Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, 2021). Estos elementos influyeron directamente en el grado de satisfacción del usuario y en la confianza hacia las instituciones prestadoras de servicios de salud, contribuyendo a la experiencia individual de cada paciente.

Particularmente, en instituciones hospitalarias de carácter público, el análisis de la percepción de los usuarios adquirió mayor relevancia debido a los retos asociados con la demanda de servicios, la disponibilidad de recursos y la eficiencia en los procesos de atención. La evaluación de la calidad percibida por los usuarios quirúrgicos permitió identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional y al mejoramiento continuo de la calidad asistencial.

Por lo anterior, se desarrolló y culminó la presente investigación con el propósito de analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención en el área de cirugía de una institución de carácter público, generando información que permitió diseñar e implementar estrategias orientadas a mejorar la prestación del servicio, aumentar la satisfacción de los pacientes y fortalecer la calidad de la atención brindada.

## **1. Planteamiento del problema**

### **1.1 Descripción del problema**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) asume la atención sanitaria a modo de servicio al cual tienen derecho todas las personas, y debe caracterizarse por ser accesible, eficiente, de calidad y que satisfaga las necesidades de los individuos que lo requieran. Hace alusión al tema incluyendo el termino: “El goce es el máximo grado de satisfacción que puede experimentar todo ser humano, es considerado un derecho fundamental”. (C. FVSNA. 2018).

En Colombia, el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), está reglamentado por la Ley 100 de 1993, pero el decreto 1011 de 2006 es el que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General Social en Salud (SOGCS), su finalidad es direccionar los lineamientos de calidad centrados en los pacientes para que gocen de bienestar total, donde prima el trato humanizado sobre las infraestructura física y tecnológica, la adecuada gestión de los procesos y el rendimiento financiero de las instituciones. Es función del Ministerio de la Protección Social ejercer control y seguimiento a las clínicas y hospitales para garantizar el total cumplimiento de esta reglamentación, y en caso de no cumplimiento, aplicar las sanciones pertinentes. (Lora, 2018).

Según la OMS la cobertura de servicios sanitarios mundialmente muestra que 1000 millones de individuos han tenido dificultad para acceder a los servicios sanitarios. (C. FVSNA. 2018).

Las instituciones prestadoras de servicios de salud en aras de garantizar la calidad de la atención de los servicios que brinda emplean herramientas de verificación del cumplimiento de las condiciones mínima exigible por norma en Colombia, para garantizar una atención bajo los más altos estándares de calidad, para lo cual es de mucha utilidad aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios que incluya además de la evaluación del servicio recibido, conocer sus necesidades y/o expectativa.

Internacionalmente son varios los estudios desarrollados para medir la calidad de la atención en salud. En México, se analizaron 8.109 pacientes que acudieron al servicio de atención ambulatoria, a los que sometieron a un cuestionario de forma anónima y confidencial para tasar la actitud de los médicos frente a los pacientes, duración de los trámites de la consulta, la calidad percibida. La insatisfacción fue del 15,06%. La insatisfacción manifestada por los pacientes se relaciona con falta de humanización, diligenciamiento complejo de documentos y falta de baño en el área. (Campos, 2019).

Cuba, presenta un sistema mejorado y consolidado, muy pertinente y eficiente. Ese país desarrolló un estudio transversal denominado: “Satisfacción de los pacientes con la atención médica”. Los resultados revelan que la satisfacción percibida es inferior a la esperada. Las insatisfacciones encontradas fueron elevadas, sobre todo en aspectos como infraestructura física y trato brindado por el personal de servicios de salud. (Lobo, 2018)

Así mismo en Colombia se aplican instrumentos de búsqueda de información para averiguar el cumplimiento de los estándares de calidad por parte de las aseguradoras de los distintos regímenes de atención. Los Resultados destacados en la encuesta del 2021 evidencian los siguientes porcentajes por indicador: Adherencia: 82,64%, experiencia:78,7%, acceso: 62,2%, el 86,19% (9 de cada 10 usuarios) sin motivo de quejas, y trato del personal asistencial: 87,4% de satisfacción.

Los autores Milagros Charris Ramírez y Jaime Pinedo desarrollaron en Barranquilla, una investigación y aplicaron una encuesta personalizada a los pacientes que acudieron a una institución de carácter público para saber que opinaban sobre los servicios que ofrecen. Las conclusiones muestran que el 32 % de los pacientes no les permitieron decir desenvueltamente el porqué de la consulta, el 6,9 %, manifestó que le agendaron la cita en un tiempo prudencial, un 32 % confirmó que el médico no lo atendió adecuadamente, aun así, el 84 % de los encuestados declaró que la atención no es mala.

La institución donde se realizó la presente investigación, es una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud integrales de baja y mediana complejidad en el departamento de La

Guajira, y en su misión declara brindar servicios con oportunidad, continuidad, seguridad y humanización; teniendo como pilar la gestión del conocimiento para fortalecer el talento humano, mediante la educación e investigación en salud, con base en los principios fundacionales de un hospital para todos, orientado por la ética, la inclusión social y la excelencia en la práctica clínica encaminados a la sostenibilidad financiera con responsabilidad social a través de recursos físicos y tecnológicos que garantizan la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias.

Sin embargo, según diferentes estudios, el sistema de salud colombiano enfrenta problemas de acceso, sostenibilidad, y equidad, lo que afecta la capacidad de los hospitales, quienes afrontan dificultades relacionadas con la ineficiencia en la atención médica, con largas esperas para asignación de citas y cirugías, aumento de las tutelas relacionadas con el derecho a la salud, déficit de profesionales en distintas áreas de salud e insatisfacción de los usuarios debido a la baja calidad del servicio. Julio (César Chamorro, Óscar Vivi, Jhova Allam Echeverri y José Manuel Sánchez 2024).

Teniendo como base la información expuesta, y con el propósito de comprobar la satisfacción de los usuarios que asistieron al área quirúrgica de un hospital del sector público en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira, se adelantó esta investigación con el fin de brindar alternativas de mejora en la atención de los pacientes, así como fortalecer las potencialidades existentes en la institución para alcanzar la excelencia en la calidad del servicio prestado.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios quirúrgicos desde la satisfacción de los usuarios en un hospital del sector público en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira?

## 2. Justificación

A nivel general en las instituciones hospitalarias existe un decidido interés por el perfeccionamiento de la atención en salud, y para valorar este indicador de cumplimiento de los estándares de calidad, se aplican encuestas a los usuarios, quienes finalmente son los únicos que pueden juzgar la atención que se les brinda, sin desconocer que todas las políticas de calidad en las instituciones de salud deben tener como pilar fundamental la complacencia de los usuarios. Por tal razón, deciden aplicar instrumentos que permitan medir los indicadores de manera cualitativa y cuantitativa.

En la actualidad, conocer la opinión satisfactoria de los pacientes es un tema preponderante para la gestión sanitaria, ya que este factor es determinante para garantizar la fidelidad de los usuarios, es la muestra fiable que demuestra que están recibiendo un servicio con calidad, acorde con los más altos estándares establecidos por el Ministerio de la Protección social. La total aceptación de los usuarios es el resultado final de una óptima atención, es recibir lo que se espera. (Gonzales y Brea 2019).

Calificar la excelencia de la atención hospitalaria desde la experiencia de los pacientes es la herramienta más eficaz para monitorizar y calificar todos los aspectos inmersos en una atención de salud. Esta estrategia cobra relevancia porque los usuarios sienten que realmente la atención gira en torno a sus necesidades, a sus expectativas y esto conlleva a que muestren mayor adherencia a los tratamientos y por ende lograr una pronta recuperación. (Serrano 2018).

En el 2020 Edgar Mauricio Luna Domínguez, Jorge Omar Moreno Treviño y Diego René Zurita Garza, hicieron un estudio sobre la “Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario”, con el cual se pudo concluir que los usuarios emplean distintos juicios para tasar la oportunidad de acceso a la atención médica, y por tanto esta diferencia es esencial al contrastar las ofertas de cada proponente. Para algunos lo primordial puede ser la infraestructura física y tecnológica, para otros el trato humanizado, hay quienes ponen por encima la cualificación de los profesionales, entre otros. (Campos 2019).

La atención clínica incluye varios componentes cardinales, iniciando con el ingreso hasta el egreso, los pacientes reciben atención asistencial paralela al componente administrativo, y debido a las múltiples desviaciones que se vislumbran en la atención, se han suscitado varios

estudios para enfrentar esta problemática. En Colombia, la encuesta de Percepción de calidad según usuarios de servicios de salud (PECASUSS), permite estimar si la atención que ofrece la institución es acorde o no a las expectativas de los pacientes. No obstante, este instrumento no es de obligatoria aplicación, cada organización es autónoma de verificar el cumplimiento de sus estándares a través de los instrumentos que mejor se acoja a sus lineamientos.

Por lo anterior, es indispensable que las organizaciones conozcan ampliamente las expectativas de cada uno de los usuarios, lo que esperan que se le brinde acorde a sus necesidades, a sus preferencias, a sus gustos; esto lleva a las instituciones a plantearse diversas estrategias que incluya las diferencias sociales, económica y culturales de sus usuarios y brindar a cada uno según sus distinciones. Para lograr esto es válido aplicar encuestas. (Gonzales y Brea 2019).

El hospital del sector público en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira, realizaron encuestas internas para monitorear sus procesos, no obstante, consideran que una inspección externa del área quirúrgica es beneficiosa para la institución, puesto que los resultados obtenidos pueden confirmar si están cumpliendo o no con los indicadores de calidad que permiten a los usuarios sentirse satisfechos con la atención recibida.

Así mismo, este proyecto de investigación fue de utilidad para las investigadoras, quienes enriquecieron sus conocimientos en la temática tratada y desarrollaron habilidades investigativas. Además, este estudio sirvió como soporte teórico para futuras investigaciones que contribuyan a garantizar una excelente atención en salud en las instituciones sanitarias, traducida en la prestación de servicios bajo los más altos estándares de calidad, tal como lo establece la normativa vigente.

### **3. Propósito**

Proporcionar a la institución objeto de estudio información científica y sistematizada acerca de la percepción de los usuarios del servicio quirúrgico respecto a la atención en salud recibida, con el propósito de orientar la toma de decisiones institucionales encaminadas a la formulación e implementación de estrategias que permitan reducir los factores asociados a la insatisfacción, así como fortalecer los procesos de mejoramiento continuo y la calidad en la prestación de los servicios de salud.

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo general**

Evaluar la percepción de la calidad de los servicios quirúrgicos a partir del nivel de satisfacción de los usuarios en un hospital público del municipio de San Juan del Cesar, La Guajira.

### **4.2 Objetivos específicos**

- Describir sociodemográficamente los usuarios de un hospital del sector público en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira en cuanto a edad, nivel socioeconómico, procedencia y afiliación al sistema de salud.
- Identificar los elementos de la atención sanitaria que determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios de la institución objeto de estudio.
- Proponer acciones que faciliten el fomento de la cultura del autocontrol y la autoevaluación como elementos esenciales del mejoramiento continuo dentro de la institución.

## **5. Línea de investigación**

Esta investigación se circunscribe a la línea de Aseguramiento de la calidad de servicios quirúrgicos y centrales de esterilización, bajo la sublínea de Indicadores de Sistemas de Calidad con fines de mejoramiento en la prestación del servicio de las áreas quirúrgicas y centrales de esterilización, la cual contribuirá significativamente a la optimización de la atención sanitaria que propone un hospital del sector público del municipio de San Juan del Cesar, La Guajira, para alcanzar a través de una óptima atención, la total aceptación y aprobación de los usuarios.

## 6. Factibilidad y Limitaciones

### 6.1 Factibilidad

La presente investigación cuenta con la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos trazados.

- **Factibilidad operativa:** Cuenta con la disposición del recurso humano idóneo y comprometido para el desarrollo de la investigación, como son las investigadoras, la asesora y el personal administrativo de la institución objeto de estudio.
- **Factibilidad Técnica:** Cuenta con los recursos técnicos y tecnológicos que permitirán adelantar sin inconvenientes la investigación, ya que las investigadoras y asesora poseen los conocimientos, herramientas, experiencia, habilidad y destreza necesarias para concluir satisfactoriamente el estudio.

### 6.2 Delimitación Geográfica y Temporal

**6.2.1 Delimitación geográfica.** La presente investigación se desarrolló en un hospital del sector público del municipio de San Juan del Cesar, La Guajira. Este municipio está ubicado al sur del departamento de La Guajira, entre las cordilleras de la Sierra Nevada de Santa Marta y la Serranía del Perijá a orillas del río Cesar y cercano al río Ranchería.

**6.2.2 Delimitación temporal.** Este trabajo investigativo se realizó durante el segundo semestre del 2025.



**Figura 1**

**Ubicación geográfica del Municipio de San Juan Del Cesar – La Guajira**

**Fuente:** <https://maps.app.goo.gl/3Fry9mCLUZdReshDA>

## 7. Marco Teórico

### 7.1 Marco conceptual

**Atención en salud.** Conjugado de diversas actividades que se ofrecen a las personas para prevenir o curar patologías. (Ley 100 de 1993).

**Calidad.** Característica que permite dar valor a algo. (Diccionario de la Real Academia Española).

**Calidad en salud.** Aseverar que todo paciente tenga acceso al diagnóstico y tratamiento de sus padecimientos para garantizar su sanación de manera óptima aprovechando las tecnologías y el conocimiento de los profesionales de la medicina. (OMS 2021).

**Hospital.** Institución orientada a brindar atención sanitaria. (OMS 2022).

**Mejoramiento continuo de la calidad en salud.** Acciones que despliega una organización sanitaria para la optimización de sus servicios. (OMS 2019).

**Percepción.** Forma en que piensas sobre algo o la impresión que tienes de eso. (Diccionario Collins).

**Percepción de la calidad en salud.** Es el grado de bienestar que sienten los pacientes al ser atendidas en instituciones de salud o por profesionales sanitarios. (OMS 2019).

**Satisfacción.** Sensación de placer y satisfacción que se obtiene al lograr algo o satisfacer una necesidad. (Avey, J., Wernsing, TS y Luthans, F. 2008).

**Satisfacción del usuario en salud.** El grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. (OMS 2024).

**Servicios de salud.** Son las acciones directas frente al usuario, para restablecer, prevenir o tratar problemas de salud. (Ley 100 de 1993).

**Usuario en salud.** persona que elige y utiliza los servicios de salud. (OMS 2019)

## 7.2 Antecedentes y/o estado del arte investigativo

El estudio “Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud”, (2024), La satisfacción del usuario en salud como indicador esencial refleja la percepción de los individuos sobre la atención. En este sentido, la investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción y calidad de atención de los servicios de emergencia y consulta externa de los centros de Salud tipo C “Brisas del mar” y “El Paraíso” del cantón Machala, para mejorar la calidad de atención en el nivel primario.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios atendidos en los centros de salud mencionados durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2023. Para la recolección de la información se empleó el modelo estandarizado SERVQUAL, ampliamente utilizado para medir la calidad del servicio desde la percepción del usuario.

En cuanto a los resultados, se evidenció que los niveles de satisfacción total por dimensiones varían según el centro de salud y el tipo de servicio. En el centro “Brisas del Mar”, la dimensión de fiabilidad alcanzó un 46.6 % en el servicio de emergencia y un 36.7 % en consulta externa; la seguridad registró un 53.4 % en emergencia y un 63.3 % en consulta externa; la capacidad de respuesta obtuvo un 46.7 % en emergencia y un 63.3 % en consulta externa; la empatía alcanzó un 56.7 % en emergencia y un 66.7 % en consulta externa; y la tangibilidad presentó un 40 % en emergencia y un 50 % en consulta externa. Por su parte, en el centro de salud “El Paraíso”, la fiabilidad fue de 33.3 % en emergencia y 56.7 % en consulta externa; la seguridad de 50 % en emergencia y 56.7 % en consulta externa; la capacidad de respuesta de 53.3 % en emergencia y 46.7 % en consulta externa; la empatía de 58.9 % en emergencia y 53.3 % en consulta externa; y la tangibilidad de 50 % en emergencia y 46.7 % en consulta externa.

En conclusión, aunque se evidencian niveles generales de satisfacción relativamente altos, también se identifican áreas de insatisfacción que requieren atención. Por ello, se hace necesario fortalecer los procesos de evaluación, así como la mejora continua de la estructura, los procesos y los resultados del servicio, con el propósito de garantizar una atención de calidad en el nivel primario de salud.

La investigación titulada “La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: Análisis teórico y metodológico”, (2024), La presente investigación tiene por objeto identificar las estrategias y herramientas comúnmente empleadas para la medición de la satisfacción y calidad percibida en la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales en nuestro país en los distintos niveles territoriales. Para ello, a través del método PRISMA, se ha llevado a cabo una revisión sistemática de referencias documentales (Fink, 2019; Rädiker y Kuckartz, 2021) vinculadas con la calidad en la gestión y atención en el Sistema Público de Servicios Sociales a partir de experiencias de participación de usuarias y usuarios. Los resultados apuntan a una escasez de estudios sobre la perspectiva de las personas usuarias en relación con los aspectos mencionados, así como la necesidad de establecer un modelo de evaluación en consonancia con los principios y dimensiones definitorios de un marco de intervención social de calidad.

Se utilizó, además, la investigación titulada “Factores Asociados a la Satisfacción de los Usuarios en Servicios de Salud”, (2023). El presente ensayo adopta un enfoque cualitativo, descriptivo y analítico, centrado en los pacientes y su percepción de los servicios entregados por instituciones de diversos niveles de atención. Se revisaron 11 artículos con metodología cuantitativa y 1 artículo de metodología cualitativa, además 3 revisiones de literatura con metodología cualitativa.

Este análisis bibliográfico permitió poner de manifiesto la percepción de los pacientes en los servicios ambulatorios y de hospitalización. Además, evidencia que las expectativas más altas del usuario se enfocan en la seguridad, capacidad de respuesta y empatía y las más bajas en confiabilidad; así también, la percepción más alta del usuario fue en la empatía y capacidad de respuesta y las más bajas en la fiabilidad, seguridad y elementos tangibles.

El estudio de Richard J. Febres-Ramos y Miguel R. Mercado-Rey 2020, titulado “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú”, trabajado sobre 292 pacientes, midió la eficacia de los servicios de salud con relación al agrado de los pacientes mediante el cuestionario estandarizado SERVQUAL.

Como resultado se obtuvo una complacencia global de 60,3%, la mayor ponderación de satisfacción correspondió a las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 %. El más alto nivel de insatisfacción les concernió a aspectos físicos con el 57,1 % seguida de la capacidad de respuesta de los servicios de salud con un 55,5%.

Los autores Lázaro Luis Hernández Vergel, Carlos Agustín León Román, Amauri de Jesús Miranda Guerra, Lianet Cary Hernández Rodríguez 2021, en su trabajo de investigación: “Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García, La Habana, Cuba, entre 2016 y 2021”.

La muestra de 195 usuarios seleccionados por muestreo aleatorio simple. La satisfacción se arqueó mediante el cuestionario SERVQUAL En las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, la media en percepción prevaleció siempre la confianza de los pacientes, concluyendo en alto grado de aceptación con relación a la calidad de los servicios a pesar de la inconformidad con la capacidad de respuesta oportuna.

Adriana Marcela Ríos Cáceres y Andrés Felipe Barreto Galeano. 2016, en su investigación sobre “La. percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016”.

En los resultados: se halló que la medida de satisfacción de los usuarios fue del 71%, sobresaliendo el trato humanizado del personal y los cuidados en casa. El 1% de los pacientes describió sentir insatisfacción debido principalmente al comportamiento del personal administrativo, a la indeficiente planta física., seguido de la falta de cooperación entre los

empleados. Las conclusiones muestran un alto grado de aceptación con respecto a la accesibilidad y efectividad del servicio prestado.

### 7.3 Bases Teóricas

**7.3.1 Definición de Salud.** Existen distintos juicios para definir la salud, una de ellas se refiere a un "la correlación armoniosa del ser humano con el entorno, que permiten a cada sujeto. además de desarrollarse, agrandar sus posibilidades en función de sus pretensiones y de las exigencias de la sociedad en la cual se halla inmerso. (García 2015).

Según la OMS (1948), "La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades". Más recientemente, la definición de salud de la OMS se ha reformado y perfeccionado incluyendo la salud espiritual. Se refiere un sentido de integridad y gozo con la propia vida, las virtudes, los valores, aptitudes actitudes que le permiten disfrutar de sí mismo y del ambiente que lo rodea. El concepto de 'salud' es una concepción progresiva y dinámica, donde convergen aspectos como la edad de la persona, sus condiciones socioculturales y el ambiente donde se desenvuelve.

Terris (1980) plantea la salud como "estado de bienestar físico, mental y social, con capacidad de funcionamiento y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades".

**7.3.2 Definición de Calidad.** Es El conjunto de cualidades de una 'persona' cosa. En estas definiciones se concibe a la calidad como un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios.

Para Harrington (1990) la calidad la concretó como la capacidad de ofrecer un servicio que sobre pase las exigencias del cliente a un costo exequible. V. Feigenbaum (1991) entendió la calidad como un proceso que inicia con el diseño del producto y finaliza cuando lo recibe el cliente y da su aprobación. Roger. G. Schrolder (1992) fue enfático al afirmar que la calidad es un

producto sin defectos, y orientado al cliente, donde cada individuo es quien precisa la calidad. M. Juran (1993) creyó que la calidad es “el ajuste para el uso compensando las necesidades del cliente”.

Para otros autores como Crosby (1996) fijó que la calidad es el acatamiento de reglas y obligaciones precisas. NC/ ISO 9000 2005, según la norma, la calidad se compone de unas características inseparables que se unen para cumplir con las exigencias.

Examinando y ahondando en la noción de calidad, como se lee en los párrafos anteriores, se puede concluir que existen términos comunes concernientes a:

- Exigencias
- Perspectivas
- Mercado
- Consumidor
- Agrado

Estos elementos comunes se encuentran tanto manifiestamente, como de forma tácita. Como conclusión podemos afirmar que la calidad de un producto viene determinada solo por aquellas características que defina el cliente.

### **7.3.3 Complejidad de la categoría de la calidad. caracteres:**

- Carácter dual. La manera de actuar del cliente difiere de la del proveedor. Es más fácil recibir que brindar.
- Carácter subjetivo y variable. Un producto puede ser apreciado por un cliente y desaprobado por otro, Cada cliente tiene unas preferencias y unas exigencias particulares, que difieren de otros.
- Carácter dinámico. Hallamos unos usuarios más rígidos, enterados y expertos que otros, estos atributos conllevan a los proveedores a modificar actualizar constantemente sus productos.
- Carácter participativo e integral. Incluye todas las fases del ciclo de vida de la calidad de un producto.

- **Carácter económico.** La eficiencia se mide cuando se puede brindar un producto de buena calidad a un menor precio. (Ruiz-Olalla, M.C 2018).

**7.3.4 Calidad en los servicios.** Se precisa como “propiedad o conjunto de propiedades relacionado a algo que faciliten atribuir su valor”. Montgomery la concreta como el nivel en que un producto cumple los requerimientos de quien los usa. (Gallardo Ferrada A, y Reynaldos Grandón K 2014).

**7.3.5 Calidad de los servicios de salud.** Donabedian (1980), señala que calidad en salud se concibe como "el tipo de atención que se espera que vaya a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el equilibrio entre lucros y pérdidas que se atañen con todas las partes del proceso de atención". La OMS define que: "La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población acrecientan la posibilidad de obtener resultados sanitarios esperados y concuerdan con los conocimientos de los profesionales basados en datos verificables. Esta definición de calidad de la atención incluye la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede calcularse y optimarse perennemente mediante la prestación de una atención asentada en datos justificables que tenga en cuenta las necesidades y distinciones de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades". OMS 2017.

**7.3.6 Elementos de la calidad en salud. Según la OMS, son:**

- **Eficacia:** suministrar al cliente lo que desea.
- **Seguridad** garantizar que se logre el propósito del servicio.
- **Centrados en la persona:** servicio conveniente a las predilecciones de la persona.
- **Oportunos:** minimizar los retrasos.
- **Equitativos:** igualdad para todos.
- **Integrados:** regular la atención entre los diferentes vendedores
- **Eficientes:** recursos aprovechables y evadir el derroche. (OMS 2017).

**7.3.7 Mejoramiento Continuo De La Calidad.** Esto se logra mediante la auditoria de los procesos de salud, el cual evalúa el cumplimiento de los estándares de calidad, y de los hallazgos que detecta, se deriva la implementación del mejoramiento continuo de la calidad que estipula el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud. El MCC engloba un conjunto de principios que direccionan a las instituciones a procesos de autocontrol, enfocado en los clientes, y sus necesidades; que radica en la caracterización constante de todos los aspectos que ameriten mejoramiento, con la finalidad de optimizar y superar las expectativas de los clientes. (Decreto 1011 de 2006).

**7.3.8 Definición de Percepción.** Según Gestalt “la percepción es un proceso de extracción y escogimiento de información de interés encargado de generar un estado de claridad y perspicacia que permita un desempeño dentro del más alto grado de sensatez y coherencia posibles con el mundo circundante” (Oviedo 2016).

Anteriormente la validación de un producto o servicio era con base a su valor, a lo que costaba, se creía que un producto costoso era el mejor. En salud, la atención brindada por una institución lujosa era considerada superior a las demás. Sin embargo, esta concepción ha sido revaluada y hoy día la concepción o percepción de calidad redonda en el trato humanizado, la accesibilidad y la dotación tecnológica. (Van Leeuwen L, Quick S, Daniel K. 2020).

**7.3.9 Satisfacción del usuario desde el entorno administrativo.** Según Vavra satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su apreciación de lo recibido en contraste con la expectativa que tenía, donde tiene incidencia la experiencia previa para valorar el nuevo producto o servicio, y establecer si supero o no las perspectivas luego de acceder a la institución y recibir los servicios. La experiencia vivida determinara las futuras relaciones del cliente con la organización. (Vavra Tg. según la ISO 9001:2000).

De igual modo, la satisfacción del usuario desde el entorno administrativo es considerada como el producto de la compra o prestación de servicio, que da como resultado identificar las necesidades y sus expectativas, muchas de ellas emocionales que afectan la integridad del usuario. (Granda BV 2019).

Además, en el entorno administrativo se consideran diversos factores que completan las expectativas del usuario, entre los que se encuentran, experiencias previas, opiniones de otros clientes, la necesidad de recibir el servicio o comprar el producto, la publicidad, el precio, siempre y cuando el cliente no cuente con otras formas para evaluar el servicio o producto. (Granda BV 2019).

Karl Albrecht, propone una escala jerárquica de cuatro expectativas que un cliente espera recibir de un producto o servicio:

- Básicos: características precisas del producto
- Esperado: lo que se desea obtener
- Deseado: anhelado, más de lo esperado.
- Inesperado: propiedades que alcanzan a sorprenderlo.

Unas estrategias utilizadas para crear impacto en la relación con los usuarios es causar una impresión positiva en ellos, que les permita recomendar los servicios, hacer comentarios atractivos, que los recuerdos que generen esta atención sean agradables.

Tomando en consideración el grado de satisfacción, esta se clasifica en niveles:

- Insatisfacción: cuando no se alcanzan a cubrir las expectativas del cliente,
- Satisfacción: cuando el servicio concuerda con las expectativas del cliente.
- Complacencia: cuando el servicio sobrepasa las expectativas del cliente,

(Granda BV 2019). Satisfacción de los usuarios desde el entorno asistencial de salud.

**7.3.10 La satisfacción del usuario de los servicios de salud.** es un tema que ha cobrado, en las últimas décadas, mucha relevancia en el componente de evaluación de la calidad, sobre todo en salud pública, a tal punto que es uno de los ejes de la evaluación de los servicios de salud. (Aranaz, 2020).

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere, no obstante, la información de la evaluación puede presentar sesgos, ya que, es subjetiva, derivada de la percepción de los usuarios al valorar la atención integral que reciben en las instituciones. Para brindar una medición objetiva de la calidad de la atención en

salud se aplica el instrumento SERVQUA. Los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad de respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. (Aranaz, 2020).

## **7.4 Marco Legal**

### **Constitución política de Colombia, 1991.**

Contempla los derechos y deberes primordiales de los colombianos.

- El artículo 49 establece que la atención de la salud es un servicio público a cargo del Estado.
- El artículo XI establece que toda persona tiene derecho a que su salud sea preservada por medidas sanitarias y sociales.
- El artículo 50 establece que los niños menores de un año que no estén cubiertos por seguridad social tienen derecho a atención gratuita en instituciones de salud que reciban aportes del Estado.

### **Ley 100 de 1993.**

Crea el sistema de seguridad social integral en Colombia.

- Los artículos 186 y 227 de la Ley 100 de 1993 establecen la creación del Sistema de Garantía de Calidad y de Acreditación en Salud.

### **Decreto 1011 de 2006.**

Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

### **Resolución 3100 de 2019.**

Precisa los procedimientos y condiciones de inscripción y de habilitación de servicios de salud, enunciando las condiciones esenciales mínimas para ofrecer atención de salud segura.

**Norma ISO 9001 de 2015.**

Decreta los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad. Aborda la calidad en general en el capítulo 7, y en el apartado 7.2 específicamente se refiere a la competencia del personal.

**Ley 1751 de 2015.**

Reglamenta el derecho fundamental a la salud y establece mecanismos para garantizar la calidad de la atención en salud en Colombia.

- El artículo 1° establece que la ley tiene como objetivo garantizar el derecho fundamental a la salud.
- El artículo 2° establece que el derecho a la salud es irrenunciable e individual.
- El artículo 8° establece que los servicios y tecnologías de salud deben ser completos para prevenir, paliar o curar la enfermedad.
- El artículo 11 establece que ciertos grupos de personas tienen especial protección, como niños, mujeres embarazadas, desplazados, víctimas de violencia, personas con discapacidad, entre otros.

## 8. Diseño Metodológico

### 8.1 Tipo de Estudio

Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo y de corte transversal para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de un hospital del sector público del municipio de San Juan del Cesar, La Guajira, atendidos durante el año 2025, aunque este tipo de estudios generalmente se desarrollan con un enfoque prospectivo.

### 8.2 Población

Estará constituida por los pacientes que acudieron al hospital del sector público del municipio de San Juan del Cesar, La Guajira, durante el periodo 2025- 2.

### 8.3 Muestra

La muestra será de 150 usuarios que asistieron al área quirúrgica de una institución pública de segundo nivel de atención, en el segundo semestre de 2025, y se obtendrá mediante un muestreo por conveniencia, es decir, los participantes del estudio se seleccionaran de forma arbitraria, de acuerdo con su disponibilidad y proximidad al investigador.

### 8.4 Variable

- **Variable Dependiente:** Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud.
- **Variable Independiente:** Satisfacción de los usuarios.

### 8.5 Unidad de Análisis

**8.5.1 Criterios de Inclusión.** Pacientes que acudieron al hospital del sector público en el Municipio de San Juan Del Cesar – La Guajira, y que tengan capacidad para responder las preguntas de la encuesta.

**8.5.2 Criterios de Exclusión.** Pacientes con algún grado de discapacidad mental, o que no supieran leer ni escribir, ya que no tienen capacidad para responder las preguntas de las encuestas, que acudieron al hospital del sector público en el Municipio de San Juan Del Cesar – La Guajira.

## **8.6 Técnicas de obtención de la Información**

**8.6.1 Técnicas Primarias.** Se aplicó una encuesta estandarizada multidimensional SERVQUAL, la cual es un modelo o herramienta de evaluación que se usa para medir la calidad del servicio percibida por los usuarios, especialmente en sectores como salud, educación y servicios públicos. Viene de la combinación de dos palabras en inglés: SERV =Service (servicio) y QUAL = Quality (calidad), es decir: “calidad del servicio”. Esta encuesta facilitará tasar la satisfacción de la calidad de los servicios que presta el hospital. Este cuestionario permitirá medir 5 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía), calificando según su percepción entre los rangos de Bueno, Regular o Malo.

**8.6.2 Técnicas Secundarias.** Revisión de investigaciones, tesis, artículos y monografías afines con la temática, encontradas en la web.

## **8.7 Análisis y presentación de la información**

**8.7.1 Análisis de la información.** Los datos serán tabulados en una base de datos estructurada en un software de Excel y se realizarán análisis descriptivos simples, lo cual permitirá calcular las medidas simples de composición y distribución de variables.

**8.7.2 Presentación de la información.** Se hará a través de tablas y gráficos de frecuencia absoluta.

**8.7.3 Difusión de la información.** Se presentará un informe a la gerencia del hospital y además se realizará una sustentación de la investigación en la Universidad Popular del Cesar ante jurados y la docente asesora.

## **8.8 Aspectos Éticos de la información**

Es una investigación sin riesgo para los participantes, ya que no utiliza métodos que afecten sus condiciones biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales, conforme a la Resolución 8430 de 1993. Además, cuenta con el consentimiento de la gerencia para su realización.

## 9. Resultados y discusión de la información

**Objetivo específico 1:** Describir sociodemográficamente a los usuarios de un hospital del sector público en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira.

Con el fin de dar cumplimiento a este objetivo, se presentan los siguientes resultados relacionados con las características sociodemográficas de los usuarios:

**Tabla 1**

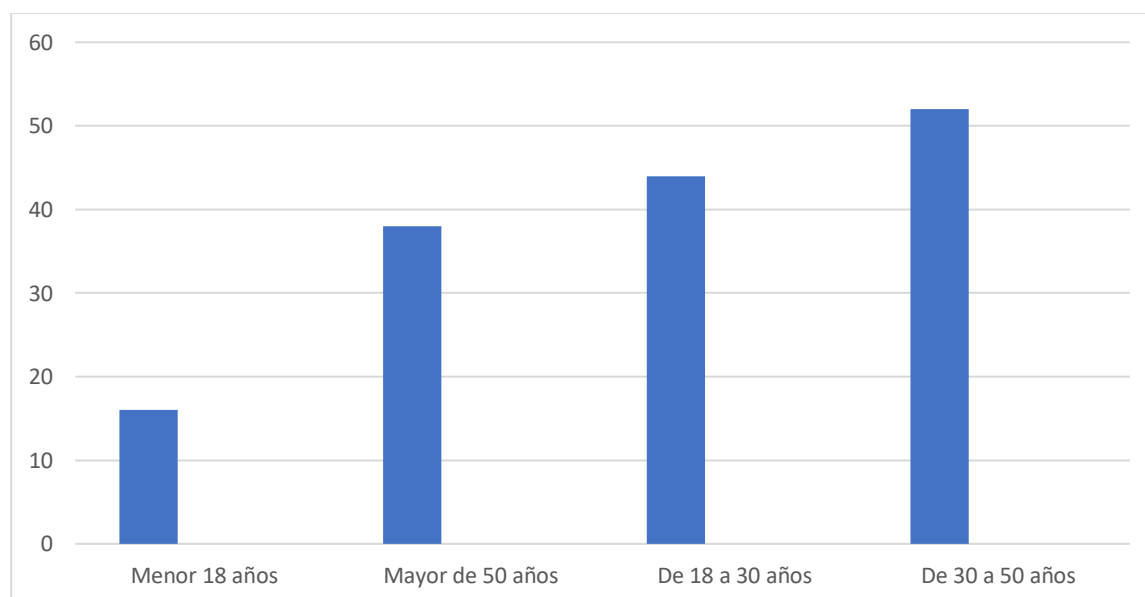
Rango de edades

Edad del usuario	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Menor 18 años	16	10.7%	100.0%
Mayor de 50 años	38	25.3%	89.3%
De 18 a 30 años	44	29.3%	29.3%
De 30 a 50 años	52	34.7%	64.0%

*Nota: Elaboración propia (2026)*

**Figura 2**

Rango de edades



*Nota: Elaboración propia (2026)*

La mayoría de los usuarios se encontró en el rango de 30 a 50 años (34,7%), seguido por el grupo de 18 a 30 años (29,3%) y los mayores de 50 años (25,3%), mientras que los menores de 18 años representaron la menor proporción (10,7%). Estos resultados coinciden con estudios previos que evidencian una mayor participación de población adulta en la evaluación de la calidad de los servicios de salud.

**Tabla 1**

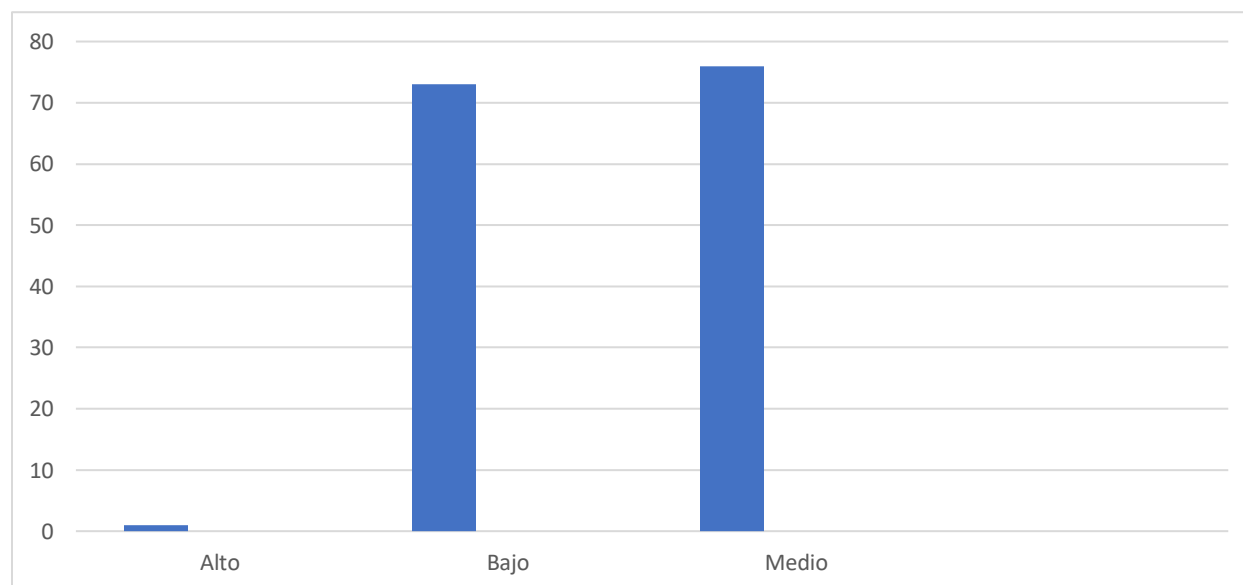
Rango de nivel socioeconómico

Nivel socioeconómico	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
<b>Alto</b>	1	0.7%	0.7%
<b>Bajo</b>	73	48.7%	49.3%
<b>Medio</b>	76	50.7%	100.0%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 3**

Rango de nivel socioeconómico



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En cuanto al nivel socioeconómico de los usuarios, el cual en Colombia está clasificado de la siguiente manera: nivel socioeconómico bajo, estratos 1 y 2; nivel socioeconómico medio,

estrato 3 y 4; nivel socioeconómico alto, estrato 5 y 6. Con base a esta clasificación encontramos que, predominó el nivel medio con 76 participantes, representando el 50,7%, seguido del nivel bajo con 73 usuarios (48,7%), mientras que el nivel alto presentó la menor frecuencia con 1 usuario, correspondiente al 0,7%. Estos resultados guardan relación con lo dicho por Hernández Vergel et al. (2021), quienes analizaron la percepción de calidad en una población con características sociodemográficas diversas, incluyendo variables socioeconómicas.

**Tabla 2**

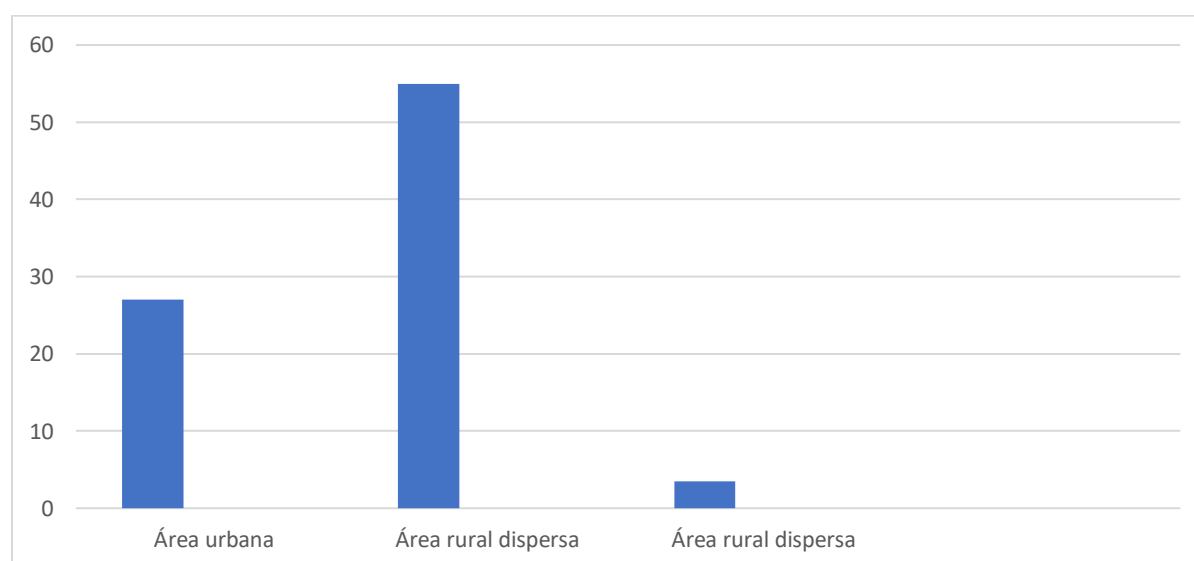
Procedencia

<b>Procedencia</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Área urbana</b>	27	18.0%	100.0%
<b>Área rural dispersa</b>	55	36.7%	82.0%
<b>Área rural</b>	68	45.3%	45.3%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 4**

Procedencia



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En relación con la procedencia de los usuarios, se observó que el área rural presentó la mayor frecuencia con 68 usuarios (45,3%), seguido del área rural dispersa con 55 usuarios (36,7%), mientras que el área urbana presentó la menor frecuencia con 27 usuarios (18,0%). Estos resultados guardan relación con lo reportado por Hernández Vergel et al. (2021), quienes incluyeron usuarios con diversas características sociodemográficas en la evaluación de la satisfacción de los servicios de salud, así como con el estudio de Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes analizaron la percepción de la calidad en una población hospitalaria con diferentes condiciones de procedencia.

**Tabla 3**

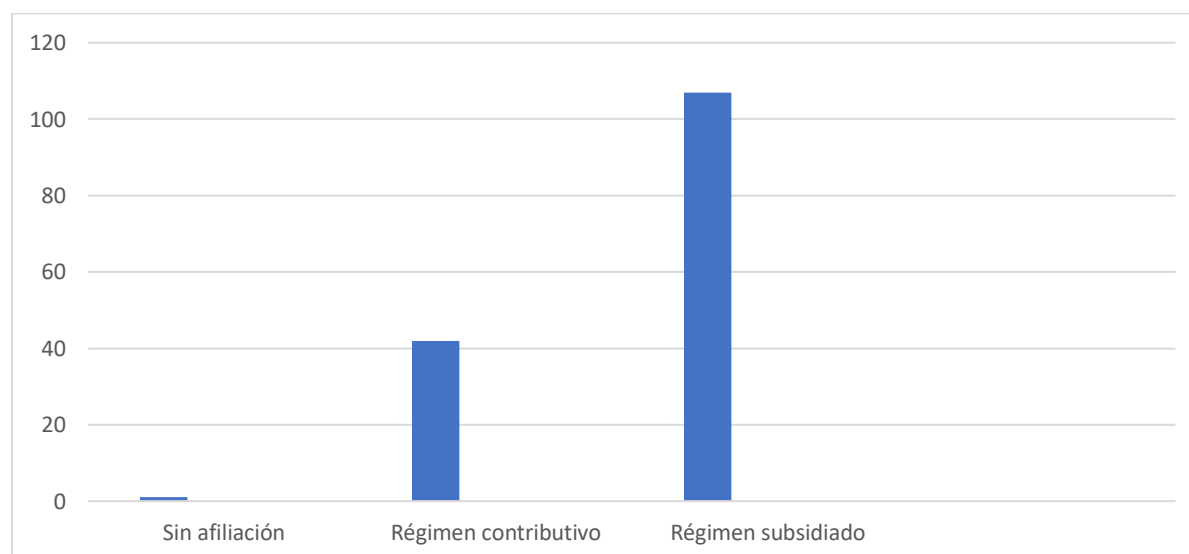
Tipos de afiliación

<b>Afiliación al sistema de salud</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Sin afiliación</b>	1	0.7%	100.0%
<b>Régimen contributivo</b>	42	28.0%	28.0%
<b>Régimen subsidiado</b>	107	71.3%	99.3%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 5**

Tipos de afiliación



**Nota:** Elaboración propia (2026)

En cuanto a la afiliación al sistema de salud, se observó que el régimen subsidiado presentó la mayor frecuencia con 107 usuarios (71,3%), seguido del régimen contributivo con 42 usuarios (28,0%), y sin afiliación 1 usuario (0,7%). Estos resultados coinciden con lo reportado por Hernández Vergel et al. (2021), quienes analizaron la percepción de la calidad en usuarios pertenecientes a diferentes tipos de afiliación sanitaria.

**Objetivo específico 2:** Identificar los elementos de la atención sanitaria que determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios de la institución objeto de estudio.

Con el fin de dar cumplimiento a este objetivo, se presentan los siguientes resultados relacionados con los elementos de la calidad del servicio:

**Tabla 4**

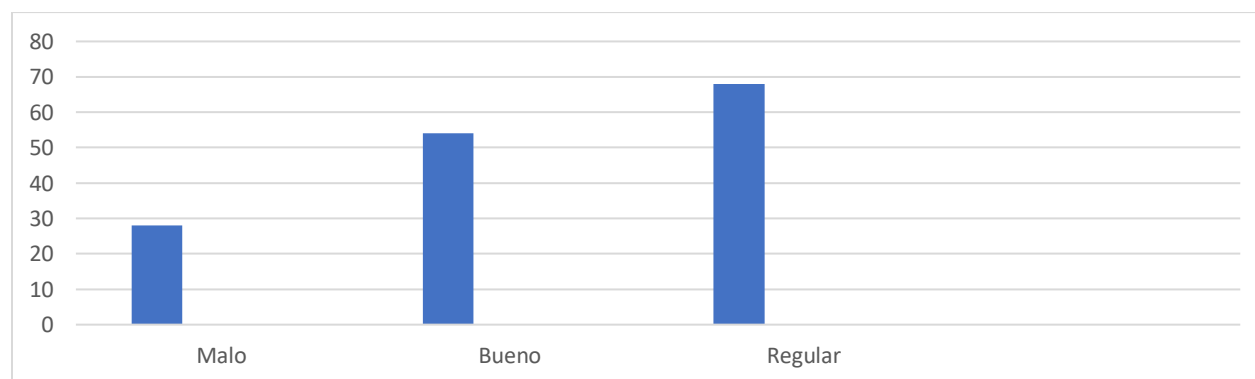
¿Las instalaciones físicas del área quirúrgica del Hospital, tienen una apariencia agradable?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	28	18.7%	54.7%
<b>Bueno</b>	54	36.0%	36.0%
<b>Regular</b>	68	45.3%	100.0%

**Nota:** Elaboración propia (2026)

**Figura 6**

¿Las instalaciones físicas del área quirúrgica del Hospital, tienen una apariencia agradable?



**Nota:** Elaboración propia (2026)

La apariencia de las instalaciones del área quirúrgica fue valorada principalmente como regular por el 45,3% de los participantes, seguida de una calificación buena (36,0%) y, en menor proporción, mala (18,7%). Estos resultados muestran que, aunque existe una percepción en parte favorable, predomina una valoración intermedia que evidencia la necesidad de mejorar las condiciones físicas.

**Tabla 5**

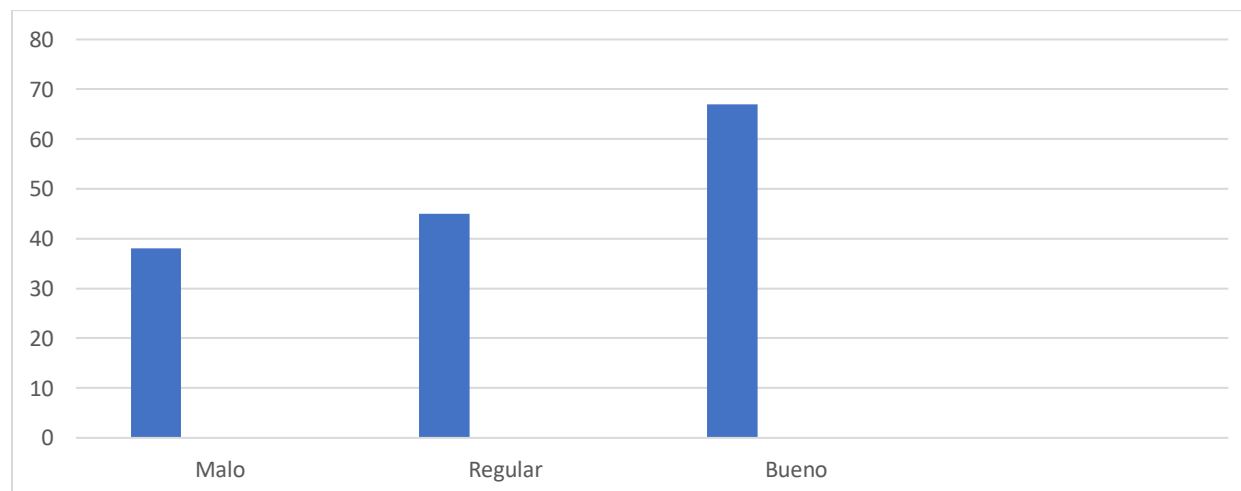
¿La limpieza de las instalaciones físicas del área quirúrgica (paredes, pisos y techo) así como de camillas, camas y silletería es impecable?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	38	25.3%	70.0%
<b>Regular</b>	45	30.0%	100.0%
<b>Bueno</b>	67	44.7%	44.7%

**Nota:** Elaboración propia (2026)

**Figura 7**

¿La limpieza de las instalaciones físicas del área quirúrgica (paredes, pisos y techo) así como de camillas, camas y silletería es impecable?



**Nota:** Elaboración propia (2026)

La limpieza de las instalaciones del área quirúrgica fue valorada principalmente como buena por el 44,7% de los participantes, seguida de regular (30,0%) y mala (25,3%). Esto indica que, aunque predomina una percepción favorable, aún existe un grupo significativo que la considera regular o deficiente, lo que sugiere oportunidades de mejora. Este resultado coincide con estudios previos que destacan la limpieza como un elemento fundamental en la percepción de calidad, seguridad del paciente y confianza en los servicios de salud.

**Tabla 7**

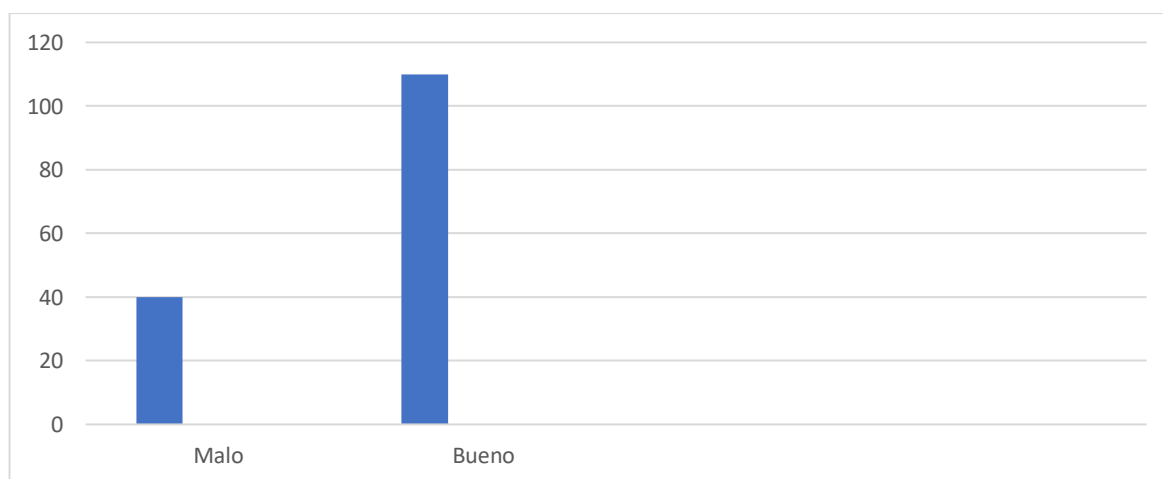
¿La presentación del personal administrativo y de los empleados del área quirúrgica es excelente?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Bueno</b>	110	73,3%	73,3%
<b>Malo</b>	40	27,7%	100%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 8**

¿La presentación del personal administrativo y de los empleados del área quirúrgica es excelente?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En cuanto a la presentación del personal administrativo y de los empleados del área quirúrgica, la mayor proporción de los participantes la calificó como buena con 110 (73,3%), en menor proporción, como mala con 40 (27,7%). Estos resultados muestran que más de la mitad de los participantes perciben de manera favorable la presentación del personal. Este hallazgo coincide con lo reportado en los antecedentes del arte investigativo, donde García, Pérez y Restrepo (2022) señalan que la apariencia y presentación del personal de salud constituye un elemento visible que influye en la percepción de calidad del servicio.

**Tabla 8**

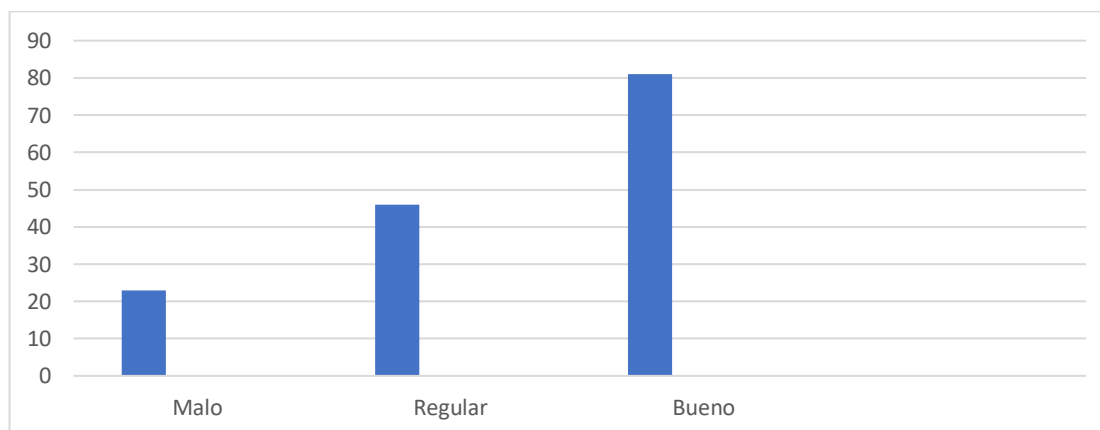
Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas en el área quirúrgica ¿son visualmente atractivas?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	23	15.3%	69.3%
<b>Regular</b>	46	30.7%	100.0%
<b>Bueno</b>	81	54.0%	54.0%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 9**

Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas en el área quirúrgica ¿son visualmente atractivas?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

La presentación del personal administrativo y del área quirúrgica fue calificada principalmente como buena por el 51,7% de los participantes, seguida de regular (30,9%) y mala (17,4%). Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable, aunque aún existe un grupo considerable que la valora de forma intermedia o negativa, lo que sugiere oportunidades de mejora. Este hallazgo coincide con estudios previos que señalan que la apariencia del personal es un elemento visible que influye directamente en la percepción de calidad del servicio, al formar parte de los aspectos tangibles en la atención hospitalaria.

**Tabla 9**

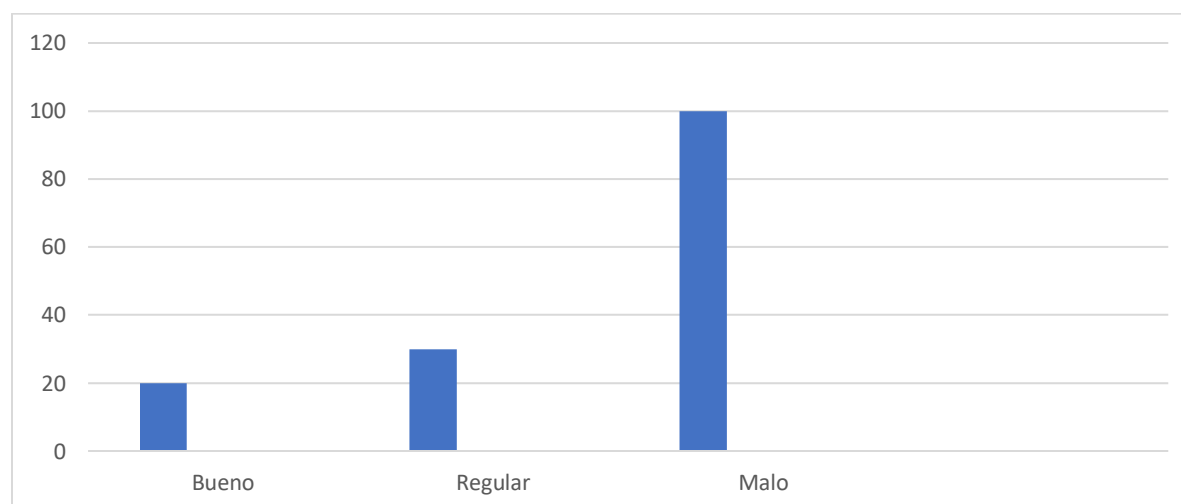
¿Las camillas, camas y sillas de espera del área quirúrgica son cómodas?

	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
<b>Bueno</b>	20	13.3%	13.3%
<b>Regular</b>	30	20.0%	33.3%
<b>Malo</b>	100	67.7%	100.0%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 10**

¿Las camillas, camas y sillas de espera del área quirúrgica son cómodas?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En relación con la comodidad de las camillas, camas y sillas de espera del área quirúrgica, la mayor proporción de los participantes la calificó como mala con 100 (66,7%), seguida de la categoría regular con 30 (20,0%) y, en menor proporción, como buena con 20 (13,3%). Estos resultados evidencian una percepción desfavorable predominante respecto a la comodidad de estos elementos, establecen que el estado físico y la comodidad del mobiliario forman parte de la dimensión de elementos tangibles.

**Tabla 10**

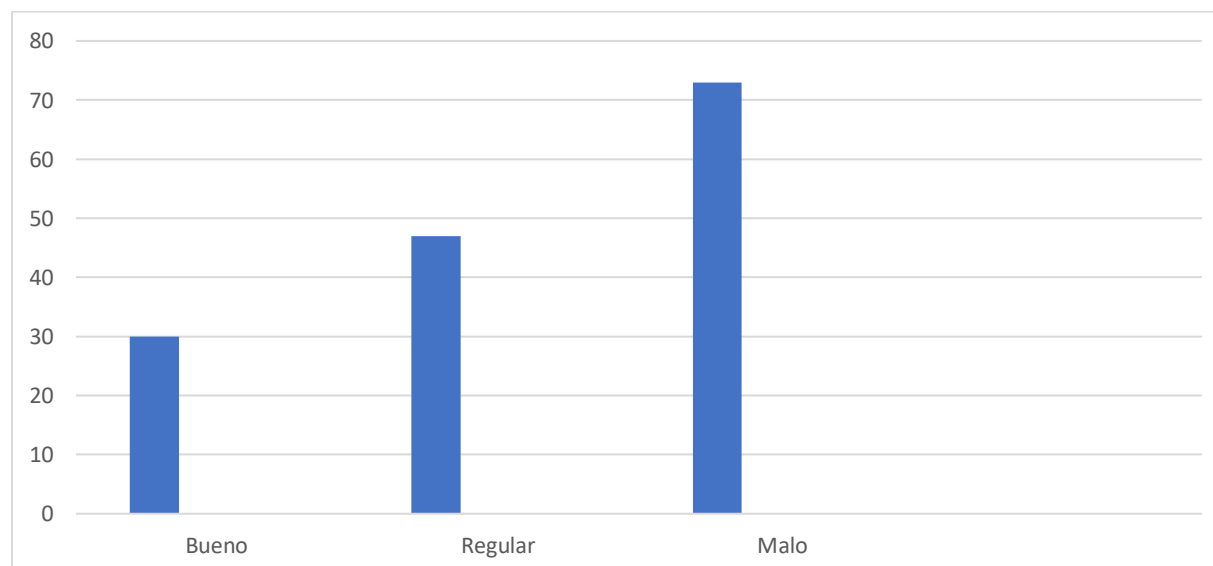
¿La cantidad de camillas, camas y sillas del área quirúrgica son suficientes?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Bueno</b>	30	20.0%	20.0%
<b>Regular</b>	47	31.3%	51.3%
<b>Malo</b>	73	48.7%	100.0%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 11**

¿La cantidad de camillas, camas y sillas del área quirúrgica son suficientes?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

Respecto a la cantidad de camillas, camas y sillas del área quirúrgica, la mayor proporción de los participantes la calificó como mala con 73 (48,7%), seguida de la categoría regular con 47 (31,3%) y la categoría buena con 30 (20,0%). Estos indican que la disponibilidad de recursos físicos constituye un componente fundamental de la estructura en los servicios de salud, influyendo directamente en la percepción de calidad y en la satisfacción de los usuarios cuando estos recursos son limitados o insuficientes.

**Tabla 11**

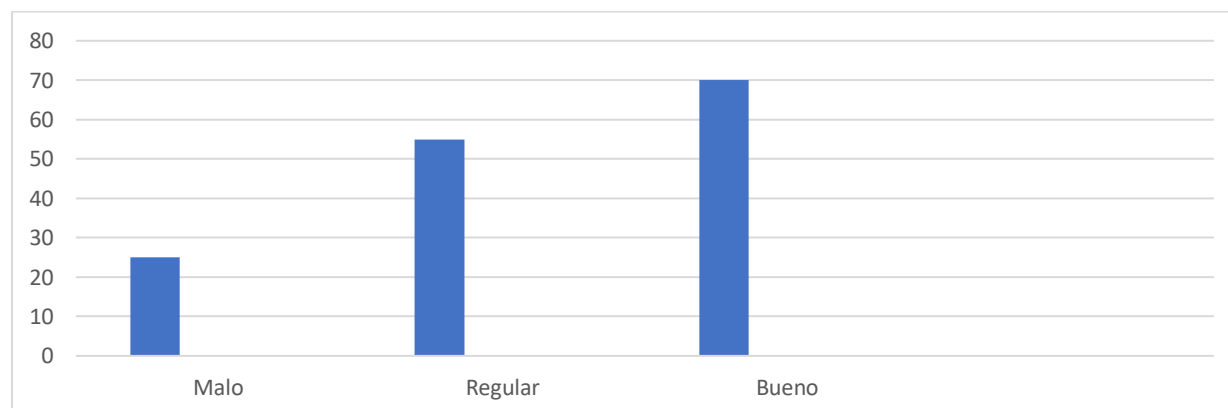
¿El tiempo de espera desde el momento en que llego a la institución hasta que lo atendieron en el área de cirugía fue corto?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	25	16.7%	63.3%
<b>Regular</b>	55	36.7%	100.0%
<b>Bueno</b>	70	46.7%	46.7%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 12**

¿El tiempo de espera desde el momento en que llego a la institución hasta que lo atendieron en el área de cirugía fue corto?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En relación con el tiempo de espera desde la llegada a la institución hasta la atención en el área de cirugía, la mayor proporción de los participantes lo calificó como bueno con 70 (46,7%), seguido de la categoría regular con 55 (36,7%) y en menor proporción como malo con 25 (16,7%). Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable respecto al tiempo de atención, aunque aún existe un porcentaje importante que lo percibe como regular.

**Tabla 12**

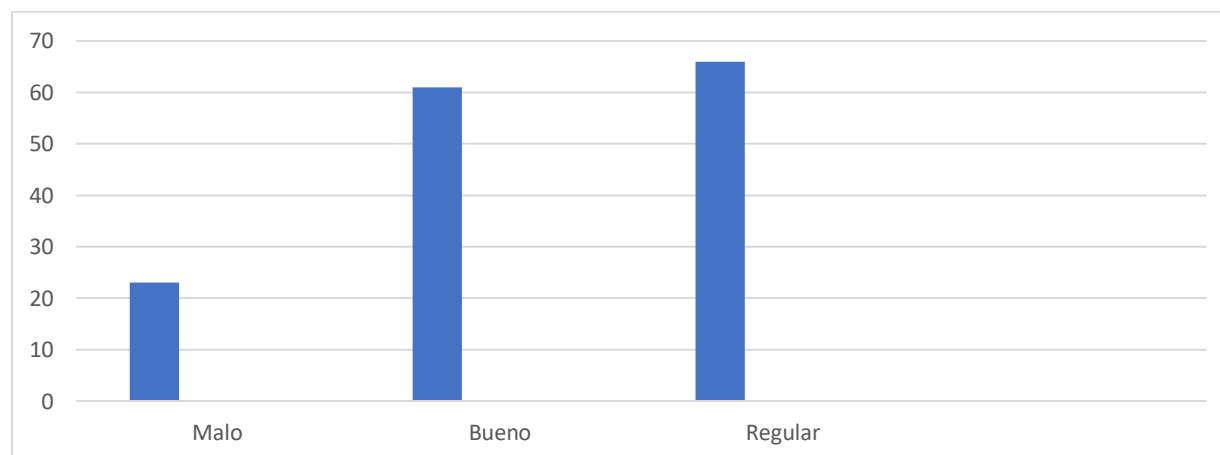
¿Cuándo un usuario tiene algún problema, los empleados del área quirúrgica se muestran muy interesados en resolverlo?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	23	15.3%	56.0%
<b>Bueno</b>	61	40.7%	40.7%
<b>Regular</b>	66	44.0%	100.0%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 13**

¿Cuándo un usuario tiene algún problema, los empleados del área quirúrgica se muestran muy interesados en resolverlo?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En cuanto al interés del personal del área quirúrgica en resolver los problemas de los usuarios, 66 participantes (44,0%) calificaron este aspecto como regular; 61 usuarios (40,7%) lo

valoraron como bueno y 23 usuarios (15,3%) lo calificaron como malo. El mayor porcentaje se ubicó en la categoría regular, seguido de bueno. Estos resultados guardan relación con lo planteado por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes evaluaron la capacidad de respuesta como dimensión de la calidad percibida del servicio.

**Tabla 13**

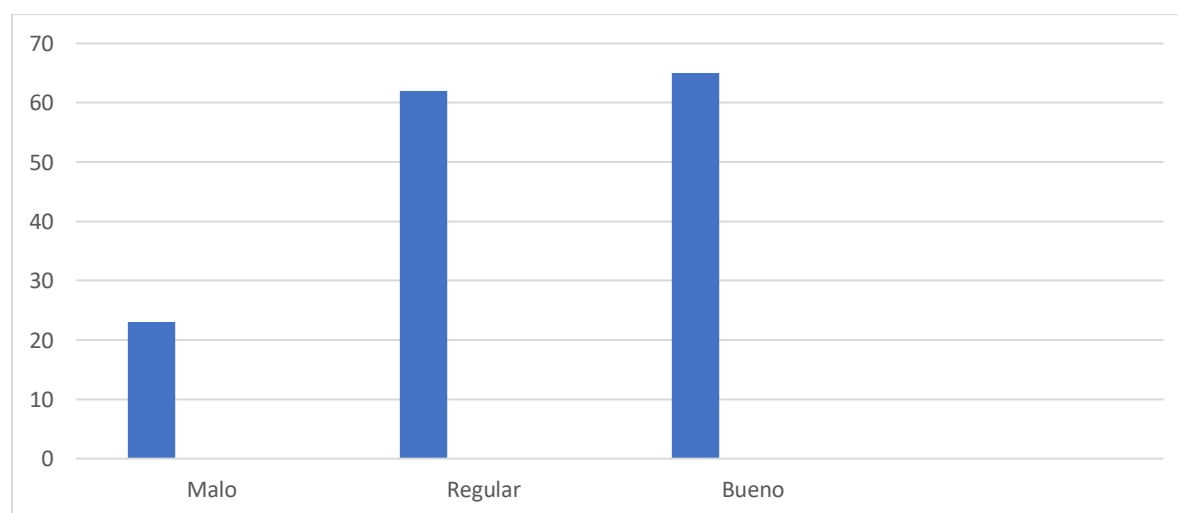
¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	23	15.3%	58.7%
<b>Regular</b>	62	41.3%	100.0%
<b>Bueno</b>	65	43.3%	43.3%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 14**

¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En cuanto a la disposición del personal del área quirúrgica para resolver las preguntas e inquietudes de los usuarios, 65 participantes (43,3%) calificaron este aspecto como bueno; 62 usuarios (41,3%) lo valoraron como regular y 23 usuarios (15,3%) lo calificaron como malo. El mayor porcentaje se ubicó en la categoría bueno, seguido muy de cerca por regular.

**Tabla 14**

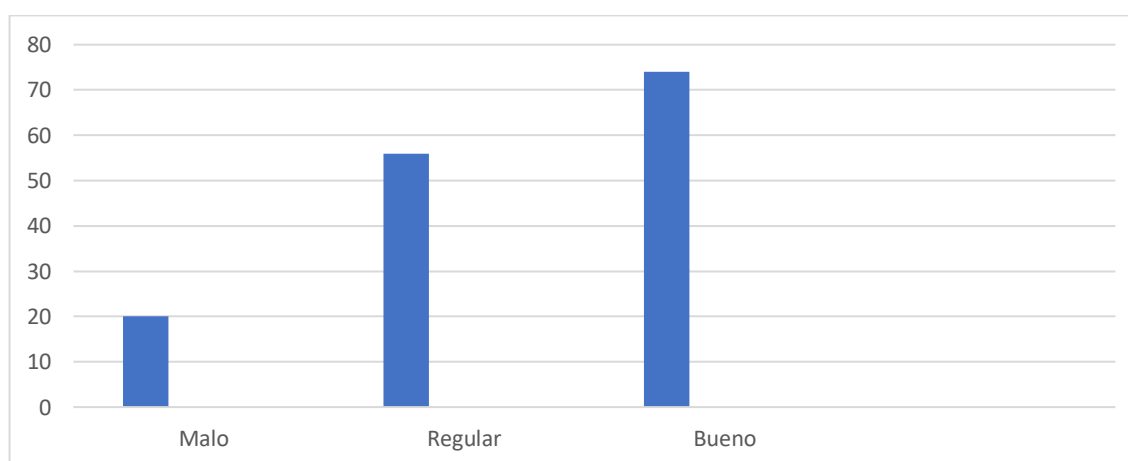
¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	20	13.3%	62.7%
<b>Regular</b>	56	37.3%	100.0%
<b>Bueno</b>	74	49.3%	49.3%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 15**

¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En relación con la percepción sobre si el personal del área quirúrgica agiliza su trabajo para atender en el menor tiempo posible, 74 usuarios, correspondientes al 49,3 %, calificaron este

aspecto como bueno; 56 usuarios (37,3 %) lo valoraron como regular y 20 usuarios (13,3 %) lo calificaron como malo. El mayor porcentaje se concentró en la categoría bueno, seguido de regular. Estos resultados guardan relación con lo reportado por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes evaluaron la capacidad de respuesta como una de las dimensiones del instrumento.

**Tabla 15**

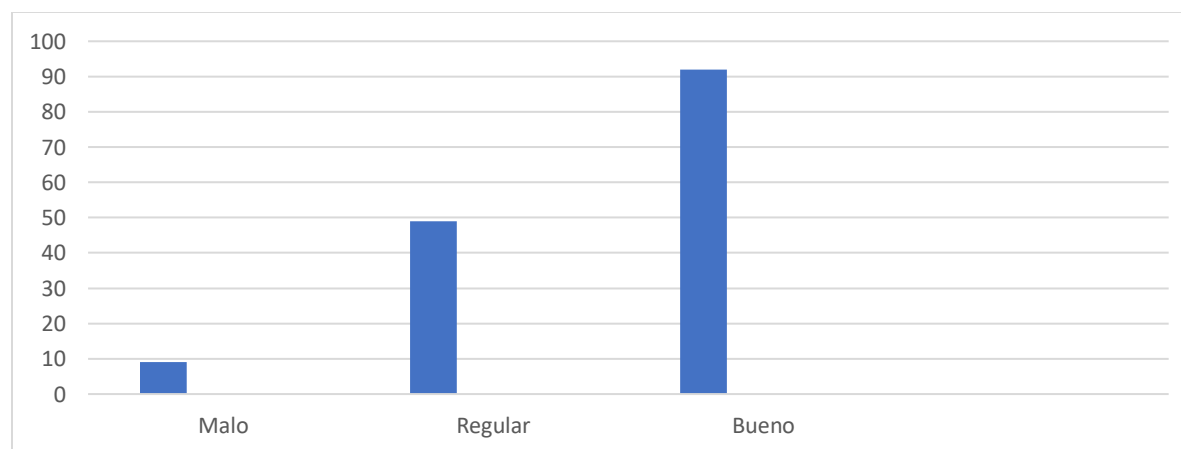
¿Cumplieron con la fecha y hora que le asignan para la cirugía?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Bueno</b>	92	61.3%	61.3%
<b>Malo</b>	9	6.0%	67.3%
<b>Regular</b>	49	32.7%	100.0%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 16**

¿Cumplieron con la fecha y hora que le asignan para la cirugía?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

Respecto al cumplimiento de la fecha y hora asignada para la cirugía, la mayoría de los participantes lo calificó como bueno con 92 (61,3%), seguido de la categoría regular con 49 (32,7%) y en menor proporción como malo con 9 (6,0%). Estos resultados reflejan una percepción

favorable en relación con el cumplimiento de la programación quirúrgica. Este resultado se establece que la organización y el cumplimiento oportuno de los servicios forman parte de los procesos de atención en salud, los cuales influyen directamente en la percepción de calidad y en la confianza del usuario hacia la institución.

**Tabla 16**

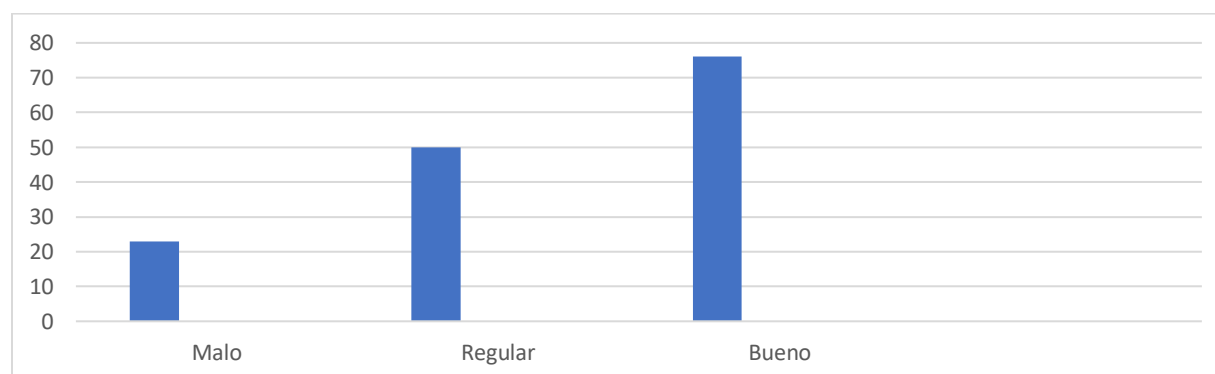
El tiempo de espera desde que le autorizaron el procedimiento quirúrgico, hasta que lo operaron, ¿fue corto?

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 17**

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	23	15.3%	15.3%
<b>Regular</b>	50	33.3%	48.6%
<b>Bueno</b>	77	51.3%	99.9%

El tiempo de espera desde que le autorizaron el procedimiento quirúrgico, hasta que lo operaron, ¿fue corto?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En relación con el tiempo de espera desde la autorización del procedimiento quirúrgico hasta su realización, la mayor proporción de los participantes lo calificó como bueno con 77 (51,3%), seguido de la categoría regular con 50 (33,3%) y en menor proporción como malo con

23 (15,3%). Estos resultados evidencian que más de la mitad de los usuarios perciben favorablemente el tiempo transcurrido entre la autorización y la ejecución del procedimiento quirúrgico. Este hallazgo establece que la oportunidad en la prestación de los servicios constituye un componente fundamental del proceso de atención, influyendo en la percepción de calidad cuando los procedimientos se realizan dentro de los tiempos esperados por los usuarios.

**Tabla 17**

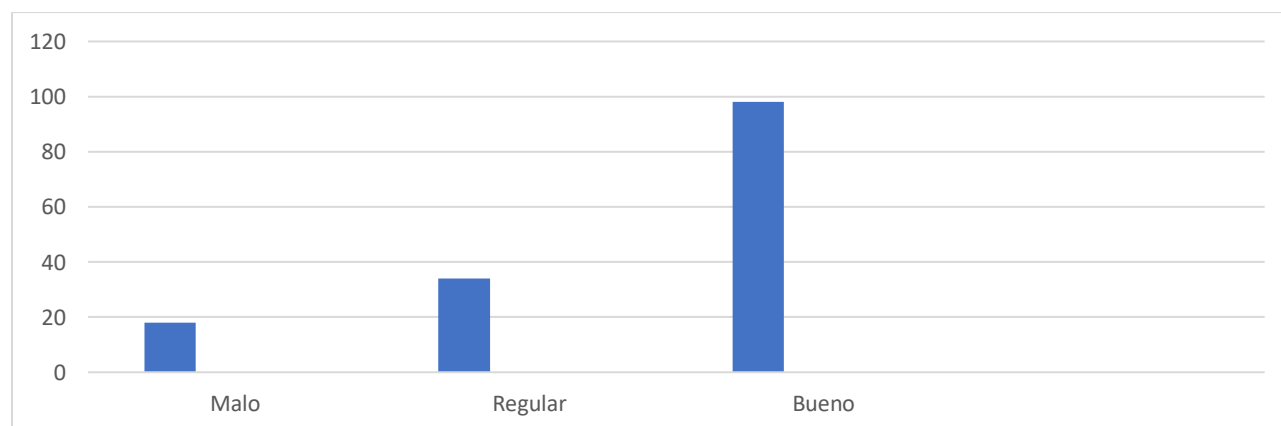
¿Respetan el orden de llegada de los pacientes para atenderlo?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	18	12.0%	77.3%
<b>Regular</b>	34	22.7%	100.0%
<b>Bueno</b>	98	65.3%	65.3%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 18**

¿Respetan el orden de llegada de los pacientes para atenderlo?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

Respecto al respeto del orden de llegada de los pacientes para la atención, la mayoría de los participantes lo calificó como bueno con 98 (65,3%), seguido de la categoría regular con 34 (22,7%) y en menor proporción como malo con 18 (12,0%). Estos resultados muestran que la

mayor parte de los usuarios percibe favorablemente la organización en el proceso de atención. Este resultado indica que la confiabilidad del servicio, entendida como la capacidad de prestar el servicio de manera ordenada y consistente, constituye un elemento clave en la percepción de calidad y en la satisfacción del usuario dentro de los servicios de salud.

**Tabla 18**

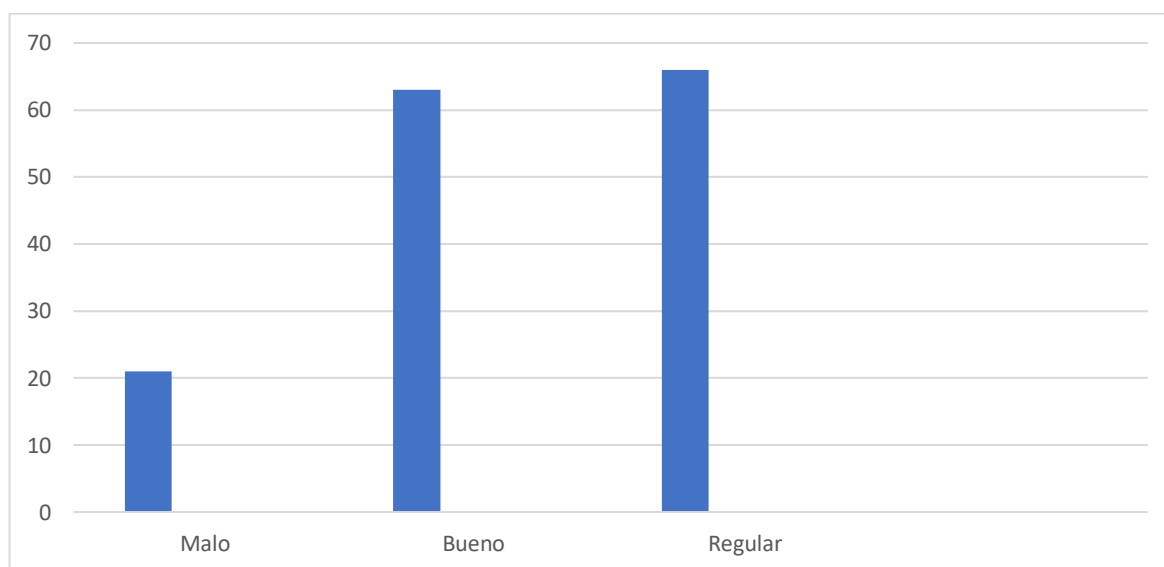
¿La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios del área quirúrgica, la dan cuando se necesita?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	21	14.0%	14.0%
<b>Bueno</b>	63	42.0%	56.0%
<b>Regular</b>	66	44.0%	100.0%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 19**

¿La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios del área quirúrgica, la dan cuando se necesita?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

Respecto a la percepción sobre si la respuesta a las quejas o reclamos se brinda cuando se necesita, 66 usuarios (45,2 %) calificaron este aspecto como regular; 59 usuarios (40,4 %) lo

valoraron como bueno y 21 usuarios (14,4 %) lo calificaron como malo. El mayor porcentaje se ubicó en la categoría regular, seguido de bueno. Estos hallazgos se relacionan con lo señalado por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes incluyeron la capacidad de respuesta dentro de las dimensiones evaluadas mediante SERVQUAL.

**Tabla 19**

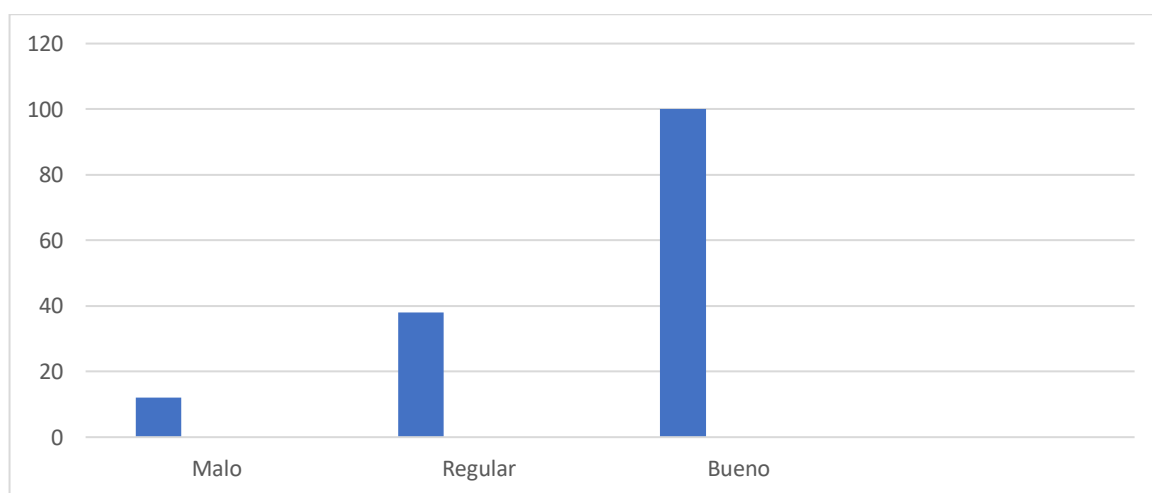
¿El personal médico y de enfermería que atiende en el área quirúrgica tienen toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	12	8.0%	74.7%
<b>Regular</b>	38	25.3%	100.0%
<b>Bueno</b>	100	66.7%	66.7%

*Nota:* Elaboración propia (2026)

**Figura 20**

¿El personal médico y de enfermería que atienden en el área quirúrgica tienen toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios?



*Nota:* Elaboración propia (2026)

En relación con la percepción sobre la capacidad del personal médico y de enfermería del área quirúrgica para solucionar los problemas de salud, 100 usuarios, equivalentes al 66,7 %, calificaron este aspecto como bueno; 38 usuarios (25,3 %) lo valoraron como regular y 12 usuarios

(8,0 %) lo calificaron como malo. El mayor porcentaje se concentró en la categoría bueno. Estos resultados se relacionan con lo expuesto por Hernández Vergel et al. (2021), quienes evaluaron la confianza en el personal de salud como elemento de calidad percibida.

**Tabla 20**

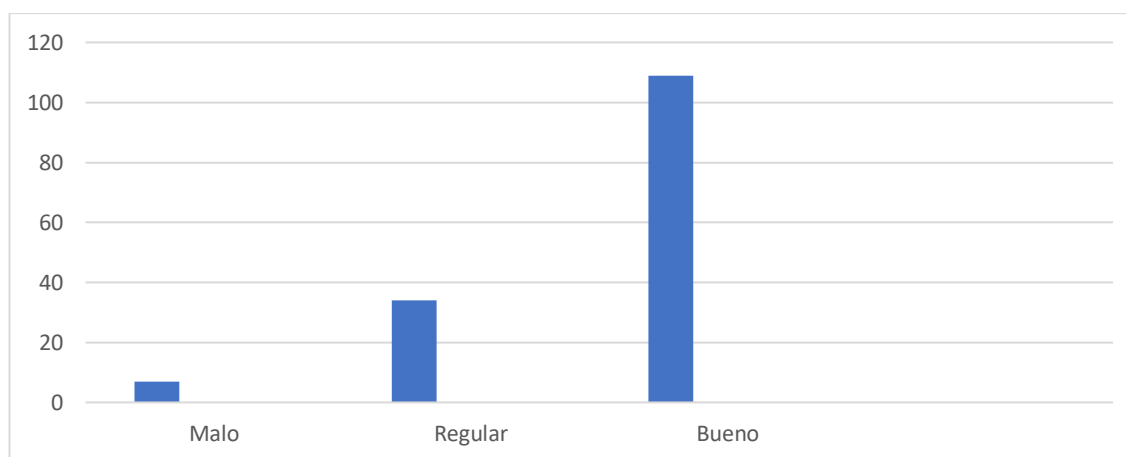
El personal que atiende en el área quirúrgica siempre cumple con las medidas de seguridad para el paciente como (lavado de manos, uso de guantes, ¿mascarillas)?

	<b>Frecuencias</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Acumulado</b>
<b>Malo</b>	7	4.7%	77.3%
<b>Regular</b>	34	22.7%	100.0%
<b>Bueno</b>	109	72.7%	72.7%

**Nota:** Elaboración propia (2026)

**Figura 21**

El personal que atiende en el área quirúrgica cumplen con las medidas de seguridad para el paciente como (lavado de manos, uso de guantes, ¿mascarillas)?



**Nota:** Elaboración propia (2026)

Respecto al cumplimiento de las medidas de seguridad por parte del personal del área quirúrgica, 109 usuarios (72,7 %) calificaron este aspecto como bueno; 34 usuarios (22,7 %) lo valoraron como regular y 7 usuarios (4,7 %) lo calificaron como malo. El mayor porcentaje se ubicó en la categoría bueno. Estos hallazgos guardan relación con lo descrito por Febres-Ramos y

Mercado-Rey (2020), quienes incluyeron la dimensión seguridad dentro del instrumento SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario.

### **9.1. Discusión**

Los resultados de la presente investigación evidenciaron que la percepción de la calidad de los servicios quirúrgicos por parte de los usuarios fue, en términos generales, favorable, destacándose aspectos como la seguridad del paciente, la capacidad y el desempeño del personal de salud, así como el cumplimiento de las medidas de bioseguridad. Estos hallazgos resaltan la importancia del talento humano como un factor clave en la calidad de la atención y en la generación de confianza en los usuarios.

No obstante, se identificaron debilidades en la dimensión de elementos tangibles, especialmente en lo relacionado con la infraestructura y la comodidad del mobiliario, lo cual influye negativamente en la experiencia del usuario. De igual manera, en la dimensión de capacidad de respuesta se evidenciaron oportunidades de mejora, particularmente en la atención de quejas y en los tiempos de respuesta del servicio.

En cuanto a la fiabilidad, aunque se observó una percepción aceptable en el cumplimiento de los procedimientos y la organización del servicio, aún existen aspectos que pueden fortalecerse para garantizar mayor eficiencia en la atención. En este sentido, los resultados indican que la calidad del servicio no depende únicamente del desempeño del personal, sino también de factores estructurales y organizacionales.

Por lo anterior, se hace necesario implementar estrategias orientadas al mejoramiento de la infraestructura, la optimización de los procesos y el fortalecimiento de la atención al usuario, con el fin de elevar los niveles de satisfacción y garantizar una atención integral y de calidad.

## 10. Conclusión

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción de la calidad del servicio en el área quirúrgica evidencia una valoración mayoritariamente favorable en aspectos relacionados con la seguridad, la competencia del personal y el cumplimiento de medidas de bioseguridad, donde 109 usuarios (72,7%) calificaron como bueno el cumplimiento de medidas de seguridad, 100 usuarios (66,7%) valoraron como buena la capacidad del personal médico y de enfermería, y 98 usuarios (65,3%) consideraron bueno el respeto por el orden de llegada. Asimismo, el cumplimiento de la programación quirúrgica fue calificado como bueno por 92 usuarios (61,3%), y el trato brindado por médicos, enfermeras y personal administrativo presentó porcentajes predominantes en la categoría bueno.

No obstante, se evidencian valoraciones intermedias y desfavorables en aspectos relacionados con los elementos físicos del servicio, especialmente en la comodidad de camillas, camas y sillas, donde 100 usuarios (67,1%) la calificaron como mala, y en la suficiencia del mobiliario, donde 72 usuarios (48,3%) la calificaron como mala. De igual forma, en la respuesta a quejas y en el interés para resolver problemas predominó la categoría regular.

Estos resultados guardan relación con lo reportado por Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes evaluaron dimensiones como seguridad, capacidad de respuesta y empatía en la percepción de calidad del servicio; así como con Hernández Vergel et al. (2021), quienes analizaron la calidad percibida considerando aspectos estructurales, trato humanizado y condiciones físicas del servicio. En coherencia con el planteamiento del problema, los hallazgos permiten identificar fortalezas en seguridad y trato, y oportunidades de mejora en infraestructura y capacidad de respuesta institucional.

## 11. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, se sugiere fortalecer los aspectos vinculados con la infraestructura del área quirúrgica, particularmente en lo relacionado con el confort y la disponibilidad de camillas, camas y sillas destinadas a la espera de los usuarios, debido a las valoraciones negativas evidenciadas en estos elementos.

De igual manera, se plantea la necesidad de desarrollar acciones orientadas a optimizar el manejo de quejas y la atención oportuna de las situaciones manifestadas por los usuarios, con el propósito de mejorar la percepción en las dimensiones asociadas a la capacidad de respuesta del servicio, tales como: Implementación de canales rápidos de recepción de quejas como línea telefónica exclusiva para usuarios, buzón físico y digital de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), o WhatsApp institucional o chat en tiempo real. Así mismo, definir tiempos estándar para atender cada tipo de queja, por ejemplo: Quejas urgentes: respuesta en menos de 2 horas, quejas administrativas: máximo 24–48 horas. Todo lo anterior permitirá realizar seguimiento activo de casos

Asimismo, resulta pertinente continuar promoviendo las prácticas relacionadas con la seguridad del paciente, la aplicación rigurosa de las normas de bioseguridad y el desempeño profesional del personal médico y de enfermería, considerando que estos aspectos recibieron una valoración positiva por parte de la mayoría de los participantes.

Finalmente, se recomienda mantener y consolidar las iniciativas dirigidas a fomentar una atención humanizada, la correcta identificación del talento humano y una comunicación clara y efectiva con los usuarios, en concordancia con lo planteado por Hernández Vergel et al. (2021) y Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), quienes resaltan estos factores como elementos clave en la percepción de la calidad de los servicios de salud.

## Referencias

1. Organización Panamericana de la Salud (2023). Calidad de la atención y seguridad del paciente en América Latina. OPS.
2. Ministerio de Salud y Protección Social (2021). Encuesta de percepción y experiencia de los usuarios en salud. Ministerio de Salud y Protección Social.
3. Hernández Vergel, L. L., León Román, C. A., Miranda Guerra, A. J., & Hernández Rodríguez, L. C. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería en la Clínica Central Cira García, La Habana, Cuba. *Revista Cubana de Enfermería*.
4. Ministerio de Salud y Protección Social (2022). Política de Atención Integral en Salud (PAIS). Minsalud.
5. Congreso de la República de Colombia (2021). Actualización normativa del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud. *Función Pública*.
6. Chamorro, C., Vivi, Ó., Echeverri, J. A., & Sánchez, J. M. (2024). Problemáticas actuales del sistema de salud colombiano y percepción de los usuarios. *Revista Colombiana de Salud Pública*.
7. Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. (2024). *Revista Científica de Salud y Bienestar*.
8. La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: análisis teórico y metodológico. (2024). *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*.

9. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios en servicios de salud. (2023). *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Salud*.
10. International Organization for Standardization (2021). ISO 9001:2015 Quality Management Systems and healthcare quality standards. ISO
11. Decreto 1011 de 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
12. Gallardo Ferrada A, y Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. [Online].; oct. 2024. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020).
13. García José E. El pensamiento precientífico sobre la salud y la enfermedad. *Rev Ciencias Psicológicas* [Internet]. 2015;9(2):337-49. Acceso: 17/04/2021. Disponible en: <https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/cienciaspsicologicas/article/view/619/621>
14. Granda BV. La satisfacción del cliente como objetivo empresarial. [Online]. Available from: <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Accesoamercados/BibliotecaServicioalCiente/Satisfacciondelclientecomoobjetivoempresarial.aspx>.
15. Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2021). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620-628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

16. Lázaro Luis Hernández Vergel, Carlos Agustín León Román, Amauri de Jesús Miranda Guerra, Lianet cary Hernández rodríguez 2021, en su trabajo de investigación: Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería
17. Mari luz Pabón Córdoba y Kelly Isabel palacio Díaz 2020 Objetivo: Determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios, en la E.S.E Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena durante los periodos 2017-2019. Repositorio de la Universidad de la Costa
18. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública Mex. 1998; 40: 3-12.
19. Richard J. Febres-Ramos y Miguel R. Mercado-Rey 2020, en su artículo titulado Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Journal Home, Editorial Board.
20. Rossana María Redhead (2023), lleva como título “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2023” Repositorio institucional Universidad Nacional Mayor de San Marcos - UNMSM Edificio Biblioteca Central Pedro Zulen Av. Amezaga 375. Lima 15081
21. Ruiz-Olalla, M.C. Gestión de la Calidad del Servicio a través de Indicadores Externos. Madrid: AECA; 2018

22. Sánchez (2016), titulada “Satisfacción de los usuarios de Consulta Externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León” Tesis (Maestría en Ciencias en Salud Pública) Universidad Autónoma de Nuevo León UANL, 2016.
23. Universidad Técnica de Manabí. Colombia, Mero, L. C., Zambrano, M. I., Universidad Técnica de Manabí. Colombia, & Bravo, M. A. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Espacios*, 42(02), 117-124. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n02p10>
24. Van Leeuwen L, Quick S, Daniel K. The Sport Spectator Satisfaction Model: A Conceptual Framework for Understanding the Satisfaction of Spectators. *Sport Management Review*. 2020; 5(2): 99 - 128. Doi: [https://doi.org/10.1016/S1441-3523\(02\)70063-6](https://doi.org/10.1016/S1441-3523(02)70063-6)
25. Vavra Tg. según la ISO 9001:2000. [Online]. Available from: [https://books.google.com.co/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover&source=gs\\_ge\\_summary\\_r&cad](https://books.google.com.co/books?id=HGy1eJxZVJkC&printsec=frontcover&source=gs_ge_summary_r&cad) Satisfacción del usuario como indicador de calidad en la atención primaria en salud. (2024).
26. La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de servicios sociales: Análisis teórico y metodológico. (2024).
27. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios en servicios de salud. (2023).
28. Richard J. Febres-Ramos, & Miguel R. Mercado-Rey. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú.

## Anexos

### Anexo 1. Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo general: Evaluar el nivel de percepción de la calidad de los servicios quirúrgicos desde la satisfacción de los usuarios, en un hospital del sector público en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira

OBJETIVO ESPECIFICO	VARIABLE	DEFINICION	NATURALEZA	MEDICION	INDICADORES	ITEM
Describir sociodemográficamente los usuarios de un hospital del sector público en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira en cuanto a edad, estrato socioeconómico, procedencia y afiliación al sistema de salud.	Edad	Lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia de una persona	Cuantitativa	Nominal	Menor de 18 años De 18 a 30 años De 30 a 50 años Mayor de 50 años	1
	Nivel socioeconómico	Descripción de la situación de una persona según la educación, los ingresos y el tipo de trabajo que tiene	Cualitativo	Nominal	Alto Medio Bajo	2
	Procedencia	La procedencia de una persona es el lugar de donde proviene o su origen. También se puede referir a su nacionalidad.	Cualitativo	Nominal	Urbano Rural Rural disperso	3
	Afiliación al sistema de salud	Es el proceso de inscribirse en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Esto permite a los	Cualitativo	Nominal	Contributivo Subsidiado Especial	4

		colombianos acceder a los servicios de salud.			Sin afiliación	
Identificar los elementos de la atención sanitaria que determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios de la institución objeto de estudio.	Elementos tangibles	Son aquellos que tienen forma física, pueden ser percibidos por los sentidos y ocupan un espacio.	Cualitativo	Nominal	Bueno Regular Malo	5
	Fiabilidad	Probabilidad de buen funcionamiento de algo	Cualitativo	Nominal	Bueno Regular Malo	6
	Capacidad de respuesta	Es la habilidad de reaccionar de manera rápida y adecuada a las necesidades y expectativas de los demás	Cualitativo	Nominal	Bueno Regular Malo	7
	Seguridad	Reducción del riesgo de daño asociado a la asistencia sanitaria a un mínimo aceptable	Cualitativo	Nominal	Bueno Regular Malo	8
	Empatía	Capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás	Cualitativo	Nominal	Bueno Regular Malo	9
Proponer acciones que faciliten el fomento de la cultura del	Autocontrol	Capacidad de cada trabajador de la institución de planear, ejecutar, verificar y ajustar sus actividades cotidianas a los estándares de calidad	Cualitativo	Nominal		5
					Cumple	6
					No cumple	7
						8

autocontrol y la autoevaluación como elementos esenciales del mejoramiento	Autoevaluación	Verificación interna del cumplimiento de las condiciones de habilitación y sus correspondientes estándares y criterios, y la posterior declaración de su cumplimiento en el REPS	Cualitativo	Nominal	Cumple No cumple	9
continuo dentro de la institución.	Mejora continua	Es una filosofía de gestión que busca mejorar la calidad de los servicios de salud. Se basa en el análisis de procesos, la identificación de oportunidades y la implementación de cambios graduales.	Cualitativo	Nominal	Cumple No cumple	

Fuente: Elaboración de las autoras del trabajo

## **Anexo 2. Instrumento**

Objetivo: Evaluar el nivel de percepción de la calidad de los servicios quirúrgicos desde la satisfacción de los usuarios, en un hospital del sector público en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira

La siguiente encuesta tiene como finalidad dar respuesta al objetivo general planteado, para lo cual se estructuro en dos componentes, uno para caracterizar socioeconómicamente a los usuarios y otro para responder a los dos últimos objetivos planteados en esta investigación, y que finalmente responderán al objeto de investigación del presente estudio.

La primera parte de la encuesta cuenta con un cuestionario con preguntas de opción múltiple, y el segundo componente es un cuestionario tipo Likert donde el usuario tendrá tres opciones de respuesta en una escala predefinida como malo, regular o bueno.

### **CUESTIONARIO**

Responder el siguiente cuestionario, marcando la respuesta que usted considere pertinente.

Componente 1.

- 1- Edad del usuario
- Menor de 18 años \_\_\_\_\_
  - De 18 a 30 años \_\_\_\_\_
  - De 30 a 50 años \_\_\_\_\_
  - Mayor de 50 años \_\_\_\_\_

2. Nivel socioeconómico

- Alto \_\_\_\_\_
- Medio \_\_\_\_\_
- Bajo \_\_\_\_\_

### 3. Procedencia

- Área urbana \_\_\_\_\_
- Área rural \_\_\_\_\_
- Área rural dispersa \_\_\_\_\_

### 4. Afiliación al sistema de salud

- Régimen contributivo \_\_\_\_\_
- Régimen subsidiado \_\_\_\_\_
- Régimen afiliado \_\_\_\_\_
- Sin afiliación \_\_\_\_\_

## Componente 2

DIMENSION		PREGUNTA	MALO	%	REGULAR	%	BUENO	%	TOTAL
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	5	¿Las instalaciones físicas del área quirúrgica del Hospital, tienen una apariencia agradable?							
		¿La limpieza de las instalaciones físicas del área quirúrgica (paredes, pisos y techo) así como de camillas, camas y silletería es impecable?							
		¿La presentación del personal administrativo y de los empleados del área quirúrgica es excelente?							
		Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas en el área quirúrgica ¿son visualmente atractivas?							
		¿Las camillas, camas y sillas de espera del área quirúrgica son cómodas?							

		¿La cantidad de camillas, camas y sillas del área quirúrgica son suficientes?							
<b>FIABILIDAD</b>	6	¿El tiempo de espera desde el momento en que llego a la institución hasta que lo atendieron en el área d cirugía fue corto?							
		¿Cumplieron con la fecha y hora que le asignan para la cirugía?							
		El tiempo de espera desde que le autorizaron el procedimiento quirúrgico, hasta que lo operaron, ¿fue corto?							
		¿Respetan el orden de llegada de los pacientes para atenderlo?							
		¿Cuándo un usuario tiene algún problema, los empleados del área quirúrgica se muestran muy interesados en resolverlo?							
		¿El personal de salud y otros empleados del área quirúrgica transmiten al usuario alto grado de confianza?							


		¿Se entrega información y orientación suficientes al usuario del área quirúrgica, en cuanto a su enfermedad y tratamiento?							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	7	¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre esté dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios?							
		¿El personal que atiende en el área quirúrgica siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible?							
		¿La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios del área quirúrgica, la dan cuando se necesita?							
		La solución dada por el personal que atiende en el área quirúrgica a la necesidad de salud del usuario, ¿es apropiada?							
		¿La sala de atención donde ubican al usuario siempre es la apropiada para reducir riesgos o complicaciones mayores a su problema de salud?							

		¿El personal médico y de enfermería del que atiende en el área quirúrgica tienen toda la capacidad necesaria para solucionar los problemas de salud de los usuarios?							
<b>SEGURIDAD</b>		El personal que atiende en el área quirúrgica siempre cumpla con las medidas de seguridad para el paciente como (lavado de manos, uso de guantes, ¿mascarillas)?							
		El personal que atiende en el área quirúrgica brinda explicaciones suficientes al usuario sobre la enfermedad, tratamiento, ¿uso de medicamentos y cuidado en casa?							
		¿El personal asistencial o administrativo que atiende en el área quirúrgica con quien tiene contacto el usuario, siempre se identifica o se presenta?							
		¿El trato dado a los usuarios por parte de los médicos que atienden en el área quirúrgica es excelente?							

<b>EMPATÍA</b>	¿El trato dado a los usuarios por parte de las enfermeras que atiende en el área quirúrgica es excelente?								
	¿El trato dado a los usuarios por parte del personal administrativo, es excelente?								
	¿La comprensión de los empleados del área quirúrgica frente a las necesidades y sentimientos del usuario, fue excelente?								

Fuente: Tomado de la encuesta estandarizada SERVQUAL.

## Anexo 3. Consentimiento Informado

 NIT. 892110018-4 C.C. 408000204	<b>FORMATO COMUNICACIÓN EXTERNA</b>	Código: OT-IC-F-01 Versión: 0.0 Vigencia: 07/06/2022
	<b>GESTION DE LA INFORMACION, TECNOLOGIA Y COMUNICACIÓN</b> Subproceso de Gestión de la Información y Comunicación	Página 1 de 1

DSE-17

2026

San Juan del Cesar Guajira marzo 11 del

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PROYECTO DE INVESTIGACION  
 LUGAR Hospital San Rafael Nivel II  
 FECHA 12-Nov-2025

yo: Lamira Cerchiano Equeiro Coordinadora y/o directora de Docencia Servicio Otorgo el permiso para aplicar el instrumento de investigación dentro de la institución prestadora de servicios de salud; del proyecto académico denominado "PERCEPCION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UN HOSPITAL DEL SECTOR PUBLICO EN EL MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL CESAR, LA GUAJIRA .DURANTE EL AÑO 2025".  
 Luego de haber conocido y comprendido en su totalidad la información sobre dicho proyecto, riesgos si los hubiera y beneficios directos e indirectos de la participación en el estudio y en el entendido de que:

- Puedo retirar el permiso otorgado si lo considero conveniente, aun cuando el entrevistador responsable no lo solicite, informando las razones para mi decisión; si así lo deseo, recuperar toda la información obtenida durante la aplicación del instrumento de investigación.
- La institución prestadora del servicio de salud no hará ningún gasto, ni recibirá remuneración por la participación en el estudio
- Se guardara estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de la participación de los involucrados.
- Puedo solicitar, en el transcurso del estudio información actualizada sobre el mismo, al responsable.
- El proyecto debe ser enviado al hospital san Rafael, una vez realizada su finalización.

  
 Firma del Coordinador

  
 Firma del Investigador