



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES  
DE 24 MESES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA  
ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO  
EN EL CENTRO DE SALUD CARLOS PROTZEL, COMAS - 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA**

**IMAN MENDOZA EDITH DEL PILAR**

**ASESORA**

**MG. LILA BLANCAS FIERRO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**SALUD PERINATAL E INFANTIL**

**LIMA- PERÚ**

**2018**



**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
N°196-2018-UCV-LIMA NORTE/EP-ENFERMERÍA.**

El Presidente y los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución Directoral N°810-2018-UCV-Lima Norte/EP-ENFERMERÍA de la Escuela Profesional de Enfermería acuerdan:

**PRIMERO.-** Aprobar por: **UNANIMIDAD**

El Desarrollo de Proyecto de Investigación presentada por él (la) estudiante:

**IMAN MENDOZA, EDITH DEL PILAR**

Con el Tema denominado:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS MADRES DE NIÑOS MENORES DE 24 MESES SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE CRECIMIENTO Y DESARROLLO CENTRO DE SALUD CARLOS PROTZEL, COMAS - 2018**

**SEGUNDO.-** Al culminar la sustentación, él (la) estudiante **IMAN MENDOZA, EDITH DEL PILAR**, obtuvo el siguiente calificativo:

NÚMERO	LETRAS	CONDICIÓN
17	DIECISIETE	APROBADO

Presidente : Mgtr. María Teresa Ruiz Ruiz   
 Secretario : Mgtr. Lucy Tani Becerra Medina   
 Vocal : Mgtr. Lila Blancas Fierro 

Los Olivos, 11 de diciembre de 2018



**Mgtr. Zora María De Los Angeles Riojas Yance**  
Coordinadora de la Escuela Profesional de Enfermería  
Lima Norte

## **DEDICATORIA**

A mi familia por el gran apoyo incondicional y por ser el principal motivo para cumplir mis objetivos, y, a todas las personas que confiaron en mí y me apoyaron en este camino.

## **AGRADECIMIENTO**

Manifiesto mi profundo agradecimiento en especial a la Mg. LILA BLANCAS FIERRO por el gran apoyo y la confianza que me brindó durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, por guiar mis ideas y ampliar mis conocimientos para la elaboración de la investigación. A la Universidad César Vallejo, mi Alma Máter, por mi formación durante estos años. También agradezco a todas aquellas personas que fueron partícipes e hicieron posible esta investigación.

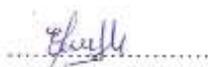
## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, EDITH DEL PILAR IMAN MENDOZA, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo, declaro que el trabajo académico titulado “Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 24 meses sobre la calidad del Cuidado de la Enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de salud Carlos Protzel, en Comas 2018”, presentado en VII capítulos para la obtención del grado académico de Licenciada en Enfermería, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.



Bach. Edith Del Pilar Imán Mendoza  
DNI N° 47656011

## **PRESENTACIÓN**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, presento la Tesis titulada Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 24 meses sobre la calidad del Cuidado de la Enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Carlos Protzel, en Comas - 2018 en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar la licenciatura de enfermería.

El presente estudio está estructurado en siete capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, trabajos previos internacionales y nacionales, teorías relacionadas con el tema, la formulación del problema, justificación del estudio y los objetivos planteados en base al instrumento usado. En el segundo capítulo se expone el diseño de la investigación, la variable y la Operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad, el método de análisis de los datos obtenidos y los aspectos éticos aplicados en la investigación. En el tercer capítulo se expone los resultados descriptivos y el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de los resultados. El quinto capítulo menciona las conclusiones de la investigación realizada, en el sexto se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se enuncian las referencias bibliográficas. Finalmente se presentan los Anexos que dan consistencia a los enunciados de los capítulos previamente expuestos.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desee continuar con la investigación del desarrollo del tema.

Atentamente,

Bach. Edith Del Pilar Imán Mendoza

# ÍNDICE

Pág.

Carátula.....	I
Jurado calificador .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
Dedicatoria .....	3
Agradecimiento .....	4
Declaración de autenticidad .....	5
Presentación.....	6
Índice .....	7
Abstract.....	10
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Trabajos Previos .....	13
1.3. Teoría relacionada al tema .....	17
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación .....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.7. Objetivos .....	31
II. METODOLOGÍA .....	33
2.1. Diseño de investigación.....	33
2.2. Operacionalización de variable .....	34
2.3. Población y muestra .....	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	37

2.5. Método y análisis de datos .....	38
2.6. Aspectos éticos .....	38
III. RESULTADOS .....	40
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. RECOMENDACIONES .....	49
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	50
ANEXOS.....	58
ANEXO 1: INSTRUMENTO .....	59
ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	62
ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	63
ANEXO 4: VALIDEZ.....	66
ANEXO 5: CONFIABILIDAD.....	67
ANEXO 6: LIBRO DE CÓDIGOS .....	68
ANEXO 7: MEDICION DE LA VARIABLE .....	69
ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS .....	71

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 24 meses sobre la calidad del cuidado de la Enfermera en el servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Carlos Protzel, Comas.

Este estudio es de enfoque cuantitativo nivel descriptivo, de diseño no experimental y según el periodo del tiempo es de corte transversal; se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, la muestra estuvo conformada por 107 madres de niños menores de 24 meses que asisten al servicio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Carlos Protzel. Para la recolección de datos la técnica utilizada fue la encuesta y se aplicó un cuestionario de 31 preguntas de tipo Likert, cuenta con 3 dimensiones: técnica-científico, humana y entorno.

Los resultados obtenidos indican que el 59% de las madres de niños menores de 24 meses presentó un nivel de satisfacción medio, el 45% presentó un nivel de satisfacción bajo y sólo un 8% presentó satisfacción alto. Con respecto a la dimensión técnico – científico el 56% presentó un nivel de satisfacción medio, en la Dimensión Humana el 52% presentó un nivel de satisfacción medio, y en la dimensión entorno el 62% presentó un nivel de satisfacción bajo.

En conclusión, las madres de niños menores de 24 meses del Centro de salud Carlos Protzel se encuentran medianamente satisfechas con la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería en el consultorio de CRED.

Palabras Clave: Satisfacción, calidad, cuidado, enfermería.

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to determine the level of satisfaction of mothers of children under 24 months of age in the Quality of Care of the Nurse in the Growth and Development service at the Carlos Protzel Health Center, Comas 2018.

The type of study was descriptive, with a quantitative approach, non-experimental design and cross-section; non-probabilistic sampling was used for convenience, the sample consisted of 107 mothers of children under 24 months who attend the Growth and Development service at the Carlos Protzel Health Center. For data collection the technique used was the survey and a questionnaire of 31 questions was applied according to dimensions with Likert type alternatives.

Among the findings, it was found that 59% of mothers of children under 24 months had an average level of satisfaction, 45% had a low level of satisfaction and only 8% had high satisfaction. With respect to the technical - scientific dimension, 56% presented a level of average satisfaction, in the Human Dimension, 52% presented a level of average satisfaction, and in the environment dimension, 62% presented a low level of satisfaction.

From the results obtained, it was concluded that the mothers of children under 24 months of the Carlos Protzel Health Center are fairly satisfied with the quality of care provided by the nursing staff in the CRED office, that is why recommends that it is recommended to train the nursing staff in quality of care to achieve a high level of satisfaction in our mothers, thus capturing more children and decreasing our percentages of dropouts.

**Keywords:** Satisfaction, quality, care, nursing.

Yo, Blanca Fierro Jela  
 docente de la Facultad Ciencias Médicas y Escuela  
 Profesional Enfermería de la Universidad César Vallejo Lima Norte (precisar filial  
 o sede), revisor (a) de la tesis titulada

• Nivel de Satisfacción de las Madres de Niños menores de 24  
meses sobre la calidad del cuidado de la Enfermera en el  
Servicio de Crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud  
Carlos Botul, Comas 2018  
 del (de la) estudiante Edith Del Pilar Timañ Mendoza

constato que la investigación tiene un índice de similitud de  
29. % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias  
 detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las  
 normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Lima, 19 de Noviembre del 2018



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 08810332

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / de la institución evaluadora	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------