



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019.

TESIS PARA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTORES:

Pareja Mesicano, Eliana (ORCID: 0000-0002-6056-8322)

Rodriguez Flores, Francisco Solano (ORCID: 0000-0001-7839-8555)

ASESORA:

Dra. Ruiz Lavado, Noemi Emérita (ORCID: 0000-0003-2809-1322)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y gestión en salud

TRUJILLO - PERÚ

2019

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a DIOS, por permitirnos tener vida y salud, ya que gracias a él hemos logrado concluir esta hermosa profesión, brindándonos fortaleza y siempre con el alma y la tarea de servir a las personas que más nos necesiten.

A nuestros padres, hermanos y hermanas, porque ellos siempre estuvieron brindándonos su apoyo y consejos para hacer de nosotros mejores personas y convertirnos en quienes somos ahora.

A nuestros maestros, que a lo largo de estos 5 años que estuvimos en la universidad nos brindaron sus conocimientos, enseñanzas, amistad y por todas las palabras de aliento.

Eliana y Francisco

AGRADECIMIENTO

A DIOS por guiarnos, inspirarnos y mostrarnos el camino correcto para desarrollar nuestras habilidades y destrezas, en la atención de los usuarios.

Al Centro de Salud nivel I-3 por recibirnos y al personal que nos brindaron todo su apoyo incondicional para poder llevar a cabo el presente proyecto de investigación y a las madres que participaron en el estudio, por su ayuda desinteresada.

A mis maestros que siempre supieron inculcarme valores de responsabilidad, empatía, idoneidad y resiliencia en atención del usuario.

Eliana y Francisco

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	0

}

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Calidad de atención según dimensión técnico-científica en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	17
Tabla 2: Calidad de atención según dimensión humana en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	18
Tabla 3: Calidad de atención según dimensión entorno en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	19
Tabla 4: Calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	20
Tabla 5: Nivel de satisfacción en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	21
Tabla 6: Satisfacción según la calidad de atención en la dimensión técnico-científica en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	22
Tabla 7: Satisfacción según la calidad de atención en la dimensión humana en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	23
Tabla 8: Satisfacción según la calidad de atención en la dimensión entorno en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	24
Tabla 9: Satisfacción según la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la calidad de atención de enfermería y la relación con la satisfacción de madres de niños menores de 1 año que asisten a la estrategia Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019. El estudio corresponde a un diseño correlacional, de corte transversal, la técnica aplicada fue la entrevista, se aplicó los cuestionarios de calidad de atención de enfermería y satisfacción a 104 madres. Los resultados: En cuanto la calidad de atención enfermería, 92% de las madres indican que la calidad de atención de enfermería es alta, en la dimensión técnico científica 84%, en la dimensión humana el 77% y 79% en la dimensión de entorno; en cuanto a la satisfacción, el 71% de las madres presenta un nivel alto de satisfacción, 29% tiene un nivel medio. Concluyendo que existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción ($\chi^2=8,995$, $P=0.003<0.05$)

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

The aim of this research was to determine the quality of nursing care and the relationship with the satisfaction of mothers of children under one year old who attend the Growth and Development strategy at the I-3 level Health Centre in Arequipa, 2019. The study corresponds to a correlational, cross-sectional design, the technique applied was the interview, and questionnaires of nursing care quality and satisfaction were applied to 104 mothers. The results were that, in terms of the quality of nursing care, 92% of the mothers indicated that the quality of nursing care was high; 84% in the technical-scientific dimension; 77% in the human dimension, and 79% in the environment dimension. In terms of satisfaction, 71% of the mothers had a high level of satisfaction, 29% had a medium level. We conclude that there is a significant relationship between the quality of nursing care and satisfaction ($\chi^2=8.995$, $P=0.003$)

Key words: Quality of care, satisfaction, growth and development.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Dra. Noemí Emérita Ruiz Lavado**, docente de la Facultad / Escuela de posgrado Ciencias de la salud y Escuela Profesional / Programa académico de Enfermería de la Universidad César Vallejo (Trujillo), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción en madres de niños menores de 1 año, estrategia de Crecimiento y Desarrollo Centro de Salud Nivel I-3 Arequipa 2019” del (los) autor (autores) **Pareja Mesicano, Eliana y, Rodriguez Flores, Francisco Solano** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha,

Trujillo, 15 de febrero del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Ruiz Lavado, Noemí Emérita	
DNI 17876988	Firma 
ORCID 0000-0003-2809-1322	