



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de la madre sobre el cuidado que brinda la enfermera al menor de cinco años en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, Año-2014.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en gestión de los servicios de salud.

AUTOR:

Br. Daga Díaz María Antonieta

ASESOR:

Mg. Sánchez Coronel Danilo

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2014

DEDICATORIA

A mis padres, que siempre son ejemplo de bondad y entrega; con todo el amor del mundo les dedico este logro. A mi hijo que siempre me acompaña y nos fortalecemos día a día, lo amo con todo mi corazón. A mi nieto que supo comprender mis momentos de ausencia.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer especialmente a Dios, por darme paciencia, fortaleza y salud. A mis Profesores (as) de la Maestría por su dedicación, y paciencia en brindarnos sus conocimientos, experiencia y sabiduría. A mis colegas por su apoyo constante e incondicional durante todo este trayecto.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción de la madre sobre el cuidado que brinda la Enfermera al menor de cinco años en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, Año – 2014”, con la finalidad de : Determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado que brinda la enfermera al niño menor de cinco años en el Programa de Crecimiento y Desarrollo de un Centro de Salud, Agosto – Setiembre 2014, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en “Gestión de los servicios de Salud”.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

INDICE

Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	4
1.2 Marco Teórico	10
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	31
1.4.1 Realidad problemática	
1.4.2 Formulación del problema	
1.5 Objetivos	34
1.6 Limitación del estudio	35
II. MARCO METODOLÓGICO	36
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	39
2.3.1 Tipo de estudio	
2.3.2 Diseño	
2.4 Población, muestra y muestreo	40

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.6 Métodos de análisis de datos	43
2.7 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	62
ANEXOS	

RESUMEN

Escenario: Distrito de Carabaylo, Lima – Perú.

Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado que brinda la enfermera al niño menor de cinco años en el Programa de Crecimiento y Desarrollo de un Centro de Salud de Carabaylo.

Métodos y Técnicas: cuantitativa no experimental de nivel descriptivo simple con diseño transversal descriptivo. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario que se aplicó a 54 madres de niños menores de 5 años que acudieron a un servicio de Control de Crecimiento y Desarrollo entre los meses 15 de agosto hasta 15 de setiembre del 2014.

Resultados: se identificó del total de madres encuestadas sobre el cuidado que brinda la enfermera al niño menor de 5 años en el Programa de Crecimiento y Desarrollo, el 42.6% evidencian un Nivel medio de satisfacción; el 29.6% constató un nivel bajo de satisfacción y 37% un nivel medio de satisfacción en el Área Técnico Profesional; el 44.4% consideraron un nivel medio de satisfacción en el Área de Relación Educativa y el 70.4% estuvieron con un nivel medio de satisfacción en el Área de Relación Confianza .

Conclusiones: en primer lugar, el Área de relación de confianza resultó en mayor proporción con un nivel medio de satisfacción. En segundo lugar en el Área de relación educativa se demostró una mayor tendencia en el nivel medio de satisfacción. Asimismo en el Área técnico los niveles medio y bajo fueron equitativos. En general estas dimensiones evidenciaron un porcentaje mayor en el nivel medio.

Palabras Claves: satisfacción, cuidado, enfermería, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

Scenario: Carabayllo District, Lima - Perú.

Objective: To determine the level of satisfaction of the mother on the care provided by nurse the child under five in Program Growth and Development of a Health Center Carabayllo.

Methods and Techniques: Quantitative non-experimental descriptive level with simple descriptive cross-sectional design. Survey technique was used and the instrument was a questionnaire that was applied to 54 mothers of children under five years who attended a Service Control Growth and Development between the months August 15 until September 15 for data collection 2014.

Results: Results: We identified the total surveyed mothers about the care given by nurses at child under 5 years in the Growth and Development Program , 42.6 % show a medium level of satisfaction; 29.6 % found a low level of satisfaction and 37 % a medium level of satisfaction in the Professional Technical Area ; 44.4 % considered an average level of satisfaction in the area of Educational Value and 70.4 % were with an average level of satisfaction in the Area of Relationship Trust.

Conclusions: first, the area relationship of trust resulted in higher proportion in an average level of satisfaction. Second in the area of educational relationship showed a greater tendency in the average level of satisfaction. Also in the technical area middle and low levels were equitable. In general these dimensions showed a higher percentage in the medium.

Keywords: satisfaction, care, nurse, growth and development.