



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y humanización del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los padres de los neonatos internados en el servicio de neonatología del Hospital Regional Cusco - 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Evelyn Monica Lopez Varela

**ASESOR:**

Dr. Elmer Amado Salas Asencios

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2016**

**Página del Jurado**

.....  
**Mg. Nelly Cirila Gamarra Espinoza**  
**Presidente**

.....  
**Dra. Miriam Luz Valdivia Bernal**  
**Secretario**

.....  
**Dr. Elmer Amado Salas Asencios**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A nuestro Dios, quien fue un apoyo espiritual en todo momento, derramando sus bendiciones, por ser en mi vida fuente de amor, bondad y brindarme salud para lograr mis metas y objetivos.

A mis madre, porque con su instrucción ha sembrado en mí las virtudes que se necesitan para vivir con anhelo y felicidad, por su incondicional apoyo en todo momento además de mantenerlo a través del tiempo.

Con mucho afecto y agradecimiento a mis hermanos, por su aliento firme y por ser mi atención segura constante en la consecución de mis metas.

Mi novio por ser conmigo como un amigo y compañero inseparable, fuente de apoyo en todo momento, por su colaboración incondicional en la culminación de esta Maestría Gestión de los Servicios de la Salud.

## **Agradecimiento**

Al Dr. César Acuña Peralta, por la apertura del programa de Maestría Gestión de los Servicios de la Salud en la ciudad del Cusco, lo cual ha permitido mejorar mis habilidades y capacidades.

A la Dra. María Hilda Rozas Cáceres por el servicio emprendido en el Programa de Maestría Gestión de los Servicios de la Salud, lo que me ha permitido obtener un grado académico más.

Al Dr. Elmer Salas Asencio, para quien va mi agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, recomendación y experiencia brindada durante todo el proceso del estudio que he realizado.

Mi agradecimiento especial y afectuoso a todo el personal de enfermeras del servicio de neonatología del Hospital Regional del Cusco.

Gracias a todas aquellas personas que colaboraron en la concreción del trabajo de investigación.

La autora

## DECLARACIÓN JURADA

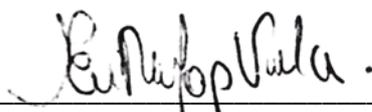
Yo, Evelyn Monica Lopez Varela, estudiante de la Escuela profesional de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención y humanización del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los padres de los neonatos internados en el servicio de neonatología del Hospital Regional Cusco - 2016 “

Presentada, en 86 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado 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 otra 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.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Cusco, 26 de Noviembre del 2016



---

Evelyn Monica Lopez Varela

DNI: 42932196

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención y humanización del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los padres de los neonatos internados en el servicio de neonatología del Hospital Regional del Cusco - 2016”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la atención de calidad y humanización del personal de salud y la satisfacción de los padres de familia de los neonatos internados en el servicio de neonatología, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado .....	1
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
DECLARACIÓN JURADA .....	v
PRESENTACION.....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	134
1.1. Problema .....	334
1.2. Hipótesis.....	345
1.3. Objetivos .....	356
1.3.1. Objetivo general .....	356
1.3.2. Objetivos específicos .....	356
II. MARCO METODOLÓGICO.....	367
2.1. Variables .....	367
2.1.1. Variables independientes .....	367
2.1.2. Variable dependiente .....	377
2.2. Operacionalizacion de variables.....	378
2.3. Metodología .....	389
2.4. Tipo de estudio.....	389
2.5. Diseño de investigación.....	399
2.6. Población, muestra y muestreo .....	390
2.6.1. Población .....	390
2.6.2. Muestra .....	400
2.6.3. Muestreo .....	401
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	411
2.8. Métodos de análisis de datos y contrastación de hipótesis.....	412
2.9. Fiabilidad de los instrumentos aplicados en el estudio .....	423
2.9.1. Coeficiente de fiabilidad .....	423
2.9.2. Cálculo del Índice de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach.....	433
III. RESULTADOS.....	467
3.1. Descripción de los resultados:.....	467

3.1.1. Organización de los resultados del estudio:.....	467
3.2. Presentación de resultados descriptivos mediante tablas de frecuencias y porcentajes	490
3.3. Contraste de hipótesis de la investigación.....	612
3.1.1 Prueba de hipótesis específica primera.....	645
3.1.2 Prueba de hipótesis específica segunda.....	677
3.1.3 Prueba de hipótesis específica tercera.....	700
3.1.4 Prueba de hipótesis general de ambas variables .....	743
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	77
V. CONCLUSIONES .....	80
VI. RECOMENDACIONES .....	82
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	83
VIII. ANEXOS.....	85
Anexo N° 1.....	86
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Organización de resultados variable calidad de atención del personal de enfermería y sus dimensiones .....	46
Tabla 2. Organización de resultados variable humanización del personal de enfermería con sus dimensiones. ....	47
Tabla 3. Organización de resultados variable satisfacción de los padres con sus dimensiones. ....	48
Tabla 4. Niveles de atención humana .....	49
Tabla 5. Niveles de atención oportuna .....	50
Tabla 6. Niveles de atención segura.....	51
Tabla 7. Niveles de atención continúa .....	52
Tabla 8. Niveles de calidad de atención del personal de enfermería .....	53
Tabla 9. Frecuencia de la etapa de valoración .....	54
Tabla 10. Frecuencia de la etapa de intervención .....	55
Tabla 11. Frecuencia de la etapa de evaluación .....	56
Tabla 12. Niveles del humanización del personal de enfermería .....	57
Tabla 13. Dimensión satisfacción de los padres (Entorno externo).....	58
Tabla 14. Frecuencia de la satisfacción del equipo de trabajo (Entorno Interno) .....	59
Tabla 15. Niveles de la satisfacción de los padres de los recién nacidos.....	60
Tabla 16. Organización de resultados para las variables calidad de atención del personal de enfermería y humanización del personal de enfermería como variables numéricas....	62
Tabla 17. Cálculos estimados para determinar la distribución normal de las variables. ....	63
Tabla 18. Comportamiento de las medidas numéricas entre las variables calidad de atención del personal de enfermería y el etapa de valoración.....	65
Tabla 19. Comportamiento de las medidas numéricas entre las variables calidad de atención del personal de enfermería y la etapa de intervención. ....	67
Tabla 20. Comportamiento de las medidas numéricas entre las variables calidad de atención del personal de enfermería y la etapa de evaluación. ....	70
Tabla 21. Matriz de correlaciones de las dimensiones de las variables calidad de la atención, humanización del personal de enfermería y satisfacción de los padres de familia.....	73
Tabla 22. Comportamiento de las medidas numéricas entre las variables calidad de atención del personal de enfermería y humanización del personal de enfermería. ....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1. NIVELES DE ATENCIÓN HUMANA .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.0</b>
GRAFICO 2. NIVELES DE ATENCIÓN OPORTUNA.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.1</b>
GRAFICO 3. NIVELES DE ATENCIÓN SEGURA .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.2</b>
GRAFICO 4. NIVELES DE ATENCIÓN CONTINUA .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.3</b>
GRAFICO 5. NIVELES DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA ...	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.4</b>
GRAFICO 6. FRECUENCIA DE LA ETAPA DE VALORACIÓN.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.5</b>
GRAFICO 7. FRECUENCIA DE LA ETAPA DE INTERVENCIÓN .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.6</b>
GRAFICO 8. FRECUENCIA DE LA ETAPA DE EVALUACIÓN .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.7</b>
GRAFICO 9. NIVELES DEL HUMANIZACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.8</b>
GRAFICO 10. FRECUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES (ENTORNO EXTERNO)	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.9</b>
GRAFICO 11. FRECUENCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO (ENTORNO INTERNO) ....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.0</b>
GRAFICO 12. NIVELES DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE LOS RECIÉN NACIDOS..	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.1</b>
GRAFICO 13. DIAGRAMA DE DISPERSIÓN DE PUNTOS DEL ETAPA DE VALORACIÓN SEGÚN EL CALIDAD DE ATENCIÓN .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.5</b>
GRAFICO 14. DIAGRAMA DE DISPERSIÓN DE PUNTOS DE LA ETAPA DE INTERVENCIÓN SEGÚN EL HUMANIZACIÓN.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.8</b>
GRAFICO 15. . DIAGRAMA DE DISPERSIÓN DE PUNTOS LA ETAPA DE EVALUACIÓN SEGÚN LA CALIDAD DE ATENCIÓN .....	<b>71</b>
GRAFICO 16. DIAGRAMA DE DISPERSIÓN DE PUNTOS DEL HUMANIZACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN EL CALIDAD DE ATENCIÓN.....	<b>74</b>

## RESUMEN

El estudio está orientado a determinar o establecer si la calidad de la atención y la humanización del personal de enfermería, va en relación con la satisfacción de los padres de familia, respecto a las atenciones desarrolladas por el personal de enfermería durante el año 2016, con los padres de los neonatos internados en el servicio de Neonatología del Hospital Regional de la ciudad del Cusco.

El tipo de investigación es no experimental, el diseño es descriptivo explicativo (Sánchez y Reyes, 2006), considerando una muestra de 15 enfermeras del Hospital Regional del Cusco y 90 padres de familia quienes utilizan el Servicio de la Unidad de Cuidados Intensivos – UCIN e Intermedios Neonatales; elegidos a través del muestreo probabilístico aleatorio simple, de un total de 108 padres de familia a quienes se les aplicó los instrumentos para el recojo de datos, consecuentemente describir y analizar la correlación causal entre la calidad de atención del trabajador de enfermería, humanización del personal de enfermería y satisfacción de los padres.

Se hizo uso del paquete estadístico IBM SPSS para la Ciencias Sociales, determinándose así las tablas con sus respectivas frecuencias y gráficos de barras, posteriormente se realizó el contraste de hipótesis con pruebas estadísticas no paramétricas, determinándose el coeficiente de correlación causal de las variables y sus dimensiones.

El proceso de la metodología y los resultados obtenidos han demostrado el nivel de relación en las variables calidad de atención del trabajador en enfermería, humanización del trabajador en enfermería y satisfacción de los padres, el cual se estima en la tabla 21, se estima el consolidado por el total de las variables, donde se realiza un análisis descriptivo previo en la tabla de contingencia, lo cual evidencia dependencia entre ambas variables; de la aplicación de la prueba estadística correlación de Pearson, el valor del coeficiente de correlación " $r$ "=0.715, determinando una correlación directa y significativa, determinando que a mayores niveles de calidad de atención y humanización del trabajador en enfermería, mejores niveles de satisfacción de los padres de los neonatos.

Palabras claves: Calidad de atención del personal de enfermería, Humanización del personal de enfermería y Satisfacción de los padres.

## ABSTRACT

The study is aimed at determining or establishing whether the quality of care and humanization of nursing staff is related to the satisfaction of parents with respect to the care provided by nurses during the year 2016, the parents of infants hospitalized in the Neonatology service of the Regional Hospital of the city of Cusco.

The type of research is non-experimental, the design is descriptive explanatory (Sánchez and Reyes, 2006), considering a sample of 15 nurses from the Regional Hospital of Cusco and 90 parents who use the Service of the Intensive Care Unit - NICU and Intermediate Neonatal; Selected through simple random probability sampling of a total of 108 parents to whom data collection instruments were applied, consequently describing and analyzing the causal correlation between the quality of care of the nursing worker, humanization of the staff Nursing and parental satisfaction.

We used the statistical package IBM SPSS for the Social Sciences, thus determining the tables with their respective frequencies and bar graphs, later the hypothesis test was performed with non-parametric statistical tests, determining the coefficient of causal correlation of the variables and their dimensions.

The process of the methodology and the results obtained have demonstrated the level of relationship in the variables quality of attention of the worker in nursing, humanization of the worker in nursing and satisfaction of the parents, which is estimated in table 21, estimated the consolidated By the total of the variables, where a previous descriptive analysis is carried out in the contingency table, which evidences dependence between both variables; Of the application of the statistical test Pearson correlation, the value of the correlation coefficient " $r$ " = 0.715, determining a direct and significant correlation, determining that higher levels of care quality and humanization of the nursing worker, better satisfaction levels Of the parents of the newborns.

Keywords: Quality of attention of the personnel of infirmary, Humanization of the personnel of infirmary and Satisfaction of the parents.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud, se ha convertido en un factor decisivo para el éxito en la satisfacción de los usuarios. En los últimos años se han desarrollado estudios, donde se priorizan las opiniones de los usuarios de salud como parte del concepto de calidad en la atención de salud. Permitiendo mejorar los procesos que valoran al evaluar satisfacción y calidad percibida en la atención de salud.

En un servicio de neonatología, La satisfacción de los padres de familia de los neonatos corresponde al área crítica, es uno de los parámetros fundamentales para poder evaluar la atención de calidad y la humanización que emplean el personal de enfermería con sus hijos, al momento de la atención, en cualquier tipo de procedimientos, desde el ingreso hasta el egreso del neonato.

La Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) e Intermedios pertenece al Hospital Regional del Cusco y brinda servicios de cuadros críticos de salud de los neonatos, que es una institución de salud de nivel III-1. Cuenta con una infraestructura adecuada, diversos equipos biomédicos, fármacos especiales, área de lactario, banco de leche y personal de salud especializado en el área, como; médicos, enfermeras, técnicos de enfermería y personal de nutrición. Que reciben una capacitación continua en cuanto al cuidado integral del neonato, en sus diversas problemáticas de salud.

El personal de enfermería que labora en el servicio de Neonatología, cuenta con segunda especialidad en el área y viene laborando en el servicio continuamente en un promedio de 5 a 25 años de servicio asistencial.

Los padres de familia de los neonatos se enfrentan a un ambiente desconocido, especializado y muy tecnificado, teniendo que lidiar con un lenguaje técnico y poco usual para cada uno de ellos, debido a que no comprenden el lenguaje especializado, afrontando los problemas de salud del neonato críticamente enfermo quienes asignan toda la responsabilidad en los profesionales de la salud.(1) Esto supone una pérdida de control del ambiente familiar, observar que su hijo está en una incubadora o cuna, con aparatos especiales, tubos, monitores, etc, para que se le