



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

“Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el Centro de salud Carmen Medio, Comas 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

TENA SAAVEDRA, XIOMARA CAROLINA

ASESORA

MG. ROSA LILIANA HERRERA ALVAREZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

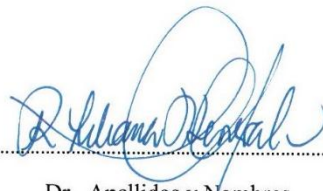
LIMA- PERÚ

2018

**Página del Jurado**

.....  
Dr. Apellidos y Nombres  
**Presidenta**

.....  
Dr. Apellidos y Nombres  
**Secretaria**



.....  
Dr. Apellidos y Nombres  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A mi familia por el gran apoyo incondicional y por ser el principal motivo para cumplir mis objetivos. por último, a todas las personas que confiaron en mí y me apoyaron en este camino.

## AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi profundo agradecimiento en especial a la Mg. Liliana Herrera y Mg. Lucy becerra por el gran apoyo y la confianza que me brindó durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, por guiar mis ideas y ampliar mis conocimientos para la elaboración de mi investigación. A la Universidad César Vallejo, mi Alma Máter, por mi formación durante estos años. También agradezco a todas aquellas personas que fueron partícipes e hicieron posible esta investigación.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Xiomara Carolina Tena Saavedra, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado “Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el centro de salud Carmen medio, comas, 2018”, presentado en VII capítulos para la obtención del grado académico de Licenciada en Enfermería, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, junio del 2018

---

Bach. Xiomara Carolina Tena Saavedra

DNI N° 73150706

## **PRESENTACIÓN**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, presento la Tesis titulada “Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el centro de salud Carmen medio, comas, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar la licenciatura de enfermería.

El presente estudio está estructurado en siete capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, trabajos previos internacionales y nacionales, teorías relacionadas con el tema, la formulación del problema, justificación del estudio y los objetivos planteados en base al instrumento usado. En el segundo capítulo se expone el diseño de la investigación, las variables y la Operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad, el método de análisis de los datos obtenidos y los aspectos éticos aplicados en la investigación. Con el tercer capítulo se expone los resultados descriptivos y el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de los resultados. El quinto capítulo menciona las conclusiones de la investigación realizada, en el sexto se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se enuncian las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los Anexos que dan consistencia a los enunciados de los capítulos previamente expuestos.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desee continuar con la investigación del desarrollo del tema.

Atentamente,

El autor

## Índice

	Pág
Páginas del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
<b>I. Introducción</b>	
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	14
1.3. Teorías relacionado al Tema.....	16
1.4. Formulación del Problema.....	23
1.5. Justificación del Estudio.....	23
1.6. Objetivos.....	24
<b>II. Método</b>	
2.1. Diseño de Investigación.....	26
2.2. Variables. Operacionalización.....	28
2.3. Población y Muestra.....	29
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	
Validez y Confiabilidad.....	30
2.5. Método de Análisis de Datos.....	30
2.6. Aspectos Éticos.....	31
<b>III. Resultados</b> .....	32
<b>Discusión</b> .....	33

IV.	<b>Conclusiones</b> .....	42
V.	<b>Recomendaciones</b> .....	44
VI.	<b>Referencias</b> .....	46
<b>ANEXOS</b>		
	Anexo 1 Instrumento.....	54
	Anexo 2 Consentimiento informado.....	57
	Anexo 3 Matriz de consistencia .....	58
	Anexo 4 Tablas demográficas.....	58
	Anexo 5 tabla de satisfacción global y por dimensiones .....	59
	Anexo 6 Autorización Institucional.....	59
	Anexo 6 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional .....	61
	Anexo 7 Acta de aprobación de originalidad de la tesis .....	62
	Anexo 8 Formulario de autorización para la publicación electrónica de las Tesis.....	63
	Anexo 9 Informe de originalidad Turnitin.....	64
	Anexo 10 Recibo digital de entrega de Turnitin.....	65



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Matriz de consistencia	49
Tabla 2 Tabla de Características socio demográficas de la población estudiada	58
Tabla 3 Distribución de frecuencias de nivel de satisfacción global y por dimensiones de la variable “calidad de atención de enfermería en CRED”	63

## Índice de Figuras

	Pág.
<b>Figura 1:</b> Satisfacción de las Madres de Niños Menores de 2 años Sobre la Calidad de Atención que Brinda el Profesional de Enfermería en el Programa de CRED, Centro de Salud Carmen Medio, Comas. 2018.	38
<b>Figura 2:</b> satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de CRED según la dimensión técnico. - científico, Centro de Salud Carmen Medio, Comas.2018.	39
<b>Figura 3:</b> satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de CRED según la dimensión técnico. - científico, Centro de Salud Carmen Medio, Comas.2018.	40
<b>Figura 4:</b> satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de CRED según la dimensión entorno, Centro de Salud Carmen Medio, Comas.2018.	41

## RESUMEN

La satisfacción es considerada un indicador muy importante para la evaluación de la calidad de atención que el profesional de enfermería brinda en el programa de CRED, lo cual nos permite identificar algunos aspectos para brindar una buena atención a las madres que acuden al programa de CRED y lograr cumplir con sus expectativas. **OBJETIVO:** Determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 2 años sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el programa CRED en el centro Carmen Medio, en Comas.2018. **MATERIA Y METODO:** el estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, diseño no experimental. Se trabajó con una muestra de 136 madres. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada, que se aplicó a las madres previo consentimiento informado. **RESULTADO:** del total 100%. el 72.1% de las madres tienen un nivel de satisfacción alto, el 17.6% de las madres tienen un nivel de satisfacción medio y por último el 10.3% tiene un nivel de satisfacción bajo. en la dimensión técnico-científico, del total 100%, el 75% de las madres encuestadas es de nivel de satisfacción alto, el 16.9% de las madres encuestadas es de nivel de satisfacción medio y por último el 8.1% de las madres encuestadas es de nivel de satisfacción bajo. en la dimensión humana del total 100%, el 69.9% es de nivel de satisfacción alto, el 25.7% es de nivel de satisfacción medio y por último el 4.4% es de nivel de satisfacción bajo. en la dimensión técnico-científico del total 100% ,44.1% es de nivel de satisfacción alto, el 40.4% es de nivel de satisfacción medio y por último el 15.4% es de nivel de satisfacción bajo. **CONCLUSIÓN:** El nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el programa de CRED, la mayoría es alta a medio.

**Palabras claves:** satisfacción, calidad de atención.

## **ABSTRACT**

Satisfaction is considered a very important indicator for the evaluation of the quality of care that the nursing professional provides in the CRED program, which allows us to identify some aspects to provide good care to mothers who attend the CRED program. achieve to meet your expectations. **OBJECTIVE:** To determine the level of satisfaction of mothers of children under 2 years of age on the quality of care provided by the nurse in the CRED program at the Carmen Medio center in Comas.2018. **MATTER AND METHOD:** the study was of quantitative type, descriptive method of cross section, non-experimental design. We worked with a sample of 136 mothers. The technique used was the survey and the instrument a modified Likert scale form, which was applied to mothers with prior informed consent. **RESULT:** of the total 100%. 72.1% of mothers have a high level of satisfaction, 17.6% of mothers have a level of average satisfaction and finally 10.3% have a low level of satisfaction. in the technical-scientific dimension, of the total 100%, 75% of the surveyed mothers is of high satisfaction level, 16.9% of the surveyed mothers is of average satisfaction level and Last, 8.1% of the mothers surveyed had a low level of satisfaction. in the human dimension of the total 100%, 69.9% is of high satisfaction level, 25.7% is of average satisfaction level and finally 4.4% is of level of satisfaction. low satisfaction. in the technical-scientific dimension of the total 100%, 44.1% is of high satisfaction level, 40.4% is of average satisfaction level and finally 15.4% is level of low satisfaction. **CONCLUSION:** The level of satisfaction of mothers regarding the quality of care provided by the nursing professional in the CRED program, the majority is high to medium.

**Keywords:** satisfaction, quality of attention.