



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias profesionales de la enfermera en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área hospitalización del Hospital Nacional  
Alberto Sabogal Sologuren; 2015.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Magíster en Gestión de Servicios de Salud**

**AUTOR:**

Br. Silvia Elena CaleroToribio.

**ASESOR:**

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales.

**PERÚ - 2016**

**Mgtr. Lauro Marco Rivera Felix**

**Presidente**

**Dr. Juan Carlos Duran Porras**

**Secretario**

**Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme seguir adelante con mi vida.

A mis padres Sócimo Calero Castillo y Juana Toribio Cueva que siempre me han demostrado su apoyo incondicional, a mi hermana Sonia Calero Toribio por ser la persona que me impulsan a ser mejor cada día.

### **Agradecimientos**

A Dios nuestro padre celestial, que gracias a él, he llegado a mi meta final.

A la carrera de Enfermería, mi gran vocación.

Al tribunal de evaluación y revisión de tesis.

A mis padres, pilares fundamentales para mi formación espiritual e intelectual.

### **Declaración jurada**

Yo, Silvia Elena Calero Toribio, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40454217, con la tesis titulada: “Competencias profesionales de la enfermera en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área hospitalización del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren; 2015”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Febrero del 2016.

-----  
Silvia Elena Calero Toribio.  
DNI N° 40454217

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Competencias profesionales de la enfermera en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren; 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseo sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

**INDICE**

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARACION JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
Antecedentes	17
Fundamentación científica, técnica o humanística	24
Justificación	35
Problema	38
Hipótesis	39
Objetivos	41
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>43</b>
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	46
2.4 Tipo de estudio	46
2.5 Diseño	47
2.6 Población, muestra y muestreo	47

2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8	Métodos de análisis de datos	52
2.9	Aspectos éticos	55
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>56</b>
3.1	Descripción de variables	57
3.2	Contrastación de hipótesis	63
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>70</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>73</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>76</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>79</b>
<b>VIII.</b>	<b>APÉNDICES</b>	<b>85</b>



## Lista de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable competencias profesionales .....	45
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario externo.....	45
Tabla 3.	Población total de enfermeras en el servicio de pediatría del HNASS, 2015.....	48
Tabla 4.	Validación del instrumento competencias profesionales por juicio de expertos.....	51
Tabla 5.	Validación de instrumento satisfacción del usuario externo por juicio de expertos.....	52
Tabla 6:	Prueba de Kolmogorov – smimov para una muestra.....	54
Tabla 7.	Análisis de fiabilidad o consistencia interna de las variables.....	55
Tabla 8.	Niveles de competencias profesionales de la enfermera en el servicio de pediatría area de hospitalización, del HNASS, 2015.....	57
Tabla 9.	Niveles de satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....	58
Tabla 10.	Niveles de competencia técnica en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....	59
Tabla 11.	Niveles de competencia metodológica de la enfermera en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....	60
Tabla 12.	Niveles de competencia social de la enfermera en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....	61
Tabla 13	Niveles de competencia participativa de la enfermera en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....	62

Tabla 14	Relación entre competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario externo.....	63
Tabla 15	Relación entre competencia técnica de la enfermera y satisfacción del usuario externo.....	65
Tabla 16	Relación entre competencia metodológica de la enfermera y satisfacción del usuario externo.....	66
Tabla 17	Relación entre competencia social de la enfermera y satisfacción del usuario externo.....	67
Tabla 18	Relación entre competencia participativa de la enfermera y satisfacción del usuario externo.....	69

## Lista de figuras

- Figura 1. Niveles de competencias profesionales de la enfermera que labora en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....57
- Figura 2. Niveles de satisfacción del usuario externo (padres de familia y/o acompañante) del servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....58
- Figura 3. Niveles de la competencia técnica de la enfermera que labora en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....59
- Figura 4 Niveles de la competencia metodológica de las enfermeras que laboran en el servicio de pediatría area hospitalización del HNASS, 2015.....60
- Figura 5 Niveles de la competencia social de la enfermera que labora en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....61
- Figura 6 Niveles de la competencia participativa de la enfermera que labora en el servicio de pediatría area de hospitalización del HNASS, 2015.....62

## Resumen

Desde la perspectiva de los servicios de salud, las competencias profesionales abarcan los aspectos adecuado para el desempeño de su profesión, entre ellos se encuentran la relación profesional-paciente, por lo cual el objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre las competencias profesionales de la enfermera y la satisfacción del usuario externo desde su percepción, en el servicio de pediatría área hospitalización del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Callao en el periodo 2015.

El tipo de investigación es de naturaleza correlacional. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal. La técnica a utilizar fue la encuesta; el instrumento utilizado para medir competencias profesionales de la enfermera y la satisfacción del usuario externo son cuestionarios. A la muestra se incluyeron los 70 usuarios externos (padre o madre) del niño hospitalizado que cumplan el criterio de inclusión; se utilizó el muestreo no probabilístico - intencional. Con la información recogida se obtuvo la validez de contenido con un juicio de expertos y la confiabilidad del instrumento utilizandose el alfa de Cronbach dentro del paquete estadístico SPSS versión 23. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de contenido del instrumento; se utilizó el estadístico no paramétrico (tasa de normalidad) y el Rho de Spearman ( $R_h = 0,628$  y  $p = 0,00 < 0,05$ ) en razón de las variables cualitativas categóricas. Conclusión: después de contrastar con las hipótesis se afirma que existe una relación significativa entre las competencias profesionales de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría área de hospitalización del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2015, así como en sus dimensiones.

**Palabras clave:** competencias profesionales de la enfermera, satisfacción del usuario externo, competencia técnica, competencia metodológica, competencia social, competencia participativa, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

## Abstract

From the perspective of health services, professional skills aspects include the right to perform their profession, among them are professional-patient relationship, so that the objective of this research is to determine the relationship between skills nurse and external user satisfaction from their perception in the pediatric ward of the hospital area Sologuren Alberto Sabogal Hospital, Callao in the 2015 period.

The research is correlational nature. The research design was non-experimental and cross-sectional. The technique used was the survey; The instrument used to measure skills of the nurse and external user satisfaction are questionnaires. A sample of 70 external users (parent) of hospitalized children who met the inclusion criteria were included; intentional - non-probability sampling was used. With the information gathered content validity with expert judgment and reliability of the instrument used was obtained elalfa of Cronbacho within the SPSS version 23. Table reliability and content validity of the instrument is attached; nonparametric statistics (normal rate) and Spearman Rho ( $R_h = 0.628$  and  $p = 0.00 < 0.05$ ) was used because of qualitative categorical variables. Conclusion: After contrast with the hypothesis states that there is a significant relationship between the professional skills of the nurse and external user satisfaction in the pediatric ward of the hospital area Alberto Sabogal Sologuren, 2015 National Hospital, as well as its dimensions.

Keywords: professional competence, nurse external user satisfaction, technical competence, methodological competence, social competence, participatory competence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.