

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



**Satisfacción de las madres de niños/as menores de 1 año
sobre calidad de atención brindada por la enfermera en
consultorio CRED Centro de Salud Marcavelica,
diciembre 2016-abril 2017**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Autor

Yarleque Acaro, Cruz Francisca

Sullana – Perú
2018

ABSTRACT

La presente investigación se realizó, con el Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las madres con niños/as menores de 1 años sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el Consultorio CRED del Centro de Salud Marcavelica. Diciembre 2016 - Abril 2017. Material y Métodos: El método de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal y retrospectivo. La muestra fue de 41 participantes. La técnica utilizada fue la Encuesta, y el instrumento, el Cuestionario con la escala tipo Likert modificada (Anexo A), el cual consta de; presentación, datos generales, instrucciones y datos específicos. El cual fue elaborado y utilizado por Bertha Milagros López Tirado (2015). Los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS versión 20. Resultados: La población en su mayoría tiene entre 21 a 30 años de edad, con estudios de secundaria, son amas de casa y en el Centro de Salud son continuadoras como usuarias. El nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidas en el consultorio CRED del C.S. Marcavelica, en la dimensión Técnico- científico, es medio el 75,5%, alto el 19,5% y bajo el 4,9%. El nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidas en el consultorio CRED del C.S. Marcavelica, en la dimensión Humano es alto el 63,4%, medio el 31,7% y bajo el 4,9%. El nivel de satisfacción de las madres de niños menores de un año atendidas en el consultorio CRED del C.S. Marcavelica, en la dimensión Entorno, medio el 85,4%, alto el 9,8 % y bajo el 4,9%. Las variables en estudio muestran relación significativa según la prueba estadística chi cuadrado. La hipótesis se cumplió según lo planteado. Conclusiones: El nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 1 año sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el consultorio CRED del C.S. Marcavelica, el 56,1% medio, el 36,6% alto y el 7,3% bajo. Recomendaciones: Que el equipo de salud, asignado al programa de crecimiento y desarrollo (CRED), reciba capacitación permanente sobre el cuidado humanizado y calidad de atención a fin de promover estrategias

orientadas a mejorar las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva con las usuarias que permita mejorar y reflejarse en el trato amable y cordial al usuario y por ende la salud de nuestros niños.