



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES SOBRE LA
CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA DE
CRECIMIENTO Y DESARROLLO DEL CENTRO DE SALUD
DR. ENRIQUE MARTIN ALTUNA - ZAPALLAL LIMA 2012**

TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTOR:

GONZALES ARÉVALO DIANA STEFANI

ASESOR:

Lic. Jorge Taipe Cancho

**Línea de Investigación: "Cuidado de la Salud y el Nivel Familiar y
Comunitario".**

LIMA-PERU

2012

INDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
1. INTRODUCCIÓN.....	vi
1.1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.2. Formulación del problema.....	12
1.1.3. Justificación.....	12
1.1.4. Antecedentes.....	13
1.1.5. Objetivos	
1.1.5.1. General.....	16
1.1.5.2. Especifico.....	16
1.2.MARCO REFENCIAL	
1.2.1Marcoteórico.....	16
1.2.2 Marco conceptual.....	22
2. MARCO METODOLOGÍA	
2.1. Variables.....	25
2.1.1 Definición conceptual.....	25
2.1.2 Definición operacional.....	25
2.2 Metodología	
2.2.1 Tipo de estudio	25
2.2.2 Diseño.....	25
2.3 Población y muestra	26
2.4 Método de investigación.....	27
2.5 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	27
2.6 Método de análisis de datos.....	28

3. RESULTADOS.....29
4. DISCUSIÓN.....35
5. CONCLUSIONES.....39
6. SUGERENCIAS.....40
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....41

8. ANEXOS

- ANEXO N° 1.- Cuestionario- instrumento**
- ANEXO N° 2.- Consentimiento informado**
- ANEXO N° 3.- Operacionalización de variables**
- ANEXO N° 4.- Matriz de consistencia**
- ANEXO N° 5.- Prueba Binomial – Juicio de expertos (Validez)**
- ANEXO N° 6.- Prueba de confiabilidad**
- ANEXO N° 7.- Tablas.- las más importantes**
- ANEXO N°8.- Medición de variable de satisfacción**
- ANEXO N°9.- Validez Estadística Del Instrumento**

Primordialmente a Dios por guiarme día a día en el camino correcto.

A mis padres por su esfuerzo, apoyo y motivación ya que sin ellos no tendría la oportunidad de culminar mis estudios profesionales.

A mis amigos (a) por escucharme en los momentos difíciles y motivarme a seguir adelante.

AGRACECIMIENTO

A nuestra Alma Mater EAPE de la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad que nos brinda, para nuestro crecimiento y desenvolvimiento como persona y futuros profesionales de enfermería al servicio de la sociedad.

A la Magíster Pilar Jiménez Berru por sus consejos, motivaciones y valiosas enseñanzas.

Al Centro de Salud Materno Infantil Zapallal por depositar la confianza en mí para llevar a cabo el presente estudio y a las madres por su participación absoluta en la elaboración o realización del presente estudio.

PRESENTACIÓN

Consideramos la satisfacción de los usuarios como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

El personal de enfermería como trabajador de la salud en el primer nivel de atención y con una responsabilidad compartida en el cuidado del menor de cinco años tiene que promover el estado de salud físico , mental y emocional del niño así como prevenir las enfermedades que alteren al proceso de su crecimiento y desarrollo. Es ahí que la enfermera debe brindar cuidados oportunos, continuos y seguros para que el usuario perciba la satisfacción del servicio.

El reciente estudio realizado tratar de dar a conocer el gran significado que tiene la satisfacción de usuario en especial en las madres que continuamente asisten con sus niños al servicio de CRED para ser atendidos y que les brinden un cuidado oportuno, continuo, seguro y humano; ya que ellas asisten para conocer cómo va el aumentando en su desarrollo y crecimiento de su niño.

La investigación consta: Capítulo I: Introducción en la cual consta de realidad problemática, formulación del problema, justificación, antecedentes, objetivos tanto general como específico. Marco Referencial; marco teórico y marco conceptual. Capítulo II: Marco Metodológico: se encuentran variables, definición conceptual y operacional, tipo de estudio, diseño, población y muestra, método de investigación, técnica e instrumento de recolección de datos, método de análisis de datos. Capítulo III: Resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

RESUMEN

El nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado que brinda la enfermera favorecerá a mejorar el cuidado y la calidad de la atención en el servicio de CRED. El objetivo de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que le brinda la enfermera en CRED del Centro Materno Infantil Zapallal. El estudio es cuantitativo, tipo descriptivo, el diseño es no experimental. La población estuvo conformada por 400 madres que asisten con sus niños menores de 1 año. La técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. Resultados: El nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de CRED en la dimensión humana el 42.8% se muestra medianamente satisfecho; el 38.8% con satisfacción baja y 18.4% alta. Referente a la dimensión continua 53,9% muestra satisfacción media; el 44,7% alta y 1,3% baja. En la dimensión segura 53.3% muestra nivel de satisfacción media, 30.9% baja y el 15.8% alta. La dimensión oportuna 69.1% nivel de satisfacción media, 17.8% y alta 13.2%. Conclusiones la satisfacción de la madre sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de CRED es media a baja.

ABSTRACT

The level of satisfaction of the mother on the care provided by nurse promotes to improve the care and quality of care in the service of CRED.

The objective of this study is to determine the level of satisfaction of mothers about the care that provide nurses in CRED of the maternal child Zapallal. El health center study is quantitative, descriptive, the design is not experimental. The population was formed by 400 mothers who attend with their children under the age of 1 year. The technical was the interview and the instrument a questionnaire.

Result: the level of satisfaction of mothers about the care provided by nurses in the service of CRED.

In the human dimension 42.8% shown averagely satisfied, 38.8% with low satisfaction and 18.4% with high satisfaction. Refernetemente to the continuous dimension the 53.9% shows average satisfaction, the 44.7% high satisfaction.

In the safe dimension 53.3% shows satisfaction level average, the 30.9% low and the 15.8% high.

The timely dimension the 69.1% average satisfaction, the 17.8% high and low 13.2%.

Conclusions: the satisfaction of the mother about the care offered by the nurse in the service of CRED is medium to low.