



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE EL CUIDADO DE LA
ENFERMERA EN EL CONSULTORIO DE CRECIMIENTO Y
DESARROLLO EN EL CENTRO DE SALUD SANGARARÁ – COMAS,
AÑO - 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA

AUTOR:

KEIKO GERALDINE ORTIZ VALENCIA

ASESOR:

MG. BECERRA MEDINA LUCY TANI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

LIMA – PERÚ

2017

Página del jurado

Presidente

Secretario



Vocal

DEDICATORIA

A mis padres, que son mi ejemplo con mensajes y enseñanza de respeto, responsabilidad y bondad; con todo el amor del mundo les dedico este logro. A mi abuelo que me guía, me cuida y fortalece desde el cielo, con mucho cariño y amor vigilando cada paso que doy y cada logro que consigo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco especialmente a Dios por darme salud, fortaleza, motivación, esperanza y perseverancia. A mi asesora y docentes de la carrera por su dedicación y paciencia al brindarme sus conocimientos, experiencia y apoyo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Keiko Geraldine Ortiz Valencia con DNI N° 71839450, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 20 de diciembre del 2017

Keiko Geraldine Ortiz Valencia

Tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante usted la Tesis titulada “Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Sangarará – Comas, Año 2017”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería.

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES

- Página del Jurado.....ii
- Dedicatoria.....iii
- Agradecimiento.....iv
- Declaratoria de autenticidad.....v
- Presentación.....vi
- Índice.....vii

RESUMEN.....ix

ABSTRACT.....x

I. INTRODUCCIÓN

- 1.1 Realidad problemática.....3
- 1.2 Trabajos previos.....5
- 1.3 Teorías relacionadas al tema.....8
- 1.4 Formulación del problema.....13
- 1.5 Justificación del estudio.....15
- 1.6 Objetivos de la investigación.....15
 - 1.6.1 Objetivo general
 - 1.6.2 Objetivos específicos

II. MÉTODO

- 2.1 Diseño de la investigación.....16
- 2.2 Operacionalización de las variables.....17
- 2.3 Población, muestra y muestreo.....18
- 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad....19
- 2.5 Métodos de análisis de datos.....19
- 2.6 Validación y confiabilidad del instrumento.....20
- 2.7 Proceso de recolección de datos.....21
- 2.8 Aspectos éticos de la investigación.....21

III. RESULTADOS.....22

IV. DISCUSIÓN.....25

V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
VII. REFERENCIAS	31
ANEXOS	34

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Sangarará - Comas, 2017.

El tipo de estudio fue descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal, empleando la técnica de la encuesta y el instrumento, un cuestionario de satisfacción validado y elaborado por Cristina Isabel Paredes Menacho en el año 2013. Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 80 madres de familia.

Los hallazgos encontrados en el centro de Salud Sangarará según el cuestionario de satisfacción fueron que el 56,2% percibieron “Insatisfacción”, el 18,8% presentó “mediana satisfacción” y el 25% “satisfacción”. En relación a los niveles de satisfacción en el estudio se evidenció que predomina la insatisfacción.

En conclusión los resultados obtenidos nos indican que hay una marcada tendencia de insatisfacción por parte de las madres de familia, siendo esta realidad preocupante, por ello se debe mejorar la calidad en el cuidado que brinda el profesional de enfermería.

Palabras Clave: satisfacción, cuidado, enfermería.

ABSTRAC

The objective of the research was to determine the mothers' satisfaction with the care provided by the nurse in the Office of Growth and Development at the Sangarará - Comas Health Center, 2017.

The type of study was descriptive, with a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach, using the survey technique and the instrument, a satisfaction questionnaire validated and prepared by Cristina Isabel Paredes Menacho in 2013. Sampling was not used probabilistic for convenience. The sample consisted of 80 mothers.

The findings found in the Sangarará health center according to the satisfaction questionnaire were that 56.2% perceived "dissatisfaction", 18.8% presented "medium satisfaction" and 25% "satisfaction". In relation to levels of satisfaction in the study, it was evident that dissatisfaction predominates.

In conclusion, the results obtained indicate that there is a marked tendency of dissatisfaction on the part of the mothers of family, being this worrying reality, for that reason the quality of attention must be improved, therefore the quality of care provided by the nursing professional must be improved.

Keywords: satisfaction, care, nursing.

ANEXO 8

CARTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo, BECERRA MEDINA LUCY TANI, docente de la Facultad de Ciencias Médicas y Escuela Profesional de ENFERMERÍA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada "Satisfacción de las madres sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Sangarará – Comas, Año 2017", de la estudiante ORTIZ VALENCIA KEIKO GERALDINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de Abril del 2018



Firma

MG. BECERRA MEDINA LUCY TANI

DNI: 07733851