

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**

**MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

**TESIS**

**PERCEPCIÓN DE LOS PADRES DE NEONATOS PREMATUROS SOBRE LOS  
CUIDADOS HUMANIZADOS DE LA ENFERMERA Y LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE NEONATOLOGÍA DEL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL  
SOLOGUREN**

**PRESENTADO POR: NELLY EDITH VALVERDE ROMERO**

**Para optar el grado de MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR: DR. FERNANDO RAFAEL VIGIL CORNEJO**

**2 0 2 0**

## RESUMEN

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar la relación de la calidad del servicio de neonatología con la percepción de los padres de los neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de las enfermeras del Hospital Alberto Sabogal Sologuren (HASS).

En cuanto al tipo de investigación fue descriptivo porque estableció la relación entre dos variables y el nivel aplicado por el uso de encuestas, el método y diseño del estudio fue correlacional porque trató de precisar la covariación entre la calidad del servicio de neonatología con la percepción de los padres de los neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de las enfermeras.

La población estuvo conformada por 79 padres de los neonatos atendidos en la unidad de cuidados intensivos de neonatología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. La muestra quedó constituido por 66 padres de los neonatos atendidos en UCI.

En cuanto al instrumento se utilizó una entrevista elaborada con 22 enunciados para evaluar la percepción de los padres respecto a los cuidados humanizados que le brinda el personal de enfermería a los neonatos prematuros. Para medir la calidad de atención se utilizó la prueba Servqual de Parasuraman que consta de 20 enunciados que miden cinco dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Ambos test fueron debidamente validados.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Spearman por tratarse de variables cualitativas utilizando el margen de error de 0.05.

Los resultados fueron que la calidad del servicio de neonatología se relaciona directamente con la percepción de los padres de los neonatos prematuros sobre los cuidados humanizados de las enfermeras del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.

**Palabras claves: percepción de los padres, cuidados humanizados, calidad de atención, neonatos prematuros, unidad de cuidados intensivos.**

## **ABSTRACT**

The general objective of the research work was to determine the relationship between the quality of the neonatology service and the parents' perception of preterm infants about the humanized care of the nurses of the Alberto Sabogal Sologuren Hospital (HASS).

Regarding the type of research, it was descriptive because it established the relationship between two variables and the level applied by the use of surveys, the method and design of the study was correlational because it tried to specify the covariation between the quality of the neonatology service with the perception of parents of preterm infants on the humane care of nurses.

The population consisted of 79 parents of the newborns attended in the neonatal intensive care unit of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital. The sample was made up of 66 parents of the newborns attended in the ICU.

Regarding the instrument, an interview with 22 statements was used to assess the parents' perception of the humanized care that nursing personnel provide to preterm infants. To measure the quality of care, the Parasuraman Servqual test was used, which consists of 20 statements that measure five dimensions: tangible elements, responsiveness, reliability, security and empathy. Both tests were duly validated.

For the hypothesis testing, the Spearman correlation test was used because they were qualitative variables using the error margin of 0.05.

The results were that the quality of the neonatology service is directly related to the perception of the parents of premature infants about the humanized care of the nurses of the Alberto Sabogal Sologuren Hospital.

**Key words: parental perception, humanized care, quality of care, preterm infants, intensive care unit.**