



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA –
INTERMEDIO SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN EL HOSPITAL

HIPÓLITO UNANUE, 2020

Línea de investigación:

Salud pública

Tesis para optar el título profesional de Enfermería Especialista en
Neonatología

Autora

Cervantes García, Eveling Rosmery

Asesora

Olivera Mejía, Nila

ORCID: 0000-0001-5246-6601

Jurado

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza

Galarza Soto, Karla Vicky

Aguilar Pajuelo, Blanca Elvira

Lima - Perú

2024

CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA – INTERMEDIO SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN EL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	2%
5	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	2%
6	digibuo.uniovi.es Fuente de Internet	2%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	vsip.info Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

**CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA –
INTERMEDIO SEGÚN PERCEPCIÓN DE LOS PADRES EN EL HOSPITAL
HIPÓLITO UNANUE, 2020**

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el título profesional de Enfermería Especialista en Neonatología

Autora:

Cervantes García, Eveling Rosmery

Asesora:

Olivera Mejía Nila

ORCID: 0000-0001-5246-6601

Jurado:

Caffo Marruffo, Marlene Esperanza
Galarza Soto, Karla Vicky
Aguilar Pajuelo, Blanca Elvira

Lima-Perú

2024

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hija Thais Olazabal Cervantes y a mi esposo David Olazabal Román por su apoyo constante para que pueda lograr este objetivo profesional.

Agradecimiento

A mi asesora Mg. Nila Olivera Mejía por su paciencia, dedicación y apoyo constante para lograr concluir mi tesis de especialidad.

ÍNDICE

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
1.1 Descripción y formulación del problema	10
1.2 Antecedentes	13
1.3 Objetivos	17
1.4 Justificación	18
II. Marco Teórico	19
2.1 Base teórica sobre el problema de investigación	19
III. Método	26
3.1 Tipo de investigación	26
3.2 Ámbito temporal y espacial	26
3.3 Variable	26
3.4 Población y muestra	26
3.5 Instrumento	27
3.6 Procedimiento	29
3.7 Análisis de datos	29
3.8 Consideraciones éticas	29
IV. Resultados	30

V.	Discusión de resultados	33
VI.	Conclusiones	37
VII.	Recomendaciones	38
VIII.	Referencias	39
IX.	Anexos	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Ficha técnica del instrumento: cuidado de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020.	28
Tabla 2	Confiabilidad de la variable	28
Tabla 3	Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología.	30
Tabla 4	Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología según su dimensión humana.	30
Tabla 5	Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología según su dimensión oportuna.	31
Tabla 6	Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología según su dimensión segura.	31
Tabla 7	Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología según su dimensión continua	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Marco conceptual de mortalidad y morbilidad materna	12
---	----

Resumen

Objetivo: Determinar los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020. **Método:** Tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal con un diseño no experimental. Para determinar la población estuvo conformada por 63 madres del área de intermedios del servicio de neonatología. La técnica de recolección de datos fué la encuesta y el instrumento el cuestionario. **Resultados:** Los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología, según percepción de los padres el 38.1% regular, el 31.7% bueno, el 20.6% muy bueno, y el 9.5% es deficiente, en su dimensión humana en el servicio de neonatología, según percepción de los padres el 42.9% regular, el 28.6% bueno, el 15.9% muy bueno, y el 12.7% es deficiente, en su dimensión oportuna en el servicio de neonatología según percepción de los padres el 41.3%, regular, el 33.3% bueno, el 17.5% muy bueno, y el 7.9% es deficiente, en su dimensión segura en el servicio de neonatología según percepción de los padres el 44.4% regular, el 30.2% bueno, el 14.3% muy bueno y el 11.1% es deficiente, y en su dimensión continua en el servicio de neonatología según percepción de los padres el 39.7% regular, el 34.9% bueno, el 19.0% muy bueno, y el 6.3% es deficiente. **Conclusión:** los cuidados de enfermería según la percepción de los padres fué regular.

Palabras clave: cuidados, enfermería, neonatología, percepción, padres.

Abstract

Objective: To determine the nursing care in the neonatology service - intermediate according to parents' perception at the Hipólito Unanue hospital, 2020. **Method:** Quantitative, descriptive and cross-sectional type with a non-experimental design. The population consisted of 63 mothers from the intermediate area of the neonatology service. The data collection technique was the survey and the instrument was the questionnaire. **Results:** Nursing care in the neonatology service, according to parents' perception, 38.1% were regular, 31.7% good, 20.6% very good, and 9.5% deficient, in its human dimension in the neonatology service, according to parents' perception 42.9% were regular, 28.6% good, 15.9% very good, and 12.7% deficient, in its timely dimension in the neonatology service according to parents' perception 41.3% were regular, 33.3% good, 33.3% very good, and 12.7% deficient, in its timely dimension in the neonatology service according to parents' perception 41.3% regular, 33.3% very good, and 12.7% deficient. 3%, regular, 33.3% good, 17.5% very good, and 7.9% deficient, in its safe dimension in the neonatology service according to parents' perception 44.4% regular, 30.2% good, 14.3% very good, and 11.1% deficient, and in its continuous dimension in the neonatology service according to parents' perception 39.7% regular, 34.9% good, 19.0% very good, and 6.3% deficient. **Conclusion:** nursing care according to parents' perception was fair.

Key words: care, nursing, neonatology, perception, parents.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción y formulación del problema

Según la Organización Mundial de Salud [OMS], 2020), los diferentes sistemas de salud poseen una serie de características que se encuentran enmarcadas en: infraestructura, profesionales sanitarios calificados, gasto directo del usuario, los cuales garanticen los servicios de salud de calidad. El desempeño del personal debe optimizarse a través de la aplicación de intervenciones sanitarias, donde se pueda reducirse hasta un 20% las tasas de mortalidad neonatal, teniendo principal problema, la brecha que tiene en la atención al recién nacido y las familias. En el caso específico en un servicio de neonatología, donde la percepción que tienen los padres de familia, puede ser el indicador del tipo de servicio que se ofrece.

Según la OMS (2020), define al recién nacido como el ser humano que tiene menos de veinte y ocho días de vida, por este motivo, es importante ofrecer alimentación y atención integral.

Según la OMS (2020), menciona que existe una probabilidad de muerte del 40%, en niños menos de cinco años, siendo el motivo la falta de atención en salud, teniendo la mayor incidencia el nacimiento en sus hogares. Esta institución, ha registrado en 2.9 millones de niños que mueren en el primer mes de vida, por este motivo, la OMS y la UNICEF llevo a cabo una serie de análisis en diferentes países para las intervenciones a favor de los recién nacidos. Uno de los objetivos estratégicos se encuentra en el mejoramiento de la calidad en la atención de salud, así como el acceso en un marco asistencial que se extienda desde el embarazo, infancia y adolescencia.

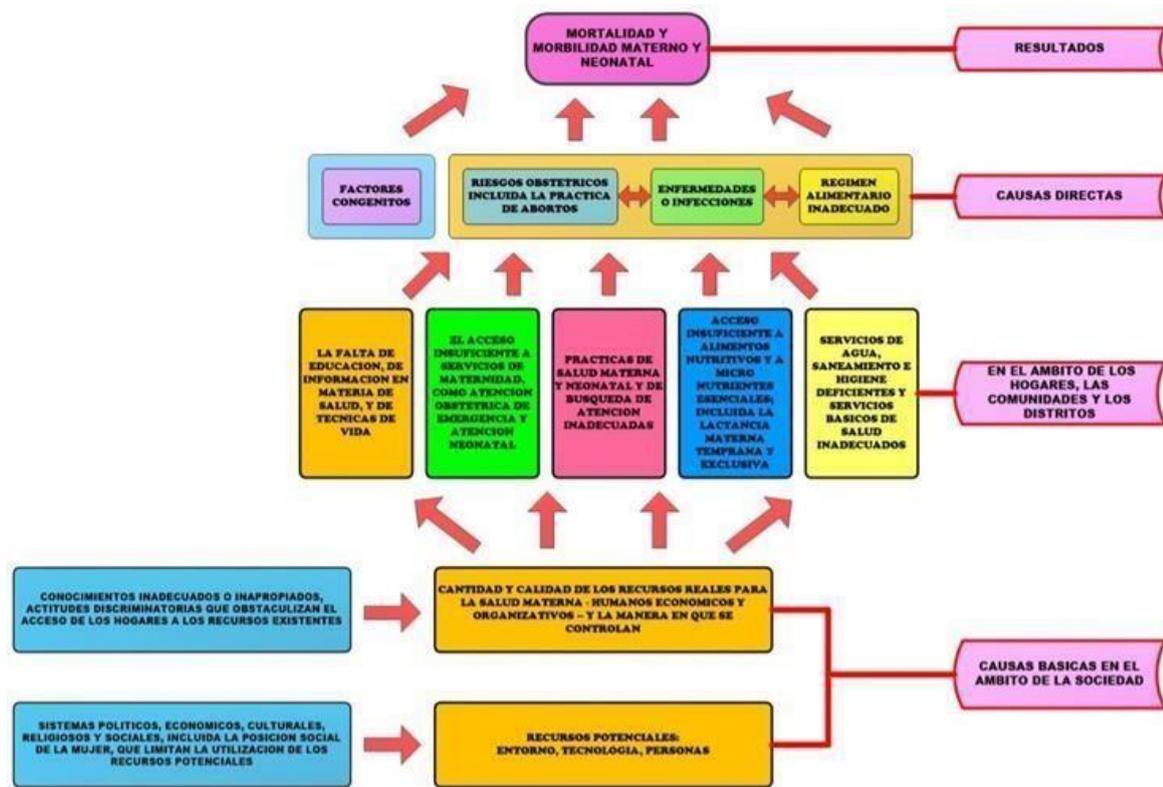
A nivel regional, en la región América, alcanzó el objetivo cuatro, respecto al desarrollo del Milenio, la cual ha reducido en 67% de tasas de mortalidad de cinco años entre 1990 al 2015. (OPS, 2020)

En los últimos quince años, la reducción de muertes neonatales en el Hospital Hipólito Unanue, donde en el último año asciende a 3.7%; sin embargo, la institución ha tenido una serie de iniciativas internacionales para reducir la mortinatalidad y la mortalidad neonatal, para mejorar la integración en las intervenciones y estrategias de salud. (Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2019)

Según el Encuesta demográfica y Salud (ENDES, 2000-2011) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2000-2011) en coordinación con el Ministerio de Salud (2000-2011), han reportado que la tasa de mortalidad perinatal en el Perú, en las urbanas se han reducido de 15 a 8 (por cada diez mil nacidos vivos) y zonas rurales de 31 a 13 (por cada diez mil nacidos vivos), lo cual significa que existen reducción siendo los factores a las mejoras en las prácticas de asfixia, prematuridad e infecciones (UNICEF/INEI 2011). Si bien, las altas tasas de mortalidad se encuentran en las zonas rurales, estas se basan en el nivel de acceso a los servicios de salud. (MINSa, 2018)

Según el Ministerio de Salud (2018) conceptualiza los problemas relacionados a la mortalidad y morbilidad materna y neonatal, estas pueden encontrarse relacionados a nutrición, agua, saneamiento, higiene, servicios de atención sanitaria y las prácticas de hábitos saludables (MINSa, 2018). Por este motivo, el MINSa (2018) ha construido el siguiente modelo basado en los factores que afectan la mortalidad y mortandad del neonato. (Ver Figura 1).

Figura 1. Marco conceptual de mortalidad y morbilidad materna



Fuente: Tomado de (MINSA, 2018)

El acceso a la atención de servicios de maternidad obstétrica de emergencia neonatal, puede influir en este comportamiento. Debido a ello, la importancia, de descubrir, porque la población no acude adecuadamente a estas instituciones a través de un análisis de sus percepciones de los usuarios actuales.

Por su parte, en el Hospital Hipólito Unanue en el área de neonatología se tiene nacimientos en promedio de cinco al día, sin embargo, las acciones que realizan son basadas en estándares que requieren: Ante ello, se tiene la necesidad de conocer que tanto ha mejorado la atención en el servicio neonatología a través de la percepción de los padres, dado que son las madres quienes reciben el servicio de forma directa y son las únicas que pueden brindar una apreciación real en este servicio, teniendo en cuenta además que existen opiniones encontrada respecto al servicio brindado por parte de los padres, por ello la importancia de este proyecto. De lo antes expuesto se pudo plantear el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020?

Así mismo se presenta a continuación problemas específicos planteados para esta investigación:

¿Cuáles son los cuidados de enfermería en su dimensión humana en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020?

¿Cuáles son los cuidados de enfermería en su dimensión oportuna en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020?,.

¿Cuáles son los cuidados de enfermería en su dimensión segura en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020?

¿Cuáles son los cuidados de enfermería en su dimensión continua en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020?

1.2. Antecedentes

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Zepeda (2021) en España presentó su estudio “Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales”. Los resultados obtenidos muestran que los padres perciben de manera satisfactoria los cuidados de enfermería en la unidad de cuidados intensivos neonatales del HUCA. Sin embargo, en el análisis por dimensiones al instrumento CARE-Q, hay necesidad de fortalecer aspectos relacionados principalmente con la percepción de las variables se anticipa y mantiene relación de confianza, entre los que destacan la atención en horas nocturnas, la empatía y los procesos de comunicación con las familias. Además, agregando las dimensiones del instrumento NICSS, reafirma el fortalecimiento de la comunicación como área de menor satisfacción entre los padres de los neonatos de la Unidad.

Llerena y Castro (2020) en Ecuador presentaron su estudio “Percepción de los usuarios sobre calidad de atención en el servicio de neonatología del hospital general del Puyo”. La muestra fue no probabilística por conveniencia conformado por 138 madres de neonatos hospitalizados. El instrumento utilizado fue un formulario tipo encuesta, la técnica fue la entrevista. Los resultados fueron: la percepción que tienen los usuarios (las madres) acerca de la calidad de atención que brinda el área de Neonatología 69% percibe la atención como medianamente favorable, 21% medianamente favorable y 10% desfavorable; en la dimensión específica sobre el médico que le atendió, 90% madre refieren que mostró interés por la salud de su bebé y un 10% No. El no permitir el ingreso al padre en un 91% crea falta de satisfacción en las madres. Por lo que se concluye que la percepción de la mayoría de las madres es favorable, pero requiere algunos cambios para optimizar y mejorar su calidad.

Utrilla (2018) en su investigación “La relación enfermera-padres -neonato desde la perspectiva enfermera”. Investigación cualitativa, con un enfoque Interaccionismo Simbólico, teniendo como población a las enfermeras del hospital. Teniendo como resultados que la enfermera considera como compleja, dinámica y única la percepción del cuidado del neonato. Sempronio et al. (2016) con la investigación “Evaluación de la percepción del cuidado centrado en la familia y del estrés parental en una unidad neonatal”. Fue un estudio cuasi experimental, con grupos no equivalentes, para evaluar la percepción de profesionales de salud. Entre los resultados se tuvo que el cuidado de la familia en la unidad de neonatal ($p=0.041$) y la comprensión de la familia en la hospitalización ($p=0.050$), teniendo como consecuencia la reducción en las puntuaciones medias de estrés manteniendo un cuidado continuo en el paciente

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Santoyo (2022), presentó su estudio “Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en un hospital público - Lambayeque. Corresponde un estudio descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental de temporalidad transversal, en una población de 248 padres de neonatos hospitalizados, seleccionando una muestra de 110 padres al momento del alta hospitalaria. Los resultados muestran en el 50,9% un nivel medio de la calidad cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos en un hospital público Lambayeque 2021, y el 32,7% con un nivel alto, de las dimensiones en un nivel bajo destacaron la enseñanza y aprendizaje (45,5%), en un nivel medio el humanismo y sensibilidad (47,3%), ayuda y confianza (54,5%), soporte y protección (52,7%) y necesidades humanas (40%) y en un nivel alto el método científico (45,5%). Se concluye que la calidad del cuidado de enfermería en los recién nacidos en un hospital público de Lambayeque fue percibida como medio.

Albujar (2022), presentó estudio “Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un hospital público, Chiclayo 2020. Investigación cualitativa con un enfoque descriptiva. Los sujetos fueron 15 padres (mamá y papá) que cumplieron los criterios de selección, la muestra fue no probabilística obtenida por saturación y redundancia, previo consentimiento informado. Resultados: Surgieron tres categorías finales: Trato enfermero idóneo con indicios de mal trato, Necesidad de información adecuada según el nivel cultural, y Reclamo de valores altruistas en el trabajo enfermo: Paciencia, vocación, comprensión. Conclusión: Los padres de prematuros relatan que el trato de enfermería es muy bueno, están satisfechos con su desempeño y son conscientes de la ardua tarea que realizan.

Mederos (2021), con la investigación titulada “Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato hospitalizado en un hospital Nacional de Ayacucho, 2021”, Este

estudio es de enfoque cuantitativo, en el que se usó el instrumento elaborado por la teórica Thora K. La muestra fue 50 cuidadores donde dio como resultado que el 42% de los encuestados perciben una atención indiferente y el 58% favorable, también se vio que según la dimensión humano el 10% percibió muy desfavorable, 76% desfavorable y 14% indiferente, en la dimensión continuo el 8% desfavorable, 14% indiferente y el 8% favorable, siguiendo con las dimensiones oportuno el 6% desfavorable, 10% indiferente, 32% favorable y el 52% muy favorable y con respecto a la dimensión seguro el 40% percibió como muy desfavorable, 4% desfavorable, 10% indiferente y el 2% favorable. En conclusión: en su mayoría los cuidadores tienen una opinión favorable a los cuidados que se brinda a sus niños y en cuanto a las dimensiones los cuidadores no tienen una buena percepción debido a que por la pandemia se los dejó de incluir en los cuidados que se brinda a sus niños.

Abregú et al. (2018), con la investigación titulada “Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato, unidad de cuidados intensivos neonatales Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018”, la metodología cuantitativa, no experimental, transversal, de tipo descriptivo con una muestra de 60 padres. Entre los resultados se tiene que ser válido con el cuestionario Thora Crown a través del indicador de Alpha de Cronbach de 0.8. Donde se presentó un nivel regular según el 46% de la muestra en el cuidado de enfermería, al igual que aspectos como el cuidado oportuno en un 49%, humano en un 52% y continuo en un 47%.

Alvaron (2018), con la investigación titulada “Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología – Hospital Nacional Dos de mayo 2018”. Investigación cuantitativa, no experimental, transversal y descriptiva, teniendo como dimensiones el técnico – científico, humana y entorno. El resultado fue que el 42.5% de las madres es satisfacción media, con respecto a las dimensiones son: técnico – científico en un 44.1%, Humana en un 45.8%, Entorno en un 44.1% y segura en un 49.2%.

Cabana (2018), con su investigación titulada “Calidad de cuidados de enfermería según perspectiva de los padres del recién nacido – Ayacucho”, El estudio fue cuantitativo, con una muestra de 88 padres. La percepción de los padres de familia fue de 45.5% como regular, sin embargo, como dimensión estructura fue de 51.1%, proceso 53.4% y resultado como 39.8%.

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

Determinar los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020.

1.3.2. *Objetivos específicos*

Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión humana en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020.

Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión oportuna en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020.

Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión segura en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020.

Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión continua en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

El nacimiento, es la etapa natural del ser humano, la cual se encuentra reflejada en las condiciones sanitarias y condiciones de desarrollo que se requieren para cubrir la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, los cuidados de las personas están a cargo de personal especializado, donde requieren de ciertos niveles de aprendizaje, sea a través de capacitaciones, donde sus habilidades puedan interactuar con el medio y este también con la naturaleza de servir. Una de las condiciones se encuentra en que muchos especialistas, se encuentran en situaciones adversas, donde el ser humano, ha encontrado patrones de comportamiento y soluciones que pueden ser resueltos, sin generar un conflicto interno entre sus usuarios.

1.4.2. Justificación práctica

La generación de elementos que contribuyan a la elaboración de protocolos de trabajo de la enfermera neonatal fortalece la calidad y excelencia, las políticas de trabajo para el cuidado de neonatos engloba un conjunto de elementos en los cuales muchos de los profesionales de la salud pueden ampararse para mejorar su actuar diario brindando un cuidado de calidad, así mismo experiencias propias y estándares que en la práctica son relevantes para su labor diaria.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

Todo proceso de nacimiento, parto natural o cesárea es un proceso bastante complejo, dado que el neonato deja de depender de la madre, es el primer paso por el cual comienza a ser independiente. A nivel general los nacimientos prematuros se van incrementando, motivo por el cual se hace necesario brindar una atención especializada, con todo el soporte necesario para responder ante esta situación. (MINSA, 2015)

Este proceso de nacimiento, conocido como parto inicia con tres semanas de anterioridad a las primeras contracciones, las cuales producen dolor en la madre gestante lo cual motiva que asista a un hospital para dar a luz a su bebé, aunque existen casos en que el tapón de cuello uterino es expulsado, otras en las cuales el agua comienza a salir producto de roturas, siendo estas últimas más dolorosas y requieren mayor urgencia de atención (Sanitas, 2018).

2.1.1. *Percepción*

Es la idea, referencia, apreciación, definición de cómo el ser humano percibe algo de aquello que está observando en función de sus necesidades del momento, generalmente dado por la manifestación de la conducta de otra persona hacia sí. (Roldan, 2015)

Por otro lado, se dice que la percepción es abstracta y nace a partir de un efecto sensorial, es decir de experiencias que hemos pasado, dado que no lo hemos percibido, es como si nuestra memoria hubiese estado en blanco y comienzan a llenarse en función a sucesos, hechos, experiencias y el ser humano va conceptualizando cosas, sensaciones, eventos y teorías. (Schiffman, 2004)

Según Gestalt la percepción es un proceso de cognición relacionado con la interpretación reconocimiento y significación, con lo cual puedes elaborar juicios vinculados a

las sensaciones logradas en un ambiente social y físico, que se encuentran en un aprendizaje y memoria. (Oviedo, 2004)

2.1.1.1 Percepción asociada a servicios. Generalmente la percepción se encuentra asociado al grado de cumplimientos de objetivos en la utilización de un bien o en la prestación de un servicio, cuando el objeto o servicio más se acerque a la necesidad que motivó su origen, mayor será el resultado de evaluación de la percepción, dado que habrá cubierto gran parte de las necesidades por las cuales el objeto o servicio fue creado. (González y Arciniegas, 2016)

Para Bustamante et al., (2020) la percepción asociada a servicios es aún más sensible de enfocar, debido a que lo que para una persona puede ser importante el trato, para otra puede ser el tiempo de recuperación, o quizá el conjunto de varios aspectos, que cada persona va valorando en función de su requerimiento de atención y también es cierto que esa valoración se ve influenciado del estado emocional de la persona en el momento que emite la valoración o los estados emocionales basados en la memoria que hacen valorar un servicio.

2.1.2. Calidad

Se define así al grado de cumplimiento de una necesidad, la cual debe cumplir una serie de requisitos o especificaciones para los cuales ha sido diseñado (Cadena, 2018). El personal de enfermería es aquel que tiene mayor contacto con los pacientes en un centro médico, independientemente si este es privado o estatal, por ello es de suma importancia todo aspecto que involucre a este profesional, desde conocimiento, trato, cuidados de seguridad, entre otros. (Febré et al., 2018)

A continuación, se presentan algunos elementos básicos de la calidad en salud, de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, OMS (2020):

- Seguro: Mantienen cuidado de no vulnerar la salud del paciente, específicamente evitar lesiones por movimientos inapropiados al paciente o por accidentes leves dentro del centro de salud con equipo interviniente.

- Eficacia: Se refiere a que se brinda servicios en base a protocolos, los cuales han sido previamente probados y aprobados, no se experimenta nada con el paciente.
- Oportuno: Referido a la reducción de tiempo en todo momento de la atención desde que el paciente ingresa al centro de salud.
- Equitativos: Se refiere a que la atención que brinda el profesional de enfermería no debe variar entre pacientes, es decir su labor no debe ser discriminatorio, el trato es igual para todos.
- Centrado en el paciente: Sin ser discriminatorios, se debe tener mayor cuidado, preferencia por pacientes más críticos, ya sea edad, complejidad, sin faltar a las normas éticas y respeto a los otros pacientes.

Thora Kron señala en su teoría que la calidad del cuidado se relaciona con la capacidad de brindar servicios de salud para cada individuo y poblaciones garantizando resultados sanitarios deseados. Un servicio eficiente, bien desempeñado y efectivo garantiza en un gran porcentaje la calidad que brinda la atención de enfermería. (Navarro, 2012)

2.1.3. Cuidado de enfermería

Es una actividad que involucra no solo conocimiento del profesional de enfermería, sino también involucra, paciencia, empatía, trato y otras cualidades que hacen que la relación paciente enfermera sea positivo, agradable, en el cual sale a la vista la calidad humana que tiene la profesional de enfermería al servicio de sus pacientes. (Valverde et al., 2015)

De acuerdo a Chicaiza (2020), la definición otorgada por la Asociación de Enfermeras Norteamericanas está dada como una práctica constante en virtud de la promoción de lograr y mantener en óptimas condiciones el estado de salud de cada paciente, dado que basado en un conocimiento básico busca su aplicación en los profesionales de enfermería para cuidar, velar y mejorar las condiciones de vida de los pacientes a su cargo.

De acuerdo a la teoría de Margaret Watson, quien aporta con 10 factores respecto al cuidado que debe proporcionar quien ejerce la profesión de enfermería basados en conocimiento científico, con ética, responsable y con autonomía, los cuales debe prevalecer de forma constante en su relación con cada uno de los pacientes. (Macas et al., 2020)

Debido a que el profesional de enfermería es la persona que mantiene mayor contacto con el paciente, es la persona que mayores y mejores atributos debe mantener como cualidades de personalidad establecida, en vista de ello se presentan algunos atributos esenciales que debe mantener este tipo de profesional en todo momento mientras se encuentra de guardia, incluso debe ser algo innato en este profesional de tal forma que sea parte de su predisposición profesional (Ccatamayo y Contreras, 2016).

Es importante considerar que los atributos son esenciales para:

- Respetar en todo aspecto a las personas, con mayor razón al paciente quien tiene una condición vulnerable en la dolencia que lo trae a una atención o internamiento médico.
- Su actuar debe ser siempre adecuado de acuerdo a la necesidad prescrita para cada paciente, es decir debe ser planificado y orientado hacia ello.
- Mantener un estado relacional con el paciente, interpersonal y profesional.
- Siempre mantener una actitud competente en todo aspecto.
- Empático, mantener buena comunicación sobre todo comprensión, aunque sea sólo una actitud hacia el paciente para apaciguar su estadía o hacer mejor su estadía momentánea en el nosocomio.

2.1.4. Cuidados en neonatología

Los cuidados que debe brindar como parte de enfermería juega un papel importante y de riesgo, dado que son bebés recién nacidos a los que se debe cuidar con rigor, es en este aspecto que el profesional de enfermería debe cumplir requisitos o mayores exigencias de lo

normal para otro tipo de cuidado. (Drager, 2018)

Dichos cuidados deben ser mayor cuando el neonato se encuentra enfermo, aunque el mejor contacto siempre sea hijo y padres, las enfermeras en cuidado neonatos es primordial, para que exista enlace entre la enfermera y el neonato, cuanto mayor sea este mejor será la adaptación, respuesta y permanencia del neonato en su internamiento, aparte que ello es percibido por los padres y es valorado como buena atención por parte de los profesionales que lo atienden y con ello de la institución. (Consolini, 2017)

Parte del cuidado del neonato es mantener una cordial comunicación y trato con los padres, dado que ellos deben interactuar con él bebe, el cual debe percibir amor y tranquilidad de ellos por un tema de humanización y por tranquilidad de ambiente y mejor trabajo de la enfermera en el sentido que un bebe intranquilo puede llorar, dejar de alimentarse correctamente y provocarse alguna enfermedad y esto no puede ocurrir, por ello la importancia del buen cuidado, trato directo enfermera-neonato, padres-neonato y enfermera-padres, este es un aspecto importante a tratar, mantener y cuidar para que el neonato siempre se encuentre tranquilo y pueda pasar a una etapa de mejor condición de salud. (Gavín, 2019)

2.1.5. Calidad de atención en enfermería

La calidad de atención generalmente se relaciona mediante la interacción entre paciente y agente médico, siendo agente médico, doctor, enfermeras, entre otros, donde resalta más en los profesionales de enfermería porque son las personas que reciben al paciente, atienden y están pendientes de su cuidado durante la permanencia del paciente en un centro de la salud, generalmente esta calidad de atención es medida a través del paciente, dado que es el usuario directo del servicio. (Rodríguez y Castellanos, 2017)

En situaciones de enfermedad, la relación enfermera, padre y recién nacido es de suma importancia. La hospitalización de un neonato contempla un evento en el que hay necesidad de entablar relaciones de comunicación continua, la participación continua de los padres en

situaciones que sean posibles favoreciendo que el cuidado que brinda la enfermera es de calidad y que favorece el bienestar del neonato. Los padres podrán percibir una mejor atención y que este cuidado es más humanizado.

Según el Código de Ética y deontología el personal de enfermería se compromete a velar por el paciente, por esta razón el cuidado que brinde tiene que caracterizarse por ser humano, oportuno, continuo y seguro. Para Kron la calidad del cuidado incrementa los resultados sanitarios esperados. A medida que el servicio sea eficiente, bien desempeñado y efectivo se logra la calidad del cuidado. (Navarro, 2012)

Es importante conocer la percepción de la satisfacción del usuario porque así se puede mejorar la calidad de la atención de enfermería, dando énfasis en los puntos donde el usuario percibe menor calidad de atención; además es una oportunidad de mejora para el profesional de enfermería, así como para el centro de salud (Febré et al., 2018).

Por estas razones la base del quehacer enfermero es el cuidado, encaminadas para satisfacer la demanda del paciente y entorno. Es así como la calidad de atención percibida por pacientes o usuarios depende mucho de las expectativas que tiene del servicio, tales expectativas se encuentran dentro de las siguientes dimensiones de medición:

Humana. Se refiere al trato que caracteriza a la enfermera en la comunicación, atención, la importancia con la que ejecuta su trabajo para cuidar o mantener a su paciente en condiciones adecuadas de acuerdo a su dolencia, así como también se refiere a la forma y momento en que la enfermera brinda información al paciente o a sus familiares (Puch et al., 2016). Siendo esta dimensión algo que trasciende a un simple cumplimiento de labores, donde la enfermera brinda su estado humano en el trato con cada uno de sus pacientes (Rodríguez y Rodríguez, 2018).

Oportuna. Definido así al grado con que una enfermera atiende a sus pacientes en el momento justo, así como también el nivel de comunicación que mantiene con su paciente,

respecto a los medicamentos suministrados, los síntomas que percibe su paciente, entre otros (Cabana, 2018). Por otro lado, se tiene que una atención oportuna implica el conjunto en sí en el proceso de atención, es decir no sólo es cuestión de momento o tiempo, sino también incluye la forma de atención, el trato, la dedicación con que se ejerce el rol de enfermera y lo que implica ello (Aquino y Calderón, 2019).

Segura. Definido así a la cualidad y vocación de la enfermera por mantener el área limpia, seguro desde dispositivos que serán o son utilizados por el paciente, hasta la forma en que se comunica, dando seguridad con su voz y todas sus posturas, brindando así confianza de estar en buenas manos (Puch et al., 2016).

Continua. Se refiere así a la continuidad en la atención y actitud de la enfermera siempre que se encuentre de guardia, es decir una persona comprometida con su trabajo (Hernández et al., 2017).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica, cuyo fin es la obtención de información que construyen bases de conocimiento. (Gallardo, 2017)

Esta investigación fue descriptiva porque se obtuvieron datos que presentan de forma minuciosa las características de cada unidad de estudio, según las variables. El corte fue transversal por que los datos se recolectaron en un tiempo determinado. El enfoque es cuantitativo debido a que se contabilizó los resultados obtenidos y del mismo modo a la presentación de resultados. (Baena, 2017)

3.2. Ámbito temporal y espacial

El presente trabajo se realizó en el Servicio de neonatología del Hospital Hipólito Unanue, el mismo que se encuentra ubicado en av. Cesar Vallejo 1390 el Agustino dicho hospital pertenece al MINSA, en base a 116 madres que hayan tenido nacimientos entre el 1 de enero al 31 de diciembre del año 2020.

3.3. Variables

La variable en estudio es: Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología-intermedios según percepción de los padres.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población:

Para Gallardo (2017), la población estuvo constituida por un conjunto de personas que tienen intereses, características, cualidades en común. Para el presente trabajo, la población estuvo conformado por madres de familia, las cuales son 116 en el año 2020.

3.4.2. *Muestra:*

Para el cálculo de la muestra se procedió a utilizar el tipo de muestreo probabilístico, utilizando para ello la siguiente fórmula, la cual se utiliza cuando se tiene conocimiento de la totalidad de la población, es decir cuando la población es finita (Salgado, 2018).

Para el cálculo de a muestre se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{116*(1.96)^2*0.1*(1-0.1)}{(116-1)*(0.05)^2 + 116*(1.96)^2*0.1*(1-0.1)} = 63 \text{ madres a encuestar.}$$

Dando como resultado una muestra de 63 madres, las cuales serán encuestadas según criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Las madres que han tenido sus nacimientos en el Hospital Hipólito Unanue del 1 de enero al 31 de diciembre 2020.
- Que sus recién nacidos hayan sido hospitalizados en el área de intermedios.
- Acepten voluntariamente a través del consentimiento informado participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Las madres que hayan tenido nacimientos fuera del período calendario 2020.
- Padres que aun perteneciendo al período en análisis no estén de acuerdo en participaren la encuesta.

3.5. **Instrumento**

La técnica es una encuesta y el instrumento es un cuestionario, donde las dimensiones fueron tomadas de instrumentos validado según se indica a continuación:

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento: cuidado de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020.

Denominación	Cuestionario
Autor	Navarro Vásquez, Janet Fiorella
Adaptado	Cervantes García, Eveling Rosmery
Año	2020
Administración	Individual
Estructura	Formada por 16 ítems
Escala de medición	Likert
Duración	15 minutos

Nota: En la tabla se aprecia la descripción del instrumento de la variable de estudio.

Este instrumento fue puesto a juicio de experto para su validación respectiva, la validez de contenido de cada uno de los 16 ítems de estudio fue analizados por jueces expertos en el área de neonatología.

La confiabilidad se midió a través de la aplicación de los instrumentos en una prueba piloto a 20 padres de los recién nacidos hospitalizados, que mantenían características similares la población de estudio, y se procedió a procesar de forma estadística con alfa de Cronbach, los resultados fueron analizados con el programa SPSS.

Tabla 2

Confiabilidad de la variable

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.857	20

Fuente: patrón de datos SPSS

El valor obtenido para el Alfa de Cronbach es de 0.857 superior a 0.5 por lo que podemos concluir que el grado de confiabilidad del instrumento que medirá la variable es alta.

3.6. Procedimiento

Para la realización del presente trabajo se realizaron las coordinaciones respectivas con la Dirección del Hospital Hipólito Unanue. Se cauteló la identidad de las madres, de las profesionales enfermeras mediante el número de ficha, que irá en el parte superior derecho de la hoja de encuesta, clave o código.

Durante la aplicación del instrumento, los padres fueron encuestados, a los cuales se les explicó las razones y motivos del estudio, a la vez que se les garantizó la confidencialidad de los datos obtenidos. Cabe resaltar que se consideró los principios del respeto a la persona, beneficencia y justicia, además que los datos fueron procesados respetando el anonimato.

3.7. Análisis de datos

Los datos recolectados fueron vaciados a la Hoja Matriz de Datos para su procesamiento estadístico, donde los resultados obtenidos se presentaron en gráficos y tablas estadísticas. Se realizó un análisis descriptivo de la distribución de frecuencia de todas las variables categóricas y análisis de las medidas de las variables continuas mediante el software estadístico informático Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

3.8. Consideraciones éticas

La ética se presenta en el actuar del ser humano, conduciendo la conducta en un contexto establecido. (Espinoza y Calva, 2020)

En esta investigación no se dañó la integridad ni se vulneró los principios éticos, es por ello que se solicitó a cada persona encuestada su consentimiento informado, respetando su confidencialidad en todo momento, y usando la información sólo para fines de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Realizado el procesamiento de datos de la variable, se muestra los resultados que se obtuvieron a partir de la aplicación del cuestionario a 63 padres de familia.

Tabla 3

Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	9,5
Regular	24	38,1
Bueno	20	31,7
Muy bueno	13	20,6
Total	63	100,0

Nota. Se observa que los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología, es regular en un 38.1%, bueno 31.7%, muy bueno 20.6% y deficiente en un 9.5%.

Tabla 4

Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología según su dimensión humana.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	12,7
Regular	27	42,9
Bueno	18	28,6
Muy bueno	10	15,9
Total	63	100,0

Nota. Se observa que los cuidados de enfermería en su dimensión humana en el servicio de neonatología, es regular en un 42.9%, bueno 28.6%, muy bueno 15.9% y deficiente en un 12.7%.

Tabla 5

Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología según su dimensión oportuna.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	5	7,9
Regular	26	41,3
Bueno	21	33,3
Muy bueno	11	17,5
Total	63	100,0

Nota. Se observa que los cuidados de enfermería en su dimensión oportuna en el servicio de neonatología, es regular en un 41.3%, bueno 33.3%, muy bueno 17.5% y deficiente en un 7.9%.

Tabla 6

Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología según su dimensión segura.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	11,1
Regular	28	44,4
Bueno	19	30,2
Muy bueno	9	14,3
Total	63	100,0

Nota. Se observa que los cuidados de enfermería en su dimensión segura en el servicio de neonatología, es regular en un 44.4%, bueno 30.2%, muy bueno 14.3% y deficiente en un 11.1%.

Tabla 7

Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología según su dimensión continua.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	6,3
Regular	25	39,7
Bueno	22	34,9
Muy bueno	12	19,0
Total	63	100,0

Nota. Se observa que los cuidados de enfermería en su dimensión continua en el servicio de neonatología, es regular en un 39.7%, bueno 34.9%, muy bueno 19.0% y deficiente en un 6.3%.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El estudio tuvo como objetivo general el determinar los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020, de lo cual se pudo observar que el desarrollo de los cuidados de enfermería según las madres de familia es regular en un 38.1% con una tendencia a un nivel bueno según el 31.7%, lo que concuerda con estudios como Abregu et al. (2018) titulado “Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato, unidad de cuidados intensivos neonatales Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018”, donde obtuvo como resultados que el cuidado de la enfermería fué regular en su mayoría, similar al estudio de Alvaron (2018) “Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología – Hospital Nacional Dos de mayo 2018”, donde observó que el 42.5% de las madres presentaban satisfacción media. Igualmente se concuerda con Cabana (2018) donde halló que la percepción de los padres de familia fue de 45.5% como regular, sin embargo, como dimensión estructura fue de 51.1%, proceso 53.4% y resultado como 39.8%. de igual forma se concuerda con Zepeda (2021) donde obtuvo que el personal se anticipa y Mantiene relación de confianza, entre los que destacan la atención en horas nocturnas, la empatía y los procesos de comunicación con las familias por lo que existe una buena percepción del cuidado de los neonatos. Igualmente, Llerena y Castro (2020) en Ecuador concluye que la percepción de la mayoría de las madres es favorable, pero requiere algunos cambios para optimizar y mejorar su calidad. Como también es el caso de Mederos (2021) donde se concuerda con sus resultados que indican en su mayoría los cuidadores tienen una opinión favorable a los cuidados que se brinda a sus niños

Cabe mencionar que el cuidado es una actividad que comprende conocimiento del profesional de enfermería, así mismo involucra paciencia, empatía, trato y otras cualidades que hacen que la relación paciente enfermera sea positivo, agradable, en el cual sale a la vista la calidad humana que tiene la profesional de enfermería al servicio de sus pacientes (Valverde et

al., 2015). Por lo cual es esencial para poder brindar al neonato el mejor cuidado con toda la seguridad y el profesionalismo posible dando la seguridad a la familia que el paciente se encuentra en un servicio seguro y de calidad, logrando de esta manera la satisfacción familiar.

Por otro lado, como objetivo específico 1; se presentó el Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión humana en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020. De ello se logró encontrar que el 12.7% de la muestra de estudio percibe en la dimensión humana un nivel deficiente, el 42.9% un nivel regular, el 28.6% un nivel bueno y el 15.9% un nivel muy bueno. Siendo la percepción regular por parte de la mayoría de madres respecto a la dimensión humana, lo que concuerda con el estudio de Alvaron (2018) en donde en un 45% la dimensión humana fué considerada como regular, al igual que Santoyo (2022) que encontró en un nivel medio el humanismo y sensibilidad (47,3%), ayuda y confianza (54,5%), soporte y protección (52,7%) y necesidades humanas (40%) y en un nivel alto el método científico (45,5%). Evidenciando que la calidad del cuidado de enfermería en los recién nacidos en un hospital público de Lambayeque fue percibida como medio.

Cabe decir que la dimensión humana se refiere al trato que caracteriza a la enfermera en la comunicación, atención, la importancia con la que ejecuta su trabajo para cuidar o mantener a su paciente en condiciones adecuadas de acuerdo a su dolencia, así como también se refiere a la forma y momento en que la enfermera brinda información al paciente o a sus familiares (Puch et al., 2016).

Siendo este elemento esencial en el cuidado de los neonatos, porque expresa la naturalidad y esencia del trabajo de la enfermera en donde considera que los pacientes son seres que no sólo tienen necesidades físicas también necesidades emocionales y psicológicas, más aún en un área tan específica como la neonatología.

En relaciona al objetivo específico 2; identificar los cuidados de enfermería en su

dimensión oportuna en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020. Se pudo encontrar que el 7.9% percibieron en la dimensión oportuna un nivel deficiente, el 41.3% un nivel regular, el 33.3% un nivel bueno y el 17.5% un nivel muy bueno. Siendo la percepción regular por parte de la mayoría de madres respecto a la dimensión oportuna, lo que concuerda con el estudio de Abregu, et al. (2018) donde se presentó un nivel regular según el 46% de la muestra en el cuidado de enfermería, al igual que aspectos como el cuidado oportuno en un 49%, humano en un 52%. Lo que concuerda con Albuja (2022) quien concluyó que los padres de prematuros relatan que el trato de enfermería es muy bueno, están satisfechos con su desempeño y son conscientes de la ardua tarea que realizan. Cabe mencionar que la dimensión oportuna es el grado con que una enfermera atiende a sus pacientes en el momento justo, así como también el nivel de comunicación que mantiene con su paciente, respecto a los medicamentos suministrados, los síntomas que percibe su paciente, entre otros (Goya, 2018).

En relación al objetivo específico 3, identificar los cuidados de enfermería en su dimensión segura en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020, se halló que el 11.1% de la muestra de estudio percibe en la dimensión segura un nivel deficiente, el 44.4% un nivel regular, el 30.2% un nivel bueno y el 14.3% un nivel muy bueno. Siendo la percepción regular por parte de la mayoría de madres respecto a la dimensión segura, lo que concuerda con el estudio de Alvaron (2018) en donde la dimensión segura en un 49.2% fue regular, lo que indica que falta mejoras en el servicios que brinda en una mayor seguridad a los padres sobre el cuidado de sus neonatos, cabe mencionar que la seguridad es definido así a la cualidad y vocación de la enfermera por mantener el área limpia, seguro desde dispositivos que serán o son utilizados por el paciente, hasta la forma en que se comunica, dando seguridad con su voz y toda su postura, brindando así confianza de estar en buenas manos (Puch et al., 2016). Igualmente, en el estudio de Utrilla et al. (2018) se

halló que la enfermera considera como compleja, dinámica y única la percepción del cuidado del neonato, lo cual se asocia con un cuidado seguro en el área.

En el caso del objetivo específico 4, identificar los cuidados de enfermería en su dimensión continua en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020. Se logró observar que el 6.3% de la muestra de estudio perciben en la dimensión continua un nivel deficiente, el 39.7% un nivel regular, el 34.9% un nivel bueno y el 19.0% un nivel muy bueno. Siendo la percepción regular por parte de la mayoría de madres respecto a la dimensión continua, lo que concuerda con el estudio de Abregu, et al. (2018) en donde obtuvo que en el cuidado continuo en un 47% es percibido como regular, lo que es semejante con el estudio de Sempronio (2016) el cual obtuvo que el cuidado de la familia en la unidad de neonatal ($p=0.041$) y la comprensión de la familia en la hospitalización ($p=0.050$), teniendo como consecuencia la reducción en las puntuaciones medias de estrés manteniendo un cuidado continuo en el paciente. Cabe mencionar que la continuidad en la atención se relaciona con una actitud de la enfermera donde siempre se encuentre de guardia, es decir una persona comprometida con su trabajo donde el servicio no se detenga en favor de la integridad del paciente (Hernández et al., 2017). Observándose de manera general que el cuidado de la enfermera es percibido como regular por lo cual se debe mejorar en todos sus aspectos para mejorar dicha percepción por parte de las madres de los neonatos.

VI. CONCLUSIONES

- a) Se determinó que los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020, fueron regulares según el 38.1% de las madres.

- b) Se identificó que los cuidados de enfermería en su dimensión humana en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020, fueron regulares según el 42.9% de las madres.

- c) Se identificó que los cuidados de enfermería en su dimensión oportuna en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020, fueron regulares según el 41.3% de las madres.

- d) Se identificó que los cuidados de enfermería en su dimensión segura en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020, fueron regulares según el 44.4% de las madres.

- e) Se identificó que los cuidados de enfermería en su dimensión continua en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanue, 2020, fueron regulares según el 39.7% de las madres

VII. RECOMENDACIONES

- a) Fomentar la implementación de planes operativos institucionales que incluyan capacitaciones al personal de enfermería que labora en el servicio de neonatología en relación al cuidado que brinda al recién nacido, enfatizando la calidad del cuidado, sobre todo en su dimensión humana.
- b) Implementar un comité de calidad y realizar de forma continua evaluaciones al personal de enfermería.
- c) Incentivar la interrelación enfermera y padres de familia fomentando sesiones educativas de forma frecuente, asegurando los cuidados a los recién nacidos en casa.
- d) Fomentar la mejora continua en su interrelación con los padres, incluirlos en la atención básica del recién nacido incentivando la educación y capacitación de los padres de familia.
- e) Realizar estudios de investigación que identifiquen los factores que afectan o delimitan la relación enfermera y padres de familia.
- f) Enfatizar en la enseñanza de las especialistas en neonatología la calidad del cuidado neonatal, el enfoque humanístico del cuidado y la empatía hacia el entorno del recién nacido, siendo los padres un soporte importante para la recuperación del recién nacido.

VIII. REFERENCIAS

- Abregú, C., Vásquez, S., Zambrano, N. (2018). *Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato, Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales Instituto Nacional Materno Perinatal, Lima 2018*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional UPCH. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/4379>
- Albújar R. (2022). *Percepción de los padres respecto al cuidado de enfermería de recién nacidos prematuros en un hospital público, Chiclayo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional UCSTM. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4832>
- Alvaron, G. (2018). *Nivel de satisfacción de las madres del cuidado brindado por el profesional de enfermería al recién nacido en el servicio de neonatología - hospital nacional dos de mayo-2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18107>
- Aquino, Y. y Calderon, M. (2019). *Percepción del cuidado de enfermería y estrés de las madres en el servicio de neonatología del hospital de Pampas Tayacaja, Huancavelica-2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Institucional UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2909>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ªed.). Grupo editorial Patria.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., y Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cabana, C. (2018). Calidad de cuidado de enfermería según perspectiva de los padres del recién

- nacido, Ayacucho. [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional de Trujillo.
- Cadena, O. (2018). *Gestión de la calidad y productividad* (Primera ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Ccatamayo, Y., y Contreras, M. (2017). *Satisfacción de la madre sobre el cuidado enfermero en el servicio de neonatología—Hospital Domingo Olavegoya Jauja 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]. Repositorio Institucional UPHFR. <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/38>
- Chicaiza, J. (2019). 2020: Año internacional de Enfermería. *Enfermería Investiga*, 4(2), 1–2. <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/506>
- Consolini, D. (2022). *Niños con enfermedades crónicas—Pediatría*. Manual MSD versión paraprofesionales. <https://www.msmanuals.com/es/professional/pediatr%C3%ADa/atenci%C3%B3n-de-ni%C3%B1os-enfermos-y-sus-familias/ni%C3%B1os-con-enfermedades-cr%C3%B3nicas>
- Drager. (s. f.). *Cuidados neonatales: Cuidados de desarrollo para mantener la vida de los recién nacidos en la unidad de neonatos*. https://www.draeger.com/es_es/Hospital/Neonatal-Care
- Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovi C, P., Canales, M. (06 de 2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición quality in nursing: management, implementation and measurement. *Revista médica clínica Las Condes*, 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación* (1ª ed.). Huancayo, Perú: Universidad Continental.
- González, Ó., y Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad* (1ª ed.). Colombia: ECOE Ediciones. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.9789587713039>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). Metodología de la Investigación (6ª ed.). Distrito Federal, México: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Moreno, M., Cheverría, S., y Díaz, A. (2017). Factores que influyen en el cuidado de enfermería perdido en pacientes de un hospital privado. *RALE, revista latino americana de Enfermería* 2017;25:e2877. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1227.2877>
- Hospital Nacional Hipólito Unanue. (2019). Boletín Epidemiológico: Oficina de epidemiología y salud ambiental (OESA) - HNHU. *Volumen 3-2019, p. 16*.
<http://www.hnhu.gob.pe/Inicio/wp-content/uploads/2016/12/BOLETIN-N-18-al-26-ANO-2019.pdf>
- Llerena, M., y Castro, N. (2020). *Percepción de los usuarios sobre calidad de atención en el servicio de neonatología del hospital general del Puyo* [Tesis de Maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11751>
- Macas-Calderon, C., Peláez-Abad, M, Astudillo-Romero, R., y Jaramillo-Arévalo, A. (2020). Cuidado humanizado de enfermería en pacientes ingresados en el área de cirugía del hospital general Isidro Ayora de la ciudad de Loja durante Diciembre 2019- Febrero 2020. *Ocronos- Editorial Científico-Técnico, Vol. III (No 2)*.
<https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-cirugia-hospital-general-isidro-ayora/>
- Mederos, Y. (2021). *Percepción de los padres sobre el cuidado de enfermería al neonato hospitalizado en un hospital Nacional de Ayacucho, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92029>

- Ministerio de salud (2016). Boletín estadístico de nacimientos Perú: 2015 [Archivo PDF]. https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OGTI/CNV/Boletin_CNV_16.pdf
- Ministerio de Sanidad (2015). *Plan de parto y nacimiento, política social e igualdad*, España.[Archivo PDF].
<https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/equidad/planPartoNacimiento.pdf>
- Navarro, J. (2012). *Percepción de los padres acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera al recién nacido, Servicio de UCIN neonatal, HNDAC*, setiembre 2012 [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2433>
- Organización Mundial de la Salud (19 de setiembre del 2020). *Mejorar la supervivencia y el bienestar de los recién nacidos*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/newborns-reducing-mortality>
- Organización Mundial de la Salud (11 de agosto del 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Oviedo, G. L. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de Estudios Sociales*, 18, Artículo 18.
- Puch, G., Uicab, G., Ruiz, M., y Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(2). <http://revistaenfermeria.imss.gob.mx>
- Rodríguez García, G., y Castellanos Rodríguez, R. (2017). Evaluación de la calidad de la atención de Enfermería en el Servicio de Neonatología. *Revista Cubana de Enfermería*, 33(4). Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/886>
- Rodríguez Abrahantes, T., y Rodríguez Abrahantes, A. (2018). Dimensión ética del cuidado de

enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(3). Recuperado de <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430/383>

Roldán, L. (2015). Percepción vs. inteligencia: Una dicotomía piagetiana vigente. IV Congreso Internacional de Investigación, 13 al 15 de noviembre de 2013, La Plata, Argentina. En Memoria Académica.

http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.12218/ev.12218.pdf

Salgado, C. (2018). *Manual de investigación: Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.

Sánchez, N. (2019). *Sensación y percepción: una revisión conceptual*. Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Sociales, Psicología, Barrancabermeja. <https://doi.org/10.16925/genc.11>

Santoyo M. (2022). *Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción de padres de recién nacidos hospitalizados en un hospital público—Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejos <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78417>

Schiffman, H. R. (2004). *Sensación y percepción: un enfoque integrador*. México D.F.: Manual Moderno.

Simpfronio, F., Ferreira, M., Aparecida, M. (2016). Evaluación de la percepción del cuidado centrado en la familia y del estrés parental en una unidad neonatal. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 2016;24:e2753. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.0710.2753>.

Valverde, S., Carnevalli, A., Rezende., E., De Souza, F., Rodríguez, Z., Coelho, S., y Martins, F. (2015). Entender el sentido de los cuidados en enfermería. *Revista*

Cubana de Enfermería, 31(3).

<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/619/133>

Zepeda, K. (2021). *Nivel de satisfacción materna-paterna en relación a los cuidados de enfermería al recién nacido de riesgo en una unidad de cuidados intensivos neonatales*. [Tesis de Maestría, Universidad de Oviedo]. Repositorio institucional Universidad de Oviedo. URL <http://hdl.handle.net/10651/60277>

IX ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Planteamiento del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General	Objetivo General			
¿Cuáles son los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020?	Determinar los cuidados de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020	No aplica	Variable: Cuidados de enfermería en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Humana • Oportuna • Segura • Continua 	Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo. Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental, de corte transversal. Población: 116 madres Muestra: 63 madres Técnica: Encuesta Instrumentos: cuestionario
Problemas Específicos	Objetivos Específicos			
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los cuidados de enfermería en su dimensión humana en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020? • ¿Cuáles son los cuidados de enfermería en su dimensión oportuna en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020? • ¿Cuáles son los cuidados de enfermería en su dimensión segura en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020? • ¿Cuáles son los cuidados de enfermería en su dimensión continua en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión humana en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020. • Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión oportuna en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020. • Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión segura en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020. • Identificar los cuidados de enfermería en su dimensión continua en el servicio de neonatología – intermedio según percepción de los padres en el hospital Hipólito Unanúe, 2020. 			

Anexo B. Operacionalización de variables

Dimensión	Descripción de la dimensión	Pregunta / cuestionario	Rango y niveles
Humana	Se refiere a la percepción respecto a la calidad de atención, empatía que tiene el personal de enfermería en los cuidados que brinda en todo aspecto de la atención hacia el paciente.	1. Lo primero que hace la enfermera al comunicarse con Ud. es saludarlo (a). 2. La enfermera expresa siempre buena predisposición cada vez que se comunica con Ud. 3. La enfermera le informa con dedicación de tiempo y detalles sobre el cuidado de su bebé. 4. La enfermera trata con cariño a su bebé. 5. Encuentra siempre a una enfermera al alcance para poder manifestar alguna necesidad que requiere.	Muy bueno: 18-20 Bueno: 15-17 Regular: 12-14 Deficiente: 0-11
Oportuna	Se refiere a la percepción que tienen los padres sobre la atención del personal de enfermería cuando el paciente lo requiere.	6. La enfermera atiende su pedido en la brevedad. 7. La enfermera le informa si no va poder atender en su momento algún requerimiento suyo, y le explica el motivo para que no se quede con la expectativa de la atención. 8. La enfermera comunica los síntomas, malestares o la prepara para el siguiente proceso, para que Ud. pueda adaptarse o manejarlo mejor. 9. La enfermera se preocupa por mantener el área despejada.	Muy bueno: 18-20 Bueno: 15-17 Regular: 12-14 Deficiente: 0-11
Segura	Se refiere a la percepción de los padres sobre la calidad de cuidados que tiene el personal de enfermería sobre la madre y bebé durante toda la atención recibida.	10. La enfermera respeta y mantiene los cuidados necesarios respecto a sus cosas personales: Advirtiéndole que algo se está acabando para que solicite a un familiar. 11. La enfermera asegura que el personal de limpieza mantenga el área limpia. 12. Se observa seguridad y vocación en todas las atenciones que ofrece la enfermera. 13. La enfermera mantiene siempre la misma actitud de servicio con Ud. y los demás	Muy bueno: 18-20 Bueno: 15-17 Regular: 12-14 Deficiente: 0-11
Continua	Se refiere a la percepción de los padres respecto a los cuidados que tiene el personal de enfermería en todo momento, básicamente basado	14. La enfermera continuamente supervisa que todo esté ok con su bebé.	Muy bueno: 18-20 Bueno: 15-17

en la integridad.

15. La enfermera mantiene los cuidados de aseo personal con su bebé.

Regular: 12-14
Deficiente: 0-11

16. La enfermera mantiene en monitoreo constante a su bebé: Sobre las observaciones dadas por el médico o por ella misma.

Anexo C. Instrumento de recolección de datos

1. Presentación

Estimados padres, el presente documento es una encuesta que tiene carácter confidencial, motivo por el cual se reservará sus respuestas, la duración de la encuesta será de 10 minutos máximo en responder, queremos evaluar la percepción en la atención de cuidados de enfermería en el servicio de neonatología de forma anónima, motivo por el cual solicitamos su objetiva apreciación. Muchas gracias.

2. INSTRUCCIONES

Se le solicita absoluta concentración, sinceridad, objetividad, en cada una de sus respuestas, una vez seguro de que la alternativa recoge su expresar, se solicita marcar con aspa (X) en el casillero correspondiente.

Su respuesta debe estar resumida en algunas de las siguientes 5 opciones:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

3. INFORMACIÓN GENERAL

Mamá		Papá	
------	--	------	--

Edad:	De 18 a 22 años	
	De 23 a 28 años	
	De 29 a 36 años	
	De 36 a 42 años	
	Mayor de 42 años	

Grado de instrucción:

No tiene	
Primaria	
Secundaria	
Técnico	
Superior	

Días internada

N°	Pregunta cuestionario	N un ca	Casi nun ca	A ve ces	Casi siem pre	Sie mp re
Dimensión: Humana						
1	Lo primero que hace la enfermera al comunicarse con Ud. es saludarlo (a).					
2	La enfermera expresa siempre buena predisposición cada vez que se comunica con Ud.					
3	La enfermera le informa con dedicación de tiempo y detalles sobre el cuidado de su bebé.					
4	La enfermera trata con cariño a su bebé.					
Dimensión: Oportuna						
5	Encuentra siempre a una enfermera al alcance para poder manifestar alguna necesidad que requiere.					
6	La enfermera atiende su pedido en la brevedad.					
7	La enfermera le informa si no va poder atender en su momento algún requerimiento suyo, y le explica el motivo para que no se quede con la expectativa de la atención.					
8	La enfermera comunica cualquier hecho a los padres respecto a su bebé.					
Dimensión: Segura						
9	La enfermera se preocupa por mantener el área despejado.					
10	La enfermera respeta y mantiene los cuidados necesarios respecto a su cosas personales de su bebé.					
11	La enfermera asegura que el personal de limpieza mantenga el área limpio.					
12	Se observa seguridad y vocación en todas las atenciones que ofrece la enfermera.					
Dimensión: Continua						
13	La enfermera mantiene siempre la misma actitud de servicio con Ud. Y los demás.					
14	La enfermera continuamente supervisa que todo esté ok con su bebé.					
15	La enfermera mantiene los cuidados de aseo personal con su bebé.					
16	La enfermera mantiene en monitoreo constante a su bebé: Sobre las observaciones dadas por el médico o por ella misma.					

Anexo D. Base de datos

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	var	var	var	var
1	3	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4				
2	3	4	3	3	3	3	5	4	3	5	5	3	5	3	5	5				
3	4	4	5	3	5	3	5	3	3	3	5	4	4	3	3	4				
4	4	3	3	5	3	3	3	3	5	5	4	3	5	4	4	4				
5	5	5	3	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3				
6	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	5				
7	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4	3	5	4	5				
8	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4	5	4				
9	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	4				
10	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4				
11	4	5	5	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5				
12	5	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3				
13	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5				
14	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4				
15	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4				
16	5	4	3	3	3	5	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4				
17	5	5	5	5	5	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	3				
18	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4				
19	3	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3				
20	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4				
21	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5	5	3				
22	3	4	5	3	5	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3				
23	3	3	5	3	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	4				
24	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	5	4	4	4				
25	1	5	3	5	3	1	4	1	1	5	2	1	3	1	1	3				
26	5	3	4	3	1	4	1	4	3	1	2	3	4	2	5	1				
27	1	5	5	2	3	3	1	5	2	1	2	4	2	2	4	5				
28	2	5	4	3	5	4	4	5	4	2	4	1	1	1	5	4				
29	4	5	5	2	2	3	2	5	1	5	1	1	3	2	3	2				
30	5	1	3	1	1	5	2	3	3	1	2	5	3	2	1	3				
31	5	3	1	1	2	3	1	1	4	2	5	2	4	4	5	3				
32	1	1	4	3	3	5	5	5	2	2	3	2	3	1	3	2				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 16 de 16 variables

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	var	var	var	var
33	3	5	5	5	3	5	1	2	4	5	5	4	3	4	5	2				
34	4	3	5	2	4	2	5	5	5	3	4	5	1	4	1	2				
35	1	3	3	4	3	4	3	1	3	1	2	4	4	3	4	2				
36	3	1	5	5	1	4	5	4	4	5	5	1	1	3	2	2				
37	3	2	4	2	2	1	5	5	2	1	3	1	3	4	5	4				
38	5	3	1	3	3	2	1	2	3	4	5	2	5	2	3	3				
39	1	2	5	3	1	3	2	2	1	2	4	2	5	2	4	1				
40	3	4	5	4	3	2	5	5	5	3	5	5	3	5	4	5				
41	2	1	5	3	3	2	4	2	4	2	2	5	1	1	3	4				
42	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	5	4	2	2	2				
43	3	2	4	5	1	1	3	4	5	1	5	2	1	4	4	5				
44	1	2	3	4	2	1	4	5	4	3	1	4	1	2	4	5				
45	1	5	1	2	2	1	2	4	3	3	4	2	1	1	5	1				
46	1	5	2	3	3	2	4	5	5	2	5	3	4	2	5	3				
47	1	4	5	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	5				
48	2	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3				
49	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	3	2	3	1	3	2				
50	3	1	1	1	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	1	1				
51	1	1	1	3	2	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	2				
52	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2				
53	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	2	3				
54	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1				
55	3	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	1	3				
56	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3				
57	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2				
58	3	1	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	3				
59	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	1	3				
60	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	2	3	1	2				
61	1	3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	3	2				
62	2	3	3	2	3	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	2				
63	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	2	3	3	1				
64																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON