

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE ENFERMERIA**



**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE MADRES SOBRE  
LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE  
CRECIMIENTO Y DESARROLLO, CENTRO DE SALUD PORTADA DE  
MANCHAY, PACHACAMAC. 2018**

**TESIS**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. MARÍA ISABEL SAAVEDRA BLAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**ASESOR:**

**MG. MARIA DEL PILAR FAJARDO CANAVAL**

**LIMA – PERÚ**

**2018**

## RESUMEN

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la Percepción de Calidad y Satisfacción de madres sobre la atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Portada de Manchay, Pachacamac, 2018. Estudio tipo cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal, realizado en una muestra de 70 madres para recoger los datos de las variables Percepción de la Calidad se utilizó el cuestionario de Tarraga y Margue, adaptado por la autora, validado con 0.953; para recoger los datos de la variable Satisfacción de madres acerca de la atención de enfermería se utilizó el cuestionario de Sepulveda y Cols (2009), adaptado por la autora validado con una confiabilidad de 0.943.

Los resultados arrojaron que el 78.6% de las madres tienen un nivel alto respecto a la Calidad de atención; y el 70% tienen un nivel alto respecto a la Satisfacción de atención de enfermería. Se concluye que la variable percepción de la Calidad está relacionada directa y positivamente con la variable Satisfacción de atención de enfermería según el estadístico rho de spearman: 0.652. Recomendamos a la jefa de enfermería realizar monitoreo permanente del personal a su cargo, en el momento de la atención a los pacientes.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad, comunicación, cuidado humanizado, relaciones interpersonales, enfermería.

## ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between the Perception of Quality and Satisfaction of mothers on nursing care in the office of growth and development, Health Center Cover of Manchay, Pachacamac, 2018. Study type descriptive correlational quantitative of cross section, in a sample of 70 mothers.

To collect the data of the variables Perception of Quality, the Tarraga and Margue questionnaire was used, adapted by the author, validated with 0.953; To collect the data of the variable Satisfaction mothers about nursing care, the questionnaire of Sepulveda and Cols (2009) was used, adapted by the author validated with a reliability of 0.943.

The results showed that 78.6% of mothers have a high level with respect to the Quality of care; and 70% have a high level of satisfaction with nursing care. It is concluded that the quality variable is directly and positively related to the nursing care satisfaction variable according to the rho de spearman statistic: 0.652. We recommend to the nursing manager to perform permanent monitoring of the staff under her charge, at the time of the attention to patients.

**KEY WORDS:** Quality, communication, humanized care, interpersonal relations, nursing.