



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

**Calidad de atención y nivel de satisfacción del  
usuario en el área de CRED, Centro de Salud  
Morales. 2023**

**Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería**

**Autoras:**

**Sandra Arévalo Campos**

<https://orcid.org/0000-0002-9540-5830>

**Elizabeth Medina Monteza**

<https://orcid.org/0000-0001-5881-6641>

**Asesora:**

**Lic. Enf. Mg. Teresa Flor Perea Paredes**

<https://orcid.org/0000-0001-5770-893X>

**Tarapoto, Perú**

**2023**



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución - 4.0 Internacional \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vea una copia de esta licencia en <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>





FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

**Calidad de atención y nivel de satisfacción del  
usuario en el área de CRED, Centro de Salud  
Morales. 2023**

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

**Autoras:**

**Sandra Arévalo Campos**

<https://orcid.org/0000-0002-9540-5830>

**Elizabeth Medina Monteza**

<https://orcid.org/0000-0001-5881-6641>

**Asesora:**

**Lic. Enf. Mg. Teresa Flor Perea Paredes**

<https://orcid.org/0000-0001-5770-893X>

Tarapoto, Perú

2023



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

# **Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023**

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

**Autoras:**

Sandra Arévalo Campos

<https://orcid.org/0000-0002-9540-5830>

Elizabeth Medina Monteza

<https://orcid.org/0000-0001-5881-6641>

**Asesora:**

Lic. Mg. Teresa Flor Perea Paredes

<https://orcid.org/0000-0001-5770-893X>

Tarapoto, Perú

2023



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

# **Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023**

Para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería

## **Autoras:**

Sandra Arévalo Campos  
Elizabeth Medina Monteza

**Sustentado y aprobado el 22 de diciembre del 2023, por los siguientes jurados:**

.....  
**Presidente de Jurado**  
Obsta. Dra. Orfelina Valera Vega

.....  
**Secretario de Jurado**  
Lic. Enf. Dra. Luisa Condori

.....  
**Vocal de Jurado**  
Lic. Enf. Mg. Meybol Alicia Sánchez Flores

Tarapoto, Perú

2023



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA

Siendo las 9:00 am del día 22 de diciembre del 2023 en la ciudad de Tarapoto, se reunieron el JURADO EVALUADOR, en mérito a la Resolución N° 233-2022-UNSM-FCS/CF de fecha 19 de octubre del 2022 integrado por los señores docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud:

OBSTA. DRA. ORFELINA VALERA VEGA	:	PRESIDENTE
LIC. ENF. DRA. LUISA CONDORI	:	SECRETARIA
LIC. ENF. MG. MEYBOL ALICIA SÁNCHEZ FLORES	:	VOCAL

Asesorados por la LIC. ENF. Mg. TERESA FLOR PEREA PAREDES para atender a la sustentación de la tesis denominada: CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE CRED, CENTRO DE SALUD MORALES. 2023, presentado por las Bachilleres en Enfermería SANDRA ARÉVALO CAMPOS y ELIZABETH MEDINA MONTEZA aprobada con Resolución N°267-2023-UNSM-FCS/CF-T de fecha 01 de diciembre del 2023 para la obtención del TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERIA.

Visto y escuchada la sustentación de la tesis y las respuestas a las preguntas formuladas y, teniendo en cuenta los méritos al referido trabajo de investigación, así como el conocimiento demostrado por las sustentantes, el jurado en pleno, lo declara: Aprobado con el calificativo de: BUENO con la nota: Dieciséis (16)

Siendo las 10:00 am del día 22 de diciembre del 2023, el/la Presidente de Jurado declara públicamente Aprobado la sustentación con el calificativo de BUENO y procedió a dar por finalizado el Acto de Sustentación. En consecuencia, quedan en condición de realizar el trámite para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería.



*[Signature]*

OBSTA. DRA. ORFELINA VALERA VEGA  
PRESIDENTE



Tarapoto 22 de diciembre del 2023

*[Signature]*

LIC. ENF. DRA. LUISA CONDORI  
SECRETARIA



*[Signature]*

LIC. ENF. MG. MEYBOL ALICIA SÁNCHEZ FLORES  
VOCAL

## Constancia de asesoramiento

La que suscribe el presente documento,

Hace constar:

Que, he asesorado y revisado la tesis titulada: **Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023**, en fechas del cronograma a fin de optimizar y agilizar la investigación, elaborada por las tesis:

Bachilleres en Enfermería: **Sandra Arévalo Campos**  
**Elizabeth Medina Monteza**

La que encuentro conforme en estructura y en contenido. Por lo que doy conformidad para los fines que estime conveniente, y para que conste, firmo en la ciudad de Tarapoto.

Tarapoto, 11 de diciembre del 2023.

Atentamente,



.....  
**Lic. Mg. Teresa Flor Perea Paredes**

Asesora

## Declaratoria de autenticidad

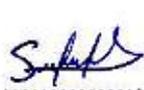
**Sandra Arévalo Campos**, con DNI N° 75912688 y **Elizabeth Medina Monteza**, con DNI N° 73104081, bachilleres de la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín, autoras de la tesis titulada: **Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

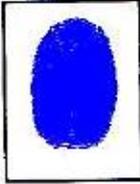
Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 22 de diciembre del 2023.

  
.....  
**Sandra Arévalo Campos**  
DNI N° 75912688



  
.....  
**Elizabeth Medina Monteza**  
DNI N° 73104081



## Ficha de identificación

<p><b>Título del proyecto</b></p> <p>Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023</p>	<p><b>Área de investigación:</b> Ciencias Médicas y de la Salud</p> <p><b>Línea de investigación:</b> Ciencias de la Salud</p> <p><b>Sublínea de investigación:</b> Salud Pública</p> <p><b>Grupo de investigación:</b> 022-2022-UNSM-FCS-CF</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básica <input checked="" type="checkbox"/>, Aplicada <input type="checkbox"/>, Desarrollo experimental <input type="checkbox"/></p>
<p><b>Autoras:</b></p> <p>Sandra Arévalo Campos Elizabeth Medina Monteza</p>	<p>Facultad de Ciencias de la salud. Escuela Profesional de enfermería.</p> <p><a href="https://orcid.org/0000-0002-9540-5830">https://orcid.org/0000-0002-9540-5830</a> <a href="https://orcid.org/0000-0001-5881-6641">https://orcid.org/0000-0001-5881-6641</a></p>
<p><b>Asesora:</b></p> <p>Lic. Mg. Teresa Flor Perea Paredes</p>	<p><b>Dependencia local de soporte:</b></p> <p>Facultad de Ciencias de la salud Escuela Profesional de enfermería.</p> <p><a href="https://orcid.org/0000-0001-5770-893X">https://orcid.org/0000-0001-5770-893X</a></p>

## Dedicatoria

### **A Dios:**

Por regalarnos el más grande don que es la vida y por su amor puro y sincero que nos ayuda en nuestros pasos hacia adelante.

Con gran alegría y afecto, dedicamos este proyecto a todas las personas queridas que han sido fundamentales en nuestro camino, brindándonos el apoyo necesario para seguir avanzando.

### **A mis padres:**

Que siempre estuvieron apoyándome en el transcurso de mi vida estudiantil, por ser mi ejemplo de superación, por su comprensión y su perseverancia para seguir adelante en el logro de mis metas y desarrollo personal.

### **A mi abuelita:**

Que está en el cielo, quien me brindó todo su amor, además que me encaminó para optar por esta profesión, y sé que estaría orgullosa de mi por culminar con éxito la carrera de enfermería.

**Sandra**

### **A mi madre:**

Con profundo amor y agradecimiento dedico esta tesis a mi madre, Beatriz Monteza. No podría haber logrado este éxito sin su apoyo incondicional. Tus constantes bendiciones y guía me han protegido y guiado por el camino correcto. Por eso, ofrezco esta obra como muestra de mi amor.

### **A mis hijos:**

Jackson y Matthew son mi fuente de motivación y determinación para perseguir y alcanzar las metas que me propongo. Representan la fuerza y la razón que me impulsan hacia adelante en mi camino.

**Elizabeth**

## Agradecimiento

Expreso mi profundo agradecimiento a la Lic. Mg. Teresa Flor Perea Paredes, quien ha sido nuestra asesora en este proyecto de investigación. Valoramos enormemente sus valiosos aportes, dedicación, comprensión y apoyo incondicional.

Quien con su apoyo desinteresado han contribuido en la elaboración de nuestra tesis.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los miembros del jurado, Dra. Orfelina Valera Vega, Dra. Luisa Condori y Mg. Meybol Alicia Sánchez Flores, por su paciencia y sabiduría. Apreciamos enormemente su disposición para compartir sus conocimientos y guiamos a lo largo de este proceso, asimismo resolver dudas.

Deseamos expresar nuestro reconocimiento a nuestra institución educativa, la Universidad Nacional de San Martín, nuestra Alma Máter, por brindarnos una formación académica de calidad. Agradecemos a cada uno de los docentes por su excelente enseñanza, orientación, amistad y apoyo incondicional a lo largo de nuestro proceso de formación y desarrollo profesional.

Las Autoras

## Índice general

	Pág.
Ficha de identificación	6
Dedicatoria	7
Agradecimiento	8
Índice general	9
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Fundamentos teóricos	21
CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS	26
3.1. Ámbito de la investigación	26
3.1.1 Contexto de la investigación	26
3.1.2. Periodo de ejecución	26
3.1.3 Autorizaciones y permisos	26
3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad	26
3.1.5 Aplicación de los principios éticos internacionales	26
3.2. Sistema de variables	27
3.2.1 Variables principales	27
3.3. Procedimientos de la investigación	28
3.3.1 Objetivo específico 1	28
3.3.2 Objetivo específico 2	28
3.3.3 Población y muestra	28
3.3.4 Diseño analítico, muestral y experimental	29
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1 Objetivo específico 1	33
4.2 Objetivo específico 2	36
CONCLUSIONES	38

	10
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	45

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Calidad de atención del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	33
Tabla 2	Calidad de atención en sus dimensiones del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	33
Tabla 3	Nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	34
Tabla 4	Nivel de satisfacción en sus dimensiones del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	34
Tabla 5	Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	35
Tabla 6	Prueba de normalidad	35
Tabla 7	Estadígrafo de Prueba: Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman	36
Tabla 8	Operacionalización de variables	46

## Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Calidad de atención del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	52
Figura 2	Calidad de atención y sus dimensiones del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	52
Figura 3	Nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	53
Figura 4	Nivel de satisfacción y sus dimensiones del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	53
Figura 5	Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023	54

## RESUMEN

### Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de salud Morales. 2023. Se presentó una metodología de tipo básica, siendo su diseño no experimental, correlacional. La población estuvo conformada por 105 usuarios y la muestra por 82 usuarios que acuden al Centro de Salud Morales; como técnica se utilizó la encuesta, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios para determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción, se validaron con la técnica juicio de expertos y se aplicó el índice de confiabilidad obteniéndose un valor de 0.901 y 0.881. Los resultados evidenciaron en cuanto a la calidad de atención con un nivel bueno con 94% y regular de 6%, para la variable nivel de satisfacción se evidenció un nivel alto con 93% y medio con 7%. Finalmente, se determinó que existe una relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023; habiendo obtenido un p valor  $< 0,05$ ; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0,885 siendo esta positiva alta.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, usuario, crecimiento y desarrollo.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the level of user satisfaction in the CRED área, Morales Health Center. 2023

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of care and the level of user satisfaction in the CRED area, Morales Health Center. 2023. A basic methodology was presented, with a non-experimental, correlational design. The population consisted of 105 users and the sample consisted of 82 users attending the Morales Health Center; the survey was used as a technique, the instruments used were two questionnaires to relate the quality of care and the level of satisfaction, which were validated with the expert judgment technique and the reliability index was applied, obtaining a value of 0.901 and 0.881. The results showed a good level of 94% for the quality of care and a fair level of 6% for the satisfaction level variable, with a high level of 93% and a medium level of 7%. Finally, it was determined that there is a significant relationship between the quality of care and the level of user satisfaction in the CRED area, Morales Health Center. 2023; obtaining a p value < 0.05; likewise, the Spearman's Rho correlation was 0.885, this being a high positive correlation.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, user, growth and development.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN

### 1.1. Marco general del problema

Los sistemas de salud en todo el mundo están experimentando cambios constantes respecto a la atención que brinda, materiales y equipamientos que le proporciona mejor prestación de servicio, asumiendo de esta forma nuevos retos permitiendo en todos sus ámbitos la mejora continua; sin embargo, pese a mejorar su infraestructura o sus políticas públicas se evidencia una serie de casos sobre quejas y malos tratos por parte del profesional de salud, esto a mediano o largo plazo va generando insatisfacción en el usuario cambiando su perspectiva del servicio y atención (1).

En el Perú, el Ministerio de Salud tiene a su cargo la supervisión y regulación del Sistema de Gestión de Calidad, refiere que es primordial que en un establecimiento de salud se brinde el total respaldo al paciente y proporcione las herramientas que necesite el paciente para que conozca la parte asistencial y administrativa fomentando la buena atención y calidad de servicio prestado, cabe indicar que a su vez estos son eficientes y eficaces. Es por ello que la atención es considerada como uno de los elementos que se debe medir en una organización para identificar rendimiento o nivel de productividad laboral desde sus colaboradores (2).

Es de suma importancia destacar las Normas Técnicas de Salud (NTS) para el Control de CRED en niños menores de 5 años, la normativa indica de forma clara aquellas actividades que se debe desarrollar con el propósito de proporcionar la información requerida a la madre o al tutor encargado del niño, esto con el propósito de fomentar un cuidado integral de las etapas del niño desde el ámbito físico como psicológico, además esta área ha sido creada para velar por el cuidado y atención del menor integrando técnicas o estrategias que ayuden a una vida saludable (3).

En relación con la amplitud del CRED, el INEI y la ENAHO informan que, hasta el trimestre final de 2019, el 79% de los infantes menores de tres años lograron completar las pruebas pertinentes. No obstante, se registra un decremento en comparación con el último trimestre de 2018, cuando el mismo grupo representaba el 82%. Esta disminución puede deberse a muchos factores que le impiden a la madre acceder a este servicio pese a que forma parte de la atención de salud, estos factores podrían darse por la falta de cultura, educación, creencias o distancia geográfica para formar parte del servicio (4).

En relación al Centro de Salud Morales ubicado en la provincia de San Martín, cuenta con

13 servicios como: consultorio de nutrición, consultorio ginecobstetricia, consultorio de odontología, consultorio de medicina general, urgencias obstétricas, servicio de emergencia, área COVID, áreas transmisibles, servicio de hospitalización, área de cadena de frío, laboratorio, farmacia y finalmente el área niño (Crecimiento y desarrollo) la atención al servicio CRED ha ido en aumento, las actividades que realizan se encuentra el tamizaje, visita domiciliaria, evaluación del estado nutricional del menor, morbilidad infantil entre otras actividades que forman parte de la atención al niño; se puede identificar que existe quejas por parte de las madres que asisten al servicio debido a una serie de situaciones como poca comunicación, empatía y respecto por sus ideologías en las madres, lo que ha generado malestar y poca satisfacción por el servicio que reciben, por ello el presente estudio pretende encontrar información actual que ayude a minimizar la percepción negativa en cuanto a las variables.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023?

## **1.3 Hipótesis de investigación**

Existe una relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

## **1.4. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

### **Objetivos específicos**

- Determinar la calidad de atención en sus dimensiones técnica, humana, entorno del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023
- Determinar el nivel de satisfacción en sus dimensiones accesibilidad, confort, relación de confianza del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **A nivel social**

Los beneficiados serán los usuarios quienes recibirán una atención de calidad óptima, por

lo tanto, se sentirán satisfechos del servicio prestado. Así mismo las Licenciadas en Enfermería obtendrán información actualizada, permitiendo conocer los parámetros que dificultan ofrecer una atención de calidad, logrando que la prestación del servicio sea adecuada, apropiada y pertinente a las necesidades de los usuarios. También, favorece a otros profesionales que servirá de modelo y guía para aplicarlas en su ámbito laboral y mejorar su atención. Finalmente, beneficia a la salud y bienestar, contribuyendo al desarrollo humano y al progreso de la comunidad.

### **A nivel teórico**

Es importante que la Licenciada en Enfermería tenga conocimiento y dominio sobre el CRED porque a través de ello va a planificar y proporcionar una atención adecuada, con acciones de prevención de enfermedades y promoción de la salud, detectar problemas tempranamente y educar a los padres, promoviendo así la salud y el bienestar de los niños. El actual estudio de investigación se basa en el marco teórico del Modelo de Promoción de la Salud propuesto por la teórica Nola Pender, considera que la conducta del profesional cumple una función fundamental en la atención al paciente y esto se refleja gracias a los conocimientos que adquiere para ofrecer servicios de calidad.

Se ha considerado tesis, artículos científicos de bases indexadas de los últimos 6 años, que fundamentan de forma teórica la investigación.

### **A nivel práctico**

La investigación pretende mostrar los resultados a la institución con el propósito de dar a conocer a las Licenciadas en Enfermería y tomen en consideración de mejorar las técnicas, estrategias o métodos, que apliquen en sus actividades de evaluaciones adecuadas, educación y asesoramiento, derivación y colaboración con otros profesionales de la salud, seguimiento y monitoreo, apoyo emocional y actualización profesional, con ello obtener resultados deseados de ofrecer servicios de calidad evidenciándose en la atención que brindan al niño.

### **A nivel metodológico**

Se ha considerado los pasos del método científico, el presente estudio se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y de diseño transversal, se consideró un modelo de cuestionarios que fueron adaptados acorde al contexto de la investigación; así mismo, los datos fueron procesados utilizando Microsoft Excel para generar tablas y gráficos. Posteriormente, se aplicó análisis estadístico inferencial, como la prueba de Rho de Spearman, utilizando el software estadístico SPSS versión 26.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación.

#### Antecedentes internacionales

Bustamante et al. (2020), se realizó un análisis en Ecuador para evaluar cómo se percibe la calidad del servicio. La naturaleza del estudio fue puramente descriptiva y se consideraron 60 pacientes. Los resultados fue que miden la calidad como regular, debido a una serie de inconvenientes que observan entre los profesionales como falta de comunicación, y poca empatía para la resolución de problemas (5).

Umore et al. (2020), en Nigeria, llevaron a cabo una investigación que el objetivo principal fue establecer la relación existente entre la satisfacción y la calidad de atención, el enfoque fue cuantitativo, con diseño no experimental, conformado con una muestra de 400 pacientes, se aplicó dos cuestionarios, los resultados indicaron que la satisfacción fue considerablemente alta, sin embargo, la calidad del servicio al cliente se considera moderada, lo que sugiere que existe una conexión entre las variables bajo análisis (6).

Delgado et al. (2019), en México, referente a su investigación que tuvo como objetivo medir la calidad de atención, desde la perspectiva del paciente, se refiere a cómo percibe la atención, con un enfoque cualitativo, descriptivo simple, con una muestra de 60 pacientes que acudieron alguna vez para atención médica, se aplicó un cuestionario estructurado, los resultados evidencian la necesidad de orientar sobre habilidades blandas con el propósito de mejorar, se busca brindar retroalimentación al personal, para el cuidado al paciente (7).

Según Karaca y Durna (2019), el propósito de su estudio fue evaluar cómo la satisfacción del cliente afecta la calidad de la atención que reciben, tuvo un enfoque cuantitativo, la muestra fueron 635 personas, se aplicó un cuestionario, se tuvo como resultados 63% satisfechos y 37% con calidad de atención alta, concluyendo que existe una correlación alta moderada de 0.89 (8).

Merino et al. (2018) el propósito es establecer relaciones entre las variables de estudio. El diseño fue transversal y descriptivo. Se administraron dos cuestionarios a una muestra de 90 pacientes. Los resultados sugieren que existe una relación directa estadísticamente significativa entre las variables analizadas y un nivel de significancia de 0,01 inferior al valor p. Por lo que, el desarrollo de la investigación permite mejorar la productividad y acrecentar

el rendimiento de los trabajadores sanitarios, con lleva a lograr la satisfacción y la seguridad del paciente (9).

### **Antecedentes nacionales**

Guevara (2020), el objetivo de su estudio fue determinar la relación entre la satisfacción y calidad de atención, se puede concluir que hay una relación directa y positiva entre las variables analizadas dando con valor 0.89. aceptando la hipótesis de investigación (10).

Chávez (2019), informo en Perú, que el propósito del estudio fue examinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción, y el estudio fue descriptivo, correlacional y transversal, para obtener datos, y en el grupo participaron un total de 80 madres de familia, se les proporciono dos cuestionarios para que puedan brindar información cada instrumento estuvo conformado por 18 preguntas cada uno. Los resultados fueron que existe una relación significativa con un valor de chi cuadrado 0.03 menor al p valor y nivel de significancia (11).

Chunga (2019), en el Perú, tuvo como objetivo vincular los niveles de satisfacción con la atención de las enfermeras. El estudio no fue experimental y se realizó sobre una muestra de 80 madres que acudían a dicho consultorio. Se elaboraron dos cuestionarios que fueron aplicados a la muestra de estudio, cada instrumento estuvo conformado por 20 preguntas cada uno, posterior a ello se tabularon los resultados teniendo como respuesta el análisis de Pearson 0.91, aceptando la hipótesis que existe relación entre ambas variables (12).

García (2019), en el Perú, el objetivo de su estudio fue determinar el nivel de satisfacción y la calidad de la atención. El estudio fue descriptivo y correccional, no experimental, la muestra fue 60 usuarios que asisten por atención al consultorio, se aplicó dos cuestionarios, el chi cuadrado fue empleado como una herramienta estadística para llevar a cabo el análisis, los resultados obtenidos fue que el nivel de satisfacción es bueno y la calidad de atención es alta, por lo tanto, existe relación entre las variables de estudio con un valor de 0.089 menor a nivel de significancia (13).

Castillo y Atoche (2018), en Perú. Relación entre satisfacción de madres de niños atendidos con servicios CRED en establecimientos de salud y la calidad de atención de enfermería El Obrero. Universidad Nacional del Callao. Perú. Los resultados fueron que existe asociación de 0.08 como nivel de significancia, además hemos recibido comentarios de que están satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería y que tienen confianza en volver porque los tratan bien. (14).

### **Antecedentes locales**

Perea (2021), en Tarapoto, el objetivo fue identificar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente. Los resultados muestran un alto nivel de calidad del 73% y un alto índice de satisfacción del 69%. Se puede concluir que existe una relación directa positiva entre las variables investigadas. (15).

Del Águila (2021), en Tarapoto, Cómo perciben los clientes la calidad y satisfacción de la atención en el servicio ambulatorio del Hospital II-2 de Tarapoto. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Los resultados mostraron que el 61% de las personas reconocía regularmente la calidad de su atención y el 65% se sentía satisfecho con ella de forma regular. Finalmente se puede concluir que existe relación entre las variables con un p-valor de 0.01 por debajo del nivel de significancia. (16).

Guevara (2021), en Tarapoto, En el Hospital II-2 de Tarapoto se realizó un estudio en la Universidad César Vallejo, Perú, con el objetivo de analizar la calidad de la logística y el tratamiento en la unidad de cuidados intensivos. Los resultados muestran que la calidad de la atención está en el nivel habitual y el apoyo logístico también es normal. Por lo tanto, se puede concluir que el trabajo del personal de enfermería debe ser óptimo para las actividades que realiza (17).

Gaviria (2018), en Tarapoto, el objetivo fue medir la relación entre la calidad y el nivel de satisfacción, el estudio fue básica, descriptiva no experimental, la muestra fueron 80 pacientes que brindaron información a través de dos cuestionarios validados y aplicados el alfa de Cronbach, los resultados refieren calidad alta con un 68% y nivel de satisfacción de 72%, se aplicó chi cuadrado encontrándose relación directa y significativa (18).

Según Saavedra (2018), en Tarapoto se establece la relación entre la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios de la red social de seguro y atención en salud Essalud Tarapoto. Perú. El estudio fue un diseño de investigación no experimental de tipo correlativo transversal, realizado con una muestra de 90 personas que acuden a consulta médica, se aplicó dos encuestas, encontrándose como resultado que existe relación significativa y directa con un valor de 0.89 Rho Spearman, por lo que se recomienda seguir brindando las condiciones al personal para que puedan realizar sus labores de forma eficiencia y eficaz (19).

## **2.2. Fundamentos teóricos**

### **2.2.1. Calidad**

Hace referencia a una serie de características de atributos inherentes que se manifiestan en un servicio prestado o en un producto ofrecido, los cuales permiten evaluar si es igual, superior o inferior a otros productos o servicios con características similares (20).

La calidad en la atención está dividida en cinco elementos de importancia como: accesibilidad, efectividad, seguridad en el paciente, eficiencia y equidad (21).

También se ofrece al usuario con el fin de generar su bienestar. Esto incluye valorar las actitudes que pueden manifestarse durante todo el proceso, no sólo los aspectos tangibles como el servicio o producto (22).

### **2.2.2 La calidad del cuidado**

La capacidad de servicio médico para ofrecer respuestas pertinentes acorde a las expectativas y demandas del paciente, empleando de forma efectiva la ciencia y tecnología médica para optimizar los beneficios y minimizar los riesgos que puedan afectar la salud del paciente. (23).

La excelencia del cuidado en la dimensión interpersonal requiere tomar en cuenta los estándares y convenciones que regulan la interacción entre personas en diversas circunstancias, y que se encuentran sustentados en los principios éticos para los profesionales sanitarios y expectativas de los pacientes (24).

### **2.2.3 La Calidad atención en Enfermería.**

Es brindar cuidados individualizados a cada persona, oportuna, continua y eficiente por parte del personal especializado, siguiendo los criterios fijados para llevar a cabo una práctica profesional que sea competente y responsable. Su objetivo es alcanzar el bienestar tanto del usuario como y de forma personal. En resumen, el cuidado de enfermería está enfocado en proporcionar asistencia fundamentado en aptitudes y criterios competentes, efectivos, humanos y éticos (25).

### **2.2.4 Dimensiones de la calidad**

La auditoría médica tiene como objetivo final mejorar la calidad prestada a los pacientes. Según Donabedian, refiere que está compuesta por 3 componentes importantes: técnico, interpersonal y de confort. La mejora de estos componentes contribuye a la mejora global del paciente (25).

- a. Técnico:** El conjunto de componentes que conforman el proceso de asistencia de salud, incluye el ajuste de la atención en relación con los avances científicos y la capacitación del personal, además de la estructura física y los servicios requeridos para llevar a cabo todos los procedimientos necesarios. Los cinco aspectos fundamentales que deben ser considerados en la evaluación de este componente son: validez, experiencia, continuidad, accesibilidad y seguridad.
- b. Humano:** Son interacciones entre los profesionales sanitarios y los pacientes, además de la transmisión de información logística y de salud. Este componente se relaciona con el nivel de interacción y comunicación que se establece entre ambos, y con la existencia de una relación interpersonal adecuada, caracterizada por la confianza, el respeto, la empatía y cordialidad.
- c. Entorno (confort):** Son condiciones proporcionadas en un centro médico para garantizar la comodidad del paciente, sentirse cómodo, incluyendo factores como la comodidad y el confort, la limpieza, la privacidad, el orden y la ambientación. Además, se refiere a la sensación de seguridad que experimenta el paciente, la mejora de este componente contribuye a la satisfacción del paciente y a una experiencia de atención más agradable.

### 2.2.5 Satisfacción

Se refiere a la expectativa del paciente en relación con su atención y el estado de salud resultante. En resumen, es la evaluación subjetiva que realiza el usuario en función de su percepción sobre las condiciones físicas sobre su entorno. Además, es un elemento importante de la calidad de la atención, ya que contribuye a mejorar la adherencia al tratamiento y la recuperación. (26).

La satisfacción del paciente es un criterio subjetivo utilizado para evaluar el nivel de sentimiento de bienestar que experimenta el paciente con el servicio de salud recibido. Es importante tener en cuenta que cada paciente tiene expectativas y necesidades individuales que deben ser satisfechas para lograr un alto nivel de satisfacción. Por lo tanto, es fundamental proporcionar información clara y completa sobre los servicios de salud y tener una comprensión realista de lo que pueden esperar del servicio. De esta manera, se puede trabajar para cumplir con las expectativas del usuario y lograr una mayor satisfacción (27).

La calidad asistencial se refiere a la evaluación, tomando en cuenta los resultados y la eficacia del servicio prestado por el personal de salud. Se considera que la calidad

asistencial no tiene factores técnicos o clínicos de la atención, sino que también incluye los aspectos humanísticos y emocionales, que son importantes para lograr una atención integral y satisfactoria para el paciente. La calidad asistencial se puede medir mediante indicadores objetivos, como la tasa de complicaciones postoperatorias, la mortalidad hospitalaria o la tasa de reingresos, así como mediante encuestas de satisfacción del paciente (28).

### **2.2.6. Satisfacción del Usuario**

La evaluación es un aspecto crítico para calcular la mejora en el servicio de atención al cliente permite evaluar la calidad de la experiencia ofrecida al usuario con el sistema de salud y sus expectativas. Asimismo, puede ser necesaria para identificar aspectos de mejora en la atención y los servicios ofrecidos. Por ello, es esencial que los proveedores de atención médica utilicen herramientas de valoración del bienestar del usuario y tomen en cuenta las respuestas y comentarios de los pacientes (29).

Todos esos factores pueden influir en la satisfacción; por ejemplo, si el personal de salud tiene una actitud cordial y amable, si se respeta el tiempo de espera del paciente y si se evitan errores en la prestación del servicio, Es más probable que el paciente experimente satisfacción con la atención que ha recibido. Por ello, se debe prestar atención a todos estos factores para optimizar la confianza del paciente y la calidad de la atención (30).

### **2.2.7. Niveles de satisfacción**

Es relevante resaltar la importancia de mencionar los niveles de satisfacción que los usuarios experimentan al recibir atención del personal médico, a continuación, se detalla:

**Insatisfacción:** En este rubro no alcanza las perspectivas del usuario.

**Satisfacción:** Aquí se logra un calificativo alto respecto al servicio brindado y suple las exigencias del cliente (31).

El nivel de satisfacción del cliente influye en su lealtad hacia un servicio o empresa. Es importante tener en cuenta que la satisfacción no siempre garantiza la lealtad incondicional, ya que otros factores como la calidad del servicio, la oferta, la competencia y la atención al cliente también pueden influir en la decisión del cliente de permanecer fiel a una empresa o servicio. Además, también es posible que un cliente insatisfecho no cambie de servicio de forma inmediata, sino que comparta su experiencia negativa con otros, lo que puede afectar la reputación de la empresa o servicio y reducir la lealtad de otros clientes (32).

### 2.2.8. Dimensiones de la satisfacción:

Para estudiar más afondo sobre la variable a continuación se detalla las dimensiones:

**a. Accesibilidad:** Se refiere a la provisión de cuidados en adaptar el momento de manera apropiada, de acuerdo a las necesidades del paciente. Esto implica que el personal de enfermería debe ser capaz de identificar las necesidades del paciente y proporcionar los cuidados necesarios de manera oportuna y eficiente, sin retrasos innecesarios. Además, implica también la capacidad de priorizar y gestionar adecuadamente el tiempo y los recursos para garantizar la atención adecuada a todos los pacientes (33).

**b. Confort:** También se deben proporcionar medidas para el confort del paciente y su familia, como la regulación de la temperatura, el control de ruidos y olores, la limpieza y la organización de la habitación, la disponibilidad de servicios de alimentación y el apoyo emocional y psicológico del paciente y su familia (34).

**c. Relación de confianza:** Este aspecto se refiere a la empatía, implica brindar un trato amable, respetuoso y cordial, que permita al paciente sentirse cómodo y seguro durante su proceso de atención. También implica escuchar activamente al paciente, tomar en cuenta sus necesidades y preferencias, y brindar información clara y precisa sobre su condición y los cuidados que se le están proporcionando (35).

### 2.2.9 Teoría de enfermería

Promoción de la salud, el papel del profesional de enfermería desempeña una función esencial en la atención al paciente, según lo señalado por Nola Pender, ya que con investigaciones realizadas se evidencian factores cognitivos perceptuales por parte de los usuarios, como el control percibido en la atención, eficacia, como identifican la situación de salud en el entorno; sin embargo, cabe indicar que estos factores son modificable acorde a las circunstancias como influencias interpersonales, o situaciones que forman parte del proceso de atención. Por ello la autora refiere que la conducta que tome el personal de salud al brindar el servicio va ser sujeto a calificación que debería ser objetiva, pero muchas veces es subjetiva, además es importante recalcar que la labor que desempeña la enfermera es valorable ya que realiza sus funciones aun en situaciones críticas, poco presupuesto, falta de materiales o insumos, pero que su visión técnica y humanística refleja la labor de la promoción de salud para el ser humano (36).

### Control de crecimiento y desarrollo CRED

De acuerdo con el MINSA, el control de crecimiento y desarrollo es una intervención fundamental en el cuidado, cuyo propósito es vigilar y valorar el crecimiento y desarrollo

desde el nacimiento hasta la etapa adolescente. Este control permite detectar tempranamente posibles alteraciones del crecimiento, nutrición y desarrollo, y realizar intervenciones oportunas y adecuadas para prevenir y tratar cualquier problema que pudiera afectar el desarrollo óptimo del niño. Por ello, los controles se realicen de forma periódica y sistemática, según lo establecido en los programas de salud es brindar apoyo a los familiares en todo el proceso, la identificación de enfermedades, alteraciones o trastornos; permite describir un diagnóstico con el propósito de minimizar riesgos, y proporcionar a la madre y al niño información eficiente para velar por su salud integral (37).

En el año 2017, se dio la aprobación a la "Norma técnica de salud para regular el control del crecimiento y desarrollo de los niños menores de 5 años" (NTS N° 137-MINSA), es muy importante contar con una normativa técnica que establezca los lineamientos para el CRED en centros de salud. Esto permite una atención más estandarizada y con enfoque en la prevención y promoción de la salud infantil (37)

Además, la participación activa de la familia en este proceso es fundamental para identificar situaciones de riesgo y garantizar el cuidado y desarrollo óptimo de los niños, la inclusión de un enfoque de equidad e interculturalidad también es clave para recibir atención de calidad, independientemente de su origen cultural o socioeconómico (38).

## **CAPÍTULO III MATERIALES Y MÉTODOS**

### **3.1 Ámbito y condiciones de la investigación**

#### **3.1.1. Contexto de la investigación**

La investigación se realizó en el Centro de Salud Morales ubicado Jr. Primero de Mayo N°500 distrito de Morales Provincia y Región de San Martín.

En cuanto al Centro de Salud Morales cuenta con 13 servicios como: consultorio de nutrición, ginecobstetricia, odontología, medicina general, urgencias obstétricas, servicio de emergencia, área COVID, áreas transmisibles, servicio de hospitalización, área de cadena de frío, laboratorio, farmacia y finalmente el área niña (Crecimiento y desarrollo).

#### **3.1.2. Periodo de ejecución**

La investigación se desarrolló en los meses de abril a julio incluyendo la elaboración y ejecución de la tesis.

#### **3.1.3 Autorizaciones y permisos**

Para el desarrollo de la investigación se presentó una solicitud de permiso al director de la institución correspondiente, quien brindó la facilidad para la aplicación de los instrumentos a la población de estudio, y posteriormente para la recolección de datos se aplicó el consentimiento informado con la finalidad de que las madres de familia tengan conocimiento sobre lo que se desarrolla y cuál es el motivo del estudio.

#### **3.1.4 Control ambiental y protocolos de bioseguridad**

No se necesitó obtener permisos o autorizaciones especiales para llevar a cabo este estudio, ya que los materiales utilizados no estaban sujetos a regulación. Sin embargo, es importante señalar que se tomaron todas las precauciones necesarias en cuanto al uso de materiales de bioseguridad y medidas para prevenir la transmisión del COVID-19.

#### **3.1.5 Aplicación de los principios éticos internacionales**

El estudio cumple con las condiciones de éticas como:

**Confidencialidad:** La confidencialidad es la seguridad de que la información privada no se divulgará sin el consentimiento de la persona. En el contexto de la atención médica, la confidencialidad implica salvaguardar de manera adecuada la información personal que el

paciente comparte con el profesional de la salud, con el objetivo de proporcionar el mayor beneficio posible al paciente (39).

La confidencialidad implica asegurar que la información privada de una persona no sea compartida sin su autorización. En el campo de la atención sanitaria, la confidencialidad se refiere a la garantía suficiente de seguridad de la información personal que un paciente comparte con un profesional de la salud, para que este pueda brindarle el mejor tratamiento posible.

**Respeto:** El respeto es una actitud fundamental que implica reconocer, aceptar y valorar las cualidades y derechos de los demás, así como su dignidad como seres humanos. Es un valor que permite a las personas establecer relaciones sanas y armoniosas basadas en la consideración y el reconocimiento mutuo. Además, el respeto también implica admitir y acoger las divergencias culturales, de género, de orientación sexual, entre otras, sin discriminar ni menospreciar a nadie por ello (40). El respeto es considerado uno de los valores éticos más relevantes para las personas, ya que es esencial para lograr una interacción social pacífica. El respeto debe ser recíproco, es decir, debe ser mutuo y surgir de la comprensión y la consideración hacia los demás.

**Veracidad:** La veracidad se refiere a la disposición voluntaria y de carácter que lleva a una persona a afirmar la verdad y a reconocerla como un valor importante. La veracidad es una cuestión de voluntad, talante y personalidad, y se asocia con la capacidad de reconocer y valorar la verdad. Implica amor por la verdad y el deseo de que los demás la reconozcan y acepten como tal (41). La veracidad es la cualidad de decir la verdad y corresponder a la realidad de los hechos.

## **3.2. Sistema de variable**

### **3.2.1 Variables principales**

#### **Variable 1: Calidad de atención**

Dimensión: Técnica

Dimensión: Humana

Dimensión: Entorno

#### **Variable 2: Nivel de satisfacción**

Dimensión: Accesibilidad

Dimensión: Confort

Dimensión: Relación de confianza

### 3.3 Procedimientos de la investigación

#### 3.3.1. Tipo y nivel de la investigación

La investigación básica, se enfoca en generar nuevos conocimientos teóricos o conceptuales, sin aplicarlos directamente en la solución de un problema práctico específico (40).

El tipo de investigación es básica porque tiene como finalidad comprender y ampliar los conocimientos, a través de nueva información que ayude analizar las variables de estudio.

#### 3.3.2. Nivel de investigación

Este nivel de investigación busca establecer una asociación estadística entre las variables sin manipularlas o controlarlas directamente, lo que significa que no se pueden establecer relaciones causales (40).

La investigación se llevará a cabo en un nivel correlacional, ya que se busca establecer la relación entre las variables de investigación, como la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

#### 3.3.3 Población y muestra

##### **Población.**

La población consiste en un grupo de elementos que comparten características similares y que pueden ser medibles para su estudio (42).

El total de participantes en este estudio fue de 105 madres que acudieron en los meses de enero a marzo DEL 2023 al área de CRED.

##### **Muestra.**

Se considera al subconjunto de la población, que sus características relevantes por lo tanto son representativas para ser medibles (43).

La muestra estuvo constituida por 82 madres que tienen hijos menos de un año.

Se utilizó la fórmula de poblaciones finitas para calcular la muestra:

#### **FORMULA PARA POBLACIONES FINITAS:**

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(3.8 \times 0.5) (0.5 \times 105)}{0.003 \quad 105 + 3.8 \quad 0.5 \quad 0.5}$$

$$n = \frac{1.9 \times 52.5}{0.263 + 3.8 \quad 0.3}$$

$$n = \frac{100.84}{0.26 + 0.96}$$

$$n = \frac{100.8}{1.2}$$

$$n = 82$$

#### **Criterios de inclusión.**

- Madres con hijos menores de 1 año.
- Madres que aceptaron participar en el estudio.
- Madres mayores de 18 años.
- Madres que saben leer y escribir.

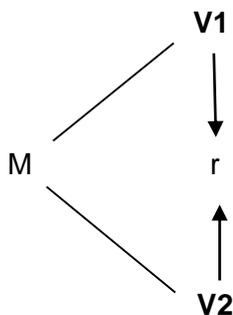
#### **Criterios de exclusión.**

- Madre que no saben leer ni escribir.
- Madres sin condiciones de salud que les impidan responder a las herramientas.

#### **3.3.4 Diseño analítico, muestral y experimental**

El enfoque de investigación será de tipo descriptivo correlacional no experimental, utilizando un diseño transversal para evaluar la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

#### **Esquema del diseño:**



#### **Donde:**

**M:** Madres con hijos menores de un año.

V1: Calidad de atención

V2: Nivel de satisfacción

r: Relación

Finalmente, se utilizará el análisis de correlación de Rho de Spearman como estadístico para evaluar la relación entre las variables.

#### **3.3.4.1 Actividades del objetivo específico 1**

Determinar la relación entre la calidad de atención en sus dimensiones técnica, humana, entorno del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

##### **a. Actividades y tareas**

Durante el periodo de abril a agosto del 2023 se realizaron las siguientes actividades para lograr el cumplimiento del objetivo; a continuación, se detalla:

- Se solicitó el permiso al director de la institución.
- Identificación de los usuarios.
- Explicar el objetivo de la investigación a los que forman parte de la investigación.
- Solicitud del consentimiento informado a los usuarios.
- Ejecución de la recolección de datos mediante el cuestionario.

##### **b. Descripción de procedimientos**

Se requirió realizar la administración del cuestionario a los 82 participantes que conformaron la muestra seleccionada del área CRED, ubicada en el centro de Salud Morales, durante el periodo comprendido entre abril y agosto de 2023.

Se optó por utilizar un cuestionario previamente validado, basado en el modelo propuesto por la autora Ríos L44, como herramienta de recolección de datos para evaluar la variable de calidad de atención. Sin embargo, fue modificado en fondo por las autoras de la actual investigación, acordes al contexto y realidad del lugar de estudio, fue validado por juicio de 3 expertos licenciados en enfermería con especialidad en CRED, quienes brindaron un calificativo promedio de 48 puntos y se aplicó el alfa de cronbach obteniéndose como índice 0.901. El instrumento estuvo conformado por 21 preguntas se consideró como atributos:

Escala de medición:		Calificación del cuestionario calidad de atención		
		Puntaje		
		Escala de medición	Desde	Hasta
- Nunca	=1	Mala	21	48
- Pocas veces	=2	Regular	49	76
- Algunas veces	=3	Buena	77	105
- Casi siempre	=4	<b>Total</b>	105	
- Siempre	=5			

### Técnica de procedimiento y análisis de datos

Se utilizó la técnica de encuesta y se empleó un cuestionario como medio para recolectar datos. El cuestionario se organizó en una hoja de cálculo de Excel para obtener tablas y gráficos de manera ordenada. El análisis de datos se realizó de forma descriptiva, utilizando tablas con distribución de frecuencias y porcentajes.

#### 3.3.4.2 Actividades objetivo específico 2

Determinar la relación del nivel de satisfacción en sus dimensiones accesibilidad, confort, relación de confianza del usuario en el área de CRED, Centro de salud Morales. 2023.

#### Actividades y tareas

El segundo objetivo consistió en analizar la conexión entre el nivel de satisfacción en diferentes aspectos, como la accesibilidad, el confort, la relación de confianza y la calidad de atención del usuario, en el área de CRED, Centro de Salud Morales en el año 2023.

Dar a conocer el objetivo de la investigación a las madres de familia.

- Solicitud del consentimiento informado.
- Determinación de la temporalidad y el periodo durante el cual se utilizarán los instrumentos.
- Realización de la recopilación de información a través de la utilización de un formulario de preguntas.

#### a. Descripción de procedimientos

Fue necesario aplicar el instrumento del cuestionario a los 82 usuarios que forman parte de la muestra seleccionada del área CRED, centro de Salud Morales, durante el periodo de abril a agosto del 2023.

Se construyó otro cuestionario ya validado para el nivel de satisfacción tomando como modelo el trabajo de investigación realizado por Ríos L44. Sin embargo, se ha realizado modificaciones en fondo acordes al contexto y realidad del lugar de estudio, fue validado por juicio de 3 expertos licenciados en enfermería con especialidad en CRED quienes

brindaron un calificativo promedio de 48 puntos y se aplicó el alfa de cronbach obteniéndose como índice 0.881 el cuestionario estuvo conformado por 18 preguntas se consideró como atributos:

Escala de medición:		Calificación del cuestionario nivel de satisfacción		
		Puntaje		
		Escala de medición	Desde	Hasta
- Nunca	=1	Bajo	18	41
- Pocas veces	=2	Medio	42	65
- Algunas veces	=3	Alto	66	90
- Casi siempre	=4	<b>Total</b>	90	
- Siempre	=5			

### Técnica de procedimiento y análisis de datos

Se utilizó la técnica de encuesta para recolectar información, y se empleó un análisis descriptivo de los datos obtenidos. Una vez completados los cuestionarios, todas las respuestas fueron organizadas y tabuladas en una hoja de cálculo de Excel. Luego, se utilizó el software SPSS versión 26 para generar tablas y gráficos que facilitaron la interpretación de los resultados y el cumplimiento de los objetivos; finalmente, se empleó el análisis de correlación de Rho de Spearman con el fin de evaluar la relación existente entre las variables.

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

**Tabla 1**

*Calidad de atención y sus dimensiones del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023*

Calidad de Atención		Dimensiones	D. Técnica		D. Humana		D. Entorno	
			F	%	f	%	F	%
05	6%	Regular	4	5	6	7	5	6
77	94%	Bueno	78	95	76	93	77	94
0	0	Malo	0	0	0	0	0	0
82	100%	Total	82	100	82	100	82	100

Fuente: Data de resultados del SPSS versión 27

### Interpretación

En la tabla 1 La atención recibida se percibe como buena en un 94% de los casos, mientras que en un 6% se considera regular. Además, en la dimensión técnica tiene un nivel bueno en 95% y regular con 5%. En cuanto a la dimensión humana es bueno en un 93% y regular con 7%. Finalmente, la dimensión entorno es bueno en un 94% y regular con 6%.

**Tabla 2**

*Nivel de satisfacción y sus dimensiones del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023*

Nivel de Satisfacción		Dimensiones	D. Accesibilidad		D. Confort		D. Relación de confianza	
			F	%	f	%	f	%
6	7%	Medio	5	6	7	8	6	7
76	93%	Alto	77	94	75	92	76	93
0	0	Bajo	0	0	0	0	0	0
82	100%	Total	82	100	82	100	82	100

Fuente: Data de resultados del SPSS versión 27

### Interpretación

En la tabla 2 se puede notar que hubo un alto grado de satisfacción, alcanzando el 93%, mientras que el nivel de satisfacción medio fue del 7%. Además, en la dimensión accesibilidad es alto con un 94% y medio con 6%. En cuanto a la dimensión confort es alto con un 92% y medio con 8%. Finalmente, el nivel de confianza es elevado con un 93%, mientras que es moderado con un 7%.

**Tabla 3**

*Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023*

	Calidad de atención			Nivel de satisfacción		
	Regular	Bueno	Malo	Medio	Alto	Bajo
Frecuencia	5	77	0	6	76%	0
Porcentaje	6%	94%	0	7	93%	0

Fuente: Data de resultados del SPSS versión 27

### Interpretación

La tabla 3 muestra que el 94% de los clientes recibieron una atención de calidad buena, mientras que el 6% tuvo una atención regular. En cuanto al nivel de satisfacción, el 93% indicó una satisfacción alta, mientras que el 7% la consideró media.

### Análisis inferencial

#### Prueba de Normalidad

H0: Los datos tienen se distribuyen normalmente

$p > 0,05$

H1: Los datos no se distribuyen normalmente

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig
Dimensión técnica	0.094	82	0.000
Dimensión humana	0.109	82	0.000
Dimensión entorno	0.174	82	0.000
Calidad de atención	0.106	82	0.000
Dimensión accesibilidad	0.122	82	0.000
Dimensión confort	0.147	82	0.000
Dimensión relación de confianza	0.103	82	0.000
Nivel de satisfacción	0.055	82	0.000

### Interpretación

La normalidad fue evaluada mediante el empleo del test de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra de estudio contaba con más de 50 participantes. Se encontró que los valores eran menores a 0.05, lo cual indica que la distribución no cumplía con las características de una distribución paramétrica. Debido a esto, se optó por utilizar la prueba de correlación de Rho Spearman.

## Prueba de hipótesis general

**Tabla 5**

*Estadígrafo de Prueba: Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

		Nivel de satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.885*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	82

### Interpretación

En el Centro de Salud Morales en el año 2023, se observa una conexión relevante entre la calidad de atención proporcionada y el grado de satisfacción del usuario en el ámbito de CRED. La correlación de Spearman con un coeficiente de 0.885 indica una fuerte correlación positiva.

## Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 6**

*Estadígrafo de Prueba: Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

		Calidad de atención	
Rho de Spearman	D. Técnica	Coeficiente de correlación	.901*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	82
	D. Humana	Coeficiente de correlación	.900*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	82
	D. Entorno	Coeficiente de correlación	.899*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	82

### Interpretación

En el Centro de Salud Morales en 2023, se observa una relación importante entre la calidad de atención en sus distintos aspectos: técnica, humana y el entorno del usuario, en el área de CRED. El coeficiente de correlación de Rho Spearman para la dimensión técnica fue de 0.901, lo cual indica una correlación positiva y muy alta. Por otro lado, para la dimensión humana se obtuvo un coeficiente de 0.900, lo cual también representa una correlación positiva muy alta. En cuanto a la dimensión del entorno, se obtuvo un coeficiente de 0.899, lo cual indica una correlación positiva alta.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 7**

*Estadígrafo de Prueba: Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman*

			Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	D. Accesibilidad	Coeficiente de correlación	.899*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	82
	D. Confort	Coeficiente de correlación	.903*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	82
	D. Relación de confianza	Coeficiente de correlación	.888*
		Sig. (bilateral)	.000
		N	82

### Interpretación

El resultado del p valor (Sig = 0.00) es menor que el valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en sus dimensiones accesibilidad, confort, relación de confianza del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023. El coeficiente de correlación de Rho Spearman para la dimensión accesibilidad fue 0.899 positiva alta, para la dimensión confort fue 0.903 positiva muy alta y para la dimensión relación de confianza fue 0.888 positiva alta.

### 4.2. Discusión

El objetivo de la investigación fue analizar la conexión entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Morales, específicamente en el área de CRED. Además, se buscó determinar la correlación entre las distintas dimensiones de la calidad de atención (técnica, humana y entorno) y las dimensiones de satisfacción del usuario (accesibilidad, confort y relación de confianza).

Como objetivo específico 1 se determinó la calidad de atención con sus dimensiones, se encontraron resultados similares Perea (2021), que tuvo como resultados que existe asociación positiva entre las variables de estudio (15); el estudio de Del Águila, (2021), se encontró como resultados que existe relación entre la variable y las dimensiones con un 0.01 menor al p valor como nivel de significancia (16). La calidad de atención, no solo tienen un impacto directo en la retención de clientes, sino también en la captación de nuevos clientes a través de las recomendaciones positivas que estos pueden realizar, un cliente que está contento se convierte en un defensor de la marca, lo cual contribuye a su

crecimiento y éxito a largo plazo. La calidad de atención se define como la manera en que se establece una relación con los clientes o usuarios, cómo se les escucha, se les entiende y se les brinda soluciones efectivas, un trato amable, respetuoso y profesional es crucial para generar una experiencia positiva, cuando los usuarios sienten que se les valora y se les presta la debida atención, se crea una conexión más profunda y duradera (25).

En cuanto al objetivo específico 2, se determinó el nivel de satisfacción con sus dimensiones se encontraron resultados similares Chunga, C. (2019), los resultados refieren la relación entre las dimensiones teniendo como respuesta el análisis de Pearson 0.91(12). Así también se evidencia el trabajo de investigación de García (2019), se establece una conexión estadísticamente significativa entre un valor de 0.089 y un nivel de significancia más bajo (13). La satisfacción del cliente consiste en satisfacer o superar las expectativas de los usuarios en lo que respecta a la calidad del producto o servicio que han recibido, cuando se logra satisfacer plenamente sus necesidades y deseos, se genera un sentimiento de gratitud y satisfacción, lo cual aumenta la posibilidad de que vuelvan a elegir esa organización en el futuro (26).

En cuanto al objetivo general, se estableció la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios en el ámbito de CRED, Centro de Salud Morales. 2023, habiendo obtenido un p valor  $< 0,05$ ; además, se encontró una correlación positiva alta de 0.885 para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Umoke et al. (2020) también obtuvieron resultados similares en un alcance internacional, los hallazgos revelaron que hubo una alta satisfacción y un nivel de calidad de atención promedio. Esto lleva a la conclusión de que existe una correlación entre las variables investigadas (6). A nivel nacional se observa datos similares de Guevara (2020), Basándonos en el análisis de Spearman con un valor de 0.89, podemos concluir de forma afirmativa que existe una relación directa y positiva entre las variables estudiadas. Así, podemos aceptar la hipótesis de investigación planteada (10). En este sentido, es crucial que cualquier entidad, ponga especial énfasis en la calidad del servicio brindado y en la satisfacción de sus clientes como pilares esenciales, son elementos clave para establecer relaciones sólidas con los clientes, generar confianza y lealtad, y fortalecer la reputación del servicio. No solo se trata de ofrecer un producto o servicio excelente, sino también de garantizar el bienestar y apreciar a aquellos que depositan su confianza en la empresa.

## CONCLUSIONES

1. Se determina que Existe una relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023; se evidencia la relación entre la calidad de atención bueno en 94% y regular en un 6%; y respecto al nivel de satisfacción fue alto con 93% y medio con 7%, habiendo obtenido un p valor  $< 0.05$ ; así también la correlación de Rho de Spearman fue de 0.885 es positiva alta.
2. Se determina que la calidad de atención con sus dimensiones técnica, humana, entorno del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023; en la dimensión técnica tiene un nivel bueno en 95% y regular con 5%. En cuanto a la dimensión humana es bueno en un 93% y regular con 7%. Finalmente, la dimensión entorno es bueno en un 94% y regular con 6%, habiendo obtenido un p valor  $< 0.05$ ; así también la correlación de Rho de Spearman para la dimensión técnica fue 0.901 es positiva muy alta, para la dimensión humana fue 0.900 positiva muy alta y para la dimensión entorno fue 0.899 positiva alta.
3. Se determina el nivel de satisfacción con sus dimensiones accesibilidad, confort, relación de confianza del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023; en la dimensión accesibilidad es alto con un 94% y medio con 6%. En cuanto a la dimensión confort es alto con un 92% y medio con 8%. Finalmente, la dimensión relación de confianza es alto con un 93% y medio con 7%, habiendo obtenido un p valor  $< 0.05$ ; así también la correlación de Rho de Spearman para la dimensión accesibilidad fue 0.899 positiva alta, para la dimensión confort fue 0.903 positiva muy alta y para la dimensión relación de confianza fue 0.888 positiva alta.

## RECOMENDACIONES

1. A las Licenciadas en Enfermería, practicar una ética profesional ejemplar en todo momento, respetando la privacidad del usuario durante su atención brindando un entorno adecuado y seguro, contar con los insumos y recursos adecuados resulta fundamental para llevar a cabo una estimulación temprana y favorecer el desarrollo óptimo del niño. Intentar minimizar el tiempo de espera, manteniendo un cronograma organizado en el servicio, priorizado los problemas salud, sin dejar aún lado las actividades que tocan de acuerdo a las edades de cada niño, programando adecuadamente citas y evitando retrasos innecesarios.
2. Las Licenciadas en enfermería tienen que seguir manteniendo una relación de respeto mutuo, mostrando empatía, impulsar la participación de los padres en la toma de decisiones en el cuidado de su hijo es fundamental para asegurar un enfoque integral y personalizado. Esto se puede lograr brindando una atención centrada en la familia, donde se valore y se tome en cuenta la opinión de los padres. Crear un ambiente acogedor y tranquilo, manteniéndolo limpio y ordenado, con iluminación agradable, asegurando la ventilación proporcionando espacios suficientes para que el niño pueda moverse y explorar.
3. Las licenciadas en Enfermería participar en capacitaciones y talleres para mejorar conocimiento y habilidades para mejorar las prácticas en el área CRED, fomentar cultura de calidad en el área de trabajo donde se valoren la excelencia y la mejora continua , manteniendo una comunicación abierta y efectiva con el resto del equipo de atención al niño, realizar revisiones regulares de la satisfacción de los pacientes con el objetivo de detectar oportunidades de mejora y efectuar modificaciones necesarias en la entrega de servicios.
4. A los directivos es necesario sean responsables de mantener y evaluar regularmente las mejoras en el ambiente del lugar, para que el profesional de enfermería pueda seguir ofreciendo un entorno adecuado. Esto se debe a que el ambiente desempeña un papel crucial en el proceso de atención de las personas. Realizar evaluaciones periódicas de calidad de atención y satisfacción con el fin de monitorizar estos niveles, para así poder realizar cambios estratégicos con el fin de mejora o mantener en nivel de calidad. Impartir conferencias acerca de los asuntos relacionados con la forma en que se trata y atiende a los pacientes, lo cual contribuirá a mejorar la calidad de atención y lograr altos niveles de satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Propuestas de Plan estratégico. “Buscan mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud”. 2007
2. Ministerio de Salud. Ministerio de salud del Perú. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. 2017. “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. [http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)
3. Ministerio de salud del Perú. Norma Técnica de salud para el control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de 5 años. Lima, 2017. Perú: <https://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/>
4. INEI. Informe Técnico del Estado de la Niñez y Adolescencia [Internet]. 2019 [citado el 05 de marzo del 2020]. Disponible en: [http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnicon01\\_ninez-y-adolescencia-oct-nov-dic2019.pdf](http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnicon01_ninez-y-adolescencia-oct-nov-dic2019.pdf)
5. Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Información Tecnológica, 2020, 31(1),161–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
6. Umoke, M., Ifeanchor, P., & Nwimo, I. Patients’ satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. Sage Open Medicine. 2020. Vol (8). 1-9. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120945129>
7. Delgado Delgado, J., Bueno Brito, C., & Brito Delgado, H. C. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. (Spanish). Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y valores, 2020, 6(2) 1–27.
8. Karaca, A. & Durna, Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open. 2019, Vol (2). 535-545. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
9. Merino, M. Carrera, F. Roca, M. Morro, M. Martínez, A. & Narjis, F. Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. 2018. Volume 32, Issue 4, July–August 2018, Pages 352-361. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911117301024>

10. Guevara, Ch. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención del área Crecimiento y Desarrollo del Puesto Salud Aullán. Universidad César Vallejo. Lima. 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/53462>
11. Chávez, A. (2019). Calidad de atención y satisfacción de usuarios(as) en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Social. Universidad César Vallejo. Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/48371?locale-attribute=es>
12. Chunga, C. (2019). Nivel de satisfacción respecto a la atención de enfermería en madres usuarias del consultorio CRED en el Establecimiento de Salud Consuelo de Velasco. Universidad Nacional de Piura <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1829>.
13. García, E. (2019). Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20500.12672/16522?show=full>
14. Castillo, C y Atoche, F. (2018). Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las madres de los niños atendidos en el servicio de CRED del establecimiento de salud "El Obrero". Universidad Nacional del Callao. Perú. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20500.12952/4232>
15. Perea, I. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del Hospital II 2 Tarapoto. Universidad César Vallejo. Perú. 2021. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/80512/Perea\\_AIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/80512/Perea_AIC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
16. Del Águila, M. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción del cliente en la consulta externa en el Hospital II-2 - Tarapoto – San Martín – 2021. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/59856/Del%c3%81guila\\_DMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/59856/Del%c3%81guila_DMDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Guevara, S. Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. 46 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/66760/Guevara\\_ASE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/66760/Guevara_ASE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Gaviria, K. Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de psicoprofilaxis obstétrica, Hospital II EsSalud Tarapoto. Universidad César Vallejo. Perú. 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20500.12692/67739/GaviriaRKG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Saavedra, H. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del seguro social de salud-red asistencial Essalud Tarapoto. Universidad Peruana Unión. Perú. 2018. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1695>
20. Manuel, J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo - Centro de Salud Ciudad de Dios. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. 2018. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9782>
21. Milián, K. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el área de crecimiento y desarrollo en el centro de salud, Las Brisas. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. 2017. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5761>
22. Mendizábal, S. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de crecimiento y desarrollo del niño en el puesto de salud Señor de los Milagros – Chosica. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2014. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13376>
23. Organización Mundial de la Salud (OMS): Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>.
24. Caballero, H. Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. Universidad Nacional del Callao. Huancayo. Perú. 2018. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3139>
25. Espíritu, T. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud "Virgen del Carmen" La Era, Lurigancho Chosica – Lima. Universidad Peruana Unión. Perú. 2015. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/view/980](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/980)
26. Vílchez, M. Calidad del cuidado de enfermería percibido por el cuidador familiar y crecimiento y desarrollo del niño menor de cinco años. 2017. [http://repebis.upch.edu.pe/articulos/in\\_crescendo/v2n1/a3.pdf](http://repebis.upch.edu.pe/articulos/in_crescendo/v2n1/a3.pdf).
27. López, M. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el programa de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa Rosa. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2016. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13408>
28. Paredes, C. Satisfacción de las madres sobre la atención que brinda la enfermera en el servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2015. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13173>

29. Cubas J. Satisfacción con el cuidado enfermero que recibe el adulto mayor hospitalizado en un Hospital Nacional de Lima, 2017. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. Perú.  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/745/Satisfaccion\\_CubasBejar\\_Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/745/Satisfaccion_CubasBejar_Jackeline.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527 - 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012, pág.-14.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
31. Gómez J. Satisfacción de las madres con niños menores de dos años sobre la calidad de atención del profesional de Enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro Materno Infantil Manuel Barreto. Universidad Peruana Unión. Lima. Perú. 2017. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/768>
32. Coyla, S. Percepción materna sobre el cuidado de enfermería. Consultorio de niño sano MicroRed Francisco Bolognesi, Cayma, Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2016. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/1791>
33. Chambilla, L. Percepción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el Control de Crecimiento y Desarrollo en niños menores de un año del Centro de Salud La Molina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. 2015. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/14953?show=full>
34. Cueva, R. Cuidado de enfermería al niño desde la percepción de la madre. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. 2017. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8735>
35. Ministerio de Salud (Minsa): Documento técnico (R.M. N° 727-2009/Minsa) /Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, 2009; pág 21 - 23.  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
36. Marriner, T, Raile, M. Promoción de la salud, modelos y teorías en enfermería, Elsevier Mosby, sexta edición, Madrid, España, 2006. pg 434.  
<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/1358.%20Modelos%20y%20teor%C3%ADas%20en%20enfermeria.pdf>
37. MINSA. Norma técnica de salud: Control del crecimiento y desarrollo de la niña y el niño menor de cinco años. Portal MINSA. 2017.  
<http://www.redsaludcce.gob.pe/Modernidad/archivos/dais/ppan/normast/CRED.pdf>
38. Organización Mundial de la Salud (OMS): Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]. <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18->

226266/es/

39. Diccionario de la Real Academia Española. (2014). Asociación de academias de lenguas españolas. <https://dle.rae.es/?id=JvGWgMw>
40. Ávila J. Dirección de Investigación, Confidencialidad de la información. 2013  
<https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/confidencialidadInformacion.html#:~:text=La%20confidencialidad%20es%20la%20garant%C3%ADa,el%20acceso%20a%20%C3%A9sta%20informaci%C3%B3n>
41. Cruz J. Qué significa la veracidad. 2013.  
<https://www.leynatural.es/2013/01/11/que-significa-la-veracidad/>
42. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.  
[http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
43. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.  
[http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wpcontent/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
44. Rios, L. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños atendidos en el consultorio de CRED de la Ipress Bellavista Nanay, Punchana – 2020. Universidad Privada de la Selva Peruana.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

<b>Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023</b>				
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables y dimensiones	Marco metodológicos
<p style="text-align: center;">Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023?</p>	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023</p>	<p style="text-align: center;">Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023</p> <p style="text-align: center;">Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la calidad de atención en sus dimensiones técnica, humana, entorno del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en sus dimensiones accesibilidad, confort, relación de confianza del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023</p>	<p style="text-align: center;">Variable independiente:</p> <p>Calidad de atención</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnico</li> <li>• Humano</li> <li>• Entorno</li> </ul> <p style="text-align: center;">Variable dependiente:</p> <p>Nivel de satisfacción</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Confort</li> <li>• Relación de confianza</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Tipo de investigación</p> <p style="text-align: center;">Básica</p> <p style="text-align: center;">Nivel de investigación</p> <p style="text-align: center;">Correlacional</p> <p style="text-align: center;">Diseño de Investigación</p> <p style="text-align: center;">No experimental,</p> <p style="text-align: center;">Población</p> <p style="text-align: center;">105 madres</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p style="text-align: center;">82 madres de niños menores de 1 año</p> <p style="text-align: center;">Técnica de recolección de datos</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento de Recolección de Datos.</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>

**Tabla 8***Operacionalización de variables.*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>Calidad de atención</b>	Conjunto de requerimientos de calidad para Brindar un servicio, estos expresan cualidades y son percibidas por los usuarios (41).	La calidad de atención será operativizada con tres dimensiones técnica, humana, entorno y se elaborará un cuestionario para medir su nivel.	Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Efectividad</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
			Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención oportuna</li> </ul>	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Privacidad</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Libre de riesgo</li> </ul>	
<b>Nivel de satisfacción</b>	Nivel de exigencia que va aumentando de forma progresiva con el propósito de suplir las expectativas del usuario (42).	El nivel de satisfacción será operativizado con tres dimensiones accesibilidad, confort, relación de confianza y se elaborará un cuestionario para medir su nivel.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento</li> <li>• Empatía</li> <li>• Ayuda oportuna</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
			Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultorios adecuados</li> <li>• Ambientes seguros</li> <li>• Respeto la privacidad</li> </ul>	
			Relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación integral</li> <li>• Cortesía</li> <li>• Respeto</li> </ul>	

## Anexo 2

### Cuestionario sobre Calidad de atención

Autora: Ríos L.

Modificado por: Bach. Enf. Arévalo Campos Sandra y Medina Monteza Elizabeth.

Reciba un cordial saludo, a continuación, se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas, por lo que se le pide que responda los siguientes ítems que considere importante para usted. Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de acuerdo a su criterio marcando con una x en el casillero: (1) nunca (2) pocas veces (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre.

Ítems		Escala de medición				
N°	Dimensión 1: Técnica	1	2	3	4	5
01	La Licenciada en Enfermería se encarga de medir el peso y la altura, y luego registra estos datos en el carnet de CRED y en una hoja gráfica para informar sobre el estado nutricional del niño(a).					
02	La Licenciada en Enfermería antes y después de examinar a su hijo(a), lleva a cabo la limpieza de sus manos.					
03	La Licenciada en Enfermería realiza un examen físico completo a su hijo/a, revisando desde la cabeza hasta los pies, y le comunica los resultados de la evaluación.					
04	La Licenciada en Enfermería valora el progreso de habilidades psicomotoras de su hijo(a), incluyendo aspectos como el lenguaje, interacción social, capacidad para mantener una postura adecuada, habilidades motoras y coordinación.					
05	La Licenciada en Enfermería realiza interconsulta a su niño (a), y lo deriva a: odontología, nutrición, entre otros.					
06	La Licenciada en Enfermería realiza dosaje de hemoglobina, suplementación de hierro y administración de vitamina A de acuerdo a la edad.					
07	La Licenciada en Enfermería registra las actividades de la atención de su niño (a) en su respectiva historia clínica.					
08	Es adecuado el tiempo de espera para la atención de su niño en el consultorio de CRED.					
09	Su niño (a) recibe una atención de calidad y calidez de la Licenciada en Enfermería.					
10	Se siente segura con los cuidados que brinda la Licenciada en Enfermería a su niño (a).					
<b>Dimensión 2: Humano</b>						
11	La Licenciada en Enfermería le saluda y se despide de usted, haciendo mención del nombre propio de su niño/a, después de brindarle atención.					
12	La Licenciada en Enfermería establece una comunicación efectiva y se comporta de manera respetuosa durante la consulta.					

13	La Licenciada en Enfermería demuestra empatía y está dispuesta a escuchar.					
14	La Licenciada en Enfermería le brinda un trato amable.					
15	La Licenciada en Enfermería le brinda la oportunidad de expresarse sobre la preocupación que tenga sobre su hijo(a).					
16	Se mantiene la privacidad durante la atención de su niño (a).					
<b>Dimensión 3: Entorno</b>						
17	La Licenciada en Enfermería, demuestra atracción por la limpieza y la organización.					
18	El consultorio CRED cuenta con un entorno físico agradable, caracterizado por su limpieza y orden.					
19	En el consultorio de CRED, disponemos de todos los materiales y equipos necesarios para brindar una atención óptima a su hijo(a).					
20	La Licenciada en Enfermería le educa sobre los cuidados de su niño (a) en el hogar sobre: higiene, lavado de manos, alimentación según la edad, higiene oral, estimulación temprana, limpieza e higiene, ventilación de la casa, sueño y reposo, entre otros.					
21	La Licenciada en Enfermería brinda orientaciones sobre cómo estimular tempranamente a su hijo(a) en función de su edad, para que pueda implementarlas en el entorno del hogar.					

## Cuestionario sobre Nivel de satisfacción

Autora: Ríos L.

Modificado por: Bach. Enf. Arévalo Campos Sandra y Medina Monteza Elizabeth.

Reciba un cordial saludo, a continuación, se aplicará un cuestionario con una serie de preguntas, por lo que se le pide que responda los siguientes ítems que considere importante para usted. Este cuestionario es confidencial, por lo tanto, se le pide sea lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas y responda de acuerdo a su criterio marcando con una x en el casillero: (1) nunca (2) pocas veces (3) algunas veces (4) casi siempre (5) siempre.

Ítems		Escala de medición				
N	Dimensión 1: Accesibilidad	1	2	3	4	5
01	La Licenciada en Enfermería se preocupa por saber las razones de su inasistencia a los controles de su niño (a) y/o felicita a Ud. Por haber acudido al centro de salud.					
02	La Licenciada en Enfermería está pendiente de la seguridad de su niño (a) en el ambiente durante la atención.					
03	La Licenciada en Enfermería brinda importancia a los problemas de conducta que tenga o tuviera su niño (a) como: irritabilidad, pasividad, indiferencia.					
04	La Licenciada en Enfermería le aplica las vacunas a su niño (a) de acuerdo a su edad a tiempo y le explica las reacciones adversas y de qué protege cada vacuna.					
05	Considera que el tiempo que duró la consulta a su niño es adecuado.					
06	La Licenciada en Enfermería brinda información con un lenguaje sencillo y tono adecuado.					
<b>Dimensión 2: Confort</b>						
07	La Licenciada en Enfermería mantiene el consultorio limpio y ordenado.					
08	La iluminación y ventilación del ambiente donde se encuentra su niño (a) es adecuada.					
09	La Licenciada en Enfermería evita las corrientes de aire durante la atención.					
10	Durante el examen físico la Licenciada en Enfermería no deja expuesto al medio ambiente al niño por mucho tiempo.					
11	La Licenciada en Enfermería durante la atención cierra la puerta.					
12	La Licenciada en Enfermería busca que exista un ambiente de privacidad.					

Dimensión 3: Relación de confianza						
13	La Licenciada en Enfermería le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su niño (a).					
14	La Licenciada en Enfermería le brinda una explicación sencilla de los procedimientos que realiza a su niño (a).					
15	La Licenciada en Enfermería durante la atención lo pone a su niño (a) en primer lugar, sin importar lo que pase a su alrededor.					
16	La Licenciada en Enfermería es amistosa y agradable con usted y su niño (a).					
17	La Licenciada en Enfermería mantiene un acercamiento respetuoso con usted y su niño (a).					
18	El conocimiento asertivo de la Licenciada en Enfermería le transmite confianza.					

### Anexo 3

#### Valor de los ítems del cuestionario Calidad de atención

1	Nunca
2	Pocas veces
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

*Fuente: Elaboración propia*

#### Calificación del cuestionario Calidad de atención

Puntaje		
Escala de medición	Desde	Hasta
Mala	21	48
Regular	49	76
Buena	77	105
<b>Total</b>	105	

*Fuente: Elaboración propia*

### Anexo 4

#### Valor de los ítems del cuestionario

1	Nunca
2	Pocas veces
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

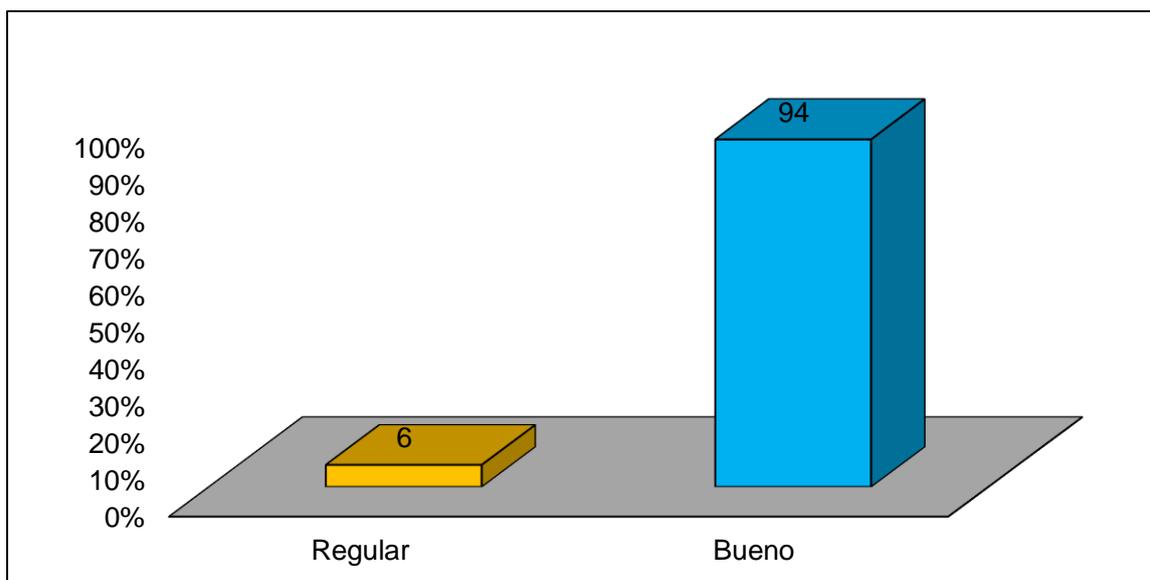
*Fuente: Elaboración propia*

#### Calificación del cuestionario nivel de satisfacción

Puntaje		
Escala de medición	Desde	Hasta
Bajo	18	41
Medio	42	65
Alto	66	90
<b>Total</b>	90	

*Fuente: Elaboración propia*

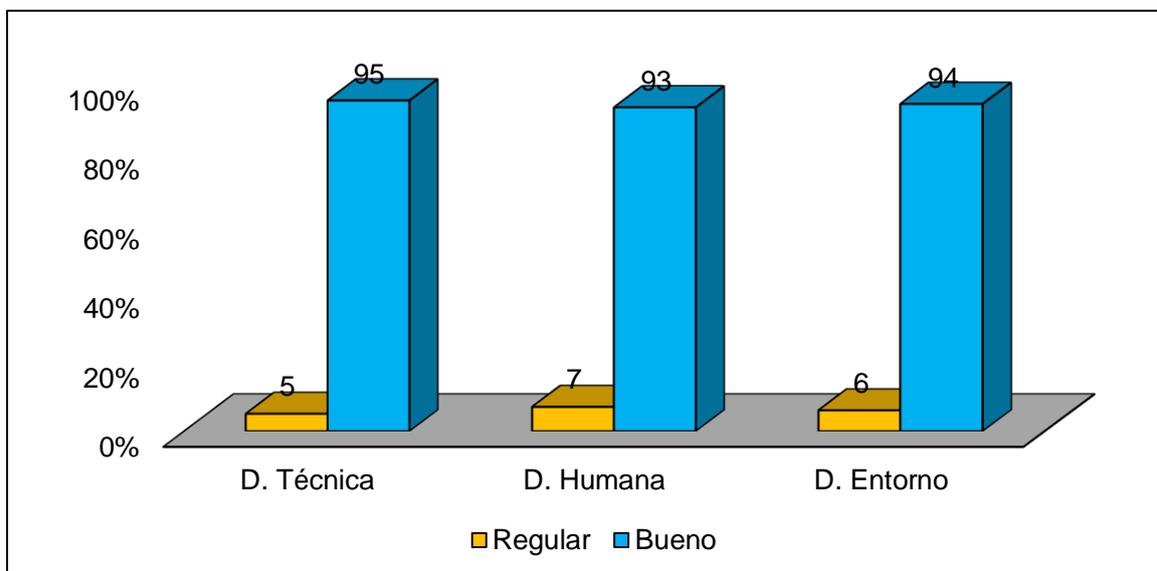
### Anexo 5



**Figura 1.**

Calidad de atención del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

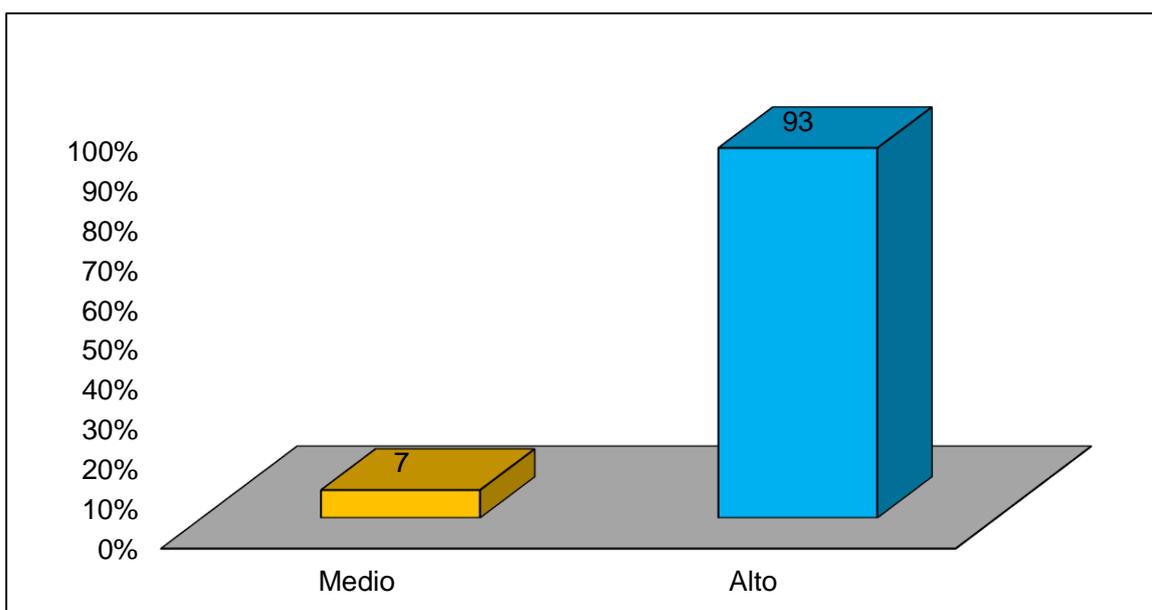
### Anexo 6



**Figura 2.**

Calidad de atención en sus dimensiones del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023.

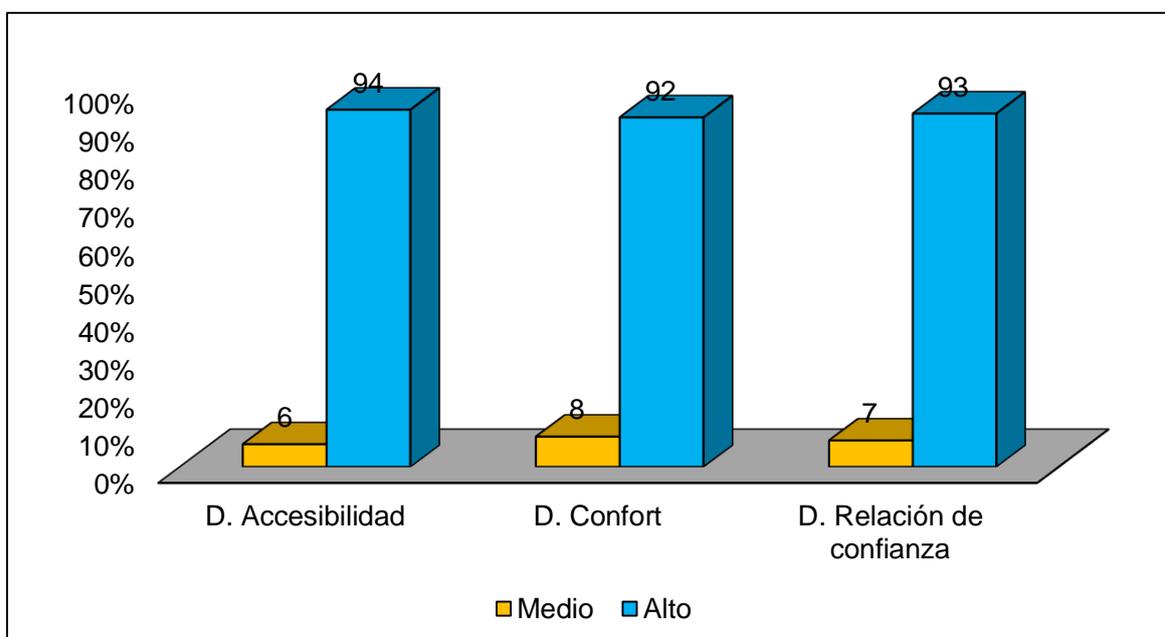
## Anexo 7



**Figura 3.**

Nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

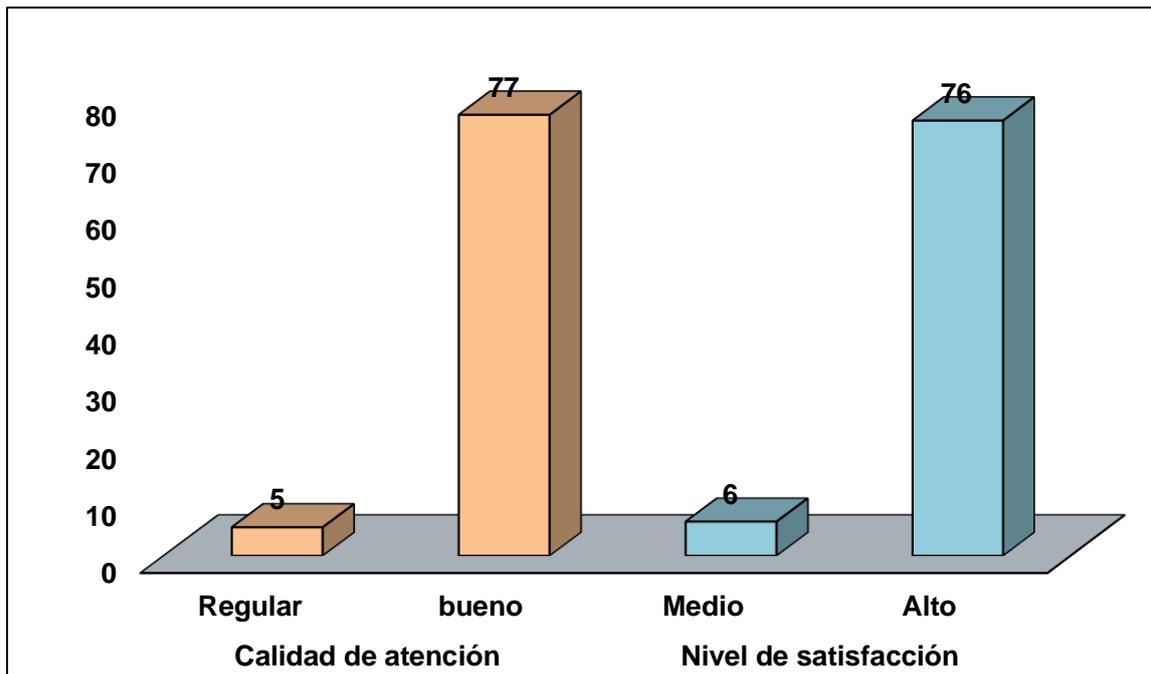
## Anexo 8



**Figura 4.**

Nivel de satisfacción en sus dimensiones del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

## Anexo 9



**Figura 5.**

Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

## Anexo 10

## Juicio de expertos

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Portocarrero Meléndez Emilia  
 Institución donde labora : Centro de Salud Morales  
 Especialidad : Crecimiento y desarrollo (CRED)  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Enf. Sandra Arévalo Campos y Elizabeth Medina  
 Monteza

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Atención.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Atención.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Atención.				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 03 de Mayo 2023

UNIVERSIDAD REGIONAL DE SALUD S.M.  
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.  
 MICRO RED MORALES  
 Emilia Portocarrero Meléndez  
 Enf. Esp. CRED  
 CEP: 28135 REE 15264

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Paredes Torres Solange  
 Institución donde labora : Centro de Salud Morales  
 Especialidad : Crecimiento y desarrollo (CRED)  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Enf. Sandra Arévalo Campos y Elizabeth Medina  
 Monteza

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Atención.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Atención.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Atención.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					48	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 03 de Mayo 2023

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.  
 MICRORED MORALES  
  
 Lic. Solange Paredes Torres  
 Enf. Esp. CRED  
 CEP 52590 REF 5261

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Portocarrero Meléndez Emilia  
 Institución donde labora : Centro de Salud Morales  
 Especialidad : Crecimiento y desarrollo (CRED)  
 Instrumento de evaluación : Nivel de Satisfacción  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Enf. Sandra Arévalo Campos y Elizabeth Medina  
 Monteza

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Nivel de Satisfacción.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Nivel de Satisfacción.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Nivel de Satisfacción.				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					46	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46**

Tarapoto, 03 de Mayo 2023

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD S.M.  
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.  
 MICRO RED MORALES

  
 Emilia Portocarrero Meléndez  
 Enf. Esp. CRED  
 CEP: 28135 REE: 15264

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Paredes Torres Solange  
 Institución donde labora : Centro de Salud Morales  
 Especialidad : Crecimiento y desarrollo (CRED)  
 Instrumento de evaluación : Nivel de Satisfacción  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Enf. Sandra Arévalo Campos y Elizabeth Medina  
 Monteza

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Nivel de Satisfacción.					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Nivel de Satisfacción.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Nivel de Satisfacción.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48**

Tarapoto, 03 de Mayo 2023

  
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SA  
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.  
 MICRO RED MORALES  
 Lic. Solange Paredes Torres  
 Enf. Esp. CRED  
 N° 52500 RFF 52-

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Cárdenas Gonzales Nancy  
 Institución donde labora : Centro de Salud Morales  
 Especialidad : Crecimiento y desarrollo (CRED)  
 Instrumento de evaluación : Calidad de Atención  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Enf. Sandra Arévalo Campos y Elizabeth Medina  
 Monteza

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Atención.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de Atención.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Atención.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Tarapoto, 03 de Mayo 2023

RECCION REGIONAL DE SALUD S.A.  
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.  
 MICRORED MORALES

*[Firma]*

Lic. Nancy V. Cárdenas Gonzales de R.  
 Ent. Esp. CRED  
 - CD. 41778 RFE 5267

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Lic. Cárdenas Gonzales Nancy  
 Institución donde labora : Centro de Salud Morales  
 Especialidad : Crecimiento y desarrollo (CRED)  
 Instrumento de evaluación : Nivel de Satisfacción  
 Autor (s) del instrumento (s) : Bach. Enf. Sandra Arévalo Campos y Elizabeth Medina  
 Monteza

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Nivel de Satisfacción.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Nivel de Satisfacción.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Nivel de Satisfacción.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					49	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49**

Tarapoto, 03 de Mayo 2023

REGIÓN REGIONAL DE SALUD S.M.  
 RED DE SERVICIOS DE SALUD S.M.  
 MICRO RED MORALES

Lic. Nancy V. Cárdenas Gonzales de R.  
 Enf. Esp. CRED  
 C.D. 41778 REF 5263

**Anexo 11**  
**Análisis de confiabilidad**

**Análisis de confiabilidad de sobre calidad de atención**

		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
<b>Casos</b>	Válidos	20	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0	,901	21
	Total	20	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	<b>Media de la escala si se elimina el elemento</b>	<b>Varianza de la escala si se elimina el elemento</b>	<b>Correlación elemento-total corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si se elimina el elemento</b>
P1	74,4500	586,576	,774	,891
P2	74,5400	581,253	,779	,900
P3	74,1200	573,566	,793	,901
P4	74,0000	568,884	,798	,988
P5	74,1500	588,747	,630	,892
P6	74,3100	589,621	,726	,902
P7	74,2000	599,818	,657	,913
P8	74,1000	579,484	,695	,910
P9	74,7800	585,747	,760	,900
P10	74,0200	573,463	,812	,901
P11	75,4200	587,776	,682	,891
P12	74,3700	584,853	,625	,892
P13	74,7500	588,747	,630	,872
P14	74,8400	589,621	,726	,902
P15	74,1500	599,818	,787	,913
P16	74,3000	579,484	,735	,910
P17	74,8000	585,747	,780	,880
P18	74,4000	589,621	,716	,902
P19	74,1500	599,818	,697	,923
P20	74,3000	579,484	,645	,900
P21	74,3000	579,484	,635	,900

### Análisis de confiabilidad de sobre nivel de satisfacción

		N	%	<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
<b>Casos</b>	Válidos	20	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0	,881	18
	Total	20	100,0		

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	<b>Media de la escala si se elimina el elemento</b>	<b>Varianza de la escala si se elimina el elemento</b>	<b>Correlación elemento-total corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si se elimina el elemento</b>
P1	74,1000	579,484	,695	,810
P2	74,7800	585,747	,760	,800
P3	74,0200	573,463	,812	,901
P4	75,4200	587,776	,682	,891
P5	74,3700	584,853	,625	,892
P6	75,4200	587,776	,682	,891
P7	74,3700	584,853	,625	,892
P8	74,1000	579,484	,695	,910
P9	74,7800	585,747	,760	,900
P10	74,0200	573,463	,812	,801
P11	75,4200	587,776	,682	,891
P12	74,3700	584,853	,625	,892
P13	74,7500	588,747	,630	,872
P14	74,8400	589,621	,726	,902
P15	75,4200	587,776	,682	,891
P16	74,3700	584,853	,625	,892
P17	74,1500	599,818	,787	,913
P18	74,3000	579,484	,635	,900

**Anexo N 12**  
**Base de datos**  
**CALIDAD DE ATENCIÓN**

M	D: Técnica										D: Humano						D: Entorno					V1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1	4	3	4	1	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	87	
2	5	4	1	1	3	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	84	
3	5	3	2	2	1	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5	3	80	
4	5	5	1	1	2	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	80	
5	5	1	1	1	1	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	78	
6	5	5	3	2	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	93	
7	5	5	4	1	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	2	3	3	4	83	
8	5	3	2	2	3	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	81	
9	4	2	3	1	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	2	80	
10	5	3	1	1	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	83	
11	5	3	1	1	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5	2	82	
12	4	1	1	1	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	3	81	
13	5	2	2	1	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	82	
14	4	2	1	1	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	82	
15	5	3	1	2	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	6	3	87	
16	5	2	3	1	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	80	
17	5	3	1	1	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	84	
18	5	3	1	1	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	83	
19	5	2	1	1	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	79	
20	5	4	1	2	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	5	85	
21	4	3	2	2	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	89	
22	5	3	1	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	86	
23	5	2	2	2	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	86	
24	5	2	1	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	84	
25	5	3	2	1	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	87	
26	4	2	2	1	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	84	
27	5	1	2	1	3	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	83	
28	5	3	1	1	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	83	
29	5	3	1	1	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86	
30	5	2	1	1	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	84	
31	4	2	1	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	81	
32	5	4	1	1	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	85	
33	5	3	1	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	84	
34	5	2	1	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	83	
35	4	1	1	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	84	
36	5	3	3	1	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86	
37	4	3	2	1	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	87	
38	5	1	3	1	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	83	
39	5	2	1	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	2	85	
40	5	2	1	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	3	83	
41	4	4	1	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	86	
42	5	5	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	93	
43	4	4	1	1	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	86	
44	5	3	1	1	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86	
45	4	2	1	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	81	
46	5	3	3	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	85	
47	5	3	2	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	88	
48	5	3	1	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	84	
49	5	3	2	1	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	85	
50	4	2	2	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	86	
51	5	3	1	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	89	

52	5	3	1	1	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	88
53	4	3	2	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	87
54	5	2	1	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	84
55	5	3	2	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	88
56	4	2	2	1	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	82
57	5	3	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	79
58	5	3	2	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	87
59	4	2	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	86
60	5	3	1	2	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	89
61	5	5	1	1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	89
62	5	4	1	1	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	86
63	5	2	2	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	85
64	5	4	3	1	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	86
65	5	3	2	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	89
66	5	3	3	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	88
67	4	2	3	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	87
68	5	2	1	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	86
69	5	3	1	1	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	85
70	5	2	1	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	86
71	4	3	2	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	86
72	5	3	2	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	87
73	5	2	3	1	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	85
74	5	3	2	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	90
75	4	3	1	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	84
76	4	2	1	1	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	82
77	5	3	1	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	85
78	4	3	1	1	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	87
79	5	1	2	1	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	84
80	5	3	2	1	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	4	85
81	5	2	2	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	3	83
82	4	2	2	1	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	83

## NIVEL DE SATISFACCIÓN

M	D: Accesibilidad						D: Confort						D: Relación de confianza						V2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	4	5	4	5	4	5	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	76
2	3	4	4	5	4	5	5	4	5	1	1	4	5	4	4	5	5	5	73
3	2	5	4	5	5	5	4	5	4	1	1	4	5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5	77
5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	3	3	4	5	4	4	4	4	5	76
6	4	4	5	5	4	5	4	5	5	1	2	5	5	4	5	5	5	5	78
7	3	1	5	5	4	5	5	4	5	2	1	5	5	5	5	5	5	3	73
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	5	5	4	4	4	4	68
9	3	3	4	5	5	5	4	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	5	72
10	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	78
11	2	3	5	5	5	5	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	77
12	2	4	4	5	5	5	4	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	77
13	3	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	79
14	3	3	4	5	5	5	4	5	5	1	2	4	4	5	5	5	5	5	75
15	2	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	4	5	5	4	5	75
16	3	3	4	4	4	5	4	4	5	1	2	4	5	4	5	5	5	5	72
17	3	4	4	4	4	5	5	5	5	1	1	4	4	5	5	5	5	5	74
18	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	2	4	4	5	4	4	5	5	75
19	3	4	4	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	77
20	3	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	4	4	5	5	5	5	5	75
21	3	4	5	5	4	4	5	5	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	76
22	2	5	4	5	4	4	4	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	73
23	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	4	4	4	73
24	3	5	4	5	5	4	4	4	4	1	2	5	5	5	4	4	5	5	74
25	4	3	5	5	4	4	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	4	76
26	3	4	4	5	4	4	4	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5	75
27	3	3	5	5	4	4	4	5	5	2	3	4	5	5	4	5	5	5	76
28	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	77
29	2	4	5	5	5	4	4	5	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	75
30	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	4	4	4	77
31	2	4	4	4	5	5	4	4	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	75
32	2	4	4	4	5	5	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	75
33	2	4	4	5	5	5	4	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	75
34	3	5	4	5	4	5	4	5	4	1	2	4	5	5	4	5	5	5	75
35	3	4	4	5	4	5	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	77
36	3	4	4	4	5	4	5	5	5	1	3	4	5	5	4	5	5	5	76
37	3	4	4	4	5	5	5	5	5	1	3	3	4	4	5	5	5	5	75
38	3	4	4	4	5	5	5	4	5	1	2	4	5	5	4	4	4	5	73
39	3	3	5	5	5	5	5	4	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	79
40	3	3	4	5	5	4	5	5	5	1	3	4	5	5	4	5	5	5	76
41	3	4	4	4	5	4	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	76
42	3	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	75
43	3	5	5	4	5	5	5	5	5	2	1	3	4	5	5	5	5	5	77
44	3	4	4	5	4	5	5	4	5	2	1	3	4	4	5	5	5	5	73
45	2	3	4	5	5	5	5	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	5	72
46	1	3	4	4	4	5	5	5	5	1	2	4	4	5	4	5	5	5	71
47	2	4	4	4	4	5	5	5	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	74
48	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	77
49	4	4	4	5	5	5	4	5	5	1	2	4	5	5	4	4	5	5	76
50	5	4	4	5	4	5	4	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5	78
51	4	4	5	5	5	5	4	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	78
52	3	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	74
53	3	4	4	4	5	5	4	4	4	1	2	4	4	5	4	5	5	4	71
54	2	4	5	4	5	5	5	4	5	1	2	5	5	5	4	4	4	4	73

55	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	4	4	5	5	78
56	2	4	5	5	4	5	5	5	5	1	2	4	4	5	5	4	5	5	75
57	2	4	4	4	4	5	4	5	5	1	3	4	5	5	4	5	5	5	74
58	2	4	4	4	4	5	4	5	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	73
59	1	3	5	4	4	5	4	5	5	1	1	5	4	5	4	5	5	4	70
60	3	5	5	5	5	5	4	5	5	1	2	5	5	5	4	5	4	5	78
61	3	4	5	5	5	5	4	5	5	1	2	5	4	5	4	5	5	5	77
62	3	4	4	5	5	5	4	5	5	2	2	4	5	4	4	4	5	5	75
63	4	3	4	5	4	5	4	5	5	2	2	4	5	5	4	5	5	5	76
64	4	4	4	5	5	5	4	5	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	77
65	2	4	4	5	4	5	4	5	5	2	3	4	5	5	4	5	5	5	76
66	5	4	4	5	5	4	4	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	5	78
67	3	4	4	5	4	5	4	5	5	1	2	4	5	5	4	4	4	5	73
68	3	5	4	5	4	5	4	4	5	1	2	4	5	5	4	4	5	5	74
69	2	4	4	5	5	4	4	4	4	1	2	4	4	5	4	5	5	5	71
70	4	4	4	5	5	5	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	4	77
71	2	4	4	5	5	5	4	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	77
72	2	4	5	5	5	4	4	5	5	1	2	4	5	5	5	4	5	5	75
73	3	3	4	5	5	4	5	5	5	1	1	5	4	5	5	5	5	5	75
74	3	4	4	5	5	4	4	4	4	1	1	4	5	5	4	5	5	5	72
75	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	5	5	5	5	79
76	3	4	4	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	80
77	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	4	79
78	2	4	4	5	5	5	5	4	4	1	2	4	5	5	5	5	5	5	75
79	3	4	4	5	4	4	5	5	5	1	2	5	5	5	4	5	5	5	76
80	3	4	4	5	4	5	5	5	5	1	2	4	5	5	4	5	5	5	76
81	3	3	4	5	5	5	4	5	5	2	2	4	5	5	4	4	5	5	75
82	3	4	4	4	5	5	4	5	5	2	3	5	5	5	4	5	5	5	78

**Anexo 13****Autorización del director del Centro de Salud****Solicitud para la aplicación de instrumento de investigación**

Morales 31 de Mayo del 2023

M.c. José Augusto Mesones Rengifo

Jefe

Micro Red Morales

Cordial saludo,

Por medio de la presente solicitamos a usted autorizar el desarrollo de una "encuesta" como instrumento de trabajo de investigación "Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios en el área CRED, Centro de salud Morales 2023." de las bachilleres en enfermería, Sandra Arévalo Campos y Elizabeth Medina Monteza, para optar el título de licenciadas en enfermería.

Dicho instrumento se aplicará en los meses de Mayo y Junio del presente año.

Sin otro particular, agradecemos su colaboración.

Atentamente



Sandra Arévalo campos

DNI: 75912688



Elizabeth Medina Monteza

DNI: 73104081





**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE SAN MARTÍN**

**“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”**

Morales, 31 de mayo de 2023

**CARTA N° 043 – 2023-D-MICRORED-MORALES**

Sra(s):

**SANDRA ARÉVALO CAMPOS  
ELIZABETH MEDINA MONTEZA  
BACHILLER DE LA CARRERA DE ENFERMERIA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
Tarapoto .-**

**ASUNTO : ACEPTACION PARA REALIZAR ENCUESTA**

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Micro Red de Salud de Morales y a nombre propio, al mismo tiempo se da a conocer que previa coordinación con la responsable de Calidad y Capacitación del Centro de Salud de Morales se da la APROBACION para realizar LA APLICACIÓN DE ENCUESTA sobre **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL AREA CRED, CENTRO DE SALUD MORALES 2023”** encuesta que desarrollarán en el Centro de Salud de Morales; los meses de mayo y junio del presente año. Así mismo se solicita realizar las coordinaciones respectivas con la responsable del área de Capacitación Obsta. Rosa Ríos - Cel N° 943223455.

Agradeciéndole por anticipado su atención al presente, me suscribo de usted.

**Atentamente;**



JAMR/yag  
C.c.  
Archivo

## Anexo 14

### Consentimiento informado para participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por la Bach. Arévalo Campos Sandra y Medina Monteza Elizabeth. El objetivo de la investigación es Determinar la relación entre la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de salud Morales. 2023

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradezco su participación.

---

**Nombre del Participante**

**Firma del Participante**

**Fecha:**

# Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

*por* Sandra Arévalo

---

**Fecha de entrega:** 24-ene-2024 08:53a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2277414254

**Nombre del archivo:** ENFERMER\_A\_-\_Sandra\_Ar\_valo\_Campos\_Elizabeth\_Medina\_Monteza.docx (5.04M)

**Total de palabras:** 16875

**Total de caracteres:** 76778

# Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de CRED, Centro de Salud Morales. 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>25%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>	<b>17%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>tesis.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Autónoma de Ica</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	