

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN LA OPINIÓN  
DE LAS MADRES EN LOS SERVICIOS DE CRED-  
INMUNIZACIONES DEL CENTRO DE SALUD  
VILLA LOS REYES, CALLAO 2016**

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

**AUTORA:**

MILAGROS DEL PILAR RIOJAS FARROÑAN

**ASESORA:**

MG. MÓNICA MENESES LA RIVA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del cuidado de Enfermería

**LIMA-PERÚ**

**2016**

PAGINA DEL JURADO

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIO

---

VOCAL

## **DEDICATORIA**

De manera especial a mis padres ya que siempre me brindaron su apoyo incondicional en cada momento que necesité de ellos a lo largo de mi formación profesional. A mis maestros por depositar en mí su confianza y guiarme para lograr concluir satisfactoriamente la presente investigación. Asimismo, a todas aquellas personas que a lo largo de estos cinco años me acompañaron en la realización de una de mis grandes logros.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Mg. Mónica Meneses La Riva por el apoyo y confianza que me brindó en el desarrollo del presente trabajo de investigación, por guiar mis ideas para mi formación como investigadora. También agradezco a todas aquellas personas que fueron partícipes e hicieron posible esta investigación.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Milagros del Pilar Riojas Farroñan con DNI N° 73025397, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Agosto del 2016

---

Milagros del Pilar Riojas Farroñan

73025397

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad del cuidado de enfermería según la opinión de las madres en los servicios de CRED-Imunizaciones del Centro de Salud Villa Los Reyes, Callao 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

Milagros del Pilar Riojas Farroñan

## ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b> .....	i
Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x

### I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	8
1.4 Formulación del problema.....	18
1.5 Justificación del estudio.....	18
1.6 Objetivos	
1.6.1 Objetivo general.....	19
1.6.2 Objetivos específicos.....	19

### II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	21
2.2 Variable, operacionalización.....	21
2.3 Población y muestra.....	22
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5 Métodos de análisis de datos.....	24
2.6 Aspectos éticos.....	25

<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>38</b>

## **ANEXOS**

✓ Matriz de operacionalización.....	44
✓ Validez del instrumento por juicio de expertos.....	46
✓ Prueba binomial.....	49
✓ Confiabilidad de los instrumentos-Alfa de Crombach.....	51
✓ Cálculo de la muestra.....	52
✓ Instrumentos.....	53
✓ Hoja de información y consentimiento informado.....	59



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del cuidado de enfermería según la opinión de las madres en los servicios de CRED-Inmunizaciones del Centro de Salud Villa Los Reyes. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo-comparativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 92 madres. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento dos cuestionarios tipo escala Likert. Resultados: El nivel de calidad del cuidado de enfermería en los servicios de CRED-Inmunizaciones según la opinión de las madres es en general medio alcanzando un 44.6%, seguido de un nivel bajo representado por un 43.5% y un 12% correspondiente al nivel alto. En el servicio de CRED, el 65.2% de las madres opinaron que el nivel de calidad del cuidado es medio, mientras que en el servicio de Inmunizaciones el 58.7% consideró que son de un nivel de calidad bajo. De acuerdo a las dimensiones, en el servicio de CRED se encontró que el nivel bajo prevalece en la técnico-científica con un 82.6% y 65.2% en la dimensión entorno. En relación al servicio de Inmunizaciones, el nivel medio predominó en la dimensión técnico-científica y entorno alcanzando en ambas el 54,3%. Conclusión: El nivel de calidad del cuidado de enfermería que predomina en los servicios de CRED-Inmunizaciones según la opinión de las madres es el medio.

**Palabras clave:** Calidad del cuidado, usuario en salud, cuidados de enfermería.

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine the level of quality of nursing care in the opinion of mothers in services CRED-Immunizations Health Center Villa Los Reyes. The study was quantitative, descriptive and non-experimental comparative level cross-sectional design. The sample consisted of 92 mothers. The technique used was the survey and instrument type two questionnaires Likert scale. Results: The level of quality of care nursing services CRED-Immunization in the opinion of mothers is generally medium reaching 44.6%, followed by a low level represented by 43.5% and 12% for the high level. CRED in service, 65.2% of mothers felt that the level of quality of care is medium, while in the service 58.7% Immunizations are considered a low level of quality. According to the dimensions, in the service of CRED found that the low level prevailing in the technical-scientific with 82.6% and 65.2% in the dimension environment. Regarding Immunization service, the average level predominated in the technical-scientific and environmental dimension both reaching 54.3%. Conclusion: The level of quality of nursing care that predominates in services CRED-Immunization in the opinion of mothers is the medium.

**Key words:** Quality of care, user health, nursing care.