



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del
Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen
Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Anamelva Napanga Quispe (ORCID: 0000-0001-5393-8228)

ASESORA:

Mg. María Jesús López Vega (ORCID: 0000-0002-5843-7665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía espiritual,

A mi madrecita Filomena que a pesar de sus 87 años siempre está apoyándome y orando para que todo me vaya bien.

A mi esposo Ricardo, mis hijas Arelis y Sara, a mis hermanos(as) y muy especialmente a mi hermana Roxana por su apoyo y motivación constante para lograr mis metas.

Agradecimiento:

A la Universidad César Vallejo y su plana docente por impartir conocimientos valiosos y así lograr mi meta.;

A mi asesora Mg. María Jesús López vega por su apoyo y dedicación constante en la realización de mi tesis.

A mi jefa Lic. Yolanda Saldaña Pérez, a mi supervisora Dra. Carmen Cruz Carbajal, por permitirme la ejecución de la presente tesis. Este trabajo representa la culminación de uno de mis más grandes sueños.

PÁGINA DEL JURADO

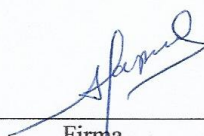
Declaratoria de autenticidad

Yo, Anamelva Napanga Quispe, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte identificado(a) con DNI: 08614224; presento mi trabajo académico titulado: “Competencias Profesionales de la Enfermera y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019”, en.....folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 6 de marzo del 2020



Firma

Anamelva Napanga Quispe
DNI: 08614224

Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1 Tipo y diseño de Investigación	11
2.2 Operacionalización de Variables	12
2.3 Población, muestra y muestreo	12
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento	15
2.6 Métodos de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. Resultados	17
3.1 Resultados descriptivos	17
3.2 Resultados inferenciales	19
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
VII. Referencias	29
Anexos	33
Anexo 1. Matriz de consistencia	33
Anexo 2. Instrumento de toma de datos	37
Anexo 3. Base de datos	42
Anexo 4. Prueba de fiabilidad de los instrumentos	50
Anexo 5. Carta de aceptación de la Institución	53
Anexo 6. Dictamen de jueces expertos	54

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización variable competencias profesionales de enfermería	12
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios	12
Tabla 3 Confiabilidad de los instrumentos	15
Tabla 4 Validación de juicio de expertos	15
Tabla 5 Distribución de competencias profesionales de enfermería	17
Tabla 6 Distribución de datos de la dimensión capacidad cognitiva	17
Tabla 7 Distribución de datos la dimensión capacidad procedimental	17
Tabla 8 Distribución de datos de la dimensión capacidad actitudinal	18
Tabla 9 Distribución de datos de la variable satisfacción de los usuarios	18
Tabla 10 Distribución de datos de la dimensión intrínseca	18
Tabla 11 Distribución de datos la dimensión extrínseca	19
Tabla 12 Spearman competencias profesionales y satisfacción del usuario	20
Tabla 13 Spearman capacidad cognitiva y satisfacción del usuario	21
Tabla 14 Spearman capacidad procedimental y satisfacción del usuario	22
Tabla 15 Spearman capacidad actitudinal y satisfacción del usuario	23

Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, método hipotético inductivo que consiste en la observación del fenómeno a estudiar, creación de hipótesis para explicar dicho fenómeno; la investigación estaba dirigida a una muestra de 107 usuarios que fueron atendidos en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el segundo semestre del 2019, como técnica se usó la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, las cuales fueron validadas por juicio de expertos y la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.832 y 0.845. Como resultados en la tabla N°6 se presentó que el 40.57% percibe las competencias profesionales en un nivel bueno, en comparación del 31.13% que percibe estas competencias en un nivel regular, por otro lado el 28.30% percibe competencias profesionales en un nivel excelente, asimismo en la tabla N°10 se observa que el 39.62% presenta una satisfacción media, en comparación del 28.30% que presenta una satisfacción baja, por otro lado el 33.02% presenta una satisfacción alta; reforzado con la prueba estadística de la Rho de Spearman con un resultados del 0.717; permitió concluir que existe relación directa entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.

Palabras claves: competencias, profesionales, satisfacción, intrínseco, extrínseco.

Abstract

The purpose of this research work was to determine the relationship between the professional competences of the nurse and the satisfaction of the user of the Medicine Service of the Guillermo Almenara Irigoyen Lima National Hospital 2019. The research was carried out with a quantitative approach, an inductive hypothetical method consisting in the observation of the phenomenon to be studied, the creation of hypotheses to explain said phenomenon; The research was aimed at a sample of 107 users who were treated in the Medicine Service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital, in the second half of 2019, the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument, which were validated by expert judgment and Cronbach's alpha reliability of 0.832 and 0.845. As results in Table N ° 6, it is shown that 40.57% perceive professional competencies at a good level, compared to 31.13% who perceive these competences at a regular level, on the other hand, 28.30% perceive professional competences at an excellent level. , in comparison with table N ° 10, it is observed that 39.62% present a medium satisfaction, in comparison with 28.30% that present a low satisfaction, on the other hand 33.02% present a high satisfaction; reinforced with Spearman's Rho statistical test with a result of 0.717; exactly to conclude that there is a direct relationship between the professional competences of the nurse and the satisfaction of the user of the Medicine Service of the National Hospital Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.

Keywords: competencies, professionals, satisfaction, intrinsic, extrinsic.

I. Introducción

Actualmente, los centros hospitalarios necesitan de personal sanitario responsable para el cumplimiento de objetivos de las instituciones de salud, liderando adecuadamente al potencial humano y donde el profesional de enfermería desarrolla una función exigente en la toma de decisiones de gran importancia ante situaciones críticas que pongan en riesgo el bienestar y la supervivencia del paciente. La OMS, Organización Mundial de la Salud, señala directivas para la toma de acciones, con el objetivo de favorecer el liderazgo del profesional de enfermería en la promoción y cuidado de la salud; los enfermeros están en la capacidad de ejercer un liderazgo responsable y de esta manera lograr cambios en el cuidado de la salud, evaluando las necesidades para disponer los recursos adecuados. La OMS (Quezada, 2014) señaló que los enfermeros que ocupan cargos de liderazgo deben ser capaces de influir en los mecanismos para adoptar decisiones que establezcan prioridades y asignen recursos para la obtención de salud. A su vez como cita Mejía (2011), el liderazgo en enfermería en América Latina muestra ciertos impedimentos internos y externos que afectan al desempeño de los profesionales en enfermería, como la baja autoestima que se da por la autocompasión proveniente de la visión de la profesión ya que es un servicio caritativo, abnegado y vocativo, al personal médico. Por otro lado, el estado peruano se comprometió a trabajar por universalizar el acceso a la salud, en especial a aquellos que no cuentan con medios económicos. El SIS, Seguro Integral de Salud, fue creado como una política importante de lucha contra la pobreza, buscando asegurar a la población más pobre del país debido a que presenta mayores índices de enfermedad y mortalidad, también por ser la que menos acceso tiene a los servicios de salud. Para esto, el SIS se creó para administrar fondos que se destinaron al financiamiento para prestar salud individual, como subsidio público, favoreciendo a los más pobres y excluidos, con la intención de eliminar barreras de acceso a los servicios de salud. La Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, con lo cual a su vez ofrecer profesionales de calidad con competencias acorde a las exigencias de la demanda de usuarios. (MINSA, 2018). La presente investigación se desarrolló en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, donde al conversar con algunos pacientes denotan cierta incomodidad con el trato de los profesionales de enfermería donde en ocasiones no logran comprender el lenguaje que el profesional utiliza, por lo que en ocasiones no pueden seguir adecuadamente algunos procesos o tratamientos, dentro del mismo contexto se pudo observar que hace falta personal, por lo que en ocasiones la proporción de pacientes enfermeras no es la adecuada, es por lo que se genera la siguiente

interrogante: ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019?

Según los antecedentes internacionales; (Landman, et. al. 2015) en un trabajo de investigación titulada Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería; en sus resultados se observó que existe gran satisfacción global refiriendo a la competencia de comunicación, las damas presentan mayor insatisfacción que los varones; los jóvenes y personas con mayor nivel de instrucción refieren gran insatisfacción. La comunicación no verbal muestra menor nivel de satisfacción, comparando al resto de variables; la actitud profesional y proactividad se reflejan en menor nivel comparando a las otras dimensiones, siendo mejor valorado el apoyo emocional; concluyendo que la comunicación y la visualización de un ser único y autónomo, con el derecho a ser informado, con la toma de decisiones respecto a la salud, son dimensiones que deben respetarse. Por su parte, Holanda *et al.* (2015) presentaron la investigación titulada: Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares, según los resultados y análisis indicaron que el grado de satisfacción es elevado en los familiares y los propios pacientes ingresados a UCI, Unidad de Cuidados Intensivos; sin embargo, existen varios aspectos a mejorar, tales como la sala de espera y el ambiente de la UCI en relación al ruido, la intimidad y la iluminación, así como el dar aliento de esperanza en la recuperación del familiar. Asimismo, tenemos la investigación de Ladrón *et al.* (2017) denominada Competencias de Enfermería en el proceso vital de cuidados; donde según resultados indicaron que se reforzaron las competencias de enfermería al confiar en los diferentes procesos que brinda la profesión, permitiendo satisfacer necesidades asistenciales, en todo ámbito de actuación profesional; finalmente tenemos a Carillo *et. al.* (2016) sobre la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer; donde los resultados reflejan una tasa de participación del 89,65%. referente a la satisfacción general, situándose la media de los participantes en 58,76 (DT=16,64); referente a la satisfacción extrínseca e intrínseca, la media obtenida es de 31,42 (DT=9,04) y 27,34 (DT=8,22) respectivamente, siendo la estabilidad en el empleo el factor en que los profesionales se sienten más satisfechos, mientras que el factor que representa al modo en que se está gestionando es el que recibe menos satisfacción; los principales hallazgos muestran niveles medios de satisfacción entre profesionales del

quirófano del Hospital Universitario, siendo de necesidad que el área de gestión intervenga en aquellos factores donde los profesionales muestren más insatisfacción.

Así mismo se consultaron trabajos nacionales entre los cuales encontramos al de (Ortiz, 2017) Competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé, indicaron que el nivel de competencias laborales es regular en un 50.0%, por lo que es necesario acciones de capacitaciones para poder elevar esta cualidad donde el aspecto humanizado es el que más necesita ser reforzado; (Calero, 2015) en su trabajo Competencias profesionales de las enfermeras 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, indicó una relación significativa entre las competencias profesionales de la enfermera y la satisfacción del usuario externo que confía en el servicio de pediatría del área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, así como en las dimensiones consideradas. Por otro lado, encontramos la investigación de Hermida (2015) sobre la Satisfacción de calidad de atención hacia los usuarios de consulta externa del Centro de Salud n°2, donde se indicó que se reflejan altos niveles de satisfacción en el servicio global e individual, traduciéndose en un servicio de calidad y entendiéndose que la satisfacción del usuario puede asociarse con el trato que reciba desde el personal de salud. Dentro de este contexto encontramos otra investigación, del autor Sifuentes (2016) sobre la Satisfacción que siente el usuario y la calidad del cuidado de enfermería en el Servicio del Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo, concluyendo que el mayor porcentaje de los usuarios hospitalarios (51 %) muestran un nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % reflejan un nivel satisfactorio del cuidado, solamente el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un notorio 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería; el 72.2%, que representa la mayoría de los usuarios hospitalizados, expresan haber recibido una regular calidad de cuidado en enfermería, el 17.0% una buena calidad y el 10.8% una mala calidad de cuidado, concluyó que existe una relación significativa ($p < 0.05$) comparando el nivel de satisfacción del usuario con la calidad de cuidado en enfermería.

Respecto a las teorías de las variables como primera en definir tenemos a las competencias profesionales se puede mencionar que, según la Organización Internacional del Trabajo, son términos de desempeño para medir la capacidad productiva de un individuo en un determinado contexto laboral; los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes son necesarios, mas no son suficientes para el logro de un desempeño efectivo

(OIT, 2015). Las competencias profesionales evalúan el procedimiento eficaz de las capacidades para desempeñar una ocupación, y según los niveles requeridos en un empleo se necesita algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y saber-hacer; el término competencia encierra no sólo a las capacidades necesarias para ejercer una actividad profesional, sino además un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, tomar decisiones, transmisión de información, entre otros, necesarios para desempeñar plenamente una ocupación (Ortiz, 2017). La competencia profesional es el grado de empleo de conocimientos, habilidades y buen juicio relacionados con la profesión en cada situación que se dé para enfrentarla en el ejercicio de la práctica profesional. La competencia refiere a las funciones, tareas y roles de un profesional y su interés para desarrollar adecuada e idealmente su puesto de trabajo, mediante un proceso de capacitación y cualificación (Gómez, 2015). En enfermería, las competencias no son conocimientos o habilidades fragmentadas, sino que son un conjunto de saberes combinados que no se transmiten, se construyen desde la secuencia de actividades de aprendizaje, girando en torno a la importancia y la revaloración al trabajador, cuando el potencial, la inteligencia, el conocimiento y la creatividad adquieren relevancia para adaptarse a los cambios, y dentro de la gestión del cuidado genera una nueva vía para mejorar la calidad de atención de la enfermería (González, 2015). Dentro del mismo contexto cabe mencionar que la creciente competencia en todos los campos hoy también afecta a la industria de la salud, la ventaja competitiva más importante de los que proveen servicios en salud es proporcionar servicios de salud de calidad, donde el usuario se sienta satisfecho; la necesidad de una mayor calidad de los servicios en salud se ha identificado mediante la información relacionada con salud y avances tecnológicos, los cambios en las expectativas y opiniones sobre la atención médica, un aumento en la participación de las personas en su atención médica y un mayor costo y competitividad en el sector de la salud. (Karaca, 2019); dentro de este contexto la variable se desarrolla en tres dimensiones; Capacidad Cognitiva que según (Sanz de Acedo, 2015) se relaciona con el sistema intelectual del ser, pudiendo ser: análisis, síntesis, solución de problemas, toma de decisiones, búsqueda y gestión de información desde fuentes diversas, habilidades críticas y autocríticas, generación de nuevas ideas, diseño y dirección de proyectos, y espíritu emprendedor e iniciativa. Las capacidades cognitivas son aquellas que se refieren al procesamiento de la información, con atención, la percepción, la memoria, la resolución de problemas, la comprensión, los establecimientos de analogías, entre otros (Fundación Once, 2018). Asimismo, según la EAE (2018) las capacidades cognitivas en

el trabajador son habilidades mentales, tales como la percepción y el razonamiento, que son necesarias para el procesamiento de la información y adquisición de conocimientos, añadiéndoseles la intuición, habilidad que define el potencial y la calidad necesarios para las relaciones interpersonales. Por otro lado, estas capacidades se relacionan con la cognición, es decir, la facultad consciente o inconsciente suficiente para tomar la información recibida y procesarla en base a conocimientos adquiridos previamente. La cognición es un proceso mental que nos permite recibir, procesar y elaborar información, permitiéndonos tener un papel activo en los procesos de interacción, percepción y comprensión de nuestro entorno para desenvolvemos en el mundo que nos rodea (Alcca y Cconislla, 2019). Como segunda dimensión tenemos a la capacidad procedimental respecto a ello el Tecnológico de (Monterrey, 2018) menciona que ejecutar procedimientos, las estrategias, las técnicas, las habilidades, los métodos, entre otros, se cataloga como algo práctico ya que se trata de la realización de acciones y operaciones. Asimismo, esta capacidad está referida a ejecutar acciones interiores de uno mismo, tales como habilidades intelectuales y motrices, que abarcan destrezas, estrategias y procesos que requieren una secuencia de acciones u operaciones que deben ejecutarse de manera ordenada para lograr un objetivo; así como al manejo técnico, procesos y estrategias operativas para buscar, seleccionar, organizar y emplear información significativa y saber codificarla y decodificarla. Son competencias suficientes para afrontar eficientemente la resolución de problemas, en diferentes contextos y perspectivas (Alcca y Cconislla, 2019). Por otro lado, estas capacidades consisten en adquirir conocimientos especializados relacionados con un determinado ámbito profesional, que permita como persona experta dominar los contenidos y tareas acorde con la propia actividad laboral, como conocer el entorno referencial socio económico y político, por ejemplo sistemas formativos, estructura del mercado laboral, políticas actuales para uno formarse, modelos teóricos de intervención en orientación e inserción profesional, modelos de gestión estratégica y por procesos (Alcoser, 2014); por ultimo tenemos a la dimensión es el capacidad actitudinal, denominada también capacidad afectiva, las mismas que son disposiciones de aprendizaje que ejercen influencia sobre la elección de la acción personal hacia alguien, algo o suceso, así la formación y cambio de actitud es más efectivo por medio de la imitación del modelo humano y el reforzamiento (Alcca y Cconislla, 2019). Las competencias actitudinales son relacionadas en directa con el saber-ser o saber-actuar frente a una determinada situación, por ello son competencias extremadamente útiles para el desempeño profesional, y sin ellas muchos de los conocimientos no serán

aprovechados. Estas competencias nos permiten, y a los demás, trabajar más eficaz y saludablemente, por ejemplo, las competencias como el optimismo, proactividad, resiliencia y habilidad para trabajar en equipo nos ayudan a realizar nuestras tareas diarias con mayor facilidad y menos conflictos o frustraciones. También, las competencias actitudinales son manifestaciones de nuestra salud emocional y habilidad para interactuar con nuestro prójimo y realizar tareas incrementando no sólo la productividad, sino que además contaremos mayor satisfacción personal y profesional (Adecco, 2017). Las competencias actitudinales son rasgos que muestran ciertas personas y hacen de su comportamiento y desempeño que sea satisfactorio especialmente en el entorno familiar, social, laboral, educativo y profesional (Rivadeneira, 2013). Según (Le Boterf, 2001), el ser profesional es actuar y reaccionar pertinentemente, combinando recursos con sapiencia y movilizarlos en un contexto, transfiriendo, aprendiendo y comprometiéndose acertadamente.

Como segunda variable tenemos a la satisfacción de los usuarios que, según Ruiz (2016), es el estado subjetivo que siente una cliente ante el servicio que le brinden, junto a la calidad de atención y la adecuada información que reciba cuando acuda ante una institución que le brinde un servicio de atención ante la Salud, para medir el nivel de satisfacción ante la forma como haya sido la atención, para, quizá, regresar como cliente preferencial. La satisfacción es valorar la calidad de atención, considerando que no todos los diversos usuarios sentirán satisfacción ante el servicio que se les brinde el centro de salud al cual asistieron (Ruiz, 2016). En el cuidado de la salud, la satisfacción en el usuario es importante, dicha evaluación significa determinar la calidad de los servicios; en los últimos años, este concepto ha adquirido importancia mucho mayor, particularmente en la salud basada en el mercado, la OMS respecto a la evaluación de atención médica, la satisfacción en el usuario se tiene debidamente en cuenta; por el contrario, particularmente en los países en desarrollo, el concepto es uno de los más ignorados en evaluación de los sistemas de salud, especialmente en sectores público. Abolfazl, (2016). Por otro lado, la satisfacción del usuario de salud es una impresión de realización cuando se sabe que las necesidades del mismo se han cumplido, relacionándola con distintos tipos de sentimientos, de acuerdo al contexto o tipo de servicio en particular. La satisfacción es un sentimiento de placer por los servicios que lo hacen sentir bien, y dan sensación de felicidad, así como aquellos servicios que sorprenden al consumidor positivamente, causando deleite. En ciertas situaciones, donde eliminar algo negativo conlleva a la satisfacción, el consumidor puede asociar la

satisfacción con la sensación de alivio, como lo describen Bitner, Zeithaml, y Gremler (2009). Por su parte, Mora (2011) refiere que en la satisfacción o insatisfacción de un cliente se comparan sus expectativas con percepciones propias respecto al contacto real del servicio; las empresas aplicadas al marketing llaman a este fenómeno como modelo de rectificación de las expectativas, ya que si las percepciones del cliente satisfacen sus expectativas se dice que éste queda satisfecho, de lo contrario, si no son iguales entonces la expectativa se rectifica. Por otro lado, Keller y Philip (2012) definen a la satisfacción del usuario como la percepción de decepción o placer que se genera en el individuo como consecuencia del valor que espera en comparación del valor que recibe o percibe ya sea de un producto o un servicio (p. 128). Por su parte, Santana (2014) se refiere que las nuevas tecnologías sanitarias han aumentado los costos del sector salud y la población sus expectativas respecto a los servicios que se ofrece; sin embargo, los estudios demuestran fallas en la seguridad y calidad de la atención, que involucra situaciones no deseadas que negativamente afectan la imagen de las organizaciones de salud, logrando la insatisfacción por parte de los usuarios. Leanne (2016) mencionó que la estrategia utilizada por los profesionales de salud es de suma importancia, siendo beneficioso para mejorar la satisfacción del paciente, también para el desempeño organizacional, siendo útil en el sistema público de salud. También cabe mencionar que la satisfacción de un paciente respecto a la atención en enfermería es considerada factor importante para mostrar percepciones en los pacientes acerca de la calidad del servicio. La atención evaluada como de alta calidad de acuerdo con criterios clínicos, económicos u otros criterios definidos por el proveedor está lejos de ser ideal si, como resultado de esa atención, el paciente está descontento o insatisfecho. Kokeb, (2016). La satisfacción en el usuario es un sentimiento de placer o decepción del cliente que evoca al comparar el rendimiento o resultado que se percibió en el servicio, siendo la satisfacción una función de la percepción del rendimiento y las expectativas. Si el rendimiento no cumpliera con las expectativas, el usuario no estará satisfecho, de lo contrario, si coincide con las expectativas, el usuario estará satisfecho, y si el rendimiento supera las expectativas, el usuario estará muy satisfecho o encantado. (Habbal, 2017).

Dentro de la variable se encuentran las siguientes dimensiones: la Intrínseca que según, (Farías, 2017) hace referencia al impulso que proviene desde el interior del individuo que está asociada a sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Dicha acción está más vinculada a la buena productividad, ya que el individuo no se limita a cumplir mínimos necesarios para lograr una recompensa, sino que se involucra

personalmente en lo que está haciendo y decide poner gran parte de su empeño en ello, sintiendo un impulso para hacer algo por un simple gusto de hacerlo, y el hecho de la ejecución en sí es de recompensa; a diferencia de la motivación extrínseca que se basa en recibir dinero, recompensas y castigos, o presiones externas, la intrínseca está dentro del propio individuo (Sáez, 2015). Esto se debe a la necesidad que emerge de proporcionar atención continua al paciente y la comunicación con ellos de manera eficiente, en la cual perciban una atención oportuna sintiéndose satisfechos y cómodos ante la atención que brindan los profesionales de enfermería y por la institución, logrando atender las necesidades del paciente. (Algamdi, 2016). Por otro lado la satisfacción intrínseca del paciente está influenciada por una serie de factores los cuales juegan un papel crítico en la satisfacción de los pacientes; las actitudes de las enfermeras hacia los pacientes, la capacidad de prestar un servicio rápido sin pérdida de tiempo, capacidad de difundir información a los pacientes y la disponibilidad de equipos actualizados; otros incluyen la capacidad del hospital para prestar un servicio confiable, la paciencia para explicar claramente qué estaba mal con los pacientes antes de administrar tratamiento, proporcionando a los pacientes información detallada sobre sus medicamentos, atractivo y limpieza del hospital. Syombua, (2018). Como segunda tenemos la Extrínseca, la cual es aquella que despierta el interés de alguien por medio de elementos externos, así como motivos que son ajenos a una acción e impulsan a realizar la propia acción, es decir, determinados por recompensas externas, con el fin de conseguir dichos intereses, y no la propia acción en sí. La parte extrínseca está relacionada a lo exterior, a diferencia de lo intrínseco o interna (Méndez, 2018). En el ámbito estrictamente laboral, la extrínseca serían todos aquellos factores o estímulos que proceden de fuera, es decir, externos, el ejemplo más común de parte extrínseca en el área de salud serían la infraestructura, el confort, lo tecnológico, las actividades realizadas, entre otros. Agua Eden, (2018); la evaluación de la satisfacción extrínseca del paciente como "índice de evaluación" es importante porque ayuda a comprender sus expectativas como "usuario" e identificar las necesidades y expectativas del sistema de salud. Además, una comparación de las expectativas con el rendimiento percibido de los servicios ayuda a identificar las dimensiones críticas que necesitan mejoras y a encontrar las soluciones necesarias. (Pini, 2014). Cabe mencionar que desde la experiencia del paciente las instituciones han optado en la búsqueda de profesionales de enfermería con buenas habilidades en el servicio al usuario, siendo la primera calificación relevante, donde se perciba la satisfacción del

usuario, para ello se debe de emplear estrategias y una metodología en la cual se lograr cumplir con las expectativas que el usuario espera. (Robbins, 2015).

Como justificación teórica en la investigación, se procedió al desarrollo de conceptos e investigaciones relacionadas al tema lo cual reforzara el objetivo que se plantea en la presente investigación de relacionar las competencias profesionales en la enfermera con la satisfacción en los usuarios, entendiendo exactamente el significado de las variables según diversos autores. Referente a la justificación práctica, la intención es brindar información acerca de cómo se desarrollan las variables según el contexto de investigación, haciendo uso de herramientas pertinentes como los cuestionarios que al ser validados servirán a otras investigaciones que estén relacionadas a las competencias profesionales y a la satisfacción en el usuario. También, los resultados permiten sugerir acciones en búsqueda de la disminución de la problemática que se ha observado. Como justificación metodológica, la investigación muestra procesos de metodología en cumplimiento al método científico, además del aporte de instrumentos que permitirán medir las variables de estudio, previa validación y confiabilidad obtenida.

Se tuvo como problema general: ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019?: como problemas específicos: (a) ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019?, (b) ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019?, (c) ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019?. El Objetivo General de la investigación fue: Determinar la relación entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019; como objetivos específicos se tuvo: (a) determinar la relación entre las competencias profesionales en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019, (b) determinar la relación entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción

del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019. (c) determinar la relación entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019. Como hipótesis general se planteó: Existe relación directa entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019; como hipótesis específicas se estructuró las siguientes: (a) existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019, (b) existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019. (c) existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

El tipo de investigación se consideró básica, porque recopila información con el objeto de la construcción de una base al conocimiento, y el enfoque es cuantitativo porque se emplean métodos estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Método

El método es el hipotético-deductivo, porque se observa y luego se formula la hipótesis para luego dar cabida a la explicación de lo que se estudió, deduciendo sus consecuencias o proposiciones (Hernández *et al.*, 2014).

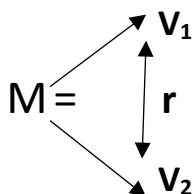
Nivel

Fue descriptivo, ya que se quiere recopilar informaciones y datos acerca de características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2013, p. 70).

Diseño

Según Hernández *et al.* (2014), el diseño es del tipo correlacional, porque la intención es medir el grado de relación que existe entre las variables (Hernández *et al.*, 2014, p. 154).

Gráficamente se denota:



M: Muestra de estudio

V1: Competencias profesionales de enfermería

V2: Satisfacción de los usuarios

r: Coeficiente de correlación entre variables

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable competencias profesionales de enfermería

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Categorías	Nivel y rango
Capacidad Cognitiva	Fundamentos, científicos, Normas, Experiencia Liderazgo, Trato humanizado	1-5	Nominal	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Excelente 95 - 123 Bueno 68 - 94 Regular 41 - 67
Capacidad procedimental	Bioseguridad, Vigilancia de funciones vitales, Procedimientos, Administración de medicamentos, Curación de heridas, Formato de monitorización, Kardex, Notas de enfermería Procesos, Comunicación, Alimentación, Manejo de RCP	6-23			
Capacidad actitudinal	Cumplimiento de normas, Sensibilidad, Trabajo en equipo Interés, Responsabilidad, Seguridad, Confianza, Amabilidad	24-41			

Tabla 2

Operacionalización de variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Categorías	Nivel y rango
Intrínseca	Valores, Calidad, Oportunidad Privacidad, Respeto, Paciencia	1-17	Nominal	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Alta 66 - 84 Media 47 - 65 Baja 28 - 46
Extrínseca	Confort y comodidad, Orden y limpieza, Atención oportuna, Preocupación por las condiciones, ambientales, Uso de implementos	18-28.			

2.3 Población, muestra y muestreo

Población: Este estudio tuvo como población a 148 usuarios que acudieron al Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en enero a junio de 2019.

N= 148

Muestra: Para obtener la muestra, se utilizó una ecuación denominada ecuación muestra utilizada para poblaciones de tipo finita:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Dónde:

N: Población (148)

Z: Nivel de confianza (95%: 1,96)

P: Probabilidad de éxito (0,5)

Q: Probabilidad de fracaso (0,5)

E: Error estándar (0,05)

Reemplazando:

$$n = \frac{148 \times (1,96)^2 \times (0,5 \times 0,5)}{(148 - 1) \times (0,05)^2 + 1,96^2 \times (0,5 \times 0,5)}$$

n= 107 usuarios

Muestreo: Según el procedimiento; el muestreo es el probabilístico aleatorio simple, que es aquel que para obtener la muestra se hace a través de una ecuación y la probabilidad de forma aleatoria.

Criterios de inclusión

Usuarios que desearon participar

Usuarios con mayor edad a 18

Usuarios que no presentan problemas mentales

Criterios de exclusión

Usuarios que no desearon participar

Usuarios con menor edad a 18

Usuarios que presentan problemas mentales

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para recolectar datos, la técnica utilizada fue la encuesta. El tipo de instrumento empleado fue el cuestionario, para ambas variables, uno constando de 41 ítems en la variable

competencias profesionales, y el segundo 28 ítems para medir la variable satisfacción de los usuarios basado en la escala de Likert.

Ficha Técnica de las competencias profesionales

Nombre de la prueba: Competencia profesionales de la enfermera.

Autora: Br. Anamelva Napanga Quispe

Descripción de la prueba: Instrumento que recauda opiniones de una muestra aleatoria, constando de tres bloques: 1) Instrucciones y propósito del instrumento; 2) Ítems por cada variable respecto a las dimensiones, con alternativas de respuesta múltiple a escala tipo Likert: Nunca (1), A Veces (2), Siempre (3)

Objeto de la prueba: Se conseguirá información descrita para determinar el nivel de las competencias profesionales de la enfermera.

Categorías: Se califica los niveles de la siguiente forma:

Niveles: Excelente (95-123); Bueno (68-94); Regular (41-67)

Ficha técnica de la satisfacción de los usuarios

Nombre de la prueba: Satisfacción de los usuarios.

Autora: Br. Marís S. Vásquez Bravo (Adaptado de la tesis de investigación, 2015)

Descripción de la prueba: Instrumento que recauda opiniones de una muestra aleatoria, constando de tres bloques: 1) Instrucciones y propósito del instrumento, 2) Ítems por cada variable respecto a las dimensiones, con alternativas de respuesta múltiple a escala tipo Likert: Nunca (1), A Veces (2), Siempre (3)

Objeto de la prueba: Se conseguirá información descrita para determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios.

Categorías: Se califica los niveles de la siguiente forma

Niveles: Alta (66-84), Media (47-65), Baja (28-46)

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández *et al.* (2014), la validez de contenido es el grado en que un instrumento refleja un dominio en específico de lo que mide. La confiabilidad es el grado en que el instrumento pueda brindar los resultados en forma consistente y coherente.

Tabla 3

Nivel de confiabilidad alcanzada en el instrumento Competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Competencias profesionales	,832	41
Satisfacción del usuario	,845	28

Fuente: SPSS

La prueba de confiabilidad se obtuvo a través de la prueba de confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach, la cual es de 0,832 para la variable competencias profesionales y 0.845 para las variables satisfacción del usuario los cuales presentan un óptimo nivel de confiabilidad, tal como se muestra en la tabla 4.

2.5 Procedimiento

Se envió una solicitud a la Jefatura del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen; fue sometido a juicio de expertos en el tema de investigación, siendo los siguientes:

Tabla 4

Validación de juicio de expertos

Indicador	Jueces	Dictamen
1. Claridad	Dr. Vertiz	Aplicable
2. Coherencia	Dra. Cruz	Aplicable
3. Pertinencia	Mg Tafur	Aplicable

Posteriormente se aplicó el cuestionario elaborados para los dos instrumentos, con los datos obtenidos la información se consolidó en una base de datos en Excel, luego los datos se traspasaron al SPSS V25 donde se procesaron en tablas y gráficos, finalmente se realizaron contrastes de las hipótesis.

2.6 Métodos de análisis de datos

Se estructuraron los datos en una cuadrilla ordenada mediante el software Excel para luego vaciar dichos datos en SPSS V 25.0, para su respectiva reconversión de variables en niveles y rangos; para el desarrollo de los resultados descriptivos se elaboró tablas y gráficos de frecuencias y respecto a los resultados inferenciales se hizo uso de la prueba de Rho de Spearman para comprobar las hipótesis.

2.7 Aspectos éticos

La investigación respetó el derecho de autor en toda la información consultada, dentro del estudio, así mismo la participación de la muestra es totalmente anónima, ya que no se busca perjudicar ni a la institución donde se suscitan los hechos ni a la muestra, ya que como toda investigación social solo busca aportar, con la concientización o revelación de ciertas problemáticas para sugerir las posibles soluciones en favor del bien social.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 5

Distribución de datos para la variable Competencias profesionales de enfermería

Niveles	frecuencia	porcentaje
Excelente	30	28.30
Bueno	43	40.57
Regular	33	31.13
Total	106	100.00

Análisis e interpretación

Del 100% de la muestra, se observa en la tabla N°5 que el 40.57% muestra las competencias profesionales en un nivel bueno, comparado con el 31.13% que muestra estas competencias en un nivel regular, por otro lado, el 28.30% percibe competencias profesionales en un nivel excelente.

Tabla 6

Distribución de datos en la dimensión Capacidad cognitiva

Niveles	frecuencia	porcentaje
Excelente	32	29.91
Bueno	41	38.32
Regular	34	31.78
Total	107	100.00

Análisis e interpretación

Del 100% de la muestra, se observa en la tabla N°6 que el 38.32% muestra las competencias profesionales en la capacidad cognitiva en un nivel bueno, comparado al 31.78% que muestra estas capacidades en un nivel regular. Por otro lado, el 29.91% percibe capacidades cognitivas en un nivel excelente.

Tabla 7

Distribución de datos en la dimensión Capacidad procedimental

Niveles	frecuencia	porcentaje
Excelente	30	28.04
Bueno	43	40.19
Regular	34	31.78
Total	107	100.00

Análisis e interpretación

Del 100% de la muestra, se observa en la tabla N°7 que el 40.19% muestra las competencias profesionales en la capacidad procedimental en un nivel bueno, comparado al 31.78% que muestra estas capacidades en un nivel regular, por otro lado, el 28.04% percibe capacidades procedimentales en un nivel excelente.

Tabla 8

Distribución de datos en la dimensión Capacidad actitudinal

Niveles	frecuencia	porcentaje
Excelente	29	27.10
Bueno	46	42.99
Regular	32	29.91
Total	107	100.00

Análisis e interpretación

Del 100% de la muestra, se observa en la tabla N°8 que el 42.99% muestra competencias profesionales en la capacidad actitudinal en un nivel bueno, comparados al 29.91% que percibe estas capacidades en un nivel regular, por otro lado, el 27.10% percibe capacidades actitudinales en un nivel excelente.

Tabla 9

Distribución de datos en la variable Satisfacción de los usuarios

Niveles	frecuencia	porcentaje
Alta	35	33.02
Media	42	39.62
Baja	30	28.30
Total	107	100.94

Análisis e interpretación

Del 100% de la muestra, se observa en la tabla N°9 que el 39.62% presenta una satisfacción media, en comparación del 28.30% que presenta una satisfacción baja, por otro lado, el 33.02% presenta una satisfacción alta.

Tabla 10

Distribución de datos en la dimensión intrínseca

Niveles	frecuencia	porcentaje
Alta	35	32,71
Media	40	37,38
Baja	32	29,91
Total	107	100,00

Análisis e interpretación

Del 100% de la muestra, se observa que en la tabla N°10 el 37.38% presenta una satisfacción intrínseca media, en comparación del 29.91% que presenta una satisfacción intrínseca baja, por otro lado, el 32.71% presenta una satisfacción intrínseca alta.

Tabla 11

Distribución de datos en la dimensión extrínseca

Niveles	frecuencia	porcentaje
Alta	35	32,71
Media	44	41,12
Baja	28	26,17
Total	107	100,00

Análisis e interpretación

Del 100% de la muestra, se observa que en la tabla N°11 el 41.12% presenta una satisfacción extrínseca media, en comparación del 26.17% que presenta una satisfacción extrínseca baja, por otro lado, el 32.71% presenta una satisfacción extrínseca alta.

3.2 Resultados inferenciales

Hipótesis general

- H1: Existe relación directa entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.
- H0: No existe relación directa entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.

Tabla 12

Prueba de correlación de Spearman entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario

				Competencias profesionales de la enfermera	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Competencias profesionales de la enfermera	Coefficiente de correlación	de	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		107	107
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	de	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		107	107

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se visualiza en la tabla 12, la variable competencias profesionales de la enfermera muestra relación significativa con la variable satisfacción del usuario, en base a la correlación según Spearman de 0.717, lo que se toma como moderado en una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que 0.01. Por ende, se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

- H1: Existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.
- H0: No existe relación significativa entre las competencias profesionales en su

capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.

Tabla 13

Prueba de correlación de Rho Spearman entre las competencias profesionales en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario

		Capacidad cognitiva		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad cognitiva	Coefficiente de correlación	de 1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	107	107
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	de ,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	107	107

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se visualiza en la tabla 13 la dimensión capacidad cognitiva muestra relación significativa con la variable Satisfacción del usuario, en base a la correlación según Spearman de 0.706, lo que puede interpretarse como moderado en una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que 0.01. Por ende, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

- H1: Existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.
- H0: No existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.

Tabla 14

Prueba de correlación de Rho Spearman entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario

			Capacidad procedimental	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad procedimental	Coeficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	107	107
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	107	107

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se visualiza en la tabla 14, la dimensión capacidad procedimental muestra relación significativa con la variable satisfacción del usuario, en base a la correlación según Spearman de 0.676, lo que puede entenderse como moderado en una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que 0.01. Por ende, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.

Tabla 15

Prueba de correlación de Rho Spearman entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y satisfacción del usuario

		Capacidad actitudinal		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad actitudinal	Coeficiente de	1,000	,771**
		correlación	.	,001
		Sig. (bilateral)	107	107
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de	,771**	1,000
		correlación	,001	.
		Sig. (bilateral)	107	107

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se visualiza en la tabla 15, la dimensión capacidad actitudinal muestra relación significativa con la variable satisfacción del usuario, en la correlación según Spearman de 0.771, lo que puede entenderse como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que 0.01. Por ende, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

En los resultados de la investigación se encontró en la tabla N°6 que el 40.57% muestra las competencias profesionales en un nivel bueno, comparado al 31.13% que muestra estas competencias en un nivel regular, por otro lado el 28.30% percibe competencias profesionales en un nivel excelente, también en la tabla N°10 se visualizó que el 39.62% presenta una satisfacción media, en comparación del 28.30% que presenta una satisfacción baja, por otro lado el 33.02% presenta una satisfacción alta, reforzado con la prueba estadística de Rho de Spearman con un obtenido del 0.717 permitió concluir que existe una relación directa entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019; contrasta con la investigación de Calero (2015) donde concluyó según Rho de Spearman con $Rh= 0,628$ y $p=0.00<0,05$ una relación significativa entre las competencias profesionales de la enfermera y la satisfacción del usuario externo, así como en sus dimensiones, representa concordancia con este estudio en donde también hay una relación moderada entre los elementos de las competencias profesionales de la enfermera con la satisfacción de los usuarios; según la teoría vemos que respecto a las competencias en enfermería, éstas no son conocimientos o habilidades que debe fragmentarse, sino que son un conjunto de saberes mezclados y no se transmiten, porque la competencia debe construirse a partir de una secuencia de actividades de aprendizaje que giren respecto a la importancia y a la revaloración que se le debe dar al trabajador, ya que su potencial, inteligencia, conocimiento y creatividad son los que adquieren relevancia para adaptarse a los cambios, y que generen dentro de la gestión del cuidado una nueva vía en miras de mejorar la calidad de atención en la enfermería (González, 2015), lo que implica que las competencias de un profesional de enfermería es la suma de todos sus conocimientos y su experiencia además de las habilidades y destrezas propias en un conjunto asociado por un objetivo específico el cual es ofrecer un servicio de calidad.

Así mismo las competencias profesionales en su capacidad cognitiva se relacionan con la satisfacción en el usuario con un resultado de la Rho de Spearman del 0.706, que contrasta con el trabajo de Landman *et al.* (2015) donde según sus resultados en relación al grado de satisfacción global de la comunicación del profesional de enfermería mostrada por los pacientes, reflejan índices positivos en las tres instituciones que se estudiaron, oscilando los valores de satisfacción entre 73% y 100%, con los valores de satisfecho y

muy satisfecho, lo que le permitió concluir que la comunicación y la visualización se debe dar como un ser autónomo, en la cual tiene todo derecho a ser debidamente informado, tomar buenas decisiones en relación a su salud, y donde las dimensiones deben respetarse, concordando con el presente estudio donde vemos la importancia del aspecto cognitivo es decir el conocimiento o la información impartida por parte del profesional que le genera confianza y bienestar la paciente, que según Sanz de Acedo (2015) este aspecto se relaciona principalmente con el pensamiento del ser, pudiendo ser el análisis, síntesis, solución de problemas, toma de decisiones, búsqueda y gestión de la información proveniente de fuentes diversas, habilidades críticas y autocríticas, generación de nuevas ideas, diseño y dirección de proyectos y espíritu emprendedor e iniciativa, por lo tanto la capacidad cognitiva es necesaria no solo en el profesional de enfermería sino en cualquier profesional ya permite el correcto uso de las habilidades para poder cumplir un propósito eficientemente.

Las competencias profesionales en su capacidad procedimental se relaciona con la satisfacción en el usuario con un resultado de la Rho de Spearman del 0.676, lo que contrasta con el trabajo de Ladrón *et al.* (2017) en Cuba donde se concluyó que las competencias de enfermería se reforzaron empleando diferentes procedimientos dentro de la profesión, lo que permitió solucionar las necesidades asistenciales en un 78%, en todo ámbito de la actuación profesional, hay concordancia con esta investigación en donde un nivel regular de esta competencia de la enfermera en el aspecto procedimental se observó una relación directa con la satisfacción en el usuario; asimismo esta capacidad según la teoría encontrada está relacionado a la realización de acciones interiores de uno, tales como habilidades intelectuales y motrices; abarca las destrezas, las estrategias y los procesos que necesitan de una secuencia de acciones u operaciones que requieren de una manera ordenada para llegar al objetivo (Alcca y Cconislla, 2019), con lo cual el profesional de enfermería puede ejecutar eficientemente sus labores en base a estándares y protocolos que le permite respaldar sus acciones encaminadas hacia el cuidado y la atención de la persona.

Así mismo las competencias profesionales en su capacidad actitudinal tienen relación con la satisfacción del usuario con un resultado de la Rho de Spearman del 0.771, contrastando con la investigación de Holanda *et al.* (2015), presentada en España, quien indicó que la gran mayoría de los familiares encuestados se mostraban satisfechos referente a los cuidados recibidos y el proceso de toma de decisiones, obteniendo en los sobrevivientes $83,46 \pm 11,83$ y $79,42 \pm 13,58$, respectivamente; y en los fallecidos

80,41 ± 17,27 y 79,61 ± 16,93, respectivamente; los pacientes que se encuestaron se mostraron muy satisfechos referente a los cuidados recibidos, con un resultado de 84,71 ± 12,85, por lo que concluyó que el grado de satisfacción de los familiares y los propios pacientes ingresados en la UCI es elevado, existiendo aún varios aspectos que deberían ser observados y mejorados, tales como el ambiente de la sala de espera y el ruido propio del ambiente de la UCI, su intimidad e iluminación, así como algunos aspectos que interfieren en el proceso de la toma de decisiones, por ejemplo la forma de transmitir frases esperanzadoras sobre la recuperación de un familiar, concordando con la presente investigación donde vemos la importancia en la actitud de una enfermera como elemento clave en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio y por ende de su satisfacción donde se obtuvieron valores positivos, que en la teoría se le define como disposiciones de aprendizaje que ejercen influencia sobre la elección de la acción personal hacia alguien, algo o suceso, así la formación y cambio de actitud es más efectivo por medio de la imitación del modelo humano y el reforzamiento. (Alca y Cconislla, 2019), por lo cual el profesional de enfermería es calificado por los usuarios o pacientes en base a su actitud y trato ya que los tecnicismos o protocolos son más entendidos por los profesionales es el usuario basa su satisfacción más en lo que ve y percibe en la actitud del profesional en enfermería.

V. Conclusiones

Primera: Existe una relación directa entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019, en la correlación según Spearman de 0.717, interpretándose como moderado en una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que 0.01.

Segunda: Existe una relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019, en la correlación según Spearman de 0.706, interpretándose como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que 0.01.

Tercera: Existe una relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019, en la correlación según Spearman de 0.676, interpretándose como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que 0.01.

Cuarta: Existe una relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019, en la correlación según Spearman de 0.771, interpretándose como moderado con una significancia estadística de $p=0.001$, siendo menor que 0.01.

VI. Recomendaciones

Primera: Al director del hospital conjuntamente con la jefa de enfermería establecer capacitaciones constantes que permitan incrementar los conocimientos de los profesionales de enfermería más aun en el trato con el usuario, para mejorar la calidad de servicio.

Segunda: A la jefa de enfermería realizar evaluaciones periódicas de los profesionales de enfermería en cuanto al trato que está brindado al usuario del servicio de medicina, y sancione a los elementos que están incumpliendo con los protocolos y normas propias de la enfermería que cuidado el bienestar del paciente reforzado con el enfoque humanista y la ética profesional.

Tercera: A la jefa de enfermería revisar el cronograma de horarios del personal de enfermería y verificar que exista una adecuada distribución de las labores y jornadas, con el propósito de desarrollar una programación que no logre el agotamiento del personal haya que un mal descanso y agotamiento puede causar fallas en la ejecución de procedimiento donde en el ámbito de la salud dichos errores podrían ser fatales.

Cuarta: Al profesional de enfermería que realiza la función de coordinación, ante el malestar de los usuarios, dar solución inmediata.

Quinta: Al profesional de enfermería siempre mantener un trato cordial y respetuoso con el usuario puesto que al solicitar un servicio de salud se encuentra en un estado emocional vulnerable, por lo que al ser un profesional dedicado al cuidado de la persona lograr el bienestar del paciente es una prioridad.

REFERENCIAS

- Abolfazl (2016). *A comparative study of factors affecting customer satisfaction in private and public sector hospitals in Tehran*, Article. European Online Journal of Natural and Social Sciences; vol.2, No. 3(s), pp. 1088-1093.
- ADECCO (2017) *Competencias actitudinales, ¿para qué?* Recuperado: <https://www.adeccorientaempleo.com/competencias-actitudinales-para-que/>.
- Agua Eden (2018) *Extrínseca: la importancia de los incentivos y los factores externos*.
- Alcca, S. y Cconislla, M. (2019) *Capacidades cognoscitivas, procedimentales y actitudinales de los internos de enfermería en los Hospitales Antonio Lorena y Regional del Cusco – 2018*. Universidad Nacional de San Antonio Abad. Cusco Perú.
- Alcoser, L. (2014) *Evaluación de las respuestas cognitivas, procedimental y actitudinal de las enfermeras en relación al estado de ánimo de pacientes con enfermedades terminales en el Hospital Arzobispo Loayza. Año 2013*. Universidad San Martín de Porres.
- Algamdi, S. (2016). *Older Patients' Satisfaction with Home Health Care Services in Al-Baha Region, Saudi Arabia*. Article. Recuperado de: <https://usir.salford.ac.uk/id/eprint/40219/1/Soltan%20Algamdi%20Final%20thesis%2028-9-2016.pdf>.
- Bitner, M., Zeithaml, V. y Gremler, D. (2009) *Marketing de Servicios* (Quinta ed.). México D.F.: Mc Graw-Hill.2009.
- Calero, S. (2015) *Competencias profesionales de las enfermeras 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*. Perú.
- Carillo, C. et al. (2016) *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España*. Revista científica editorial USCO, Colombia. Vol. 8 Numero (2).
- EAE (2018) *3 capacidades cognitivas que optimizan tu labor*. EAE business school. Recuperado de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/3-capacidades-cognitivas-que-optimizan-tu-labor/>.
- Farías, G. (2017) *Motivación laboral en los nuevos colaboradores de una consultora de Lima, 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú.

- Fundación Once (2018) *Accesibilidad y capacidades cognitivas*. España.
- Gómez, J. (2015) “*Las competencias profesionales*”. Revista mexicana de anestesiología. Vol. 38. No. 1. México.
- González, C. (2015) “Competencias profesionales en enfermeras que desempeñan su labor en una unidad de cuidados intensivos”. Aladefe revista de enfermería. N° 1 Volumen 5. Chile.
- Habbal, Y. (2017). *Determining Patient’s Satisfaction with Medical Care*. Article. Recuperado de: <https://www.ism.edu/docs/Youssef-Habbal-SAM07.pdf>
- Hermida, D. (2015) *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud n° 2. Cuenca*. 2014. Universidad DE Cuenca, Ecuador.
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. En: El proceso de la investigación cualitativa. México: McGraw-Hill Interamericana. Sexta edición.
- Holanda, M. et. al. (2015) *Medición de la satisfacción de los pacientes ingresados en unidad de cuidados intensivos y sus familiares*, España. Medicina Intensiva, Volume 39, Issue 1, January–February 2015, Pages 4-12. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0210569114000138>.
- Karaca, A. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. Article. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.237>
- Keller, K, y Philip, K. (2012). *Dirección de Marketing*. (14ª Ed.) Juárez México: Pearson Educación.
- Kokeb, E. (2016). *Adult Patients’ Satisfaction with Inpatient Nursing Care and Associated Factors in an Ethiopian Referral Hospital, Northeast, Ethiopia*. Article. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1155/2016/6308617>
- Ladrón, Y., et. al. (2017) *Competencias de Enfermería en el proceso vital de cuidados*. Cuba. Rev. Informática científica, Vol. 96, No. 2. Recuperado de: <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/19>.
- Landman, C. et. al. (2015) *Satisfacción usuaria respecto a competencia de comunicación del profesional de enfermería*. En Chile. Rev. Cienc. enferm. vol.21 no.1 Concepción abr. 2015
- Le Boterf, G. (2001): *Ingeniera de las competencias*. Barcelona.
- Leanne, H. (2016). *Strategies to Improve Patient Satisfaction and Organizational performance in Health Care*. Article. Recuperado de:

- <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3391&context=dissertations>.
- Méndez, A. (2018) *Motivación extrínseca*. Euroresidentes. Recuperado de: <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-extrinseca>.
- MINSA (2018) *La Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil*. Ministerio de Salud, Perú. Disponible en: <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/Ley%2030057.pdf>.
- Mora, C. (2011) *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, pp. 146-162.
- OIT. (2015) *Formación profesional*. Glosario de términos escogidos. Organización internacional del trabajo.
- Ortiz, M. (2017) *Competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé - Lima – 2015*, Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- Pini, A. (2014). *Assessment of Patient Satisfaction of the Quality of Health Care Provided by Outpatient Services of an Oncology Hospital*. Canadá. Article. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4825511/>
- Rivadeneira, E. (2013) *¿Cómo las competencias actitudinales ayudan a conseguir un adecuado aprendizaje en discentes?* Espiral, Revista de Docencia e Investigación. 3 (1) 57 – 64.
- Robbins, A. (2015). *The Problem With Satisfied Patients*. Article. Recuperado de: <https://www.theatlantic.com/health/archive/2015/04/the-problem-with-satisfied-patients/390684/>.
- Ruiz, R. (2016) *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*, Perú. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.
- Sáez, F. (2015) *Productividad y GTD: Motivación intrínseca*. FacileThings, España.
- Santana, J. (2014). *Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital*. *Rev. Latino-Am. Enfermagem, Brasil*. Article. Recuperado de: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf>
- Sanz de Acedo, L. (2015) *Competencias cognitivas en Educación Superior*. Adventista de acreditación internacional. Brasil. Editorial Narcea.

- Sifuentes, O. (2016) *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el Servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Syombua, C. (2018). *Patient level of satisfaction with perceived health service quality in Nyandarua County Referral Hospital*. Recuperado de: <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/18946/Patient%20Level%20of%20Satisfaction%20with%20Perceived.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tecnológico de Monterrey (2018) *Contenidos procedimentales*. Centros Comunitarios de Aprendizaje - (CVA) Centro Virtual de Aprendizaje / DR © Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. México, 2019.

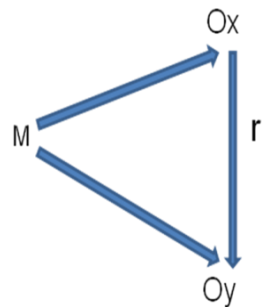
Anexo 1: Matriz de consistencia: “Competencias Profesionales de la Enfermera y Satisfacción del Usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES E INDICADORES					
Problema general ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.	Hipótesis principal Existe relación directa entre las competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019.	Variable 1: Competencias Profesionales De Enfermería					
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Escala de medición	Categorías	NIVEL Y RANGO
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre las competencias en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de	Objetivos específicos Determinar la relación entre las competencias profesionales en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del usuario del	Hipótesis secundarias Existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad cognitiva de la enfermera y satisfacción del	Capacidad Cognitiva	Fundamentos científicos Normas Experiencia	1, 2 3, 4 5,	Nominal	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Excelente 95 - 123
			Capacidad procedimental	Bioseguridad Vigilancia de funciones vitales Procedimientos Administración de medicamentos Curación de heridas Formato de monitorización Kardex Notas de enfermería Procesos Comunicación Alimentación Manejo de RCP	6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15, 16,17,18,19,20, 21,22,23			Regular 68 - 94
								41 – 67

<p>Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019? ¿Qué relación existe entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de</p>	<p>Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019. Determinar la relación entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019. Determinar la relación entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la enfermera y</p>	<p>usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019. Existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad procedimental de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019. Existe relación significativa entre las competencias profesionales en su capacidad actitudinal de la</p>	<p>Capacidad actitudinal</p>	<p>Cumplimiento de normas Sensibilidad Trabajo en equipo Interés Responsabilidad Seguridad Confianza Amabilidad</p>	<p>24,25,26,27,28, 29,30,31,32,33, 34,35,36,37, 38,39,40,41</p>																		
Variable: Satisfacción de los usuarios																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="898 582 1111 691">DIMENSIONES</th> <th data-bbox="1111 582 1330 691">INDICADORES</th> <th data-bbox="1330 582 1491 691">ÍTEMS</th> <th data-bbox="1491 582 1659 691">ESCALA DE MEDICIÓN</th> <th data-bbox="1659 582 1865 691">CATEGORÍAS</th> <th data-bbox="1865 582 2011 691">NIVEL Y RANGO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="898 691 1111 970">Intrínseca</td> <td data-bbox="1111 691 1330 970">Valores Calidad Oportunidad Privacidad Respeto Paciencia</td> <td data-bbox="1330 691 1491 970">1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10, 11,12,13,14, 15,16,17</td> <td data-bbox="1491 691 1659 970" rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Nominal</td> <td data-bbox="1659 691 1865 970" rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)</td> <td data-bbox="1865 691 2011 970" rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Alta 66 - 84 Media 47 - 65 Baja 28 – 46</td> </tr> <tr> <td data-bbox="898 970 1111 1342">Extrínseca</td> <td data-bbox="1111 970 1330 1342">Confort y comodidad Orden y limpieza Atención oportuna Preocupación por las condiciones ambientales.</td> <td data-bbox="1330 970 1491 1342">18,19,20,21, 22,23,24,25, 26,27,28.</td> </tr> </tbody> </table>									DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS	NIVEL Y RANGO	Intrínseca	Valores Calidad Oportunidad Privacidad Respeto Paciencia	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10, 11,12,13,14, 15,16,17	Nominal	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Alta 66 - 84 Media 47 - 65 Baja 28 – 46	Extrínseca	Confort y comodidad Orden y limpieza Atención oportuna Preocupación por las condiciones ambientales.	18,19,20,21, 22,23,24,25, 26,27,28.
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS	NIVEL Y RANGO																		
Intrínseca	Valores Calidad Oportunidad Privacidad Respeto Paciencia	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10, 11,12,13,14, 15,16,17	Nominal	Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)	Alta 66 - 84 Media 47 - 65 Baja 28 – 46																		
Extrínseca	Confort y comodidad Orden y limpieza Atención oportuna Preocupación por las condiciones ambientales.	18,19,20,21, 22,23,24,25, 26,27,28.																					

Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019?	satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019	enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Lima 2019	Uso de implementos				
---	---	---	--------------------	--	--	--	--

TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DE ANÁLISIS
<p>2.4. Tipos de estudio El enfoque que se trabajó es el Enfoque Cuantitativo como argumenta Hernández, Fernández y Baptista (2014) este enfoque “Usa la recolección de datos para testar hipótesis, en base en la medición numérica y el análisis estadístico, para instaurar patrones de comportamiento y probar teorías”. (p. 4)</p> <p>2.5. Diseño El diseño es no experimental de corte transversal, correlacional según Hernández, Fernández y Baptista (2014), refiere que los diseños transversales correlacionales “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos y variables en un instante determinado, ya sea en términos correlacionales, o en relación de causa- efecto” (p. 155). El esquema del diseño es el siguiente:</p>	<p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Como Hernández, Fernández y Baptista (2014) “población es el conjunto de todos los sucesos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Se aplicará a 148 usuarios que acudieron al Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el segundo semestre del 2019</p> <p>Muestra: Muestra probabilística La muestra necesaria para el estudio es aleatoria simple; y su tamaño(n), según Bernal (2006, p. 171), se puede calcular aplicando la siguiente fórmula:</p>	<p>Se empleó la técnica de la encuesta, y como instrumento el cuestionario</p>	<p>Estadística descriptiva Los resultados que se obtuvieran por medio del instrumento de recolección de información, fueron tabulados en tablas con cifras absolutas y relativas.</p> <p>Estadística inferencial La Prueba de Hipótesis se ha empleado la Prueba estadística no Paramétrica de Rho de Spearman</p>



Dónde:

M = Muestra de estudio.

O1 = Medición de la variable 1: competencias profesionales de enfermería

O2 = Medición de la variable 2: satisfacción de los usuarios

r = Correlación.

$$n = \frac{Z^2 P.Q.N}{\varepsilon^2(N-1) + Z^2.P.Q}$$

la muestra fue 107 usuarios

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUCCIONES: COMPETENCIA PROFESIONALES DE LA ENFERMERA

Esta evaluación se trata sobre la competencia profesionales de la enfermera del servicio de Medicina Interna Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Numero de ficha:

Fecha:

INDICACIONES / LEYENDA

Marque con un aspa "X" la opción que mejor describa su opinión

1. SI
2. NO
3. A VECES

Nº	CAPACIDAD COGNITIVA	Siempre	A veces	Nunca
1	Considera Ud. que la Enfermera brinda cuidado de su salud con fundamentos científicos			
2	Considera a la enfermera como una profesional que hace su trabajo en base a normas de EsSalud			
3	Considera que la enfermera conoce mucho y tiene experiencia en el cuidado a los pacientes			
4	Considera que la enfermera durante su cuidado a los pacientes mantiene un liderazgo			
5	Considera que la enfermera mantiene un trato humanizado al realizar su atención			
	CAPACIDAD PROCIDEMENTAL	Siempre	A veces	Nunca
6	La enfermera hace uso de la bata, guantes y gorro para la realización de los procedimientos			
7	Realiza el monitoreo de funciones vitales y rota los sensores de saturación de oxígeno según corresponde			
8	Efectúa la aspiración de secreciones según necesidad en el paciente			
9	Realiza la enfermera, adecuadamente, los cuidados de oxigenoterapia según fase, ventilación mecánica, bolsa de reservorio, mascara de ventilación y cánula binasal			
10	Realiza con eficiencia la administración de medicamentos			
11	Realiza las curaciones de heridas, úlceras por presión, según grado de lesión			
12	Realiza la toma de muestra y control de hemoglucotest con las medidas de bioseguridad			
13	Maneja adecuadamente el formato de monitorización de pacientes			
14	Actualiza el Kardex de enfermería			
15	Realiza con letra legible sus notas de enfermería			

16	Realiza el balance hídrico óptimo en pacientes críticos			
17	Realiza las medidas adecuadas para disminuir el dolor en pacientes terminales			
18	Realiza la colocación de sonda nasogástrica, orogástrica y sonda Foley, con las medidas de bioseguridad			
19	Efectúa la canalización de vía periférica siguiendo las medidas de bioseguridad y verifica permeabilidad de la vía periférica			
20	Explica en forma clara y sencilla al paciente informando sobre su estado de salud y aclarando dudas y ansiedades			
21	Prepara y ejecuta la administración de la alimentación según corresponda (enteral parental)			
22	Prepara y administra la medicación indicada			
23	Utiliza el equipo de coche de reanimación			
	CAPACIDAD ACTITUDINAL	Siempre	A veces	Nunca
24	Demuestra interés en el cumplimiento de las barreras de bioseguridad			
25	Demuestra sensibilidad ante los pacientes críticos en el servicio			
26	Propicia una atención humanizada en el cuidado de oxigenoterapia en los pacientes			
27	Permite la participación del personal para un óptimo trabajo en equipo del servicio			
28	Demuestra interés en el cumplimiento de la administración de medicamentos			
29	Demuestra sensibilidad ante pacientes con lesiones dermatológicas			
30	Demuestra interés en la toma de muestra y control de hemoglucotest			
31	Muestra responsabilidad en la evaluación y registro del formato en los pacientes en la unidad de control			
32	Muestra responsabilidad al actualizar el Kardex de Enfermería y la historia clínica			
33	Muestra responsabilidad en el registro de notas de enfermería por turnos			
34	Vigila con interés y realiza el conteo de ingresos y egresos para el balance clínico			
35	Muestra sensibilidad ante la atención de pacientes terminales			
36	Manifiesta seguridad ante la colocación de la sonda nasogástrica, orogástrica y sonda Foley			
37	Muestra sensibilidad ante la canalización de la vía periférica utilizando medidas para disminuir el dolor en los pacientes			

38	Muestra una actitud amable y empática frente a los pacientes brindando confianza y seguridad			
39	Muestra interés en la administración de la alimentación en los pacientes para su recuperación nutricional			
40	Demuestra seguridad y cuidados al realizar la administración de medicamentos en el paciente			
41	Muestra efectividad ante el evento de un paro cardiorrespiratorio			

CUESTIONARIO

INSTRUCTIVO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO IBO

Estimado usuario, nos gustaría conocer su opinión sobre la atención de la enfermera del servicio de Medicina Interna del Hospital Almenara Irigoyen, esto nos servirá para proporcionar una mejor atención de enfermería

Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria.

Numero de ficha:

Fecha:

INDICACIONES / LEYENDA

Marque con un aspa "X" la opción que mejor describa su opinión

1. SI
2. NO
3. A VECES

	INTRÍNSECA	Siempre	A veces	Nunca
1	Al ingresar al servicio usted fue atendido sin preferencia alguna en relación a otras personas			
2	Su atención se realizó según hora de ingreso			
3	La enfermera se presentó y saludo amablemente identificándose con su nombre			
4	Cuando usted ingreso al servicio la enfermera le informo sobre los horarios de visita, deberes y derechos su hospitalización			
5	La enfermera le brinda cuidados óptimos, continuos, seguro y humano durante las 24 horas			
6	La enfermera le inspira confianza, amabilidad y buen trato y respeto			
7	Usted fue atendido en el momento requerido y con facilidad			
8	Usted considera eficaz la atención y cuidado de la enfermera			
9	Usted entendió la explicación que la enfermera le brindo al momento de realizarle un procedimiento			
10	La enfermera que lo atendió mostro interés en solucionar algún problema e inquietud sobre su estado de salud			
11	La enfermera lo trata con amabilidad respeto y paciencia			
12	La enfermera realiza sus rondas durante los turnos verificando que usted se encuentre bien			
13	La enfermera le brinda información clara, sencilla, sobre la administración de sus medicamentos			

14	La enfermera le permite tener familiares en su unidad dentro y fuera de la hora de visita			
15	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el servicio conto con la orientación necesaria de la enfermera			
16	Participa usted y su familia en la educación continua del servicio			
17	Recibió de parte de la enfermera orientación relacionada al proceso de su alta			
	EXTRÍNSECA	Siempre	A veces	Nunca
18	La enfermera se preocupa por el confort de su ambiente: luz, frio, calor, cortinas, biombos de separación			
19	La enfermera se preocupa que lugar donde es atendido este limpio y ordenado			
20	La enfermera siempre lo atiende cuando lo solicita			
21	La enfermera se preocupa porque el ambiente cuente con buena ventilación			
22	Hay una preocupación por parte de la enfermera en cuanto a la iluminación de su habitación			
23	La enfermera le hace caso cuando usted se queja por alguna incomodidad física.			
24	La enfermera se preocupa porque tenga sabanas limpias y en condiciones aceptables			
25	La enfermera se preocupa porque su lugar no presente condiciones antihigiénicas para no afectar su estado de salud			
26	La enfermera se preocupa por brindarle los implementos o utensilios para que pueda alimentarse en el hospital			
27	La enfermera también revisa los inmuebles dentro de la habitación para verificar su buen estado.			
28	La enfermera se preocupa por la comodidad de su familia en su visita			

Anexo 3: Base de datos de las variables de estudio

Variable 1: Competencia profesionales de la enfermera

	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28	Ítem 29	Ítem 30	Ítem 31	Ítem 32	Ítem 33	Ítem 34	Ítem 35	Ítem 36	Ítem 37	Ítem 38	Ítem 39	Ítem 40	Ítem 41	
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1
5	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2
6	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
7	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1
8	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
10	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
12	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
13	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
14	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	
17	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2
18	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
19	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1
20	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
22	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3

23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2				
24	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2				
25	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
26	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2			
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1				
28	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1				
29	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2			
30	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
31	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1			
32	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
33	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
34	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
36	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
37	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
38	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2		
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
40	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1		
41	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
42	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
43	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	
44	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
45	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
48	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	
49	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
50	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

52	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1			
53	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
54	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
55	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1				
56	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
57	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2			
58	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2		
60	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2		
61	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
62	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
64	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1		
65	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
66	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
67	3	1	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	3	2	1				
68	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
69	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
70	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
72	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2		
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
75	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3		
76	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
78	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Variable 2: Satisfacción del usuario

	Ítem 01	Ítem 02	Ítem 03	Ítem 04	Ítem 05	Ítem 06	Ítem 07	Ítem 08	Ítem 09	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27	Ítem 28
1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
4	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
5	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
8	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
9	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
10	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
11	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
12	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
13	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
14	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
15	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1
18	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
19	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
20	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
21	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
22	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
23	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2

24	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
25	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
28	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	
29	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
30	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
31	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
32	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
33	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
34	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
35	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3
36	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
38	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
39	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
40	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
41	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
42	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
43	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
44	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
45	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3
46	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
47	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
48	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
49	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
50	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1

53	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
54	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
55	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
56	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
57	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
58	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
59	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
60	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2	3
61	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
63	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
64	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
65	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
66	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
67	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
68	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
69	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
70	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
73	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
74	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
75	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
76	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
77	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
78	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2
79	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2
80	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2
81	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

82	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
83	3	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
84	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
85	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
86	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
87	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
88	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2
89	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1
90	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	2
91	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
92	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1
93	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
94	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3
95	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
96	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
97	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
98	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2
99	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1
100	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2
101	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
102	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1
103	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
104	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3
105	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
106	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
107	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2

Anexo 4: Confiabilidad de los Instrumentos

Variable 1: Competencia profesionales de la enfermera

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	107	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	107	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	41

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	55,55	82,366	,182	,849
Ítem 02	56,05	77,945	,278	,805
Ítem 03	56,10	70,832	,810	,885
Ítem 04	55,75	73,882	,507	,796
Ítem 05	56,00	70,842	,669	,888
Ítem 06	54,95	84,682	,368	,826
Ítem 07	55,50	83,421	,262	,823
Ítem 08	56,05	77,945	,278	,805
Ítem 09	55,55	82,366	,182	,819
Ítem 10	56,05	77,945	,278	,830
Ítem 11	56,10	70,832	,810	,741
Ítem 12	55,75	73,882	,507	,796
Ítem 13	56,00	70,842	,669	,788
Ítem 14	54,95	84,682	,368	,826
Ítem 15	55,50	83,421	,262	,823
Ítem 16	56,05	77,945	,278	,805
Ítem 17	55,55	82,366	,182	,849
Ítem 18	56,05	77,945	,278	,805
Ítem 19	56,10	70,832	,810	,885
Ítem 20	55,75	73,882	,507	,796
Ítem 21	56,00	70,842	,669	,888
Ítem 22	54,95	84,682	,368	,826
Ítem 23	55,50	83,421	,262	,823
Ítem 24	56,05	77,945	,278	,805
Ítem 25	55,55	82,366	,182	,819
Ítem 26	56,05	77,945	,278	,830
Ítem 27	56,10	70,832	,810	,741
Ítem 28	55,75	73,882	,507	,796
Ítem 29	56,00	70,842	,669	,788
Ítem 30	54,95	84,682	,368	,826
Ítem 31	55,50	83,421	,262	,823
Ítem 32	56,05	77,945	,278	,805
Ítem 33	55,55	82,366	,182	,849
Ítem 34	56,05	77,945	,278	,805
Ítem 35	56,10	70,832	,810	,885
Ítem 36	55,75	73,882	,507	,796
Ítem 37	56,00	70,842	,669	,888
Ítem 38	54,95	84,682	,368	,826
Ítem 39	55,50	83,421	,262	,823
Ítem 40	56,05	77,945	,278	,805
Ítem 41	55,55	82,366	,182	,819

Variable 2: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	107	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	107	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

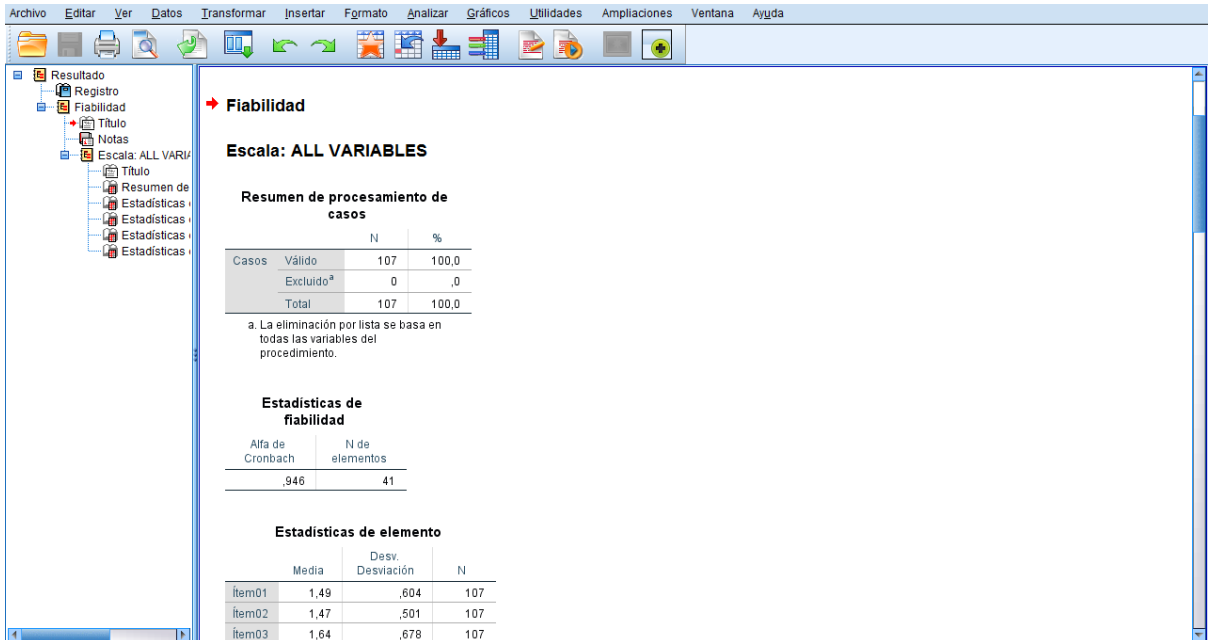
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	28

Estadísticas de total de elemento

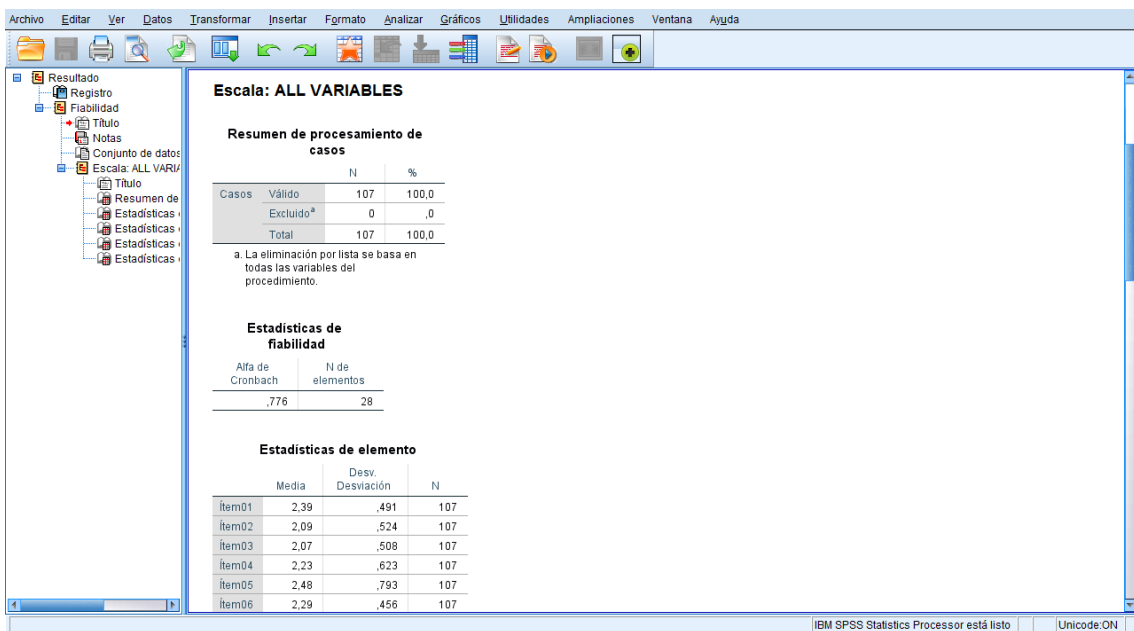
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	81,75	135,566	-,194	,880
Ítem 02	81,75	126,724	,547	,868
Ítem 03	81,65	122,661	,451	,869
Ítem 04	81,05	124,892	,572	,867
Ítem 05	81,25	126,618	,557	,868
Ítem 06	81,65	127,503	,375	,870
Ítem 07	81,65	130,029	,188	,873
Ítem 08	81,75	125,461	,665	,867
Ítem 09	81,75	135,566	-,194	,880
Ítem 10	81,75	126,724	,547	,868
Ítem 11	81,65	122,661	,451	,869
Ítem 12	81,05	124,892	,572	,867
Ítem 13	81,25	126,618	,557	,868
Ítem 14	81,65	127,503	,375	,870
Ítem 15	81,65	130,029	,188	,873
Ítem 16	81,75	125,461	,665	,867
Ítem 17	81,75	135,566	-,194	,880
Ítem 18	81,75	126,724	,547	,868
Ítem 19	81,65	122,661	,451	,869
Ítem 20	81,05	124,892	,572	,867
Ítem 21	81,25	126,618	,557	,868
Ítem 22	81,65	127,503	,375	,870
Ítem 23	81,65	130,029	,188	,873
Ítem 24	81,75	125,461	,665	,867
Ítem 25	81,75	135,566	-,194	,880
Ítem 26	81,75	126,724	,547	,868
Ítem 27	81,65	122,661	,451	,869
Ítem 28	81,05	124,892	,572	,867
Ítem 29	81,25	126,618	,557	,868
Ítem 30	81,65	127,503	,375	,870
Ítem 31	81,65	130,029	,188	,873
Ítem 32	81,75	125,461	,665	,867
Ítem 33	81,75	135,566	-,194	,880
Ítem 34	81,75	126,724	,547	,868
Ítem 35	81,65	122,661	,451	,869
Ítem 36	81,05	124,892	,572	,867
Ítem 37	81,25	126,618	,557	,868
Ítem 38	81,65	127,503	,375	,870
Ítem 39	81,65	130,029	,188	,873
Ítem 40	81,75	125,461	,665	,867
Ítem 41	81,75	135,566	-,194	,880

Print de la Prueba de fiabilidad en SPSS

Variable 1:



Variable 2:



Anexo 5: Carta de aceptación de la Institución

Lima, 29 de noviembre del 2019

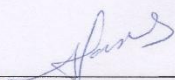
Lic. YOLANDA SALDAÑA
JEFA DEL SERVICIO IBO

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mis saludos, así mismo mencionarle que soy estudiante del PROGRAMA DE MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UCV – Lima Norte, estoy realizando un estudio de Investigación cuyo título es Competencias Profesionales De La Enfermera Y Satisfacción Del Usuario Del Servicio De Medicina Interna IBO del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen "Lima 2019" solicito el permiso para la REALIZACION DE ENCUESTAS para nuestros pacientes.

Esperando acceda mi solicitud de despido de usted no sin antes reiterarle mis muestras de respeto y estima personal.

ATENTAMENTE:

29/11/19
Lic. Yolanda Saldaña
CER. 14249
JEFE DE SERVICIO
HOSP. N.º G. GUILLERMO ALMENARA
ESSALUD



Lic. Anamelva Napanga Quispe
DNI: 08614224

Anexo 6: Dictamen de jueces expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: Competencia profesionales de la enfermera

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD COGNITIVA								
1	Considera Ud. que la Enfermera brinda cuidado de su salud con fundamentos científicos	✓		✓		✓		
2	Considera a la enfermera como una profesional que hace su trabajo en base a normas de EsSalud	✓		✓		✓		
3	Considera que la enfermera conoce mucho y tiene experiencia en el cuidado a los pacientes	✓		✓		✓		
4	Considera que la enfermera durante su cuidado a los pacientes mantiene un liderazgo	✓		✓		✓		
5	Considera que la enfermera mantiene un trato humanizado al realizar su atención	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD PROCEDIMENTAL								
6	La enfermera hace uso de la bata, guantes y gorro para la realización de los procedimientos	✓		✓		✓		
7	Realiza el monitoreo de funciones vitales y rota los sensores de saturación de oxígeno según corresponde	✓		✓		✓		
8	Efectúa la aspiración de secreciones según necesidad en el paciente	✓		✓		✓		
9	Realiza la enfermera, adecuadamente, los cuidados de oxigenoterapia según fase, ventilación mecánica, bolsa de reservorio, máscara de ventilación y cánula binasal	✓		✓		✓		
10	Realiza con eficiencia la administración de medicamentos	✓		✓		✓		
11	Realiza las curaciones de heridas, úlceras por presión, según grado de lesión	✓		✓		✓		
12	Realiza la toma de muestra y control de hemoglucotex con las medidas de bioseguridad	✓		✓		✓		
13	Maneja adecuadamente el formato de monitorización de pacientes	✓		✓		✓		
14	Actualiza el Kardex de enfermería	✓		✓		✓		
15	Realiza con letra legible sus notas de enfermería	✓		✓		✓		
16	Realiza el balance hídrico óptimo en pacientes críticos	✓		✓		✓		
17	Realiza las medidas adecuadas para disminuir el dolor en pacientes terminales	✓		✓		✓		
18	Realiza la colocación de sonda nasogástrica, orogastrica y sonda Foley, con las medidas de bioseguridad	✓		✓		✓		

19	Efectúa la canalización de vía periférica siguiendo las medidas de bioseguridad y verifica permeabilidad de la vía periférica	✓		✓		✓	
20	Explica en forma clara y sencilla al paciente informando sobre su estado de salud y aclarando dudas y ansiedades	✓		✓		✓	
21	Prepara y ejecuta la administración de la alimentación según corresponda (enteral parental)	✓		✓		✓	
22	Prepara y administra la medicación indicada	✓		✓		✓	
23	Utiliza el equipo de coche de reanimación	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD ACTITUDINAL	Si	No	Si	No	Si	No
24	Demuestra interés en el cumplimiento de las barreras de bioseguridad	✓		✓		✓	
25	Demuestra sensibilidad ante los pacientes críticos en el servicio	✓		✓		✓	
26	Propicia una atención humanizada en el cuidado de oxigenoterapia en los pacientes	✓		✓		✓	
27	Permite la participación del personal para un óptimo trabajo en equipo del servicio	✓		✓		✓	
28	Demuestra interés en el cumplimiento de la administración de medicamentos	✓		✓		✓	
29	Demuestra sensibilidad ante pacientes con lesiones dermatológicas	✓		✓		✓	
30	Demuestra interés en la toma de muestra y control de hemoglucotex	✓		✓		✓	
31	Muestra responsabilidad en la evaluación y registro del formato en los pacientes en la unidad de control	✓		✓		✓	
32	Muestra responsabilidad al actualizar el Kardex de Enfermería y la historia clínica	✓		✓		✓	
33	Muestra responsabilidad en el registro de notas de enfermería por turnos	✓		✓		✓	
34	Vigila con interés y realiza el conteo de ingresos y egresos para el balance clínico	✓		✓		✓	
35	Muestra sensibilidad ante la atención de pacientes terminales	✓		✓		✓	
36	Manifiesta seguridad ante la colocación de la sonda nasogástrica, orogastrica y sonda Foley	✓		✓		✓	
37	Muestra sensibilidad ante la canalización de la vía periférica utilizando medidas para disminuir el dolor en los paciente	✓		✓		✓	
38	Muestra una actitud amable y empática frente a los pacientes brindando confianza y seguridad	✓		✓		✓	
39	Muestra interés en la administración de la alimentación en los paciente para su recuperación nutricional	✓		✓		✓	
40	Demuestra seguridad y cuidados al realizar la administración de medicamentos en el paciente	✓		✓		✓	

41	Muestra efectividad ante el evento de un paro cardiorrespiratorio	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr Mg: Joaquín Vértiz Oros DNI: 16935482

Especialidad del validador: Neofarmacólogo

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de abril del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: Competencia profesionales de la enfermera

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD COGNITIVA								
1	Considera Ud. que la Enfermera brinda cuidado de su salud con fundamentos científicos	✓		✓		✓		
2	Considera a la enfermera como una profesional que hace su trabajo en base a normas de EsSalud	✓		✓		✓		
3	Considera que la enfermera conoce mucho y tiene experiencia en el cuidado a los pacientes	✓		✓		✓		
4	Considera que la enfermera durante su cuidado a los pacientes mantiene un liderazgo	✓		✓		✓		
5	Considera que la enfermera mantiene un trato humanizado al realizar su atención	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD PROCEDIMENTAL								
6	La enfermera hace uso de la bata, guantes y gorro para la realización de los procedimientos	✓		✓		✓		
7	Realiza el monitoreo de funciones vitales y rota los tensores de saturación de oxígeno según corresponde	✓		✓		✓		
8	Efectúa la aspiración de secreciones según necesidad en el paciente	✓		✓		✓		
9	Realiza la enfermera, adecuadamente, los cuidados de oxigenoterapia según fase, ventilación mecánica, bolsa de reservorio, máscara de ventilación y cánula binasal	✓		✓		✓		
10	Realiza con eficiencia la administración de medicamentos	✓		✓		✓		
11	Realiza las curaciones de heridas, úlceras por presión, según grado de lesión	✓		✓		✓		
12	Realiza la toma de muestra y control de hemoglucotex con las medidas de bioseguridad	✓		✓		✓		
13	Maneja adecuadamente el formato de monitorización de pacientes	✓		✓		✓		
14	Actualiza el Kardex de enfermería	✓		✓		✓		
15	Realiza con letra legible sus notas de enfermería	✓		✓		✓		
16	Realiza el balance hídrico óptimo en pacientes críticos	✓		✓		✓		
17	Realiza las medidas adecuadas para disminuir el dolor en pacientes terminales	✓		✓		✓		
18	Realiza la colocación de sonda nasogástrica, orogastrica y sonda Foley, con las medidas de bioseguridad	✓		✓		✓		

19	Efectúa la canalización de vía periférica siguiendo las medidas de bioseguridad y verifica permeabilidad de la vía periférica	✓		✓		✓	
20	Explica en forma clara y sencilla al paciente informando sobre su estado de salud y aclarando dudas y ansiedades	✓		✓		✓	
21	Prepara y ejecuta la administración de la alimentación según corresponda (enteral parental)	✓		✓		✓	
22	Prepara y administra la medicación indicada	✓		✓		✓	
23	Utiliza el equipo de coche de reanimación	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD ACTITUDINAL	Si	No	Si	No	Si	No
24	Demuestra interés en el cumplimiento de las barreras de bioseguridad	✓		✓		✓	
25	Demuestra sensibilidad ante los pacientes críticos en el servicio	✓		✓		✓	
26	Propicia una atención humanizada en el cuidado de oxigenoterapia en los pacientes	✓		✓		✓	
27	Permite la participación del personal para un óptimo trabajo en equipo del servicio	✓		✓		✓	
28	Demuestra interés en el cumplimiento de la administración de medicamentos	✓		✓		✓	
29	Demuestra sensibilidad ante pacientes con lesiones dermatológicas	✓		✓		✓	
30	Demuestra interés en la toma de muestra y control de hemoglucotex	✓		✓		✓	
31	Muestra responsabilidad en la evaluación y registro del formato en los pacientes en la unidad de control	✓		✓		✓	
32	Muestra responsabilidad al actualizar el Kardex de Enfermería y la historia clínica	✓		✓		✓	
33	Muestra responsabilidad en el registro de notas de enfermería por turnos	✓		✓		✓	
34	Vigila con interés y realiza el conteo de ingresos y egresos para el balance clínico	✓		✓		✓	
35	Muestra sensibilidad ante la atención de pacientes terminales	✓		✓		✓	
36	Manifiesta seguridad ante la colocación de la sonda nasogástrica, orogastrica y sonda Foley	✓		✓		✓	
37	Muestra sensibilidad ante la canalización de la vía periférica utilizando medidas para disminuir el dolor en los paciente	✓		✓		✓	
38	Muestra una actitud amable y empática frente a los pacientes brindando confianza y seguridad	✓		✓		✓	
39	Muestra interés en la administración de la alimentación en los paciente para su recuperación nutricional	✓		✓		✓	
40	Demuestra seguridad y cuidados al realizar la administración de medicamentos en el paciente	✓		✓		✓	

41	Muestra efectividad ante el evento de un paro cardiorrespiratorio	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): — Si

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Carmen Teresa Cruz Carbajal DNI: 21.905.167

Especialidad del validador: Dra. en Salud Pública, Dra. en Educación y Dr. en Geriatría y Gerontología
Especialista en Investigación 10 de 11 del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

.....
 Dra. CARMEN T. CRUZ CARBAJAL
 CEP. N° 2657
 Supervisora de Enfermería^a
 Hospital Nacional Guillermo Almonara C.
 ESSALUD

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: Competencia profesionales de la enfermera

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD COGNITIVA								
1	Considera Ud. que la Enfermera brinda cuidado de su salud con fundamentos científicos	✓		✓		✓		
2	Considera a la enfermera como una profesional que hace su trabajo en base a normas de EsSalud	✓		✓		✓		
3	Considera que la enfermera conoce mucho y tiene experiencia en el cuidado a los pacientes	✓		✓		✓		
4	Considera que la enfermera durante su cuidado a los pacientes mantiene un liderazgo	✓		✓		✓		
5	Considera que la enfermera mantiene un trato humanizado al realizar su atención	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD PROCEDIMENTAL								
6	La enfermera hace uso de la bata, guantes y gorro para la realización de los procedimientos	✓		✓		✓		
7	Realiza el monitoreo de funciones vitales y rota los tensores de saturación de oxígeno según corresponde	✓		✓		✓		
8	Efectúa la aspiración de secreciones según necesidad en el paciente	✓		✓		✓		
9	Realiza la enfermera, adecuadamente, los cuidados de oxigenoterapia según fase, ventilación mecánica, bolsa de reservorio, máscara de ventilación y cánula binasal	✓		✓		✓		
10	Realiza con eficiencia la administración de medicamentos	✓		✓		✓		
11	Realiza las curaciones de heridas, úlceras por presión, según grado de lesión	✓		✓		✓		
12	Realiza la toma de muestra y control de hemoglucotex con las medidas de bioseguridad	✓		✓		✓		
13	Maneja adecuadamente el formato de monitorización de pacientes	✓		✓		✓		
14	Actualiza el Kardex de enfermería	✓		✓		✓		
15	Realiza con letra legible sus notas de enfermería	✓		✓		✓		
16	Realiza el balance hídrico óptimo en pacientes críticos	✓		✓		✓		
17	Realiza las medidas adecuadas para disminuir el dolor en pacientes terminales	✓		✓		✓		
18	Realiza la colocación de sonda nasogástrica, orogastrica y sonda Folew. con las medidas de bioseguridad	✓		✓		✓		

19	Efectúa la canalización de vía periférica siguiendo las medidas de bioseguridad y verifica permeabilidad de la vía periférica	✓		✓		✓	
20	Explica en forma clara y sencilla al paciente informando sobre su estado de salud y aclarando dudas y ansiedades	✓		✓		✓	
21	Prepara y ejecuta la administración de la alimentación según corresponda (enteral parental)	✓		✓		✓	
22	Prepara y administra la medicación indicada	✓		✓		✓	
23	Utiliza el equipo de coche de reanimación	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD ACTITUDINAL	Si	No	Si	No	Si	No
24	Demuestra interés en el cumplimiento de las barreras de bioseguridad	✓		✓		✓	
25	Demuestra sensibilidad ante los pacientes críticos en el servicio	✓		✓		✓	
26	Propicia una atención humanizada en el cuidado de oxigenoterapia en los pacientes	✓		✓		✓	
27	Permite la participación del personal para un óptimo trabajo en equipo del servicio	✓		✓		✓	
28	Demuestra interés en el cumplimiento de la administración de medicamentos	✓		✓		✓	
29	Demuestra sensibilidad ante pacientes con lesiones dermatológicas	✓		✓		✓	
30	Demuestra interés en la toma de muestra y control de hemoglucotex	✓		✓		✓	
31	Muestra responsabilidad en la evaluación y registro del formato en los pacientes en la unidad de control	✓		✓		✓	
32	Muestra responsabilidad al actualizar el Kardex de Enfermería y la historia clínica	✓		✓		✓	
33	Muestra responsabilidad en el registro de notas de enfermería por turnos	✓		✓		✓	
34	Vigila con interés y realiza el conteo de ingresos y egresos para el balance clínico	✓		✓		✓	
35	Muestra sensibilidad ante la atención de pacientes terminales	✓		✓		✓	
36	Manifiesta seguridad ante la colocación de la sonda nasogástrica, orogastrica y sonda Foley	✓		✓		✓	
37	Muestra sensibilidad ante la canalización de la vía periférica utilizando medidas para disminuir el dolor en los paciente	✓		✓		✓	
38	Muestra una actitud amable y empática frente a los pacientes brindando confianza y seguridad	✓		✓		✓	
39	Muestra interés en la administración de la alimentación en los paciente para su recuperación nutricional	✓		✓		✓	
40	Demuestra seguridad y cuidados al realizar la administración de medicamentos en el paciente	✓		✓		✓	

41	Muestra efectividad ante el evento de un paro cardiorrespiratorio	✓		✓		✓	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JESUS DNI: 16022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

.....de.....del 2019



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTRINSECA							
1	Al ingresar al servicio usted fue atendido sin preferencia alguna en relación a otras personas	✓		✓		✓		
2	Su atención se realizó según hora de ingreso	✓		✓		✓		
3	La enfermera se presentó y saludo amablemente identificándose con su nombre	✓		✓		✓		
4	Cuando usted ingreso al servicio la enfermera le informo sobre los horarios de visita, deberes y derechos su hospitalización	✓		✓		✓		
5	La enfermera le brinda cuidados óptimos, continuos, seguro y humano durante las 24 horas	✓		✓		✓		
6	La enfermera le inspira confianza, amabilidad y buen trato y respeto	✓		✓		✓		
7	Usted fue atendido en el momento requerido y con facilidad	✓		✓		✓		
8	Usted considera eficaz la atención y cuidado de la enfermera	✓		✓		✓		
9	Usted entendió la explicación que la enfermera le brindo al momento de realizarle un procedimiento	✓		✓		✓		
10	La enfermera que lo atendió mostro interés en solucionar algún problema e inquietud sobre su estado de salud	✓		✓		✓		
11	La enfermera lo trata con amabilidad respeto y paciencia	✓		✓		✓		
12	La enfermera realiza sus rondas durante los turnos verificando que usted se encuentre bien	✓		✓		✓		
13	La enfermera le brinda información clara, sencilla, sobre la administración de sus medicamentos	✓		✓		✓		

14	La enfermera le permite tener familiares en su unidad dentro y fuera de la hora de visita	✓		✓		✓		
15	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el servicio conto con la orientación necesaria de la enfermera	✓		✓		✓		
16	Participa usted y su familia en la educación continua del servicio	✓		✓		✓		
17	Recibió de parte de la enfermera orientación relacionada al proceso de su alta	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 EXTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No	
18	La enfermera se preocupa por el confort de su ambiente: luz, frio, calor, cortinas, biombos de separación	✓		✓		✓		
19	La enfermera se preocupa que lugar donde es atendido este limpio y ordenado	✓		✓		✓		
20	La enfermera siempre lo atiende cuando lo solicita	✓		✓		✓		
21	La enfermera se preocupa porque el ambiente cuente con buena ventilación	✓		✓		✓		
22	Hay una preocupación por parte de la enfermera en cuanto a la iluminación de su habitación	✓		✓		✓		
23	La enfermera le hace caso cuando usted se queja por alguna incomodidad física.	✓		✓		✓		
24	La enfermera se preocupa porque tenga sábanas limpias y en condiciones aceptables	✓		✓		✓		
25	La enfermera se preocupa porque su lugar no presente condiciones antihigiénicas para no afectar su estado de salud	✓		✓		✓		
26	La enfermera se preocupa por brindarle los implementos o utensilios para que pueda alimentarse en el hospital	✓		✓		✓		
27	La enfermera también revisa los inmuebles dentro de la habitación para verificar su buen estado.	✓		✓		✓		
28	La enfermera se preocupa por la comodidad de su familia en su visita	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): — sí

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Carmen Teresa Cruz Carbajal DNI: 21.805.167

Especialidad del validador: Dra. en Salud Pública, Dra. en Educación y Dra. en Gestión y Gobernanza de la Salud
Especialista en Investigación. ..10 de 11 del 2019

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

[Firma]

Firma del Experto Informante.

.....
Dra. CARMEN T. CRUZ CARBAJAL
CEP. N° 2857
Supervisora de Enfermería *
Hospital Nacional Guillermo Almonara C.
ESSALUD

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTRINSECA							
1	Al ingresar al servicio usted fue atendido sin preferencia alguna en relación a otras personas	✓		✓		✓		
2	Su atención se realizó según hora de ingreso	✓		✓		✓		
3	La enfermera se presentó y saludo amablemente identificándose con su nombre	✓		✓		✓		
4	Cuando usted ingreso al servicio la enfermera le informo sobre los horarios de visita, deberes y derechos su hospitalización	✓		✓		✓		
5	La enfermera le brinda cuidados óptimos, continuos, seguro y humano durante las 24 horas	✓		✓		✓		
6	La enfermera le inspira confianza, amabilidad y buen trato y respeto	✓		✓		✓		
7	Usted fue atendido en el momento requerido y con facilidad	✓		✓		✓		
8	Usted considera eficaz la atención y cuidado de la enfermera	✓		✓		✓		
9	Usted entendió la explicación que la enfermera le brindo al momento de realizarle un procedimiento	✓		✓		✓		
10	La enfermera que lo atendió mostro interés en solucionar algún problema e inquietud sobre su estado de salud	✓		✓		✓		
11	La enfermera lo trata con amabilidad respeto y paciencia	✓		✓		✓		
12	La enfermera realiza sus rondas durante los turnos verificando que usted se encuentre bien	✓		✓		✓		
13	La enfermera le brinda información clara, sencilla, sobre la administración de sus medicamentos	✓		✓		✓		

14	La enfermera le permite tener familiares en su unidad dentro y fuera de la hora de visita	✓		✓		✓	
15	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el servicio conto con la orientación necesaria de la enfermera	✓		✓		✓	
16	Participa usted y su familia en la educación continua del servicio	✓		✓		✓	
17	Recibió de parte de la enfermera orientación relacionada al proceso de su alta	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 2 EXTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No
18	La enfermera se preocupa por el confort de su ambiente: luz, frio, calor, cortinas, biombos de separación	✓		✓		✓	
19	La enfermera se preocupa que lugar donde es atendido este limpio y ordenado	✓		✓		✓	
20	La enfermera siempre lo atiende cuando lo solicita	✓		✓		✓	
21	La enfermera se preocupa porque el ambiente cuente con buena ventilación	✓		✓		✓	
22	Hay una preocupación por parte de la enfermera en cuanto a la iluminación de su habitación	✓		✓		✓	
23	La enfermera le hace caso cuando usted se queja por alguna incomodidad física.	✓		✓		✓	
24	La enfermera se preocupa porque tenga sabanas limpias y en condiciones aceptables	✓		✓		✓	
25	La enfermera se preocupa porque su lugar no presente condiciones antihigiénicas para no afectar su estado de salud	✓		✓		✓	
26	La enfermera se preocupa por brindarle los implementos o utensilios para que pueda alimentarse en el hospital	✓		✓		✓	
27	La enfermera también revisa los inmuebles dentro de la habitación para verificar su buen estado.	✓		✓		✓	
28	La enfermera se preocupa por la comodidad de su familia en su visita	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Joaquín Vique Ordoñez DNI: 16735482

Especialidad del validador: odontólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

12 de abril del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SATISFACION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: INTRINSECA							
1	Al ingresar al servicio usted fue atendido sin preferencia alguna en relación a otras personas	✓		✓		✓		
2	Su atención se realizó según hora de ingreso	✓		✓		✓		
3	La enfermera se presentó y saludo amablemente identificándose con su nombre	✓		✓		✓		
4	Cuando usted ingreso al servicio la enfermera le informo sobre los horarios de visita, deberes y derechos su hospitalización	✓		✓		✓		
5	La enfermera le brinda cuidados óptimos, continuos, seguro y humano durante las 24 horas	✓		✓		✓		
6	La enfermera le inspira confianza, amabilidad y buen trato y respeto	✓		✓		✓		
7	Usted fue atendido en el momento requerido y con facilidad	✓		✓		✓		
8	Usted considera eficaz la atención y cuidado de la enfermera	✓		✓		✓		
9	Usted entendió la explicación que la enfermera le brindo al momento de realizarle un procedimiento	✓		✓		✓		
10	La enfermera que lo atendió mostro interés en solucionar algún problema e inquietud sobre su estado de salud	✓		✓		✓		
11	La enfermera lo trata con amabilidad respeto y paciencia	✓		✓		✓		
12	La enfermera realiza sus rondas durante los turnos verificando que usted se encuentre bien	✓		✓		✓		
13	La enfermera le brinda información clara, sencilla, sobre la administración de sus medicamentos	✓		✓		✓		

14	La enfermera le permite tener familiares en su unidad dentro y fuera de la hora de visita	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo en el servicio conto con la orientación necesaria de la enfermera	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
16	Participa usted y su familia en la educación continua del servicio	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Recibió de parte de la enfermera orientación relacionada al proceso de su alta	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 2 EXTRINSECA	Si	No	Si	No	Si	No
18	La enfermera se preocupa por el confort de su ambiente: luz, frio, calor, cortinas, biombos de separación	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	La enfermera se preocupa que lugar donde es atendido este limpio y ordenado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	La enfermera siempre lo atiende cuando lo solicita	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
21	La enfermera se preocupa porque el ambiente cuente con buena ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Hay una preocupación por parte de la enfermera en cuanto a la iluminación de su habitación	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	La enfermera le hace caso cuando usted se queja por alguna incomodidad física.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	La enfermera se preocupa porque tenga sabanas limpias y en condiciones aceptables	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	La enfermera se preocupa porque su lugar no presente condiciones antihigiénicas para no afectar su estado de salud	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	La enfermera se preocupa por brindarle los implementos o utensilios para que pueda alimentarse en el hospital	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	La enfermera también revisa los inmuebles dentro de la habitación para verificar su buen estado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	La enfermera se preocupa por la comodidad de su familia en su visita	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

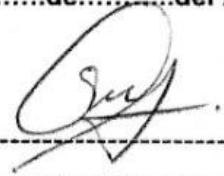
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LOPEZ VEGA MARIA JENS DNI: 1600020

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

.....de.....del 2019



Firma del Experto Informante.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión