



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el  
servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Niño Correa, Regina (orcid.org/0000-0002-4076-3155)

**ASESORA:**

Mg. Soto Hidalgo Cinthya Virginia (orcid.org/0000-0003-4826-8447)

**COASESOR:**

Mg. Vásquez Segundo Vicente (orcid.org/0-0001-6882-6982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi amigo, compañero y esposo, quien ha sido mi apoyo, respaldo y pilar fundamental a lo largo de mi carrera, por ser la persona que creyó en mi capacidad, por su paciencia, tolerancia; por brindarme su tiempo y estar a mi lado cuando más lo necesite, por su amor incondicional y formar parte de mi vida.

A mi hijo amado que partió al encuentro con nuestro padre Dios y que, a pesar del dolor, me ayuda a seguir con mi proyecto de vida haciéndolo realidad, a mis hermosas y bellas hijas Claudia, Fabiola, Angella; mis cuatro hijos que son y serán siempre la razón de mi vida para levantarme cada día con fuerza y perseverancia; esta tesis se las dedico cuyo propósito es enseñarles a luchar por sueños y metas, no importa la edad ni el tiempo que les tome obtenerlo, siempre debemos continuar.

A mis padres por darme la vida y a mis familiares a quienes amo.

“El guerrero más poderoso es aquel que se conquista a si mismo”. Confucio.

Regina.

## **Agradecimiento**

Es tanto que tengo por Agradecer, a Dios por esa fuerza de voluntad y fe para seguir, a la vida y a mi propio yo. Orgullosa si, por tener muchas personas que me apoyaron en este largo caminar, hoy digo gracias a ellos logre esta etapa tan anhelada en convertirme en maestra en Gestión Pública.

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de lograr ser una profesional al servicio de nuestro país.

A mi asesora de tesis la Mg. Soto Hidalgo Cinthya Virginia; por su apoyo constante, paciencia, profesionalismo y dedicación en cada una de las etapas del presente trabajo de investigación, gracias a sus conocimientos se pudo culminar el estudio de mi tesis.

A mi hijo, Jorge que se encuentra en la gloria del padre, me dio fuerzas para continuar y culminar exitosamente esta maestría, que dios lo tenga en su santísima gloria.

Regina.

## Índice de contenido

Caratula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> <i>Nivel de calidad de atención y dimensiones</i> .....	23
<b>Tabla 2:</b> <i>Nivel de satisfacción del usuario externo y dimensiones</i> .....	24
<b>Tabla 3:</b> <i>Nivel de relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo</i> .....	25
<b>Tabla 4:</b> <i>Nivel de relación de la calidad de respuesta en la atención y satisfacción del usuario externo</i> .....	26
<b>Tabla 5:</b> <i>Nivel de relación de la calidad de respuesta en el bienestar del usuario y satisfacción del usuario externo</i> .....	27
<b>Tabla 6:</b> <i>Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo</i>	27
<b>Tabla 7:</b> <i>Correlación entre la calidad de respuesta en la atención y la satisfacción del usuario</i> .....	28
<b>Tabla 8:</b> <i>Correlación entre la calidad de respuesta en el bienestar y la satisfacción del usuario</i> .....	29

## Índice de figuras

Figura 1: <i>Diagrama del diseño de investigación</i> .....	18
---	----

## Resumen

El presente estudio se enmarcó en la línea de investigación calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de la zona rural de Piura. El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura 2022. El tipo de estudio fue con enfoque cuantitativo y se realizó con gran esmero y afán de logro. Cuyo fin fue concluir satisfactoriamente con el objetivo natural del problema. La muestra fue conformada por 302 colaboradores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. El cuestionario para medir la variable calidad de atención estuvo conformado por 10 ítems y el cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario externo también fueron 10 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable la calidad de atención se relaciona directa y significativamente con la variable satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.967\*\*, con un p\_valor de 0.000, lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva alta.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, calidad de atención y satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The present study was framed in the line of research quality of care and satisfaction of external users in the rural area of Piura. The objective of the research was: To determine the relationship between Quality of care and satisfaction of the external user in the nursing service, in the rural area of Piura 2022. The type of study was with a quantitative approach and was carried out with great care and desire for achievement. Whose purpose was to satisfactorily conclude with the natural objective of the problem. The sample was made up of 302 collaborators. The technique used for data collection was the survey and the instrument the questionnaire. The questionnaire to measure the quality of care variable was made up of 10 items and the questionnaire to measure the external user satisfaction variable was also made up of 10 items. The statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The results of the investigation determined that the quality of care variable is directly and significantly related to the user satisfaction variable, with a Spearman correlation coefficient of 0.967\*\*, with a p\_value of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis raised concluding that the relationship between the variables is positive high.

**Keywords:** Quality management, quality of care and user satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La enfermería es una profesión de servicio, sobresaliente por su disciplina en todo su contexto, a través de la historia comienza con el cuidado de calidad observando a cliente de forma integral, con una gama de cuidados para sus necesidades. Según Florencia Nightingale en pleno siglo XIX; es considerada la madre de la nurse actual y real por su filosofía, relevante porque es una carrera de cuidado, doméstica, vocacional técnica y profesional, definiéndola arte y ciencia que pone al ser humano para que la naturaleza actúe sobre él, en el espacio que se encuentra. En el D.T. Vigente; MINSA (2007); actualmente se aplica este modelo práctico para garantizar un sistema de gestión de calidad en el sector salud; promoviendo un usuario complacido y saludables, mencionando ciertos elementos interrelacionados que contribuyen a guiar, regular, brindar asistencia técnica y evaluar las entidades en el sector y sus dependencias públicas en los niveles, (nacional, regional y local).

Siendo así, para este fin esta debe cumplir ciertas condiciones y/o requisitos como una estructura - habilitación, nivel de complejidad – categorización, según el desempeño en estructura, proceso, y resultado - Acreditación, entonces hablamos de calidad en redención. Según ley 23830/ creación de RIS, se refiere a la restructuración de los servicios de salud, para brindar una atención con equidad e integrada, se establece una carpeta cuyos costos sean accesibles, juntando, dirigiendo y perfeccionando resultados positivos, visualizando la satisfacción de los clientes con la atención personalizada; con recursos humanos de diferentes especialidades, ampliación de horarios de atención, equipos con tecnología de punta entre otros, con esta estrategia de la unión de establecimientos de salud se pretende fortalecer la escucha y brindar una la atención de calidad y restablecer la reintegración de la custodia sanitaria.

Según la OMS, define la calidad de atención, a tal magnitud que las personas y poblaciones deben de recibir un servicio sanitario, que ofrezca la satisfacción y mejora de la calidad de asistencia, en mérito a los resultados óptimos de salud deseados, basado en los conocimientos de los profesionales los mismos han sido evidenciados fundamentalmente para lograr altas

coberturas sanitarias universales. ONU (2015), en agenda aprobada presenta los ODS, la oportunidad y hace un llamado a las naciones y la sociedad cuyas acciones estén enfocadas en disminuir la pobreza, todas orientando a lograr coberturas universales de salud, incluyendo la protección de riesgos económicos, asimismo que la atención sea de calidad, Pero hay entornos que en realidad muestran desinterés por mejorar, la realidad es desafiante e impotente y la mala calidad incrementa muertes pudiendo estas ser evitadas.

A pesar de los enormes desafíos de mejorar la calidad de la atención, se debe establecer acciones claras, ya muchos países están avanzando en la integración en sus sistemas de salud. El informe de la OMS (Organización Mundial de Salud), el Banco Mundial y la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), se resalta que los servicios de salud deben ser de calidad enfatizando la necesidad de acciones múltiples de las partes interesadas en todos los niveles de salud. La buena gobernanza debe garantizar servicios de calidad, personal de salud calificado y competente, apoyado, motivado; haciendo uso de mecanismos de financiamiento que permita exigir y promover una atención de calidad; sistemas de información con seguimiento continuo y conducción al aprendizaje, uso de medicamentos, equipos y tecnologías asequibles, seguros de salud debidamente regulados y accesibles.

La OMS, el BM y OCDE, han identificado una serie de actividades en las que los actores clave (gobiernos, sistemas de salud, poblaciones, pacientes y trabajadores de la salud) deben trabajar juntos para lograr los objetivos de prestación de servicios de salud de calidad intensificando la satisfacción de calidad, Sin embargo, debe ir respaldada por una teoría desde 1859, que le da sentido a la metodología y a la práctica que le hace útil y funcional, esta menciona un conjunto de conceptos, definiciones y proposiciones que nos permiten una visión sistemática de los fenómenos. Las teorías de enfermería radican y permite aumentar los conocimientos sobre su propia disciplina, utilizándole de una manera sistemática, con un trabajo organizado y planificado que permita brindar una atención de calidad que se puede percibir de diferentes maneras.

La nurse acrecienta y muestra un diseño propio de servicio de calidad la misma que debe reflejar en su eficacia por sus resultados logrados, el cuidado debe estar destinado a la prevención de daños entre otros, centrados en la persona en función a sus necesidades con cuidados integrales e individualizados, oportunos, minimizando los tiempos de espera, en señal a su derecho a la equidad, asimismo valorando su situación socioeconómica, su vulnerabilidad en los diferentes grupos de edades, los recursos con los que cuenta sean efectivos sin desperdicio. Paredes C. (2020). En su estudio su objetivo general es: Determinar la Calidad de atención y su grado de satisfacción del usuario del centro de salud Cañarís, su resultado fue: confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y la lealtad relacionándolo con esmero a la complacencia del cliente externo. La variable entre una y otra fue positiva.

Torres M. (2021). En su investigación su objetivo fue: Determinar la relación entre el cuidado de atención de nurse y el cliente que hace uso de los servicios de internamiento de la Clínica S.J, Cusco – 2021. Los resultados sobre calidad de atención muestran que 30.0% piensa que no se da una atención brindada es mala; El 2,9% la evaluó de forma regular y el 27,1% dijo que la calidad de enfermería estaba en un buen nivel, sobre el nivel de satisfacción de los pacientes fue de, el 38,6% dijo que el nivel de satisfacción fue bajo; El 0,0% considera que su satisfacción es regular y el 21% dice estar muy satisfecho. Palomino y Rivera (2018). En su estudio, obtuvo como resultado que los pacientes no se encuentran satisfechos ni reciben la atención necesaria en función a sus necesidades, se debe a la falta de recursos humanos. Perdiendo oportunidades de prevención de enfermedades, acrecentando riesgos.

La presente investigación tuvo como problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022?, en la que se presume que existen algunos factores predisponentes que obstaculizan dicha atención de calidad. Los problemas específicos a.- ¿Cuál es la relación entre la calidad de respuesta en la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo?, b.-

¿Cuál es la relación entre la calidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo y la satisfacción del usuario externo?

La investigación se justifica desde el punto de vista; centrado al sujeto, precisando y garantizando una atención holística y de calidad firme, gratuita, continua e ingeniosa favoreciendo las zonas con poblaciones abandonadas con empatía a la vida y la salud. En Perú brindar atención de calidad es precaria sabemos que los servicios sanitarios son deficientes, específicamente en zonas rurales, debe estar enfocada teniendo referencia la longitudinalidad de la prestación del servicio, deficiente brecha de recursos humanos, infraestructura, equipos e insumos, presupuesto no ejecutados a la fecha 31% P.P. MEF(2022), la esperada y satisfacción del usuario es menos por la carga excesiva de clientes, con el estudio se pretende plantear estrategias, creando la necesidad de gestión, que se planifique e invierta en este servicio de primer nivel de atención para ofrendar calidad y satisfacción al usuario.

El panel de la salud en el Perú varía sustancialmente a este lo definimos según su localización, área o territorio, teniendo como referencia su situación económica, y la concentración de habitantes en áreas urbanas y rurales más acrecentadas en los diferentes grupos étnicos. según las estrategias las diferentes enfermedades existentes en el medio se catalogan y se ubican según su riesgo e incidencia presentándose como evidencia, estos falencias necesitan ser atendida en sus diferentes aspectos eso significa inversión y asumir costos y gastos por la salud ya que alguna no es reportada ignorando por el MINSA, toda la atención debe ser transparente, centrada al bienestar del individuo, valorando la calidad de vida al grupo de personas velando por el desarrollo para el individuo, familia y comunidades logrando darle el valor humano Plan – Bicentenario (CEPLAN, 2021).

En la práctica se dejó base para unas próximas investigaciones generando un beneficio a los pueblos rurales, acción que debe tener ambición de logro, diseños y ponerlos en la práctica, cumpliendo objetivos planificados propuestos a ejecutar con la perspectiva a largo plazo (Córdova, 2017). Desde

el punto de vista teórico, es oportuna y eficaz valorar la relación estrecha que existe entre el cliente y el servicio, cuyos resultados causan frustración. Deben ser estimulados con un buen salario, capacitación y motivación que sume su desarrollo, esta investigación. Su enfoque es cuantitativo de carácter aplicado. En razón a los propósitos la naturaleza del problema del estudio, se aplicó al margen de comprender, que “está dirigida a determinar, usando el conocimiento científico, humanístico, medios (métodos, protocolos y/o técnicas) que pueden satisfacer una necesidad específica reconocida” (CONCYTEC, 2017).

El estudio se corrobora con un instrumento medible. El desarrollo de esta investigación una vez aplicada, comprobada su confiabilidad y validez se podrá utilizar en otros estudios. Objetivo general: Determinar la relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022. Objetivos específicos: a) Determinar en qué consiste la calidad de atención que brinda el personal de enfermería al usuario externo en la zona rural Piura 2022. b) Identificar la relación entre la calidad de respuesta en la satisfacción del usuario externo y la satisfacción del usuario externo. Tiene como hipótesis general: Existe o no existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de enfermería en la zona rural Piura 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Atacho (2018). Según su investigación, muestra su preocupación en saber cómo es el comportamiento de la atención a los clientes que buscan suplir sus necesidades en salud, en mérito al estudio se plasmó como objetivo: determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, elaborado y diseñado para cumplir descriptivamente con los criterios de inclusión y exclusión, utilizando la técnica eficaz. De tal manera le permita obtener resultados positivos, con una atención de calidad de manera regular y en satisfacción una indiferencia satisfecho y disconforme con el trato recibido. Concluyendo: vale definir que sí; existe calidad de atención y satisfacción del usuario evidenciándose una relación directa entre accesibilidad, satisfacción y positividad, mostrando una relación real entre la contienda profesional y complacencia al cliente. En este contexto termina con su análisis evidenciándolo de manera positiva, y satisfactoria.

Mundaca (2019), en su estudio plantea el objetivo: la calidad de la atención y determinar la satisfacción recibida por el usuario externo, su inquietud la plasma con un enfoque cuantitativo, la muestra fueron los clientes de diferentes grupos de edades y sexo de las áreas de los servicios de hospitalización del nosocomio que radicaron por diferentes problemas de salud y fueron albergados en los servicios del hospital, su efecto fue sorprendente al recopilar cierta información basado en sus vivencias y experiencias obtenidas por los clientes que estuvieron más tiempo de internamiento, la muestra fue efectiva de gran magnitud: con datos fiables quien muestra la ineficacia de la atención, en cuanto la persuasión fue desfavorable poco merecedores, si sumando la solidaridad que se muestran insatisfechos. La investigación exhortando a realizar una buena atención de calidad por la percepción del cliente.

Guerra (2022). Estudio que determina en qué medida repercute la calidad de atención y satisfacción del cliente que atienden en el nosocomio de esta entidad elegida para su investigación, realizándolo de tipo cuantitativo correlacional, causal y no experimental concentrado en los trabajadores

formulando las preguntas y respuestas con eficacia, al evaluar cuyos resultados son favorables concluyendo que sí, existía una buena relación directa y significativa la misma que demostró cuánta empatía había entre empleado y el cliente. Él tiene como villa a la nurse que responden de manera muy positiva siendo coherentes en las características de estudio, definiéndolas como un buen trato y un satisfecho grado de cumplimiento por dicha organización de salud. Siendo así los trabajadores se sienten más valiosos, la atención va mejorar y por ende un alto grado potencial que los identifica a lograr el desarrollo de la sociedad.

Pachas et al. (2018) detallan que los clientes siempre buscan una respuesta precisa y un habla coherentemente fácil de captar el mensaje, estar bien informado permite al usuario, tomar sus propias decisiones en su auto atención. Las enfermeras en este escenario cumplen un papel importante en su función como: orientadoras, facilitadoras y detallistas, su actuar demuestra empatía haciendo que el paciente se sienta holgado durante la estancia en el nosocomio. también hace mención que la ineficiencia es un riesgo potencial para el cliente y para la trabajadora, jamás debe perder la habilidad que la caracteriza, su autonomía y colaboración a la persona, familia y comunidad es un trabajo integral, personalizado de su profesión. Esta labor es más que ser esposas o madres ya que esta no tiene ni domingo ni feriados, ser perseverante es una pieza clave en su campo. La vocación es un mérito que lidera su profesión.

Pumayally y Flores (2021). Tuvieron como propósito de estudio determinar la percepción de los usuarios externos al recibir una calidad esmerada en el cuidado por parte del profesional de enfermería, siendo un método elegido no experimental obteniendo como un resultado regular, cuya tendencia y compromiso se refleja en las tres dimensiones de estudio técnico científica, humana y entorno es decir holísticamente la atención es regular integrada, no obstante, se ve la afluencia del carácter femenino. Cabe recalcar que las características de las personas que más destacan como usuarios son de sexo masculino, edades que prevalecen según las características medibles de la investigación y son de 31 años, cabe mencionar que su grado alcanzado de

instrucción de hasta el quinto de secundaria y su desempeño usual en que se desarrollan en la sociedad es un trabajo independiente.

Castellón, (2019) planteó estimar cuál era el nivel de satisfacción de los usuarios sobre calidad de la atención brindada en el sector salud, medicina externa, con un diseño descriptivo de corte transversal. En la encuesta que se realizó sobre los servicios de salud en sus cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En su resultado se obtuvo que la dimensión empatía, tenía un déficit en el conocimiento de sus trabajadores, puesto que no existía una escucha activa, trato amable, paciencia o respeto hacia el usuario y con menor porcentaje a la respuesta. En conclusión, se debería mejorar la atención, modificando y estableciendo estrategias, todas enfocadas en la satisfacción del cliente incluyendo el valor agregado como estrategia, devolviendo la confianza y la credibilidad a la institución y así se logrará el incremento de la economía de la misma.

Marín et al. (2018) evaluó la satisfacción de la atención de los usuarios al recibir una atención médica en el área familiar, con un estudio no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. Obteniendo como resultado que los usuarios se encuentran muy satisfechos en la atención que se les brinda. En México se han implementado técnicas importantes para brindar servicios de calidad que logren la satisfacción del usuario. El beneficio que se va a lograr al brindar una calidad de atención inicia a partir del malestar manifestado por los usuarios que reciben atención en salud, así como también disminuir la desigualdad que existe en el Sistema de Salud de los diferentes grupos de la sociedad, teniendo como base el grupo familiar, planteando estrategias que logren obtener la calidad para lograr la satisfacción del usuario al recibir un trato digno.

Guaitozo (2019), manifiesta que el ser humano tiene derechos que salvaguardan su vida y la salud, está prescrito en la constitución política Ecuador, ya sea institución privada o pública, El objetivo es determinar el enfoque intercultural y la relación con la satisfacción del usuario externo en relación a la

oferta de servicios, lo que trata de conocer es la eficacia o ineficacia de la atención a las personas que acuden a los servicios con un problema de salud que los aqueja en estos momentos y que deben de ser atendidos . Su prioridad fue identificar las falencias que se presentan en la atención como: marginación, referencias, la interculturalidad o servicio inestable y deteriorado. Los seis problemas encontrados interceden en recibir la acreditación favoreciendo la atención, debe identificarse, documentarse cuyo propósito de afianzar beneficios a los clientes, y así lograr complacer las necesidades de los usuarios.

Vélez y González (2021), proponen que la calidad en salud siempre se ha discutido favorablemente en los diferentes campos por ser un tema de prioridad en el derecho de la persona en función a la promoción y prevención de las enfermedades, ya que todo está documentado por derecho ciudadano, el Objetivo: es describir los principales elementos de estudios y relacionarlos con la calidad de la atención de los servicios de salud en Colombia. El aplicó un procedimiento para la búsqueda de Fuentes de información que dieran con el perfil de su investigación en Colombia, cuyos efectos que él evidencio, fue una atención ineficaz en salud, vulnerando derechos y con servicios deficientes; ocasionando el incremento de enfermedades intra y extra hospitalarias, así como también aumentando la insatisfacción por parte del usuario y mayor gasto a nivel de la institución como nacional.

Pabón y Palacios (2020) determinaron el nivel de conciencia sobre la calidad de la asistencia sanitaria en la satisfacción del cliente, con un tipo de estudio descriptivo y cuantitativo el cual va a establecer el nivel de satisfacción en la consulta externa. Obtuvo como resultado que la percepción de la atención que se brinda al usuario es de tipo excelente. Esta investigación se utiliza como plantilla para futuras búsquedas que permitan medir continuamente la satisfacción percibida por el usuario, garantizando una merecedora atención oportuna y ágil a los clientes, así mismo implementar planes estratégicos de mejora, enfatizando el beneficio del usuario que se perciba complacido por la atención recibida, por otro lado hay que tener presente los derechos de los

clientes, debe primar la empatía en todo momento, las personas deben distinguir el valor humanos hacia ellos y la solución a sus problemas de salud.

La calidad de la atención de la salud se define como una protección centrada en la persona, familia y comunidad, donde los niveles de eficacia, oportunidad, acceso equitativo son características óptimas que lo identifican, para un perfecto desarrollo en salud. Jean Watson; considera al ser humano en una forma holística, él menciona que el cuidado debería ser de calidad humana, en sus 7 primicias de su teoría y diez elementos hipotéticos en el cuidado. La salud debe garantizarse de manera idónea, integra y accesible, con recursos humanos especializados en función a la necesidad, para ser específicos custodiando las zonas endémicas, que prevalezca la equidad, pensado en la satisfacción del usuario, solo así la escucha será con justicia a los clientes, linajes y los grupos de poblaciones, orientada a vivir con salud y bienestar con una verdadera equidad, eficiencia y calidad según (MINSa 2017). Los clientes acuden por una prestación de servicio, con la empatía comprenda que todos estamos involucrados en atención.

Feigenbaum (2017), teóricamente define su intención centrada en el cliente, su deseo es encontrar un plan que sus pasos sean de llegar al consumidor con carácter de gusto, reparación de lo que busca y precios; los trabajadores deben prestar importancia a la atención de ciertas características y cualidades. existen algunos principios basados en complacer al cliente, este se destaca en orientar y actualizar conocimientos a los trabajadores, logrando liderazgo, pieza clave para llegar al usuario, para el marketing todos son de calidad, siendo él quien elige y decide. En la variedad del producto está la calidad y los éxitos de las compañías. él menciona tres pasos, específicamente el liderazgo para llegar a la excelencia, ser constante en la actualización del sistema y recursos, es importante actualizar conocimientos para exigir cierta cualidad mantener al empleado y por último la empresa debe mostrar liderazgo y ser competente.

Según Jesús Alberto, Viveros Pérez. (2016) En su procesión presenta ciertas reglas para brindar un servicio, donde asegura que la empresa desarrolla mejor su atención cuando se aplica la eficiencia y eficacia. Siendo así; concentrar su atención en el usuario: es la necesidad de favorecer la urgencia contentarle al cliente. Al igual se debe dar: solución y no buscar excusas, ser: auténticos, La comunicación: es importante para aclarar dudas, La puntualidad: te distingue y las responsabilidades se cumplen a tiempo y en su totalidad de manera cordial: que el cliente sienta el interés que tienes en él, Que los errores que observa fueron subsanados y gratificantes, Ser humilde: te permite obtener experiencias de los demás, ser organizado y minucioso: se consigue agradar al público por lo tanto complacerlo, esa estrategia de muestra eficiencia en el grupo y te da la oportunidad de aumentar el ingreso a la empresa y logro de objetivos.

Joseph Muran (1904-2008), un famoso en ciencias, muy destacado por su ardua labor, quien emitió 11 ejemplares todos haciendo relevancia en calidad; para él dar un servicio de calidad no es al azar, esta debe ser organizada, estructurada para agradar al cliente o al usuario, su visión era alcanzar eficiencia y eficacia en el desempeño del personal o los artículos que provee la compañía. El puntualiza ciertas cualidades en esta labor: Acertar las amenazas de un déficit de deterioro de la naturaleza. Observamos el mercado y valoramos la manera en que el usuario se va insatisfecho, seamos buenos observadores en la mejorar atención al cliente de manera cordial, diplomática es más fácil elaborar un modelo que llame la atención que inquietarnos por no haber planificado estrategias que dan solución y crecimiento a la sociedad: Los artículos se elaboran de acuerdo al consumo que se necesita.

Sage, (2020), Magacín Empresarial indica que al conocer, clasificar y empatizar con nuestros clientes o visitantes hará que estos encuentren lo que buscan y de esta manera que satisfagan sus necesidades y solución sus problemas; elaborar estrategias, alternativas de elección serán útiles más si están actualizadas a la necesidad del servicio que desean adquirir sin involucrarnos en un gasto innecesario. Obtener un tipo de atributo establecido; prestar oído firme para verificar la conformidad del servicio que le están

prestando el mismo que le permite evaluar la perspectiva del consumidor. cumplido con el servicio, evaluar es un paso importante para valorar las fallas del producto o servicio brindado este nos permite obtener resultados positivos o negativos que nos conlleva buscar otra alternativa más exitosa; Acostumbrar siempre ver las inversiones. Pensar siempre en un atributo de crecimiento.

Joseph Juran; teóricamente en control de calidad, creyó importante que en todo comercio es fundamental tener un fruto eficiente que le dé realce a la compañía que la diferencie de otras empresas competentes. Es el deseo que tiene todo cliente de encontrar una respuesta a su problema o servicio que desea adquirir en ese momento y le urge ser escuchado, recibir el apoyo para suplir esa necesidad de su salud entre otros, dando cumplimiento a sus derechos que estipulan las leyes, reglas jurídicas que garantizan que se le oiga como tal, dándole el valor como ser humano en todo el entorno vale decir al sujeto, al linaje y a la sociedad, en este caso la nurse realiza un servicio directo al sujeto brindándole solución a su problema con calidez y eficiencia. En el caso debe estar desconectada con una particularidad de descomposición que se tenga presente el valor garantizando un servicio de calidad y sin equivocación igual cliente complacido.

Vásquez (2019), en su estudio, hizo mención su amplitud sabio-maestro, él prestó oído y estimó importantes pautas: certeza en el campo; donde se brindaría un cuidado que lo identificara como su principal actor: priorizando su necesidad, disminuyendo el peligro de atentar contra su vida o contagio por enfermedades infecto-contagiosas. Constancia: se refiere al monitoreo y el tiempo que se tiene que esperar para poder recibir el servicio. Validez: se refiere a la escucha activa que acrecienta su seguridad, mostrando positividad o negatividad; asegurándose que vea siempre con positividad y no negatividad porque hay una solución. Integralidad: menciona la visión holística, total que se da al paciente. Eficiencia: plantea que el servicio que se brinde siempre tendrá un alcance de metas que busca satisfacer lo planificado todos ellos enfocados al valor de las personas, para lo cual desarrolla un sin número de técnicas.

Vásquez (2019), pauta seguida a Magnitud del hombre: habla de sus facetas que lo relaciona a la persona en cuanto a sus necesidades. Reverencia a los derechos del individuo: hace referencia a considerar al ser humano como tal debe ser escuchado. con Informe auténtico, específico, y completo. Estos datos solo le pertenecen a él, razón por la que debe ser informado con exactitud y precisión es su derecho. Afecto que muestra el individuo: es la consideración que aprecia en la forma de ver su enfermedad. Amable y empática: cuyo objetivo es generar confianza al paciente. Honestidad, moral, honradez, principios que deben prevalecer en el ambiente sanitario. Ética: es el principal actor enfocado ambiente sanitario y de bienestar juramento profesional, Magnitud de su entorno: oír observar, identificar falencias, características para valorar los ambientes, lugar adecuado, con una buena infraestructura con seguridad, confianza.

Guerrero, Meneses y De la Cruz (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría Jean Watson; está basada en la armonía entre inteligencia, cuerpo y alma viviente. Tenía una mirada en el ser humano de forma holística. El autor menciona que el cuidado debería ser de calidad humana, en sus 7 primicias de su teoría y diez elementos hipotéticos en el cuidado: La atención se debe percibir, sentir mostrando esa interrelación que le permita interactuar en poblaciones con un enfoque intercultural, la nurse debe satisfacer las necesidades porque conoce cuales son las prioridades de las personas que le permite sobrevivir y desarrollarse en el medio. La asistencia es un requisito que la persona debe recibir. Por otro lado, menciona que la atención, es una asistencia que está enfocada a la satisfacción de sus necesidades, además este debe sentirse en un ambiente favorable que le proporcione el interés a la vida.

Este agrega el valor humanitario que posee lograr los sus resultados y el objetivo. La atención de calidad acrecienta el valor humano, dándole seguridad y vitalidad. El espacio donde se encuentre es otro factor importante para promover el desarrollo de su potencialidad de tal manera que aprenderá a tomar sus propias decisiones favorables que repercutan en su persona, familia y comunidad, en el momento oportuno. Está demostrado que no solo se preserva la salud o se administra el medicamento también establece plan de cuidados,

factor importante porque repercutirá en su pronta recuperación y volver al ambiente laboral y social. Por último, concluye diciendo que la nurse debe prestar atención en todas sus dimensiones de necesidad demostrándole empatía al paciente, darle alternativas para manejar su situación y no siendo carga para su familia, la compañía que se le brinde mostrara seguridad y trato terapéutico.

Los enfoques teóricos de CA, son formulados en función a las distintas dimensiones, señalados líneas abajo; direccionadas en la atención al usuario, a priorizar un servicio de manera holístico garantizando su habitualidad. Equidad: cultivar la imparcialidad de los aspectos con un solo objetivo; brindar calidad de salud en valor humano en el país. Eficacia: la satisfacción del cuidado sanitario, tributo de su bienestar de cliente es proporcionándole un servicio de calidad que valore en su totalidad respetando su derecho. Eficiencia: Importante actuar con seguridad, confianza que percibida en la atención recibida. Acceso: A demanda, debe estar garantizado la atención por derecho, no por obligación, menos la forma legal. Idoneidad y aceptabilidad: Es primordial, brindar una atención que garantice la idoneidad del servicio, la vida y su salud. Elección: Ideal, primordial que confíen, prioricen el servicio que solicitan cumpliendo sus expectativas.

Avedis Donabedian (1980), investigador, experto en salud pública; en su modelo de la calidad lo enfoca en el máximo logro de aprovechamiento probable en la atención médica, prevención de enfermedades y con los menores riesgos para el cliente. De la misma manera hace referencia no solo al usuario sino también a su acompañante del paciente asumiendo la atención integral e incluso al personal de los nosocomios de salud. Y para cuantificar la calidad incremento un enfoque de organización, transformación y efecto siendo fundamental para su evaluación de la atención sanitaria. Este pionero de la calidad presenta siete pilares el cual hace énfasis a ser utilizadas para hablar de cualidad entre ellas tenemos eficacia, efectividad, eficiencia, optimización, aceptabilidad, legitimidad y equidad bajo estas condiciones el considera una buena atención para tener usuarios, acompañantes satisfechos y con retorno a una reevaluación.

Del mismo modo la **teoría de calidad total**, de William Edwards Deming (1993), la calidad la destaca como una debilidad del coeficiente correlativo, afirmando que todo desarrollo inestable cuanto menor sea la variabilidad del mismo, la cualidad de la producción se incrementara de manera positiva, existen dos variantes o desfaces con relación a lo que se quiere lograr en inicio: La variación común y transformación es importante, solo así hablaremos de la naturaleza de acción. su filosofía está dirigida a productos y servicios, lo estructura y describe: si existe alta calidad, el gasto es menor pero el producto sus propiedades no deben variar, siendo así se incrementará la productividad mostrando de esta manera una economía sana. Para fortalecer estas líneas lo muestra en catorce momentos y siete plagas de gestión para alcanzar su rendimiento y/o productividad e incrementar estrategias competitivas.

Los momentos de William son: Proponer mejoras en los artículos y servicios significa ser muy innovador, indagar siempre el valor constante de la calidad: está comprometido más que pensar en incrementar el dinero es pensar en mantener satisfecho al usuario y estar en constante estudio para brindar un servicio innovador. Establecer un nuevo pensamiento: La calidad es su prioridad para Deming, se refiere a que si se busca una mano de obra calificada tiene que ser pensando en brindar a los usuarios un servicio a conciencia. Dejar sin efecto la cualidad antigua y la observación en masa: Cada producto o servicio debe ser inspeccionado en ambos lados buscando la deficiencia o errores, los mismos que eliminan o pueden perder el valor. Importante tener cuidado con la calidad sin tener en cuenta el valor: Las áreas de adquisición deben seguir un orden, su prioridad debe ser la cualidad esto significa fama y logro de objetivos.

En tanto menciona tener un buen comportamiento en la productividad y servicios: En sus cuatro versiones ver la calidad insiste que los insumos y la utilidad deben ser progresista y modernos. Constante instrucción: Es importante la constante instrucción, los conocimientos son herramientas que ayudan al desempeño de sus funciones y logros sorprendentes. Establecer el liderazgo: Un Líder está evaluando constantemente a sus trabajadores el desempeño, la armonía y tolerancia que muestra para brindar el servicio, además identifica las

habilidades, destrezas, y talentos. Anular la tensión y brindar seguridad al usuario: La alteración del estado emocional hacen que se sienten intimidados logrando el miedo y no el respeto. Erradicar obstáculos e imprevistos en el desempeño de actividades en grupo: el trabajo de la empresa debe ser en equipo, con espíritu de superación al existir estas limites el valor aumenta.

Por otro lado. Desterrar los mensajes y tareas a los empleados: Las metas son para los empleadores, los trabajadores, ocasionan conflictos por sobrecarga de trabajo. No a la calidad si no a la cantidad: el recurso debe cumplir y conservar el empleo, garantizando la eficiencia mas no la ineficacia. Eliminar obstáculos que declinen el desempeño de la labor bien ejecutada: Las personas pueden realizar bien su trabajo, pera hay inspectores con déficit de conocimiento, practicas, metodologías, no lo permiten, lo motivan a incrementar sus remuneraciones y si no a buscar otro trabajo Howard S y Shelly J. 1998). Establecer programas eficaces de capacitación e instrucción: Estas preparan a los recursos humanos competentes a lograr nuevos retos en el desempeño. Estrategias para lograr la competitividad y desarrollo: El crecimiento de una empresa, debe estar planificado y todos opten por establecer un medio de trabajo que se vea la deficiencia en alcanzar el cambio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación:**

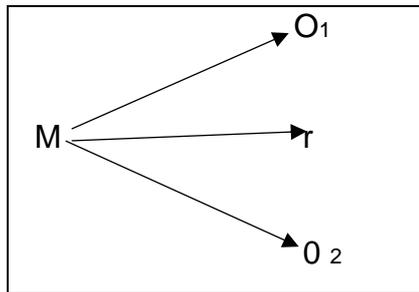
La presente investigación, tuvo un estudio con enfoque cuantitativo y se realizó con esmero y dedicación, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos dentro de la naturaleza del problema que se investiga. La investigación que se aplicó permitió ordenar y corregir, mediante los medios (metodologías, protocolos y/o tecnologías) y el conocimiento científico precisando un valor específico y reconocido. (CONCYTEC, 2017).

##### **3.1.2 Diseño de investigación:**

El diseño de estudio es: No experimental: Se ejecutó sin deliberar variables verificando los hechos en el nuevo escenario especial. Transversal: los datos se obtuvieron de manera oportuna. Correlacional: se procede a identificar la muestra de enlace entre las variables, entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de servicios de enfermería en zonas rurales de Piura 2022. Aplicada: se plantearon las sugerencias corroboradas en el nivel de las variables del estudio. Cuantitativa: se recopiló toda la información en los instrumentos elaborados en la escala de Likert (Cabezas et al, 2018). transversal: se consideró que el estudio se realizó en un periodo de tiempo programado y oportuno. (Ríos, 2017). Según Hernández, Fernández y Baptista (2010). La recaudación de la información corrobora las referencias, Pruebas, hipótesis, construye modelos de comportamiento que prueba las teorías basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico. En tanto Hernández et al. (2010). Descriptivo: mencionan que se investigó el efecto de las incidencias de los modelos, categorías o niveles de una o más variables en la población de estudio. Según Fernández y Baptista, 2010, p. 80). descriptivo simple. en este estudio se precisa cualidades, rasgos y características independientemente de la situación en que se analizó de manera específica y preferencial en un sector o población.

## Figura 1

*Diagrama del diseño de investigación*



Dónde:

O1 : C.A

O2 : SU

R : Relación entre las variables.

M : Colaboradores.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### 3.2.1 Definición conceptual

**Variable Independiente:** Calidad de Atención (CA)

Según la OMS; en su resumen la define como la jerarquía de los servicios de la salud a personas y poblaciones que tienen la probabilidad de satisfacer y perfeccionar la calidad de los servicios brindados, reflejándose en los resultados de salud deseados. Basado en los conocimientos profesionales siendo evidenciados fundamentalmente para lograr altas coberturas sanitarias universales.

**Variable dependiente:** Satisfacción de los Usuarios externo (SU)

Este manifiesta por un juicio de valor personal y subjetivo, siendo un aspecto característico en la equivalencia de apreciar las cualidades, este es indicador más usado para evaluar la calidad de cuidado en los servicios sanitarios, medida que se expresa en los niveles de complacencia del cliente.

#### **Definición Operacional**

Variable independiente: Niveles de percepción de la calidad de atención en el servicio de enfermería (NPCA).

*Niveles de percepción de la calidad de atención en el servicio de enfermería:* Este es un proceso del resultado de los usuarios que han percibido ciertos principios de cualidades, eficiencias, de igualdad y de bienestar interior, valorando desde este punto de vista el cliente notará la satisfacción de los servicios de salud que se le ofrece (Niño, 2022).

*Variable dependiente:* **nivel de percepción de satisfacción en el usuario externo en el servicio de enfermería (NPSUE).**

Nivel de percepción de satisfacción en el usuario externo en el servicio de enfermería: organizarse centra las actividades dando oportunamente tareas que se deben cumplir permitiendo la opinión e intereses de los clientes y el nivel de satisfacción con los servicios de los usuarios, es decir, su satisfacción o desaprobación de los servicios en los que han participado, que se obtiene a través de encuestas (Niño, 2022).

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo conformada por el número total de las personas, objetos o medidas que tuvieron algunas características comunes y que fueron observables en un lugar específico y en determinado momento, en el estudio se consideraron algunas características importantes sobre la población que se investigó.(Huayanca 2018), Estuvo constituido por 302 colaboradores que acudieron al establecimiento de salud en la zona rural, los mismo que fueron distribuidos de la siguiente forma como se detalla a continuación:

**Criterios de inclusión:** Clientes que acudieron a los establecimientos de salud de la zona rural 2022. Y los colaboradores, otros pacientes dispuestos a brindar información.

**Criterios de exclusión:** Colaboradores que no disponían de tiempo o no desearon brindar información.

### **3.3.2 Muestra**

Según Tamayo (1997) sostiene que la muestra se encuentra conformada por un grupo de personas extraídas de la población, concluido el trabajo analizaremos los hechos o circunstancias. El margen de error será del 1%” con un nivel de confianza del 99%, que nos da como resultado 107 colaboradores que asisten al centro de salud a quienes se les aplicará la encuesta. (Anexo N° 04).

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo que se escogió para esta investigación fue probabilístico, dado que la selección de la muestra fue intencionada, por tanto, ningún integrante fue elegido al azar (Baena, 2017). Este trabajo nos permitió conocer, determinar y establecer la cantidad de los clientes que participaron en la aplicación, de la encuesta, una vez que se concluyó realizamos el análisis para interpretación de los datos y conocer los objetivos logrados, estos dependieron de la muestra que se eligió que fue la probabilidad o no probabilidad, en este caso el muestreo fue probabilístico.

### **3.3.4 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis; los colaboradores de la muestra fueron 107 usuarios que acudieron al centro de salud de la zona rural 2022, los cuales se clasificaron en Colaboradores, participantes que acudían al establecimiento de salud y otro que disponían de tiempo que les permito brindar dicha información.

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

La técnica que se utilizó fue la Encuesta y como instrumento se utilizó el Cuestionario con escala de Likert para ambas variables de la investigación. La validación se realizará por juicio de expertos y confiabilidad por el estadístico Alfa de Cronbach, para los cuestionarios de CA y SU, lo cual se evidencia que son confiables. En la investigación se utilizará como Técnica la encuesta, esta técnica nos va a permitir tener la información adecuada y necesaria para lograr medir la variable de estudio satisfacción del usuario (ANEXO 74 a 95).

### 3.5. Procedimientos

En tanto el Procedimiento, se realizó, utilizando la Técnica de Recolección de Datos, que consistió en el recojo de información que se empleó en la investigación, las cuales serán:

#### **Técnica de recolección de datos**

Técnica de la encuesta: Cea (1996) menciona que esta técnica fue una forma ordenada que permitió recolectar la información que se necesitó ya sea de forma escrita u oral, en grupo de personas, esta debe tener calidad porque represento a la población que se quiso analizar, la información que se recibió estuvo determinada a través de preguntas que se obtuvieron mediante un cuestionario, el cual se realizó gracias al objetivo de la investigación que conllevo a obtener información sobre las variables que integro el trabajo de investigación.

**Instrumentos de recolección de datos.** El instrumento que se aplico fue el cuestionario. Instrumento: Es una herramienta que utilizan los investigadores para obtener información sobre la muestra y así poder resolver los diferentes problemas que se encuentren en el mercado, resaltando todos los instrumentos de investigación está integrado por escalas de medición, (Moreno, 2013).

Cuestionario: Esta es una lista de preguntas elaboradas para obtener los datos suficientes que permitieron conseguir los objetivos planteados en la investigación, el cuestionario permite conocer, estandarizar e integrar el recojo de la información, hay que tener en cuenta que un diseño mal elaborado implica obtener una data o información falsa e deficiente, por lo que, fue necesario una elaborar una correcta línea de interrogantes respecto a una o más variables. (Galán, 2009).

Los cuestionarios se aplicaron a 107 usuarios que acuden a los servicios de salud de la zona rural, se emplearon 20 preguntas de la cuales fueron formuladas teniendo en cuenta las 02 dimensiones de cada variable: Calidad de atención: Calidad de respuesta atención de Servicios de enfermería. (02 ítem) y Calidad de respuesta de satisfacción del usuario. Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. (02 ítem) y en cuanto a la

Dimensión de calidad de respuesta de la atención y satisfacción a los usuarios: Grado de Atención clientes en el servicio de enfermería. (02 ítem) y Grado de Celeridad en la atención en el servicio de enfermería. (02 ítem) y de los indicadores, la escala utilizada es ordinal.

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

Para realizar el análisis de datos se hizo mediante el método correlativo de personas, el indicado es Likert, desarrollando un análisis de los datos obtenidos, mediante el uso de la estadística descriptiva que me permitió organizar, tabular y graficar, los datos recolectados y fueron interpretados para obtener las conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los datos obtenidos del estudio se aplicaron en el marco del consentimiento informado, compromiso de confiabilidad, solicitando el permiso para aplicar la encuesta. Al realizar el análisis se elaboró la estadística descriptiva la misma que permitió, organizar, tabular y graficar, la información recolectada interpretando y obteniendo las conclusiones.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Para la obtención de los resultados se utilizó un cuestionario para medir la variable calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura. Para la cual, los datos fueron representados mediante tablas descriptiva, cruzada e inferencial para contrastar la hipótesis mediante el método no paramétrico de Rho de Spearman que fue seleccionado previa test de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. A continuación, se fundamentaron conforme a los objetivos establecidos:

### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Nivel de calidad de atención y dimensiones*

Niveles	V <sub>1</sub>		D <sub>1</sub>		D <sub>2</sub>	
	Calidad de atención		Calidad de respuesta en la atención al usuario		Calidad de respuesta al bienestar del usuario	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	52	48,6%	56	52,3%	44	41,1%
Medio	26	24,3%	24	22,4%	30	28,0%
Alto	29	27,1%	27	25,2%	33	30,8%
Total	107	100,0%	107	100,0%	107	100,0%

*Nota:* Resultados obtenidos del cuestionario.

En la Tabla 1, se demostró que un 48,6% calificaron un nivel bajo la calidad de atención, así mismo un 52,3% calificaron un nivel bajo la calidad de respuesta en la atención al usuario y finalmente un 41,1% calificaron un nivel bajo la calidad de respuesta al bienestar del usuario.

Estas calificaciones se debieron a que la mayoría no conoce el organigrama del establecimiento de salud al que acude, así mismo no se le han informado de los objetivos del establecimiento de salud, tampoco considera que las metas programadas de las actividades de salud son cumplidas. De la misma manera, consideran que la entidad de salud no ha solicitado mayor presupuesto para su

mejor atención, más aún la entidad de salud mediante la disposición de presupuesto no ha mejorado la satisfacción de sus usuarios, puesto que están descontentos que el personal de la entidad está capacitado en su rubro, así también la entidad no cuenta con personal ideal para atender al usuario.

A pesar que algunos consideran que la entidad posee equipos de con tecnología de punta, insumos y materiales para una buena atención al cliente. Sin embargo, considera que la entidad no ha monitoreado a su personal para el cumplimiento de actividades en el logro de sus objetivos y más aun no supervisa al personal en cada uno de sus estrategias sanitarias laborales.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción del usuario externo y dimensiones*

Niveles	V <sub>1</sub>		D <sub>1</sub>		D <sub>2</sub>	
	Satisfacción del usuario		Grado de atención de calidad a los usuarios		Grado de fluidez de los procedimientos	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	48	44,9%	30	28,0%	54	50,5%
Medio	30	28,0%	34	31,8%	28	26,2%
Alto	29	27,1%	43	40,2%	25	23,4%
Total	107	100,0%	107	100,0%	107	100,0%

*Nota:* Resultados obtenidos del cuestionario.

En la Tabla 2, se demostró que un 44,9% calificaron un nivel bajo la satisfacción del usuario, a diferencia de un 40,2% calificaron un nivel alto el grado de atención de calidad a los usuarios y finalmente un 50,5% calificaron un nivel bajo la calidad el grado de fluidez de los procedimientos.

Estas calificaciones se debieron a que la mayoría considera que las citas para la próxima atención no están prescritas y documentadas con fecha día y mes del presente año, pero afirman que la necesidad de la población debe priorizarse la atención por el tipo de seguro, de igual manera consideran que es importante tener un personal exclusivo y calificado en el servicio de admisión para la atención al cliente. A pesar que no están conforme que la entidad, tiene un horario donde informa los días y el número de usuarios de atención por día, puesto que las

atenciones al usuario no se cumplen de acuerdo a las citas dentro del tiempo establecido, por lo que sienten que no han recibido la visita de seguimiento por la ausencia a la cita programada.

Además, que no se ha emitido una cita telefónica monitoreada soluciona el ahorro de tiempo y evita la congestión del usuario en servicio, estando en desacuerdo que la atención del personal de enfermería se cumple en los horarios establecidos, más aún tampoco la atención al usuario garantiza la seguridad de la solución a la demanda y en ocasiones consideran que el personal de enfermería se encuentra capacitado en los últimos avances de conocimiento y tecnología para una atención eficaz.

### Objetivo general:

Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

**Tabla 3**

*Nivel de relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo*

Relación entre V1 y V2		V2 Satisfacción del usuario							
		Deficiente		Regular		Eficiente		Total ( $\Sigma$ )	
		f	%	f	%	f	%	f	%
V1 Calidad de atención	Bajo	48	45,0%	4	4,0%	0	0,0%	52	49,0%
	Medio	0	0,0%	26	24,0%	0	0,0%	26	24,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	29	27,0%	29	27,0%
	Total ( $\Sigma$ )	48	45,0%	30	28,0%	29	27,0%	107	100,0%

*Nota:* Resultados del cuestionario.

En la Tabla 3, se demostró que la relación de un 45,0% en un nivel bajo de la calidad de atención al usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel bajo, un 24,0% en un nivel bajo de la calidad de atención al usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel bajo y un 34,0% en un nivel alto de la calidad de atención al usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel alto en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura.

### Objetivo específico 1:

Determinar la relación entre la calidad de respuesta en la atención del usuario y la satisfacción del usuario externo, en zona rural de Piura, 2022.

**Tabla 4**

*Nivel de relación de la calidad de respuesta en la atención y satisfacción del usuario externo*

Relación entre D1 y V2		V2 Satisfacción de los usuarios							
		Deficiente		Regular		Eficiente		Total ( $\Sigma$ )	
		f	%	f	%	f	%	f	%
V1 Calidad de respuesta en la atención al usuario	Bajo	48	45,0%	8	7,0%	0	0,0%	56	52,0%
	Medio	0	0,0%	22	21,0%	2	2,0%	24	22,0%
	Alto	0	0,0%	0	0,0%	27	25,0%	27	25,0%
Total ( $\Sigma$ )		48	45,0%	30	28,0%	29	27,0%	107	100,0%

*Nota:* Resultados del cuestionario.

En la Tabla 4, se demostró que la relación de un 45,0% en un nivel bajo de la calidad de respuesta en la atención al usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel bajo, un 21,0% en un nivel bajo de la calidad de respuesta en la atención al usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel bajo y un 25,0% en un nivel alto de la calidad de respuesta en la atención al usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel alto en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura.

## Objetivo específico 2:

Identificar la relación entre la calidad de respuesta en el bienestar del usuario y la satisfacción del usuario externo, en zona rural de Piura, 2022.

**Tabla 5**

*Nivel de relación de la calidad de respuesta en el bienestar del usuario y satisfacción del usuario externo*

Relación entre D2 y V2		V2 Satisfacción del usuario							
		Deficiente		Regular		Eficiente		Total ( $\Sigma$ )	
		f	%	f	%	f	%	f	%
V1 Calidad de respuesta al bienestar del usuario	Bajo	44	41,0%	0	0,0%	0	0,0%	44	41,0%
	Medio	4	4,0%	26	24,0%	0	0,0%	30	28,0%
	Alto	0	0,0%	4	4,0%	29	27,0%	33	31,0%
Total ( $\Sigma$ )		48	45,0%	30	28,0%	29	27,0%	107	100,0%

*Nota:* Resultados del cuestionario.

En la Tabla 5, se demostró que la relación de un 41,0% en un nivel bajo de la calidad de respuesta al bienestar del usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel bajo, un 24,0% en un nivel bajo de la calidad de respuesta al bienestar del usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel bajo y un 27,0% en un nivel alto de la calidad de respuesta al bienestar del usuario, se debe a una satisfacción del usuario en un nivel alto en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura.

## Resultados inferenciales

### Hipótesis general:

Hi: Si existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

**Tabla 6***Correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo*

Método	Detalle	Aspectos	V1: Calidad de atención	V2: Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1: Calidad de atención	Relación (r)	1,000**	,967**
		Sig. Bilateral	,000	,000
		N°	107	107
	V2: Satisfacción del usuario	Relación (r)	,967**	1,000**
		Sig. Bilateral	,000	,000
		N°	107	107

*Nota:* Resultados del cuestionario.

En la Tabla 6, se demostró que el estadístico correlacional de Rho = ,967\*\* y p-valor = ,000, reflejó una relación altamente significativa. Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis afirmativa, debido a que, si existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

### **Hipótesis específica 1:**

Hi: Si existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en la atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en la atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

**Tabla 7***Correlación entre la calidad de respuesta en la atención y la satisfacción del usuario*

Método	Detalle	Aspectos	D1: Calidad de respuesta en la atención	V2: Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D1: Calidad de respuesta en la atención	Relación (r)	1,000**	,929**
		Sig. Bilateral	,000	,000
		N°	107	107
	V2: Satisfacción del usuario	Relación (r)	,929**	1,000**
		Sig. Bilateral	,000	,000
		N°	107	107

*Nota:* Resultados del cuestionario.

En la Tabla 7, se demostró que el estadístico correlacional de Rho = ,929\*\* y p-valor = ,000, reflejó una relación altamente significativa. Por lo tanto, se **ACEPTA** la hipótesis afirmativa, debido a que, si existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en la atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

### **Hipótesis específica 2:**

Hi: Si existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en el bienestar y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

Ho: Si existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en el bienestar y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

**Tabla 8**

*Correlación entre la calidad de respuesta en el bienestar y la satisfacción del usuario*

Método	Detalle	Aspectos	V1: Calidad de respuesta en el bienestar del usuario	V2: Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	V1: Calidad de respuesta en el bienestar del usuario	Relación (r)	1,000**	,927**	
		Sig. Bilateral	,000	,000	
		N°	107	107	
	n	V2: Satisfacción del usuario	Relación (r)	,927**	1,000**
			Sig. Bilateral	,000	,000
			N°	107	107

*Nota:* Resultados del cuestionario.

En la Tabla 8, se demostró que el estadístico correlacional de Rho = ,927\*\* y p-valor = ,000, reflejó una relación altamente significativa. Por lo tanto, se **ACEPTA** la hipótesis afirmativa, debido a que, si existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en el bienestar y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.

## V. DISCUSIÓN

*En el primer objetivo específico, determinar la relación entre la calidad de respuesta en la atención del usuario y la satisfacción del usuario externo, en zona rural de Piura*

Los resultados indicaron según el análisis de los datos encontrados que, la mayoría no conoce el organigrama del establecimiento de salud al que acude, no se le han informado de los objetivos del establecimiento, tampoco considera que las metas programadas de las actividades de salud son cumplidas. De la misma manera, la entidad de salud no ha solicitado mayor presupuesto para mejorar su atención, estando disconforme que el personal de la entidad esté capacitado en su rubro. Sin embargo, algunos consideran que la entidad posee equipos con tecnología de punta, insumos y materiales para una buena atención al cliente, pero no ha monitoreado a su personal para el cumplimiento de actividades. Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura.

Estos hallazgos mantienen una diferencia con los aportes de Feigenbaum (2017), quien indicó que el cliente su deseo está en encontrar un plan que sus pasos sean de llegar al consumidor con carácter de gusto y reparación de lo que busca. Por lo tanto, la calidad de atención es el deseo que tiene todo cliente de encontrar una respuesta a su problema en ese momento y le urge ser escuchada y recibir el apoyo para suplir esa necesidad de su salud. Es así también, que la calidad de la atención de los servicios de salud, es la atención centrada en la persona, familia y comunidad, donde los niveles de seguridad, eficacia, oportunidad y acceso equitativo son características óptimas, para que las personas se desarrollen con salud (Watson).

De igual modo los hallazgos mostraron cierta a diferencia con lo mencionado por Sage, (2020) quien indicó que al conocer, clasificar y empatizar con nuestros clientes o visitantes hará que estos encuentren lo que buscan y de esta manera que satisfagan sus necesidades y solución sus problemas; elaborar estrategias, alternativas de elección serán útiles más si están actualizadas a la necesidad del servicio que desean adquirir. Así también que el atributo está asociado con la calidad de los servicios, basado con verificar la conformidad del

servicio que le están prestando el mismo que le permite evaluar la perspectiva del consumidor, reconociendo las fallas para mejorar resultados que conlleven a buscar otra alternativa más exitosa.

De esta manera, se puede contrastar que el control de calidad, ante la atención, este es el deseo que tiene todo cliente de encontrar una respuesta a su problema o servicio que desea adquirir en ese momento y le urge ser escuchado, recibir el apoyo para suplir esa necesidad de su salud entre otros, dando cumplimiento a sus derechos que estipulan las leyes, reglas jurídicas que garantizan que se le oiga como tal, dándole el valor como ser humano en todo el entorno vale decir al sujeto, al linaje y a la sociedad, en este caso debe realizar un servicio directo al sujeto brindándole solución a su problema con calidez y eficiencia.

Así mismo, la salud consiste en asegurar de manera adecuada y provechosa la distribución de recursos y servicios, de tal manera que se puede escuchar con justicia a los clientes, linajes y los grupos de poblaciones, en función a sus necesidades de salud, la oportunidad en acceder a vivir con salud y bienestar (MINSa 2017). De tal manera, que Marín et al. (2018) menciona que el beneficio que se va a lograr al brindar una calidad de atención inicia a partir del malestar manifestado por los usuarios que reciben atención en salud, así como también disminuir la desigualdad que existe en el Sistema de Salud de los diferentes grupos de la sociedad, planteando estrategias que logren obtener la calidad de atención para alcanzar la satisfacción del usuario al recibir un trato digno donde se refleje el valor humano.

Como apreciación crítica, se puede mencionar que, para llevar a cabo una correcta calidad de respuesta en la atención de calidad en el servicio de enfermería, se debería ejecutar una serie de programaciones y planificaciones de las actividades que integren el proceso de atención efectivo, así como la implementación de los servicios de enfermería ante los usuarios.

*En el segundo objetivo específico, identificar la relación entre la calidad de respuesta en el bienestar del usuario y la satisfacción del usuario externo, en zona rural de Piura.*

Los resultados demostraron que la mayoría de las citas para la próxima atención no están prescritas ni documentadas con fecha día y mes del presente año, pero afirman que la necesidad de la población debe priorizarse la atención por el tipo de seguro, de igual manera es importante tener un personal exclusivo y calificado en el servicio de atención al cliente. Puesto que las atenciones al usuario no se cumplen de acuerdo a las citas dentro del tiempo establecido, por lo que sienten que no han recibido un seguimiento.

Estando en desacuerdo que la atención del personal de enfermería se cumple en los horarios establecidos, más aún tampoco la atención al usuario garantiza la seguridad de la solución a la demanda y en ocasiones consideran que el personal de enfermería se encuentra capacitado en los últimos avances de conocimiento y tecnología para una atención eficaz. Existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en la atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural.

De la misma manera existe una diferencia con lo mencionado por Vásquez (2019) quien, en su estudio, hizo mención sobre mencionar un cuidado que lo identificara como su principal actor: priorizando su necesidad, disminuyendo el peligro de atentar contra su vida o contagio por enfermedades infecto-contagiosas. Así también de monitoreo y el tiempo que se tiene que esperar para poder recibir el servicio. De la misma manera se refiere a la escucha activa que acrecienta su seguridad, planteando que el servicio que se brinde siempre tendrá un alcance de metas que busca satisfacer lo planificado todos ellos enfocados al valor de las personas.

Estos hallazgos o resultados, muestran cierta discrepancia con los aportes encontradas por Viveros (2016) quien indicó que existen ciertas reglas para hacer bien el servicio y no donde asegura que la empresa desarrolla mejor su atención, siendo esta que urge del usuario para satisfacer su deseo, mediante la comunicación y puntualidad de la atención. De la misma manera, Muran (2008), está seguro que él dar un servicio de calidad no es al azar, esta debe ser organizada, estructurada para agradar al cliente o al usuario, su visión era alcanzar eficiencia y eficacia en el desempeño del personal.

Sin embargo, los resultados muestran cierta disconformidad con el aporte de Mundaca (2020) quien indicó que los datos fiables de los clientes quien muestra la ineficacia de la atención, en cuanto a la persuasión fue desfavorable y en la solidaridad estuvieron insatisfechos. A diferencia de lo expresado por Pachas et al. (2018) quienes detallan que los clientes en su totalidad buscan una respuesta precisa y un habla coherentemente fácil de captar el mensaje, además una buena información permite que el usuario conozca y aprenda a tomar sus propias decisiones en su auto atención.

En contraste a esta realidad, del mismo modo que la calidad total, expresado por Deming (1993), hizo referencia que su filosofía está dirigida a productos y servicios, lo estructura y describe que, si existe alta calidad, el gasto es menor ante un servicio, siendo así que al incrementar la productividad mostrara de esta manera una economía sana.

De la misma manera la tecnología juega una pieza clave en la calidad del servicio, que demostrar una institución de ser muy innovador, indagar siempre el valor constante de la calidad, comprometiendo en pensar en mantener satisfecho al usuario y estar en constante estudio para brindar un servicio innovador. Siendo necesario también establecer la calidad ante la prioridad para Deming, se refiere a que si se busca una mano de obra calificada tiene que ser pensando en brindar a los usuarios un servicio a conciencia. Por lo tanto, el servicio debe ser inspeccionado en ambos lados buscando la deficiencia, los mismos que eliminan o pueden perder el valor.

Finalmente, se puede apreciar y comprender de manera crítica que, para lograr alcanzar una mejor calidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios externos, se debería mejorar la tecnología de punta, información y comunicación oportuna, así como el tiempo de espera depende de la fluidez de los usuarios a los servicios. Logrando de esta manera una mayor implicación ante la satisfacción de los usuarios que se transmite mediante un servicio más óptimo y confiable.

*En cuanto al objetivo general, determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura.*

Los resultados mostraron que existen una serie de falencias asociada con las programaciones y ejecución de actividades de atención, así como la puntualidad que a mérito debe prevalecer, la comunicación es parte de la información que cliente desea obtener, sumado a esta la fluidez y rapidez que deberían ser atendidos, sumándose a ello la eficiencia que se requiere para adquirir una atención más profesional demostrando equidad, eficiencia y que se sientan satisfechos. Existiendo una relación significativa entre la calidad de respuesta en el bienestar y la satisfacción del usuario externos en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura.

Estos hallazgos discrepan con los lineamientos establecidos por la OMS, quien señaló que la jerarquía de los servicios de la salud a personas y poblaciones que tienen la probabilidad de satisfacción y mejora de la calidad de los servicios brindados, reflejándose en los resultados de salud deseados. De esta manera la calidad de atención, es la forma de organizar los recursos que se ofrecen en cuanto a los servicios que se brindan a los usuarios. Mientras que para López et al, (2018) es el grado de satisfacción que siente el usuario al realizar su trabajo dentro de la institución.

Por el contrario, los resultados mantienen cierta disconformidad con lo indicado por Atacho (2018) quien indicó que si existe relación en calidad de atención y satisfacción del usuario. Sin embargo, Guerra (2022) menciona que es necesario conocer cuánta empatía había entre empleado y las clientes. De igual forma existe una relación con el aporte de Castellón, (2019) quien encontró que no existe una escucha activa, trato amable, paciencia o respeto hacia el usuario y con menor porcentaje fue la respuesta.

Por lo que se debería brindar una adecuada atención modificando y mejorando los procesos de atención para así cumplir la satisfacción de los usuarios. Además, que Guaitozo (2019) manifestó que las falencias que se presentan en la atención como: marginación, referencias, la interculturalidad o servicio inestable y deteriorado. Así también Vélez y González (2021), expresan que la calidad en salud siempre se ha discutido favorablemente en los diferentes campos por ser un tema de prioridad en el derecho de la persona en función a la promoción y prevención de las enfermedades.

Así mismo los hallazgos mostraron cierta disconformidad con el aporte que sustenta Vásquez (2019) quien mencionó que sus facetas que lo relaciona a la persona en cuanto a sus necesidades, cuyo propósito es generar confianza al paciente, prevaleciendo en el ambiente sanitario. De la misma manera Guerrero, Meneses y De la Cruz (2016) quienes expresaron que la enfermería según la teoría Jean Watson; está basada en la armonía entre inteligencia, cuerpo y alma viviente, tenía una mirada en el ser humano de forma holística.

Por lo cual, la atención se debe percibir, sentir mostrando esa interrelación que le permita interactuar en poblaciones con un enfoque intercultural, la nurse debe satisfacer las necesidades porque conoce cuales son las prioridades de las personas que le permite sobrevivir y desarrollarse en el medio. Puesto que la asistencia es un requisito que la persona debe recibir, enfocada a la satisfacción de sus necesidades, además este debe sentirse en un ambiente favorable que le proporcione el interés a la vida. Además, que la atención de calidad acrecienta el valor humano, dándole seguridad y vitalidad, que permiten promover el desarrollo de su potencialidad de tal manera que aprenderá a tomar sus propias decisiones favorables que repercutan en su persona, familia y comunidad, en el momento oportuno.

Es así que prestar atención en todas sus dimensiones de necesidad demostrándole empatía al paciente, darle alternativas para manejar su situación y no siendo carga para su familia, la compañía que se le brinde mostrara seguridad y trato terapéutico (Guerrero, Meneses y De la Cruz, 2016). Por lo tanto, para alcanzar una correcta calidad de atención y lograr una mayor satisfacción del usuario externos, se debería mejorar la calidad de respuesta en la atención del servicio de enfermería y la calidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios externos.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Si existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en la atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, respecto al coeficiente de Rho = ,929\*\* y p-valor = ,000. Demostrando que no conoce el organigrama del establecimiento de salud al que acude, no se le han informado de los objetivos y metas programadas de las actividades de salud son cumplidas, considerando que no se ha solicitado mayor presupuesto para su mejor atención de salud.

Segunda: Si existe una relación significativa entre la calidad de respuesta en el bienestar y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, en función al coeficiente Rho = ,927\*\* y p-valor = ,000. Debido que el centro de salud no ha mejorado la satisfacción de sus usuarios, no se cuenta con personal ideal para su atención, pero se posee algunos equipos modernos, insumos y materiales para una buena atención, existiendo una necesidad de supervisión al personal.

Tercera: Si existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, respecto al coeficiente de Rho = ,967\*\* y p-valor = ,000. Demostrando que existen una serie de carencias respecto a la calidad de respuesta en la atención y bienestar el usuario, que ha implicado falencias en la planificación, comunicación y control las actividades diarias que garantice un servicio de atención idóneo.

## VII. RECOMENDACIONES

Programar actividades, en las cuales se debe convocar a la población rural, con el fin de que se les informe y conozcan el funcionamiento y estructura organizacional del establecimiento de la zona rural, asimismo exponerles los objetivos y fines establecidos para el buen funcionamiento y atención de calidad, solicitando de esta manera a las autoridades competentes el incremento del presupuesto para la realización de este tipo de actividades.

Capacitar y evaluar periódicamente a cada servidor, con el fin de que brinden un mejor servicio a la población rural, asimismo solicitar a las autoridades competentes contratar personal que se encuentra capacitado en el rubro a desempeñarse; es así, que los equipos que poseen será usados adecuadamente, brindando de esta manera un servicio a la población eficaz y satisfactorio.

Se recomienda al personal que de manera permanente que debe asistir en forma obligatoria a las capacitaciones que ofrecen sus superiores a fin de lograr una mayor eficacia en la atención en la zona rural promoviendo valores y ética en su actuar antes los demás; es así que los coordinadores o jefes de los Establecimientos de salud deben aplicar diferentes métodos de capacitación con el fin de desarrollar un sistema sostenible donde prime el respeto y la participación ciudadana de todo el personal de salud y así efectivizar la calidad de atención.

## REFERENCIAS

Vásquez (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el hotel “el Olam” – distrito de Pillco Marca Huánuco – 2019*. [Tesis posgrado, Universidad de Huánuco] Huánuco, Perú. Repositorio de Universidad de Huánuco.

<http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2666;jsessionid=11D265F2D5BC008ED363D5E2375EDCE9>

Boullosa, N. (2015, octubre 6). Robert M. Pirsig y ZMM: *Calidad, filosofía, arte, ciencia, fair compañías*. Disponible en: <https://faircompanies.com/articles/robert-m-pirsig-y-zmm-calidad-filosofia-arte-ciencia/>

ONU. *Principios del enfoque basado en la calidad de la atención*. Endvawnow.org. Recuperado el 25 de octubre de 2022, de <https://www.endvawnow.org/es/articles/653-principios-del-enfoque-basado-en-la-calidad-de-la-atencin.html>

Equipo Escat. (2020, julio 1). *Joseph M. Juran y la gestión de la #calidad #Uninter #CompartiendoESCAT - ESCAT. Escuela de Ciencias, Artes y Tecnología*. <https://blogs.uninter.edu.mx/ESCAT/index.php/joseph-m-juran-y-la-gestion-de-la-calidad/>

Viveros (2020). *Principios de calidad*. Google.com. Recuperado el 25 de octubre de 2022, de: [https://www.google.com/search?q=principios+de+calidad+de+jes%C3%BA+s+alberto+viveros+p%C3%A9rez&rlz=1C1RLNS\\_esPE1024PE1024&biw=1242&bih=516&sxsrf=ALiCzsZB7QM82P8BAKpP44\\_XgFZL-94OFw%3A1666641288714&ei=iO1WY4iMK4TD5OUP\\_-mfuAY&oq=Jes%C3%BA+s+Alberto%2C+Viveros+P%C3%A9rez&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYATIFCAAQgAQyBggAEBYQHjoHCCMQsAMQJzoKCAAQRxDWBBCwAzoECCMQJzoQCC4QsQMQgwEQxwEQ0QMQQzoHCAAQsQMQQzoECAAQzoKCAAQsQMQgwEQQzoLCC4QgAAQsQMQgwE6BwguENQCEEM6CwgAEIAEELEDEIMBOgcIIXDgAhAnSgQITRgBSgQIQRg](https://www.google.com/search?q=principios+de+calidad+de+jes%C3%BA+s+alberto+viveros+p%C3%A9rez&rlz=1C1RLNS_esPE1024PE1024&biw=1242&bih=516&sxsrf=ALiCzsZB7QM82P8BAKpP44_XgFZL-94OFw%3A1666641288714&ei=iO1WY4iMK4TD5OUP_-mfuAY&oq=Jes%C3%BA+s+Alberto%2C+Viveros+P%C3%A9rez&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2l6EAEYATIFCAAQgAQyBggAEBYQHjoHCCMQsAMQJzoKCAAQRxDWBBCwAzoECCMQJzoQCC4QsQMQgwEQxwEQ0QMQQzoHCAAQsQMQQzoECAAQzoKCAAQsQMQgwEQQzoLCC4QgAAQsQMQgwE6BwguENQCEEM6CwgAEIAEELEDEIMBOgcIIXDgAhAnSgQITRgBSgQIQRg)

[ASgQIRhgAUJ0JWOo8YMV7aANwAXgAgAG A4gB2QqSAQcwLjcuNC0xmAEAoAEBoAECsAEKyAEJwAEB&scient=gws-wiz](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care)

O.M.S. *Calidad de la atención*. Who.int. Recuperado el 27 de septiembre de 2022, de <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

Ministro de Salud. *ESTUDIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO SERVQUAL*. Google.com. Recuperado el 27 de septiembre de 2022, de [https://www.google.com/search?q=satisfacci%C3%B3n+del+usuario+externo&rlz=1C1RLNS\\_esPE1024PE1024&oq=satisfaccion+del+usuario&aqs=chrome.1.69i57j0i512l9.13203j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=satisfacci%C3%B3n+del+usuario+externo&rlz=1C1RLNS_esPE1024PE1024&oq=satisfaccion+del+usuario&aqs=chrome.1.69i57j0i512l9.13203j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

Campo, R., Suazo, V., En, M., Candidata, E., En, D., & Profesora De Biología, E. *Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Swanson's care theory and her fundamental ideas, a mid-range theory for professional nursing in Chile*. Iscii.es. Recuperado el 5 de septiembre de 2022, de <https://scielo.iscii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>

O.M.S. *Calidad de la atención*. Who.int. Recuperado el 5 de septiembre de 2022, de <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>

O.M.S. *Calidad de atención de enfermería OMS - Google Search*. (s/f). Google.com. Recuperado el 5 de septiembre de 2022, de [https://www.google.com/search?q=calidad+de+atenci%C3%B3n+de+enfermer%C3%ADa+oms&sxsrf=ALiCzsZme28eexyBtMKq9Ye5EI28BF9sfw%3A1662350972945&ei=fHYVY5uuOamB5OUPiZaLiAo&oq=teoria+de+enfermeria+sobre+la+calidad+de+atencion&gs\\_lcp=Cgdnd3Mtd2I6EAEYATIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwA0oECEYYAEoECEYYAFAAWABgooAdaAFwAXgAgAEAiAEAkGEAmAEAyAEIwAEB&scient=gws-wiz](https://www.google.com/search?q=calidad+de+atenci%C3%B3n+de+enfermer%C3%ADa+oms&sxsrf=ALiCzsZme28eexyBtMKq9Ye5EI28BF9sfw%3A1662350972945&ei=fHYVY5uuOamB5OUPiZaLiAo&oq=teoria+de+enfermeria+sobre+la+calidad+de+atencion&gs_lcp=Cgdnd3Mtd2I6EAEYATIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwAzIKCAAQRxDWBBCwA0oECEYYAEoECEYYAFAAWABgooAdaAFwAXgAgAEAiAEAkGEAmAEAyAEIwAEB&scient=gws-wiz)

- Paredes (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. Rev. RECIEN. 2020; Vol. 9 / N° 1. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Torres (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, cusco – 2021*. Chinchá. Disponible en: <http://repositorio.autonoma.deica.edu.pe/bitstream/autonoma.deica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Palomino y Rivera (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, lima-2018*. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Atachao (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo] Ayacucho, Perú. Repositorio de Universidad César Vallejo. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_fb5fa0280f5fd256b852ebbadc467da9](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_fb5fa0280f5fd256b852ebbadc467da9)
- Mundaca (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización del hospital José Soto Cadenillas chota, 2018*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca] Cajamarca, Perú. Repositorio de Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3355>
- Guerra (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes- Paita, 2021*. [Tesis posgrado, Universidad César Vallejo] Lima, Perú. Repositorio de Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80489>

- Pachas et al. (2018). *Satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención de salud en el hospital de San José de chincha en el periodo de noviembre 2017 a junio 2018*. [Tesis posgrado, Universidad Autónoma de Ica] Ica, Perú. Repositorio de Universidad Autónoma de Ica <http://repositorio.automadeica.edu.pe/handle/automadeica/324>
- Pumayally y Flores (2021). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa, 2020*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional de Ucayali] Ucayali, Perú. Repositorio de Universidad Nacional de Ucayali. <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5176>
- Castellón (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio 2019*. [Tesis posgrado], [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua] Managua, Nicaragua. Repositorio de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Marín et al. (2018). *Satisfacción de la atención de los usuarios de consulta externa de una Clínica de Seguridad Social. México. 2018*. <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5e4ac08a3c65953c68050175/1581957317745/Memorias+Academia+Journals+Morelia+2018+-+Tomo+13.pdf>
- Guaitozo M. (2020) *El enfoque intercultural y su relación con la satisfacción del usuario externo en los servicios que oferta la dirección distrital 09d08 Pascuales 2 – Salud*. [Tesis posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Guayaquil. Ecuador. Repositorio de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13983/1/T-UCSG-POS-MGSS-223.pdf>

- Vélez y Gonzales (2021). *Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años. [Tesis posgrado, Universidad de Antioquia] Medellín, Colombia. Repositorio de Universidad de Antioquia.* [https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan\\_GonzalezYolima\\_2021\\_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan_GonzalezYolima_2021_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf)
- Pabón y Palacios (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Tesis posgrado, Universidad de la Costa] Barranquilla, Colombia. Repositorio de Universidad de la Costa.* <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urra M, E., Jana A, A., & García, M., V. (2011). *Algunos aspectos esenciales Del pensamiento DE jean Watson y Su teoría DE cuidados transpersonales. Ciencia y Enfermería (Impresa), 17(3), 11–22.* <https://doi.org/10.4067/s0717-95532011000300002>
- Guerrero, Meneses y De la Cruz (2016). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, Rev. enferm Herediana. 2015. ;9(2):133-142.* Obtenido en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19486/3017-7642-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puerta, A. R. (2020, diciembre 4). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características. Lifeder.* Obtenido en: <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>

- Roja D. (2019) Gestipolis.com. *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. Recuperado el 21 de septiembre de 2022, de <https://www.gestipolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20calidad,liderazgo%2C%20la%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%2C%20a>
- Atachao (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_fb5fa0280f5fd256b852ebbadc467da9](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_fb5fa0280f5fd256b852ebbadc467da9)
- Cárdenas, Coveñas y García (2017). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima 2017*. [Tesis de especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como%3A%20%E2%80%9Cun%20alto,la%20m%C3%A1xima%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%E2%80%9D](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la%20Salud%20define%20como%3A%20%E2%80%9Cun%20alto,la%20m%C3%A1xima%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%E2%80%9D).
- Castellón (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua, junio 2019*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua] <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Gestipolis (21 de setiembre de 2022). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. <https://www.gestipolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20calidad,liderazgo%2C%20la%20administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%2C%20a>

- Guaitozo (2019). *El enfoque intercultural y su relación con la satisfacción del usuario externo en los servicios que oferta la dirección distrital 09d08 Pascuales 2 – Salud*. [Tesis posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13983/1/T-UCSG-POS-MGSS-223.pdf>
- Guerra (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital de Apoyo II-1 Las Mercedes- Paita, 2021*. [Tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80489/Guerra\\_SBEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80489/Guerra_SBEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero, Meneses y De la Cruz (2016). *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, Rev enferm Herediana. 2015. 9(2):133-142.*:<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19486/3017-7642-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Economía y finanzas (17 de Octubre de 2022). *Guía de Orientación al Ciudadano del Proyecto de Ley de Presupuesto Público 2022*. <https://www.mef.gob.pe/guia-presupuesto-publico-2022/>
- Marín et al. (2018). *Satisfacción de la atención de los usuarios de consulta externa de una Clínica de Seguridad Social. Revista academia Journals*. <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5e4ac08a3c65953c68050175/1581957317745/Memorias+Academia+Journals+Morelia+2018++Tomo+13.pdf>
- Ministerio de Salud (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL. Unidad de Gestión de la Calidad - Satisfacción del Usuario Externo*. [https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)

- Mundaca (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización del hospital José Soto Cadenillas chota, 2018*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca] <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3355>
- Organización Mundial de la Salud (27 de setiembre de 2022). *Calidad de la atención*. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- Pabón y Palacios (2020) *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, periodo 2017-2019*. [Tesis posgrado, Universidad de la Costa].<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pachas et al. (2018). *Satisfacción del usuario externo frente a la calidad de atención de salud en el hospital de San José de chincha en el periodo de noviembre 2017 a junio 2018*. [Tesis posgrado, Universidad Autónoma de Ica] <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/324ç>
- Palomino, Rivera y Tocto (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, lima-2018*. [Tesis de especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia] [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*. *Revista Recién*. 9(1), 1-15. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Pumayally y Flores (2021). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa,2020*. [Tesis posgrado, Universidad Nacional de Ucayali] <http://www.repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5176>

- Rodríguez (4 de diciembre de 2020). *Las 4 Teorías de la Calidad Principales y sus Características*. <https://www.lifeder.com/teorias-calidad/>
- Rodríguez y Valenzuela (2012). *Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile*. *Revista enfermería global*. 28(1), 316-322  
<https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
- Sage (16 de Julio de 2020). *¿Por qué conocer mejor a tus clientes?*  
<https://www.sage.com/es-es/blog/por-que-conocer-clientes/>
- Torres (2021) *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad autónoma de Ica].  
<http://repositorio.autonomaica.edu.pe/bitstream/autonomaica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Urra, Jana y García (2011). *Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales*. *Ciencia y Enfermería (Impresa)*, 17(3), 11–22. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532011000300002>
- Vélez y Gonzales (2021). *Calidad de la atención de los servicios de salud en Colombia en los últimos diez años*. [Tesis posgrado, Universidad de Antioquia]  
[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan\\_GonzalezYolima\\_2021\\_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan_GonzalezYolima_2021_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf)
- Teoría de la Calidad Total de Edwards Deming*. (s/f). 1Library.co. Recuperado el 17 de noviembre de 2022, de <https://1library.co/article/teor%C3%ADa-de-la-calidad-total-de-edwards-deming.zkw9pv4z>

*¿Qué es calidad según Avedis Donabedian 1980? - Google Search.* (s/f).  
Google.com. Recuperado el 17 de noviembre de 2022, de  
[https://www.google.com/search?rlz=1C1RLNS\\_esPE1024PE1024&sxsrf=A\\_LiCzsbuM2jyds1FcA9NYfhv\\_IpMPpowQ:1668393587741&q=%C2%BFQu%C3%A9+es+calidad+seg%C3%BA+n+Avedis+Donabedian+1980%3F&sa=X&ved=2ahUKEwjc-JG50qz7AhXiILkGHV1dAvQQzmd6BAgYEAY&biw=1517&bih=631&dpr=0.9](https://www.google.com/search?rlz=1C1RLNS_esPE1024PE1024&sxsrf=A_LiCzsbuM2jyds1FcA9NYfhv_IpMPpowQ:1668393587741&q=%C2%BFQu%C3%A9+es+calidad+seg%C3%BA+n+Avedis+Donabedian+1980%3F&sa=X&ved=2ahUKEwjc-JG50qz7AhXiILkGHV1dAvQQzmd6BAgYEAY&biw=1517&bih=631&dpr=0.9)

Dirección General de Salud de las Personas. Sistema de Gestión de la calidad en Salud. Gob.pe.[citado el 03 de Diciembre del 2022] Disponible en:  
[http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)

Gestiopolis.com. *¿Qué hizo Joseph M. Juran por la gestión de la calidad?*  
Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de  
<https://www.gestiopolis.com/que-hizo-joseph-m-juran-por-la-gestion-de-la-calidad/>

**ANEXOS**

Título: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Enfermería, en zona rural de Piura, 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1/Independiente:</b> Calidad de atención				
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022?	Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022	Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles
			CALIDAD DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO	Programación y planificación de las actividades.	1 y 2	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	37- 50-Alto  21-36= Medio  5-20= Bajo
Implementación de los servicios de enfermería.	3 y 4						
CALIDAD DE RESPUESTA EN EL BIENESTAR DEL USUARIO	Tecnología de punta, información y comunicación oportuna.		5 y 6				
	Planificación e Implementación de servicios, insumos, materiales adecuados.		7-10				
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		<b>Variable 2/Dependiente:</b> satisfacción del usuario externo				
1: ¿Cuál es la relación entre la calidad de respuesta en la atención del usuario y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022? 2: ¿Cuál es la relación entre la calidad de respuesta en el bienestar del usuario y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022??	1: Determinar la relación entre la calidad de respuesta en la atención del usuario y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022. 2: Identificar la relación entre la calidad de respuesta en el bienestar del usuario y la satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería, en zona rural de Piura, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles	
		Grado de atención de Calidad a los usuarios	Atención profesionalizada a los usuarios por personal idóneo.	1-5	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	37- 50-Alto  21-36= Medio  5-20= Bajo	
		Grado de fluidez de los procedimientos	El tiempo de espera depende de la fluidez de los usuarios a los servicios	5-10			
<b>Diseño de investigación:</b>	<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>	<b>Método de análisis de datos:</b>				
<b>Enfoque:</b> Aplicada. <b>Tipo:</b> Transversal. <b>Método:</b> Cuantitativa. <b>Diseño:</b> No experimental, Correlacional.	<b>Población:</b> 302 Usuarios de Zona rural. <b>Muestra:</b> 107 Usuarios de la Zona Rural	<b>Técnicas:</b> Encuesta. <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios.	<b>Descriptiva:</b> Tablas de contingencia. <b>Inferencial:</b> coeficiente de Pearson y significancia bilateral.				

### Anexo 3: Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
V1= Calidad de Atención	OMS, Es la jerarquía de los servicios de la salud a personas y poblaciones que tienen la probabilidad de satisfacción y mejora de la calidad de los servicios brindados, reflejándose en los resultados de salud deseados. Basado en los conocimientos profesionales siendo evidenciados fundamentalmente para lograr altas coberturas sanitarias universales	Proceso tomado como estrategia de la institución, el cual debe tener como objetivo la satisfacción del usuario en el servicio adquirido y a la vez tener la posibilidad de ser medido mediante las encuestas que se realizan.	Calidad de respuesta en la atención de calidad en el servicio de enfermería	1-4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programación y planificación de las actividades.</li> <li>Implementación de los servicios de enfermería.</li> </ul>	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de cuerdo ni desacuerdo (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	37- 50-Alto  21-36= Medio  5-20= Bajo
			Calidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios externo	5-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tecnología de punta, información y comunicación oportuna.</li> <li>El tiempo de espera depende de la fluidez de los usuarios a los servicios</li> </ul>		
V2=Satisfacción del usuario externo	Se define como la forma de organizar los recursos que se ofrecen en cuanto a los servicios que se brindan a los usuarios.  Grado de satisfacción que siente el usuario al realizar su trabajo dentro de la institución. (López et al, 2018)	La forma de organizarse en cuanto a la atención de calidad, debe facilitar la medición en cuanto a su nivel de satisfacción o disconformidad con el servicio recibido, esto se da a través de las encuestas a realizarse.	Grado de atención de calidad a los usuarios:	1-5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención profesionalizada a los usuarios por personal idóneo.</li> </ul>	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de cuerdo ni desacuerdo (3) En acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	37- 50-Alto  21-36= Medio  5-20= Bajo
			Grado de fluidez de los procedimientos	6-10	<ul style="list-style-type: none"> <li>El tiempo de espera depende de la fluidez de los usuarios a los servicios.</li> </ul>		

## ANEXO N°04

### PRUEBA DE NORMALIDAD

La realización de la prueba de normalidad, está asociada con poder determinar el tipo de contrastación de la hipótesis, de esta manera se utilizó el test de K-S, puesto que el total de la muestra o individuos de evaluación fue 107 datos procesados, cumpliendo con las cualidades de normalidad para su desarrollo. A continuación, se analizó estadísticamente:

#### Criterio de normalidad

Sig. > 0,050: Se **ACEPTA** la H<sub>0</sub>, donde lo datos muestran una distribución normal.

Sig. < 0,050: Se **ACEPTA** la H<sub>1</sub>, donde lo datos no muestran una distribución normal.

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad de las variables y dimensiones*

Variables	Test-normalidad					
	Kolmogorov - Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro – Wilk		
	Estad.	Gl.	Sig.	Estad.	Gl.	Sig.
Calidad de respuesta en la atención del usuario	,330	107	,000	,733	107	,000
Calidad de respuesta en el bienestar del usuario	,267	107	,000	,774	107	,000
Grado de atención de la calidad de usuarios	,260	107	,000	,784	107	,000
Grado de fluidez de los procedimientos	,318	107	,000	,748	107	,000
V1: Calidad de atención	,309	107	,000	,749	107	,000
V2: Satisfacción del usuario	,287	107	,000	,768	107	,000

Elaborado por la autora.

En la Tabla 9, se demostró que mediante el test de K-S, las dimensiones y las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario obtuvo un coeficiente de sig. = ,000 menor a 0.05, por lo tanto, se **ACEPTA** la hipótesis alterna, debido a que los datos procesados y analizados no muestran una distribución normal.

**Tabla 10**

*Condiciones que establece la prueba de normalidad*

Tipo	Detalle	Criterios
Paramétrico	R de Pearson	Sig. V1 y V2 > 0.05 Sig. V1 y V2 < 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	V1 Sig. < 0.05 V2 Sig. > 0.05

Elaborado por la autora.

En la Tabla 10, se demostró que el nivel de significancia que se ha obtenido de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios se ajustan al método no paramétrico de Rho de Spearman para la contratación de las hipótesis.

INSTRUMENTO N° 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA, EN ZONA RURAL DE PIURA**

Código:

Fecha: ...../...../.....

**INSTRUCCIÓN**

Mi estimado colaborador, las preguntas que se formulan a continuación, son parte de una investigación dirigida a la recopilación de datos para analizar la calidad de respuesta en la atención de calidad en el servicio de enfermería, para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Para tal logro, marcarás tu respuesta para cada una de las preguntas en uno de los recuadros.

**Totalmente en desacuerdo=1    En Desacuerdo= 2    Ni de acuerdo ni desacuerdo=3**

N°	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3
		Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
	<b>DIMENSIÓN: calidad de respuesta en la atención de calidad en el servicio de enfermería.</b>			
01	¿Conoce usted el organigrama del establecimiento de salud al que acude?			
02	¿Los objetivos del establecimiento de salud le han sido informados?			
03	¿Considera que las metas programadas de las actividades de salud son cumplidas?			
04	¿La entidad de salud debería solicitar mayor presupuesto para su mejor atención?			

	<b>DIMENSIÓN: Calidad de respuesta en la satisfacción de los usuarios externo.</b>			
05	¿La entidad de salud debería solicitar mayor presupuesto para su mejor atención?			
06	¿Considera que el personal de la entidad está capacitado en su rubro?			
07	¿Considera que la entidad cuenta con personal ideal para atender al usuario?			
08	¿Considera que la entidad posee equipos con tecnología de punta, insumos y materiales para una buena atención al cliente?			
09	¿Considera que la entidad monitorea a su personal para el cumplimiento de actividades en el logro de sus objetivos?			
10	¿La entidad supervisa al personal en cada uno de sus estrategias sanitarias laborales?			

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO PARA COLABORADORES DE LA ZONA RURAL DE PIURA, SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

**1.1. Nombre** : Cuestionario sobre la Satisfacción del Usuario externo.

**1.2. Autores** : Investigadora:  
Br. Niño Correa Regina.

**1.3. Año** : 2022

**1.4. Administración:** Colectiva o individual.

**1.5. Duración** : 25 minutos.

**1.6. Objetivo** : Determinar la relación entre la calidad de respuesta en la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo.

**1.7. Tipo de ítem** : Cerrado en diez alternativas de respuesta:

- Totalmente de Acuerdo. 1.
- En desacuerdo. 2.
- Ni de acuerdo, ni desacuerdo. 3.

**1.8. Características** : Consta de 10 ítems, agrupados en dos dimensiones:

Dimensión I : Grado de atención de Calidad a los usuarios (02 ítems).

Dimensión II: Grado de fluidez de los procedimientos (02 ítems).

### **De su Validez:**

Este cuestionario fue Validado por expertos, para lo cual realizaron las observaciones pertinentes, las mismas que sé subsanaron de inmediato por la investigadora y evaluadas mediante una lista de cotejo con los indicadores siguientes: Relación entre la Variable y la dimensión, Relación entre la

dimensión y los indicadores, Relación entre los indicadores y los ítems y Relación entre los ítems y la opción de respuesta.

**Confiabilidad:**

La estandarización del presente instrumento se usó el coeficiente de “Alfa de Cronbach” cuyos valores van de 0 a 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total.

**1.9. Material de la prueba** : Cuestionario con escala de Likert.

**1.10. Tabulación de resultados:**

Respuestas	Valor
Bajo	1
Medio	2
Alto	3

## INSTRUMENTO N° 02



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA

Código:

Fecha:...../...../.....

#### INSTRUCCIÓN

Mi muy estimado colaborador, las preguntas que se formulan a continuación, forman parte de una investigación dirigida a la recopilación de datos para analizar y determinar la relación entre la calidad de respuesta en la atención de calidad y la satisfacción del usuario externo para lo cual necesitamos de su colaboración y apoyo, respondiendo no como debería ser sino como lo percibe en la realidad. Para tal logro señale la respuesta de las preguntas diseñadas en cada uno de los recuadros.

**1= Totalmente de Acuerdo      2= Desacuerdo      3= Ni de acuerdo ni desacuerdo.**

N°	INDICADORES / ÍTEMS	1	2	3
		Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo
	<b>DIMENSIÓN: Grado de atención de Calidad a los usuarios</b>			
01	¿Las citas para la próxima atención están prescritas y documentadas con fecha día y mes del presente año?			
02	¿Por las necesidades de la población debe priorizarse la atención por el tipo de seguro?			
03	¿Es importante tener un personal exclusivo y calificado en el servicio de admisión para la atención al cliente?			

	<b>DIMENSIÓN: Grado de fluidez de los procedimientos:</b>			
04	¿La entidad, tiene un horario donde informa los días y el número de usuarios de atención por día?			
05	¿Las atenciones al usuario se cumplen de acuerdo a las citas dentro del tiempo establecido?			
06	¿Ud., recibió visita de seguimiento por la ausencia a la cita programada?			
07	¿Emitir una cita telefónica monitoreada soluciona el ahorro de tiempo y evita la congestión del usuario en servicio?			
08	¿La atención del personal de enfermería se cumple en los horarios establecidos?			
09	¿La atención al usuario garantiza la seguridad de la solución a la demanda?			
10	¿Considera usted que el personal de enfermería se encuentra capacitado en los últimos avances de conocimiento y tecnología para una atención eficaz?			

Lima, 10 de octubre de 2022

Lic. Santos Manuel Sánchez Valdiviezo  
Jefe del establecimiento de Salud Terela - Medio Piura

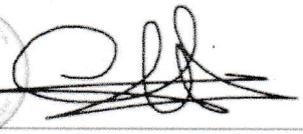
De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle y al mismo o tiempo manifestarle lo siguiente: que soy estudiante de la universidad Cesar Vallejo; modalidad Virtual con DNI 02602408 Con código de matrícula N°2000053606, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado: “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de enfermería 2022”.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitarme el acceso, a fin que pueda obtener información en la institución – establecimiento de salud rural que usted representa, siendo en mi caso quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo





“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Castilla, 12 de octubre de 2022

**Sra.: Regina Niño Correa,**  
Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo - PIURA.

Mi muy Sra., nuestra:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle y al mismo tiempo poder confirmarle que ha sido aceptado y doy por tanto mi **ACEPTACIÓN**, por parte de mi representada para la ejecución de su trabajo de investigación (tesis) en nuestra institución rural en hoy en adelante cuyo Título denomina. “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de enfermería en zona rural 2022”.

Deseándole éxitos en su investigación, esperando resultados al concluir estudio (Tesis).

Sin más motivos, se despide con un abrazo, un amigo:

Atentamente,





**PERÚ**

**Ministerio de Educación**

**Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria**

**Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
RUIZ BENITES, RUTH IVONNE DNI 40318186	<b>ABOGADO</b> Fecha de diploma: 18/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
RUIZ BENITES, RUTH IVONNE DNI 40318186	<b>BACHILLER EN DERECHO</b> Fecha de diploma: 04/10/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
RUIZ BENITES, RUTH IVONNE DNI 40318186	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 16/05/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/01/2020 Fecha egreso: 07/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **MAG: RUTH IVONNE RUIZ BENITES**

### Presente

**Asunto:** Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, Promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA, EN ZONA RURAL DE PIURA, 2022”**, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma  
Nombre completo:  
DNI :

  
REGINA NIÑO CORREA  
02602408

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:**

### VARIABLE 1

#### **CALIDAD DE RESPUESTA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN.**

Se expresa como la confrontación de las expectativas al recibir la atención de su preferencia y percibir si hay satisfacción de las necesidades y valores individuales recibidos.

**Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

**. Calidad de respuesta en la percepción de la calidad de atención en el servicio de enfermería:**

- programación y planificación de las actividades.
- implementación de los servicios de enfermería.

#### **Dimensión 2**

**Calidad de respuesta en la percepción de la satisfacción en el usuario externo en el servicio de enfermería:**

- Tecnología de punta, información y comunicación oportuna.
- planificación e Implementación de servicios, insumos, materiales adecuados.

## **VARIABLE 2**

### **CALIDAD DE RESPUESTA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNO**

Se define como las acciones y cumplimiento por parte de la institución de salud, atribuidos a la probabilidad y apreciaciones del cliente en relación a los servicios que esta le ofrece.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1**

###### **- Grado de atención de Calidad a los usuarios:**

- Atención profesionalizada a los usuarios por personal idóneo.

##### **Dimensión 2**

###### **- Grado de fluidez de los procedimientos:**

- El tiempo de espera depende de la fluidez de los usuarios a los servicios.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: CALIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de respuesta de la percepción de la calidad de atención en el servicio de enfermería</b>							
1	¿Conoce usted el organigrama del establecimiento de salud al que acude?							
2	¿Los objetivos del establecimiento de salud le han sido informados?							
3	¿Considera que las metas programadas de las actividades de salud son cumplidas?							
4	¿La entidad de salud debería solicitar mayor presupuesto para su mejor atención?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad de respuesta de la percepción de satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería</b>							
5	¿La entidad de salud debería solicitar mayor presupuesto para su mejor atención?							
6	¿Considera que el personal de la entidad está capacitado en su rubro?							
7	¿Considera que la entidad cuenta con personal ideal para atender al usuario?							
8	¿Considera que la entidad posee equipos con tecnología de punta, insumos y materiales para una buena atención al cliente?							

<b>9</b>	¿ Considera que la entidad monitorea a su personal para el cumplimiento de actividades en el logro de sus objetivos?							
<b>10</b>	¿ La entidad supervisa al personal en cada uno de sus estrategias sanitarias laborales?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

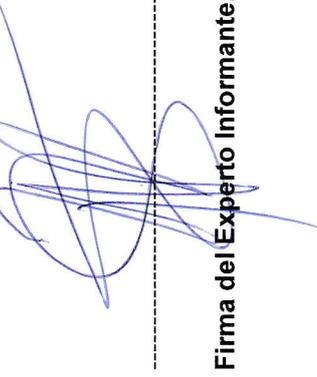
Apellidos y nombres del juez validador: **MAG. RUIZ BENITES RUTH IVONNE DNI: 40318186**

**Especialidad del validador MAESTRA EN GESTION PUBLICA**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**21 De octubre del 2022**


  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

**VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Grado de atención de Calidad a los usuarios</b>							
1	¿Las citas para la próxima atención están prescritas y documentadas con fecha, día y mes del presente año?							
2	¿Por las necesidades de la población debe priorizarse la atención por el tipo de seguro?							
3	¿Es importante tener un personal exclusivo y calificado en el servicio de admisión para la atención al cliente?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Grado de fluidez de los procedimientos:</b>							
4	¿La entidad tiene un horario donde informa los días y el número de usuarios de atención por día?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Las atenciones al usuario se cumplen de acuerdo a las citas dentro del tiempo establecido?							

6	¿Ud., recibió visita de seguimiento por la ausencia a la cita programada?								
7	¿Emitir una cita telefónica monitoreada soluciona el ahorro de tiempo y evita la congestión del usuario en servicio?								
8	¿La atención del personal de enfermería se cumple en los horarios establecidos?								
9	¿La atención al usuario garantiza la seguridad de la solución a la demanda?								
10	¿Considera usted que el personal de enfermería se encuentra capacitado en los últimos avances de conocimiento y tecnología para una atención eficaz?								

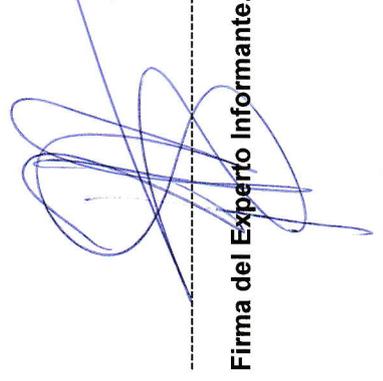
**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_ **Opinión de aplicabilidad:** Aplicable

**Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador. : MAG. RUIZ BENITES RUTH IVONNE DNI: 40318186**

**Especialidad del validador MAESTRA EN GESTION PUBLICA**

**21 de octubre del 2022**

  
 \_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**PERÚ**

**Ministerio de Educación**

**Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria**

**Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO <b>DNI 08583126</b>	<b>BACHILLER EN INGENIERIA AGRICOLA</b> Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <b>PERU</b>
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO <b>DNI 08583126</b>	<b>INGENIERO AGRICOLA</b> Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <b>PERU</b>
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO <b>DNI 08583126</b>	<b>BACHILLER EN INGENIERIA CIVIL</b> Fecha de diploma: 17/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <b>PERU</b>
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO <b>DNI 08583126</b>	<b>INGENIERO CIVIL</b> Fecha de diploma: 07/03/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <b>PERU</b>
VINCES RENTERIA, MANUEL ALBERTO <b>DNI 08583126</b>	<b>MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA</b> Fecha de diploma: 06/02/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2009 Fecha egreso: 25/12/2010	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <b>PERU</b>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **MAG: MANUEL ALBERTO VINCES RENTERIA**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, Promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

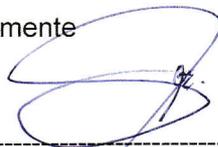
El título nombre del proyecto de investigación es: "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA, EN ZONA RURAL DE PIURA, 2022**", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Nombre completo:

DNI :

REGINA NIÑO CORREA

02602408

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:**

### VARIABLE 1

#### **CALIDAD DE RESPUESTA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN.**

Se expresa como la confrontación de las expectativas al recibir la atención de su preferencia y percibir si hay satisfacción de las necesidades y valores individuales recibidos.

**Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

**. Calidad de respuesta en la percepción de la calidad de atención en el servicio de enfermería:**

- programación y planificación de las actividades.
- implementación de los servicios de enfermería.

#### **Dimensión 2**

**Calidad de respuesta en la percepción de la satisfacción en el usuario externo en el servicio de enfermería:**

- Tecnología de punta, información y comunicación oportuna.
- planificación e Implementación de servicios, insumos, materiales adecuados.

## **VARIABLE 2**

### **CALIDAD DE RESPUESTA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNO**

Se define como las acciones y cumplimiento por parte de la institución de salud, atribuidos a la probabilidad y apreciaciones del cliente en relación a los servicios que esta le ofrece.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1**

###### **- Grado de atención de Calidad a los usuarios:**

- Atención profesionalizada a los usuarios por personal idóneo.

##### **Dimensión 2**

###### **- Grado de fluidez de los procedimientos:**

- El tiempo de espera depende de la fluidez de los usuarios a los servicios.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1  
VARIABLE 1: CALIDAD DE RESPUESTA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Calidad de respuesta de la percepción de la calidad de atención en el servicio de enfermería</b>							
1	¿Conoce usted el organigrama del establecimiento de salud al que acude?							
2	¿Los objetivos del establecimiento de salud le han sido informados?							
3	¿Considera que las metas programadas de las actividades de salud son cumplidas?							
4	¿La entidad de salud debería solicitar mayor presupuesto para su mejor atención?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Calidad de respuesta de la percepción de satisfacción del usuario externo en el servicio de enfermería</b>							
5	¿La entidad de salud debería solicitar mayor presupuesto para su mejor atención?	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Considera que el personal de la entidad está capacitado en su rubro?							
7	¿Considera que la entidad cuenta con personal ideal para atender al usuario?							
8	¿Considera que la entidad posee equipos con tecnología de punta, insumos y materiales para una buena atención al cliente?							

9	¿ Considera que la entidad monitorea a su personal para el cumplimiento de actividades en el logro de sus objetivos?											
10	¿ La entidad supervisa al personal en cada uno de sus estrategias sanitarias laborales?											

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]                   Aplicable después de corregir [ ]                   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador MAG: MANUEL ALBERTO VINCES RENTERIA                   DNI : 08583126

Especialidad del validador MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION PEDAGOGICA

01 De octubre del 2022

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Grado de atención de Calidad a los usuarios</b>							
1	¿Las citas para la próxima atención están prescritas y documentadas con fecha, día y mes del presente año?							
2	¿Por las necesidades de la población debe priorizarse la atención por el tipo de seguro?							
3	¿Es importante tener un personal exclusivo y calificado en el servicio de admisión para la atención al cliente?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Grado de fluidez de los procedimientos:</b>							
4	¿La entidad tiene un horario donde informa los días y el número de usuarios de atención por día?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Las atenciones al usuario se cumplen de acuerdo a las citas dentro del tiempo establecido?							





**PERÚ**

**Ministerio de Educación**

**Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria**

**Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado Título	Institución
CUYATTI ARICA, PAUL ALESSANDRO DNI 46968717	<b>BACHILLER EN DERECHO</b> Fecha de diploma: 09/05/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <b>PERU</b>
CUYATTI ARICA, PAUL ALESSANDRO DNI 46968717	<b>ABOGADO</b> Fecha de diploma: 21/10/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <b>PERU</b>
CUYATTI ARICA, PAUL ALESSANDRO DNI 46968717	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 11/07/18 Modalidad de estudios: <b>PRESENCIAL</b>  Fecha matrícula: 22/10/2016 Fecha egreso: 18/02/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): **MAG: PAUL ALESSANDRO CUYATTY ARICA**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, Promoción 2022, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ENFERMERÍA, EN ZONA RURAL DE PIURA, 2022**", y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

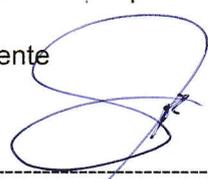
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma  
Nombre completo:  
DNI :

  
-----  
REGINA NIÑO CORREA  
02602408

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

**Variable:**

### VARIABLE 1

#### **CALIDAD DE RESPUESTA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN.**

Se expresa como la confrontación de las expectativas al recibir la atención de su preferencia y percibir si hay satisfacción de las necesidades y valores individuales recibidos.

**Dimensiones de las variables:**

#### **Dimensión 1**

**. Calidad de respuesta en la percepción de la calidad de atención en el servicio de enfermería:**

- programación y planificación de las actividades.
- implementación de los servicios de enfermería.

#### **Dimensión 2**

**Calidad de respuesta en la percepción de la satisfacción en el usuario externo en el servicio de enfermería:**

- Tecnología de punta, información y comunicación oportuna.
- planificación e Implementación de servicios, insumos, materiales adecuados.

## **VARIABLE 2**

### **CALIDAD DE RESPUESTA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNO**

Se define como las acciones y cumplimiento por parte de la institución de salud, atribuidos a la probabilidad y apreciaciones del cliente en relación a los servicios que esta le ofrece.

#### **Dimensiones de las variables:**

##### **Dimensión 1**

###### **- Grado de atención de Calidad a los usuarios:**

- Atención profesionalizada a los usuarios por personal idóneo.

##### **Dimensión 2**

###### **- Grado de fluidez de los procedimientos:**

- El tiempo de espera depende de la fluidez de los usuarios a los servicios.



6	¿ Ud., recibió visita de seguimiento por la ausencia a la cita programada?							
7	¿ Emitir una cita telefónica monitoreada soluciona el ahorro de tiempo y evita la congestión del usuario en servicio?							
8	¿ La atención del personal de enfermería se cumple en los horarios establecidos?							
9	¿ La atención al usuario garantiza la seguridad de la solución a la demanda?							
10	¿ Considera usted que el personal de enfermería se encuentra capacitado en los últimos avances de conocimiento y tecnología para una atención eficaz?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_ Opinión \_\_\_\_\_

de aplicabilidad:    Aplicable     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. MAG: PAUL ALESSANDRO CUYATTY ARICA    DNI: 46968717

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION PUBLICA.

21 De octubre del 2022

  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**  
**VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNOS EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Grado de atención de Calidad a los usuarios</b>							
1	¿Las citas para la próxima atención están prescritas y documentadas con fecha, día y mes del presente año?							
2	¿Por las necesidades de la población debe priorizarse la atención por el tipo de seguro?							
3	¿Es importante tener un personal exclusivo y calificado en el servicio de admisión para la atención al cliente?							
	<b>DIMENSIÓN 2: Grado de fluidez de los procedimientos:</b>							
4	¿La entidad tiene un horario donde informa los días y el número de usuarios de atención por día?	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Las atenciones al usuario se cumplen de acuerdo a las citas dentro del tiempo establecido?							

9	¿Considera que la entidad monitorea a su personal para el cumplimiento de actividades en el logro de sus objetivos?					
10	¿La entidad supervisa al personal en cada uno de sus estrategias sanitarias laborales?					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador MAG: : PAUL ALESSANDRO CUYATTY\_ARICA

DNI : 46968717

Especialidad del validador MAESTRO EN GESTION PUBLICA

01 De octubre del 2022

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CINTHYA VIRGINIA SOTO HIDALGO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE ENFERMERIA, EN ZONA RURAL DE PIURA, 2022", cuyo autor es NIÑO CORREA REGINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 22 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CINTHYA VIRGINIA SOTO HIDALGO <b>DNI:</b> 41808419 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4826-8447	Firmado electrónicamente por: CSOTOH el 22-12- 2022 17:03:25

Código documento Trilce: TRI - 0498758