



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción de las madres que acuden a  
consultorio de crecimiento y desarrollo en  
establecimientos Maternos Infantiles Villa El Salvador  
Noviembre 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORAS:**

Br. Francisca Huamani Prado

Br. Blanca Mejía Rivero

**ASESOR:**

Mgtr. Manuel Loayza Alarico

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ – 2014**

**Dedicatoria:**

Dedicado a nuestros esposos e hijos, por su amor incondicional y por ser la inspiración en nuestra superación profesional.

Agradecemos, a nuestro profesor Manuel Loayza por su colaboración y apoyo profesional y a los directivos de los Establecimiento Maternos Infantiles que fueron la clave para culminación con éxito en la elaboración del presente trabajo.

## Declaración Jurada

Nosotras, Huamani Prado Francisca, Mejía Rivero Blanca Natalia, estudiantes del Programa Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 09828952, 41573733, con la tesis titulada “Nivel de satisfacción de las madres que acuden a consultorio de crecimiento y desarrollo en Establecimientos Maternos Infantiles de Villa el Salvador, Noviembre 2014” declaramos bajo juramento que: La tesis es de nuestra autoría.

- 1) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada total, ni parcialmente.
  
- 2) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
  
- 3) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

## Presentación

En la actualidad la satisfacción de los usuarios en salud, es uno de los indicadores de mayor relevancia e importancia para evaluar la calidad de la atención prestada; debido a que constituye una forma de participación de los usuarios al expresar su complacencia y valoración de los servicios. Es por ello, que la satisfacción del paciente debe ser un objetivo primordial para cualquier responsable de los servicios de Atención Primaria en Salud.

El presente estudio titulado “Nivel de Satisfacción de las madres que acuden a Consultorio de Crecimiento y Desarrollo en Establecimientos Maternos Infantiles Villa el Salvador Noviembre 2014” , tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción de las madres que acuden a los consultorios de crecimiento y desarrollo en los establecimientos de salud maternos infantiles villa el salvador Noviembre 2014. Con el propósito de proporcionar información actualizada a los directivos de la Red de Salud de Villa el Salvador, a fin de que el profesional de enfermería elabore estrategias de educación permanente dirigida al personal de salud, contribuyendo en el mejoramiento de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en todos los componentes donde ejecuta sus actividades y de esta manera satisfacer la demanda poblacional.

El estudio de investigación se ha estructurado para su presentación de la siguiente manera: Capítulo I. Introducción, en la cual se presenta el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, objetivos generales y específicos; Capítulo II. Marco Teórico incluye antecedentes, base teórica y definición operacional de términos; Capítulo III. Metodología en el que se expone el tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, unidad de análisis, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimientos para el análisis e interpretación de la información y consideraciones éticas. Capítulo IV. Resultados y discusión; Capítulo V. Conclusiones, limitaciones y recomendaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración jurada	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	10
1.2 Antecedentes	26
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	35
1.5 Objetivos	38
<b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	43
2.4 Tipos de estudio	43
2.5 Diseño	43
2.6 Población, muestra y muestreo	44
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8 Métodos de análisis de datos	46
<b>III. Resultados</b>	49
<b>IV. Discusión</b>	74
<b>V. Conclusiones</b>	82
<b>VI. Recomendaciones</b>	85
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	88
<b>VIII. Bibliografía</b>	91
<b>IX. Anexos</b>	93

## Resumen

**Objetivo:** La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo en los Establecimientos Materno Infantiles de Villa el Salvador durante el mes de Noviembre del año 2014.

**Métodos:** Se realizó un estudio no experimental descriptivo y transversal, se aplicó una encuesta de entrada y salida a los usuarios que acudieron a recibir atención en los Establecimientos Materno Infantiles (San José, Juan Pablo II y Cesar López Silva) durante el mes de Noviembre del 2014.

El cuestionario que se utilizó fue de acuerdo a la normativa del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud del Ministerio de Salud, MINSA RM N° 527-2011; el cual, consta de 44 preguntas cerradas (22 evaluarán percepciones y otras 22 preguntas evaluarán expectativas) con el fin de explorar a profundidad la percepción y expectativas de los/las usuario/as respecto al servicio recibido.

**Resultados:** Del total de madres que acuden al consultorio de crecimiento y desarrollo a los Establecimientos Maternos Infantiles de Villa el Salvador, el 92.6% esta insatisfecha en tanto que el 7.4% está satisfecha.

**Palabras claves:** Nivel de Satisfacción de las madres, Consultorio Crecimiento y Desarrollo, Dimensiones, Expectativas, Percepciones.

## Abstract

**Objective:** This research aims to determine the level of satisfaction of mothers attending clinics for growth and development in the Maternal Child establishments of Villa el Salvador during the month of November 2014.

**Methods:** A non-experimental descriptive study was conducted a survey in and out users who came to receive care at the Maternal Child Establishments (San Jose, Juan Pablo II and Cesar Lopez Silva) during the month of November was applied 2014.

The questionnaire used was according to the rules of the quality management system Health, Ministry of Health, MINSA RM No. 527-2011; which consists of 44 closed questions (22 assess perceptions and expectations evaluated 22 other questions) in order to explore in depth perception and expectations of the / the user / as regarding the service received.

**Results:** Of the mothers who come to the clinic for growth and development establishments Maternal Child of Villa el Salvador, is dissatisfied 92.6% while 7.4% is satisfied.

**Keywords:** Level of satisfaction of mothers, Growth and Development Office, Dimensions, Expectations, Perceptions.