



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

**Competencias del Profesional de Salud y satisfacción de la Atención del usuario del
Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019**

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

AUTORA:

Br. Cornejo García, Miriam Elizabeth (ORCID: 0000-0002-9957-7496)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por las cosas maravillosas que me ha brindado.

A mis Padres y familia por su gran apoyo durante todos estos años.

A mi esposo y mis hijos por su comprensión y cariño.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a los docentes de la maestría que me brindaron la oportunidad de continuar con mi desarrollo profesional.

Al Centro Materno Infantil Laura Rodríguez por brindarme las facilidades y permitir recabar información para el estudio.

A mi Asesora Mg. María Jesús López Vega por sus enseñanzas y apoyo en todo el proceso de la investigación.

A Dra. Marlene Magallanes por dedicarme su tiempo y experiencia.

A mis compañeros de la Universidad César Vallejo por permitirme compartir momentos de enseñanza y aprendizaje.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **CORNEJO GARCIA MIRIAM ELIZABETH**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO MATERNO INFANTIL LAURA RODRIGUEZ, LIMA 2019

Fecha: 15 de agosto de 2019


Hora: 3:30 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Firma: 

VOCAL: Mg. Maria Jesus Lopez Vega

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Revisar normativa APA en todo el documento

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Miriam Elizabeth Cornejo García, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Competencias del profesional de salud y Satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019", en 73 folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión Pública, 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 uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de Agosto de 2019


.....
Miriam Elizabeth Cornejo García

DNI 10380414

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dictamen de la sustentación de Tesis	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	23
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	23
2.2. Operacionalización	24
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento	29
2.6. Método de análisis de datos	29
2.7. Aspectos éticos	30
III. Resultados	31
IV. Discusión	39
V. Conclusiones	44
VI. Recomendaciones	45
Referencias	46

Anexos	55
Anexo 1: Matriz de consistencia	57
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	59
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumento	69
Anexo 4: Consentimiento Informado	65
Anexo 5: Permiso de DIRIS Lima Norte	66
Anexo 6: Data de Prueba Piloto	67
Anexo 7: Data de variables	68

Índice de tablas

	Pagina
Tabla 1 Operacionalización de Competencias del profesional de la salud	24
Tabla 2 Operacionalización de Satisfacción de la atención del usuario	24
Tabla 3 Validez por opinión de expertos del Instrumento Competencias del profesional de salud	27
Tabla 4 Validez por opinión de expertos del Instrumento Satisfacción de la atención del usuario	27
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable independiente	31
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la variable Independiente y sus dimensiones	32
Tabla 7 Distribución de frecuencias de la variable dependiente	33
Tabla 8 Distribución de frecuencias Y sus dimensiones	33
Tabla 9 Prueba de Kolmogorov- Smirnov para una muestra	34
Tabla 10 Correlacion de Rho de Spearman de variables y dimensiones	35

Resumen

El presente estudio de investigación tiene el objetivo general de determinar la relación que existe entre las competencias del Profesional de Salud y satisfacción de la Atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019.

Esta investigación es de tipo descriptivo, no experimental, de enfoque cuantitativo, correlacional. La muestra con la que se trabajó es de 350. Los instrumentos son 2 cuestionarios; el cuestionario de competencias del profesional de salud y cuestionario de satisfacción de la atención del usuario, de tipo politómico. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach.

En el resultado obtenido se observa que del 100% de la muestra en relación a Competencias del profesional de salud del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se obtuvo que la gran mayoría representada por el 59.14% considera que las competencias del profesional de salud es media, es decir que aplica su conocimiento y demuestra dominio en su atención al usuario, así mismo, el 20.57% considera que las competencias del profesional de salud es baja y solo el 20.29% considera que es alta. el valor de coeficiente de correlación es de 0.997.

Se concluye que si existe relación significativa entre las competencias del profesional de salud y atención y satisfacción de la atención del usuario.

Palabras claves: Competencia profesional, Satisfacción de la atención, Habilidades.

Abstract

The present research study has the general objective of determining the relationship between the competences of the Health Professional and satisfaction of the User Care of the Laura Rodríguez Mother and Child Center, Lima 2019.

This research is descriptive, not experimental, quantitative, correlational. The sample that was worked with is 350. The instruments are 2 questionnaires; the questionnaire of competences of the health professional and questionnaire of satisfaction of the attention of the user, of politomic type. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach.

In the result obtained, it is observed that of the 100% of the sample in relation to the competences of the health professional of the Laura Rodríguez Mother and Child Center, it was obtained that the vast majority represented by 59.14% consider that the competencies of the health professional is average, In other words, it applies its knowledge and demonstrates mastery in its attention to the user. Likewise, 20.57% consider that the competencies of the health professional are low and only 20.29% consider it high. The correlation coefficient value is 0.997.

It is concluded that if there is a significant relationship between the competencies of the health and care professional and the satisfaction of the user's attention.

Keywords: Professional competence, Satisfaction of attention, skills.

I. Introducción

La Organización Panamericana de la Salud (OPS,2006) en su Informe Mundial de la Salud refiere que el personal de Salud a nivel Mundial enfrenta nuevos retos sanitarios como la mejora en el tiempo de vida del individuo, la aparición de nuevas enfermedades, la prevalencia de enfermedades, catástrofes naturales, el aumento de conflictos sociales e inseguridad ciudadana. Los determinantes de la fuerza laboral están constituidos por las necesidades sanitarias, los Sistemas de Salud y el contexto que considera a la demografía, la carga de morbilidad, epidemias, financiación, tecnología, preferencias de los consumidores, mercado laboral, educación, reformas de los organismos administrativos del Estado y globalización. Actualmente los individuos de escasos recursos económicos tienen poco acercamiento a los centros de atención primaria y al sistema de salud. Por ello sufren dolencias más continuas que aquéllos con mejores condiciones económicas. Siendo más grave en los niños, gestantes y ancianos.

En consecuencia el profesional de salud tiene que demostrar competencias en el saber conocer, saber hacer y saber ser. (Echevarría, 2009, p. 129) Ser un recurso humano idóneo, eficiente, eficaz, innovador en el puesto designado, optimista, de mentalidad abierta, humanista, sensible y con valores, aunado a los recursos materiales y financieros brindados por el sector Salud otorgarán condiciones óptimas de cuidado al usuario. (Aguirre, 1997, p. 204)

La OPS (2006, p. 43-44) refiere que los trabajadores de salud en el mundo deben estar preparados, de tal forma que los sistemas de salud consigan adaptarse a situaciones o padecimientos que ocasionen minusvalía, que impidan alcanzar metas sanitarias nacionales, mundiales y locales. La presencia de una sólida dotación de personal es primordial para mitigar la desigualdad entre las propuestas y los acontecimientos sanitarios, permitiendo avanzar a los desafíos en salud del siglo XXI.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2011, pp. 20-21,22-23) afirma que las capacidades del trabajador en el área de salud, comprometen a las instituciones prestadoras de servicios en el área, cuyo objetivo es desarrollar el talento del recurso humano encargado de gestionar y suministrar asistencia sanitaria. Las mejoras en las condiciones laborales

favorecen el avance de las capacidades en el personal sanitario. Teniendo en cuenta que un bien intangible de cualquier país lo conforma su capital humano. Cuanto mejores capacidades tenga el recurso humano mayor será su contribución con el progreso del país.

La Oficina de Recursos Humanos del sector salud (ORHUS, 2015p.14-23) refiere que el recurso humano asistencial está constituido por personal profesional en un 47%, técnicos en un 43%, y auxiliares en un 10%. Según su condición laboral los profesionales son: nombrados 49%, CAS 31%, contratados 276 son 17%, contratados 728 son 1%. Del total de profesionales especialistas, 41% son enfermeros, 40% son médicos, 14% son obstetras y un 5% otros profesionales. Asimismo publicó que los trabajadores de atención primaria con competencias certificadas en salud pública e interculturalidad son un total de 25093 profesionales y que se realizaron programas de capacitación en atención integral en salud y la diplomatura de gestión de la información de las intervenciones sanitarias. (ORHUS, 2015, pp. 53- 55)

La Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte (DIRIS Lima Norte) localizada en el departamento de Lima. Que incluye 9 distritos con presencia de zonas residenciales, urbano marginales y rurales. La población de la jurisdicción de la DIRIS Lima Norte tiene 2'799,638 pobladores, compuesto por el 25.03% de los pobladores de Lima y el 8.8% del país. El Distrito de Comas tiene un total de 541,154 habitantes. Las instituciones sanitarias correspondientes a la zona de la DIRIS Lima Norte, en el año 2017 abarcaron 1078 instituciones sanitarias categorizadas, siendo el 87.58% particular, 9.4% del MINSA, 1.29% de la Sanidad de las FFAA y 1.01% del Sistema Metropolitano de Solidaridad y hospital municipal. Según nivel de complejidad son 2 hospitales de categoría III -1, sito en los distritos de San Martín de Porres y Comas, 01 hospital categoría II-2 en el distrito de Puente Piedra. Las instituciones con categoría I -3 representan el 54.9% del total de establecimientos del MINSA. Los establecimientos de la categoría I-2 el 29.4% y de categoría I-4 el 10.7%.

La DIRIS Lima Norte, para el año 2017, tiene 5,893 de personal asistencial, siendo 2703 la categoría nombrados (45.9%), 1228 contratados (20.8%) y 1962 en la categoría de tercerizado (33.3%). El personal médico en atención primaria compuesto por 451. Los médicos especialistas son principalmente Ginecólogos, Pediatras y psiquiatras. La tasa es

de 1.9 médicos por cada 10000 pobladores. Los grupos ocupacionales de obstetricia y enfermería están en un rango de 1 a 2, y los odontólogos no ascienden a 1 por cada 10000 pobladores. Los habitantes asegurados en el SIS son un total de 1'077 293, los que pertenecen a las etapas de vida adulto y niños en una proporción de 32.45% y 32.27% respectivamente. El distrito de Comas posee 24 instituciones sanitarias de atención primaria, donde se efectuaron un total de 541,867 (22.3%) prestaciones de salud.

El Centro Materno Infantil “Laura Rodríguez”, tiene un nivel de complejidad I – 4 perteneciente a la DIRIS Lima Norte; Cuenta con una población en el 2018 de 41,534 habitantes. Por su categoría brinda cuidado ambulatorio íntegro y con hospitalización de corto periodo, orientada al área Materno Perinatal e Infantil. Es el centro de referencia de 7 puestos y 3 centros de salud colindantes. El establecimiento tiene a su cargo personal profesional nombrado, contratado y tercerizado distribuidos en las diferentes áreas de atención.

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES, 2012- p.51) refiere que a nivel mundial se ha transmitido la forma de cómo se gestiona el descontento y la complacencia de los clientes de los servicios de salud, y como a su vez se acrecentará la fidelidad hacia la organización y el sistema de salud en general.

Asimismo, reitera en algunas investigaciones la desmesurada intensidad en el uso de los recursos científicos y el desgaste de la relación entre el equipo multidisciplinario y el usuario. (DGCES, 2012- p.50)

En los años actuales la región de América Latina y el Caribe (ALC) ha aumentado el interés por el planteamiento de políticas públicas centradas en los usuarios. En los sistemas de salud, los usuarios proveen información útil y esencial para fortalecer el cuidado centrado en la persona. En los sistemas de salud, el apoyo a la incorporación de la perspectiva del paciente va en incremento, y esos tipos de indicadores han sido denominados “Resultados Informados por el Paciente” y “Experiencia Informada por el Paciente”, que miden los resultados de una intervención en salud (tratamiento, procedimiento, entre otros). (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018, p. 2- 3)

Las reformas de los servicios en muchos países ponen cada vez más énfasis en satisfacer las expectativas de los ciudadanos, mejorar la atención oportuna a los pacientes y aumentar la satisfacción tanto de la población como del paciente. (European Observatory on Health Systems and Policies, 2013- p.255)

Bernal (2017- p.37) expresa que hacer que el cliente se sienta bien es un reto fundamental para el sistema sanitario. Las nuevas reformas en el área de salud han convertido estos temas de interés para la población y las instituciones del sector. Importante referencia a elegir alternativas y Diseño de dirección y tácticas administrativas.

La necesidad de mejorar la experiencia en salud es ampliamente reconocida en la política, en los nuevos sistemas y estructuras. Los pacientes y sus familias solo mejorarán cuando la organización o sistema de salud y de asistencia social examinen su cultura, liderazgo, compromiso con el usuario del servicio, compromiso con el personal y los Sistemas de medición para mejorar la experiencia del servicio. (Institute for Innovation and Improvement, 2013, p.4-5)

En el Perú, a partir de la década de los 90, con el apoyo de Instituciones Internacionales se tomaron en consideración planes de corto plazo relacionados al mejoramiento continuo de la calidad y complacencia del usuario. (Seclén-Palacín, 2005, p.129)

El Ministerio de Salud (2000, p.7) realizó el Diagnóstico “Calidad del Servicio de Salud desde la Percepción de la Usuaría” entre los años 1996 y 1997. Según los resultados obtenidos, permitió identificar algunos obstáculos que se evidencian en la comunicación mientras se da la interacción entre proveedor y usuaria. Y deduce que las barreras afectivas son una traba para lograr la satisfacción o insatisfacción. (MINSA, 2000, p.49-54)

En el Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se observa un incremento de atención en los diferentes servicios, dichos usuarios proceden de localidades aledañas y derivadas de otros establecimientos de menor complejidad, y de quienes provienen expresiones tales como:” estoy desde muy temprano, haciendo cola y hasta ahora no me

atienden...”, “...no alcance cita”,... ¿no hay placas?, “...quien va atenderme, tengo mi hoja de referencia”, que necesitan ser consideradas para realizar mejoras.

A continuación, se mencionan algunas investigaciones, que permiten dar a conocer la importancia de las Competencias del Profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez.

Arbeláez-Rodríguez y Mendoza (2017) en su estudio “Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador”; cuyo objetivo fue establecer la correspondencia de la gestión del director y la complacencia del usuario externo; metodología empleada fue de tipo descriptivo, transversal, correlacional; concluyó que el usuario externo expreso insatisfacción del servicio que obtuvo en la consulta externa y deficiente calidad de atención en todos los centros de salud.

Monteiro (2015) en su estudio” Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar “; cuyo objetivo general fue estimar el nivel de complacencia del encargado del cuidado (progenitores o protector) con respecto a las dimensiones de organización, procedimiento y resultado; la metodología empleada fue de tipo descriptivo, transversal; concluyo que los estudios acerca de nivel de complacencia general de los usuarios de Establecimientos sanitarios de Salud Familiar en Chile han demostrado resultados positivos.

Don Juan (2016) en su estudio “Evaluación del desempeño enfermero por competencias profesionales en un hospital público de San Luis Potosí”; cuyo objetivo fue evaluar el desempeño mediante el escala de competencia profesional que muestra el profesional de enfermería de un hospital estatal; la metodología fue de tipo descriptivo, transversal; concluyó que es fundamental incluir como herramienta de evaluación de desempeño las competencias profesionales como elemento complementario de los sistemas que se emplean actualmente en las instituciones de salud.

Maggi (2018) en su estudio “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General

de Milagro – Ecuador” ; cuyo objetivo fue valorar el grado de complacencia del cliente en relación al cuidado y calidad otorgada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro; la metodología fue de tipo transversal analítico; concluyó que la percepción de los usuarios tiene un alto grado de importancia en cubrir las perspectivas ofreciendo un servicio de calidad y cerrando brechas internas.

Benavides (2018) en su estudio “Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo con Relación a la Calidad de Atención en el Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro-Ecuador”; cuyo objetivo fue el de determinar los elementos que intervienen en la complacencia de los usuarios externos de los servicios de salud del Seguro Social Campesino; la metodología fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, correlacional; se concluyó que la calidad en la atención médica debe encontrarse fundamentada en acciones que busquen acreditar los servicios de salud y hacerlos más asequibles, con expertos en salud óptimos y considerando los recursos con los que se cuenta, de esta forma alcanzar la complacencia del cliente en los cuidados que obtiene en los centros de salud.

Por otra parte a nivel nacional, Calero (2015) en su estudio ”Competencias profesionales de la enfermera en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área hospitalización del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren”; cuyo objetivo fue decretar la correlación entre las competencias profesionales y la complacencia del usuario externo; se realizó un estudio de tipo correlacional; concluyó que se evidencia una correspondencia moderada y significativa entre las variables de competencias profesionales de la enfermera y la complacencia del usuario externo en el servicio de pediatría área de hospitalización.

Díaz (2018) en su estudio “ Gestión de recursos humanos y competencia laboral en trabajadores del instituto del niño de San Borja”; cuyo objetivo fue decretar la correlación entre la Gestión de recursos humanos y competencia laboral en trabajadores del instituto del niño de San Borja; la metodología fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental, transversal y cuantitativo; el estudio concluyó que se evidencia valor estadísticamente significativa a través de las variables Gestión de recursos humanos y la competencia laboral en el personal del instituto del niño de San Borja.

Tabory (2015) en su estudio “La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao”; cuyo objetivo fue decretar la correlación que se observa entre la competencia profesional y la complacencia captada por el usuario externo ; se realizó un estudio del tipo aplicada de alcance correlacional ; concluyó que se evidencia una correlación positiva y significativa entre la competencia profesional y la complacencia captada por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao.

Milla (2016) en su estudio” Nivel de clima organizacional en trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo Micro Red Moche, La Libertad”; cuyo objetivo fue decretar el nivel del clima organizacional de trabajadores asistenciales y la complacencia del usuario externo en servicios de salud de la Micro Red Moche; se ejecutó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal; concluyó que el clima organizacional y la complacencia del usuario se ubican en niveles altos, pero que es necesario a partir del análisis de lo encontrado, implementar estrategias para mejorar el clima y por lo tanto la complacencia del usuario.

Castillo (2018) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo”; cuyo objetivo fue argumentar que la calidad de atención beneficia a la complacencia del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo; se realizó un estudio no experimental, transversal, descriptivo; concluyó que la calidad de atención si favorece la complacencia del cliente y acompañante en el área de emergencia de Clínica Limatambo.

A continuación se plasma las teorías o bases científicas que soportan el estudio.

De acuerdo a López y Ruiz (2015, p.12) las competencias está compuesto por destrezas, habilidades, aptitudes, actitudes, rasgos de personalidad y motivaciones propios de una persona y que le impulsan a para ejercer con éxito un puesto de trabajo determinado.

El MINSA (2011, p.89) define la competencia como las características de la persona que se interpreta en conductas que pueden ser estudiadas para mejoras en el patrón

del desempeño del trabajador. Se alude principalmente a conocimientos, capacidades y actitudes del individuo que presta servicio al Estado.

Irigoin y Vargas (2002, p.14) refieren que la competencia está relacionado con un sistema integrado por conocimientos, capacidades y actitudes que conllevan a desenvolverse de forma apropiado y preciso en diferentes entornos.

Mertens (1996, p.56-62) define que las competencias son una forma de conseguir los objetivos del trabajo. Para determinar la competencia se considera primeramente los resultados y los objetivos anhelados de la organización, que resultan en quehaceres, conocimientos, capacidades y destrezas. Así los quehaceres son comprendidos como un nexo entre el resultado y la dotación de conocimientos y capacidades de la persona.

La OPS (2015) refiere que la competencia son conocimientos y destrezas psicomotrices, de intercambio en determinación de soluciones y las actitudes para llevar a cabo acciones y desempeñar tareas específicas con un grado definido de dominio.

Tobón (2005, p.44) dice que la competencia como facultad de mando explica el dominio que se puede establecer desde un puesto.

Tobón, Pimienta, García (2010, p, vii) manifiestan que las competencias son una idea, que utiliza las acciones de los individuos para solucionar dilemas del entorno, con ética, idoneidad, adquisición de conocimiento y desarrollando habilidades.

Álvarez, Pérez, Suárez (2008, p.20) definen que la palabra “competencia”, aparece en el ambiente de trabajo reemplazando al de “cualificación”. Que se explica en la responsabilidad de reemplazar una forma de aprendizaje, fuera de contexto y apartada de aquellas acciones de enseñanza, designada como “cualificación”, que sea más tolerante y no tan mecánico, que faculte al individuo administrar su capacidad en una situación real, incluyendo su pericia para hacer frente a circunstancias reales de manera eficaz, siendo denomina “competencia”.

Tobón (2005, p.16, 60) refiere que el aprendizaje de las competencias en parte son obligación de las instituciones educativas, pero a su vez de la sociedad, del sector laboral-

empresarial, la familia y de la persona humana. Es la acción por el cual el individuo despliega su capacidad de realizar acciones para solucionar problemas.

Irigoin y Vargas (2002, p. 23-32) agregan que las competencias se conciben pensando en la educación formal y la formación profesional (training), donde se puede congregar las carencias que pueden tener los sujetos, organismos laborales y comunidad, simbolizada por Estado e instituciones de la sociedad civil. El desarrollo de las competencias puede contextualizarse en el equilibrio de los aspectos o áreas de cada persona y el desarrollo organizacional.

Las instituciones están evolucionando para adecuarse al desarrollo económico y social de la población, que demanda un personal de mucho valor, tolerante que se adapte a las recientes transformaciones laborales y adecuar su función y exigencias del usuario. Los sistemas de producción y la oferta de servicios sirven al quehacer en equipo, lo que conlleva a la instauración de entidades más horizontales. (Tobón, 2005, p.29).

La competencia en el trabajo es el talento demostrado por un individuo que alcanza sus objetivos, pudiendo llegar a ser parte del progreso real y positivo. La competencia en el ámbito laboral constituye el cimiento para el progreso de la institución. (Mertens, 2000, p.16-18)

La aparición de la competencia laboral en los diferentes países en desarrollo industrial, y aquellas en proceso de evolución, tiene a manera de soporte el ordenamiento del intercambio de servicios dentro y fuera de la institución, las políticas de adiestramiento e instrucción. (Mertens, 1996, p.3)

Durante los años 80, se empieza a observar mejoras en las disposiciones benéficas como la eficiencia y calidad del sistema productivo, obteniendo empresas competitivas en el ámbito mundial, donde se han preocupado del cumplimiento ideal de las funciones de los trabajadores y los equipos de gestión. En los años 90 se afianza la gestión del talento humano con base en capacidades. Construyendo procedimientos concretos en los mecanismos de selección, capacitación, remuneración, ascenso y evaluación. (Tobón, 2005, p.29- 30)

La perspectiva de Competencia es dependiente de los organismos públicos, responsables de las condiciones educativas, así tenemos al Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad Educativa – SINEACE y sus órganos operadores, tanto para la formación del personal de salud y de los procedimientos de acreditación continua. En el caso de salud, es empleada por el Ministerio de Salud. (MINSAL, 2011, P.5)

Las competencias se clasifican en:

Competencias básicas: son aquellas esenciales en la vida dentro de una sociedad y sirve para desarrollarse en diferentes espacios laborales, pueden ser la Capacidad comunicativa, Capacidad matemática, Capacidad de autogestión del proyecto ético de vida, Utilización de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, Afrontamiento del cambio y Liderazgo. (Tobón, 2005, p.66-73)

Competencias genéricas: son usuales a diferentes ocupaciones o profesiones. Se distinguen por que aumentan la posibilidad de conseguir trabajo, fomenta la gestión, consecución y mantenimiento de la plaza, admiten la adecuación a varios entornos laborales, tanto para enfrentar los cambios persistentes en el trabajo, la crisis económica y la globalización, son adquiridos a través de procesos sistemáticos de enseñanza y aprendizaje, su obtención y desempeño puede medirse de forma estricta. (Tobón, 2005, p.66-73) Estas competencias se denominan "clave" o core en inglés. (López y Ruiz, 2015, p.12)

Competencias específicas: conocida como competencia técnica, acumulación de conocimientos, capacidades y actitudes empleados en el desarrollo de las actividades del puesto de trabajo. (MINSAL, 2014, p. 14). Es poseer estudios específicos vinculados con el ambiente de trabajo, que permita controlar con experticia los argumentos y quehaceres correspondientes a las acciones del ámbito laboral. (Echevarría y Martínez, 2009, Pp.129-130)

Competencia metodológica: es el saber emplear la cognición en circunstancias concretas en el área de trabajo, utilizando técnicas apropiadas en las tareas, en la solución de dificultades de manera independiente y transmitir las habilidades obtenidas a acontecimientos recientes. (Echevarría y Martínez, 2009, Pp.129)

Competencia participativa: es estar atento al desarrollo del mercado laboral, sujeto al entendimiento interpersonal, preparado para la comunicación, cooperación con los demás y enseñar una conducta dirigida al equipo. (Echevarría y Martínez, 2009, Pp.130)

Competencia personal: es poseer una representación auténtica propia, ejercer acorde a las propias creencias, aceptar compromisos, elegir alternativas y minimizar los probables errores. (Echevarría y Martínez, 2009, Pp.130)

Álvarez et al. (2008, p.64), menciona que las competencias profesionales son las soluciones que el individuo proporciona a la demanda de su lugar de trabajo, que se encuentra en una institución definida, una sección o tarea concreta, un entorno social, político y económico.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2015, pp. 9-10), distingue tres enfoques conceptuales y metodológicos que van a plantear las competencias laborales: el enfoque conductual, el enfoque constructivista y el enfoque funcional.

Enfoque conductual: Percibe las competencias a manera de conductas. Son estilos que utilizan los individuos e instituciones para ser competitiva. Da importancia al logro de los objetivos institucionales, al empleo de los bienes y los periodos de tiempo.

Enfoque funcionalista: se concentra en la utilidad del análisis funcional. Comprende a las competencias a igual que un conglomerado de cualidades que van a garantizar las exigencias de las diferentes áreas en el trabajo, a su vez realiza el análisis de funciones y la evaluación de las mismas.

Enfoque constructivista: Se focaliza en el estudio y dar respuesta a las inconvenientes y dilemas. Entiende las competencias como conocimientos, habilidades y actitudes que van contestar los conflictos e inconvenientes. Destacando el desarrollo de las habilidades y posicionarse en la resolución de dificultades.

Mertens (2000, p.13) reconoce como enfoques de la competencia laboral: al enfoque estructural y al enfoque dinámico.

Enfoque estructural: Es organizar a los individuos con un conglomerado de cualidades propias aprendidas para alcanzar un producto preciso en un entorno de trabajo. (Mertens, 2000, p.14)

Enfoque dinámico: se inicia en la transformación del entorno laboral en el cual se desarrollan las instituciones. Es concordante al enfoque estructural y permite reflexionar sobre las singularidades específicas que tiene la instrucción profesional en el ambiente laboral actual (Mertens, 2000, p.21)

La competencia en el enfoque dinámico incluye una dimensión de comparación; la institución y el individuo son los idóneos no solo por realizar una función aceptable, sino también por contar con los recursos, que favorecerán al avance e incorporación de las capacidades disponibles. (Mertens, 2000, p.25)

Por ello, las variaciones en la población, los cambios en el ámbito económico, tecnológico, político, social y cultural a nivel mundial, el incremento y continuidad de enfermedades, la estabilidad social y las coacciones en el sistema de salud mantendrán acrecentando las carencias de un trabajador de salud único, organizado, y dispuesto a ejercer su labor. (OPS, 2013, p.7) Iniciando el aprendizaje de competencias como la sucesión de pasos aplicables en el área de trabajo y dialogo igualitario con los semejantes, lo que va conllevar a educar a sus integrantes para el logro efectivo de sus aspiraciones y su permanente preparación en bien de la población. (Tobón, 2005, p. 9)

Álvarez et al. (2008, p.29) refiere que obtener una capacidad implica el aprender acerca de una materia (antecedente, género, descripción, organización), ser apto para realizar una tarea (desarrollando conocimientos, realizando procedimientos, interactuando con los demás) teniendo en consideración la facultad o el aspecto cognitivo, el aspecto sensorio -motor, el aspecto socio afectivo, estar capacitado para desplazar los conocimientos obtenidos del saber, saber hacer y saber ser, de la realidad problemática.

Según Tobón et al. (2010, p.12) La competencia, no es únicamente poseer el saber hacer, el saber conocer o el saber, hay que incorporar los distintos saberes a alcanzar los objetivos establecidos en el entorno. Las competencias son actuaciones integrales ante acciones y dilemas del entorno, con capacidad, conducta ética y uniendo los diferentes saberes en un panorama de optimización de los recursos. (Tobón et al. 2010, p. 11).

Asimismo el MINSA (2011, p.23) sostiene que la competencia aparte de ser la cohesión e interrelación del saber conocer, saber hacer y saber ser, también favorece la mejora de la situación de trabajo, y permite la demostración de capacidades. Concordando con Irigoien y Vargas quienes puntualizan que la competencia es la conexión integrada de un saber, un saber hacer, un saber ser y un saber ser con los demás. (2002, p.47)

La Competencia como plan de acción, se convertiría en una proposición de actividades que de acuerdo al grado de referencia estas pueden ser reconocible, realizable, explicable, precisando así la unión básica del discernimiento (el saber), la práctica (el saber hacer), la disposición (el saber ser) y la pericia indispensable que equipare el talento y la ejecución de un cargo. Una competencia muestra la capacidad de realizar lo correcto - valorada con un patrón – particularmente el obtenido por medio de la práctica o el adiestramiento. (OPS, 2013, p.40)

Mertens (2000, p.49) clasifica a las competencias en distintos modelos: saber conocer (información básica), saber hacer (pericia y experiencia) y saber ser (habilidades sociales y comunicación). Destacando a la competencia, manifestada en lo físico o manual, teórico o mental, colectivo o interpersonal. (Mertens, 1996, p.68)

Delors (1994, p.34) refiere que la educación se apoya en las siguientes bases: aprendiendo a conocer, aprendiendo a hacer, aprendiendo a convivir, aprendiendo a ser. Instruirse para comprender, juntando un amplio bagaje de conocimientos con la probabilidad de ahondar materias fundamentales. Aprendiendo a ejecutar actividades para no sólo lograr valorar el nivel de suficiencia del personal, siendo a su vez una forma de preparar a la persona a enfrentar circunstancias adversas y cooperación con los compañeros de trabajo. Aprendiendo a convivir fomentando la tolerancia con los demás y la apreciación de los estilos de dependencia recíproca, realizando planes colectivos y preparándose para negociar en los enfrentamientos, considerando los diferentes principios y cualidades, entendimiento mutuo y armonía. Aprendiendo a ser para que desarrolle su identidad personal y se encuentre apto para perfeccionar una progresiva facultad de actuar según criterio, discernimiento y compromiso propio. .

Cada uno de los tres saberes (ser, conocer y hacer) componen y relacionan tres elementos: incorporación de conocimientos, herramientas y tácticas: (Tobón, 2005, p.174) El saber conocer es realizar una acción, considerando el conjunto de instrumentos indispensables para encausar el mensaje de modo relevante en concordancia con las perspectivas personales, las cualidades particulares y las demandas de un suceso en particular. Se acredita tener en cuenta un problema según la manera de procesar el intelecto, de acuerdo a las solicitudes de un quehacer y el ejecutar tácticas para explicar el conocimiento por medio de proyección, seguimiento y valoración. (Tobón, 2005, p.175)

El saber ser explica el cumplimiento del personal respecto a los dilemas y acciones. Puede contemplarse como en este participan procesos como la concientización, la adaptación de los contenidos y la colaboración, los que se encuentran conectados en el dominio de las emociones. Estos cambios son fundamentales en la medida que un individuo sea apto en una labor definida. (Tobón, 2005, p.174) Se constituye principalmente de herramientas afectivas y de motivación: principios que son procesos cognitivo-afectivos comprendidos por ser vasto y duradero, mediante el cual se realiza la distribución de la actividad. Los comportamientos son condiciones definidas de la actividad, que se organizan con apoyo de un terceto de componentes, por el elemento intelectual, el componente afectivo y el elemento conductual. (Tobón, 2005, p.178)

El saber hacer se basa en como el individuo actúa en relación a la ejecución de una labor o el fallo de un dilema, considerando los antecedentes y manteniendo como principio la planificación. Es el saber de la actuación dentro de un ámbito, así que es ordenada e introspectivo, registrando la obtención de logros, según pautas definidas. (Tobón, 2005, p.176-177) Tobón (2005, p.183) agrega que los instrumentos de este saber son las técnicas que instituyen un conglomerado estructurado para hacer labores y funciones puntuales de un ámbito cotidiano o de la actividad técnica, científica. Las técnicas son actuaciones establecidas por la cual se efectúa las tácticas y se logran los objetivos previstos.

La competencia aparte de ser la conexión de saberes (saber hacer, saber, saber ser) también es el avance y mejoras en la coyuntura laboral que permite vislumbrar el desarrollo de las capacidades. Un rasgo básico para determinar las capacidades del área de salud, es tener dominio sobre los recursos humanos en relación a sus actividades, su

número y asignación en las organizaciones que brindan servicios de salud. (MINSA, 2011, p.23)

Por otro lado en relación a la variable satisfacción se plasma las bases teóricas científicas que sostienen el estudio.

Calva (2009, p.14) define que el cliente se encuentra satisfecho cuando consigue lo que anhela de parte de la institución de salud, en concordancia a su perspectiva y apreciación propia. La complacencia evidencia la comparación de elementos que realiza el individuo, partiendo del cumplimiento del servicio que recibe en correspondencia a la posibilidad de conseguir algo. (Kotler y Keller, 2006, p.26) Es el efecto de agrado o de desencanto que surge de equiparar la información que posee del servicio con la probabilidad de beneficios anticipados. (Kotler y Keller, 2006, p.144). El modo en que los bienes y servicios complazcan las experiencias del usuario repercutirá en su satisfacción. (Kotler y Keller, 2006, p.143). El panorama que tenga los usuarios sobre los bienes y servicios será fundamental en las costumbres y las valoraciones de los mismos. (Kotler y Keller, 2006, p.426)

La satisfacción del cliente es un indicador crucial del éxito para la prestación de servicios. Es también un indicador de otros comportamientos de los clientes, como la elección de profesionales o programas, el uso de los servicios y quejas. (Uganda National Health Consumer/Users Organisation, 2014, p.2) El placer que experimenta el consumidor se evidencia los servicios y productos proporcionados cumplen sus expectativas. Los principales impulsores de la satisfacción del cliente son las expectativas con respecto al tiempo de espera, actitudes de los trabajadores de la salud y la disponibilidad de medicamentos. Las expectativas de salud de los clientes son impulsadas por necesidad, comprensión del sistema de salud y la disponibilidad del transporte a los establecimientos de salud. Estos aspectos están a su vez influenciados por el estatus socioeconómico de los clientes. (Uganda National Health Consumer/Users Organisation, 2014, p.10)

Las expectativas del usuario son el combustible esencial de una entidad que pretende proporcionar excelencia en el servicio. (Tigani, 2006, p.16). Un servicio excelentísimo se basa en entender, complacer y exceder las expectativas del usuario.

(Tigani, 2006, p.16). El servicio es extraordinario, en el momento en que se acrecienta el interés del cliente, de manera que para ser capaz de impresionarlo, debe superarse a sí mismo incesantemente. (Tigani, 2006, p.30)

La satisfacción es la causa, acto o forma con la cual se aplaca y contesta una reclamación, estado de ánimo o motivo contrario. (Calva, 2009, p.3) La complacencia de eventualidades es la que tiende a llevar a una modificación positiva en los sujetos. (Calva, 2009, p.1)

La satisfacción de los requerimientos del cliente y los procesos de mejora son la base de cualquiera de los planes para adquirir características que permita diferenciarse de otra organización. (Tigani, 2006, p.30)

La satisfacción de los clientes obedece a la condición de la utilidad y prestaciones que se obtienen. (Kotler y Keller, 2006, p.147)

El acercarse a las preocupaciones del cliente externo es muy importante para la asistencia de satisfacer necesidades como las habilidades específicas. Para el cliente, la calidad reconoce primordialmente de la interrelación con el trabajador sanitario, del tiempo de espera, las relaciones de respeto, la intimidad de la persona, el acceder a un servicio y que adquiera el servicio que pretende. (MINSA, 2002, p.3). La satisfacción es un dato fundamental de la condición de servicios. (MINSA, 2002, p.4)

La satisfacción del cliente con los servicios obtenidos, es en la actualidad uno de los parámetros al que se da mayor importancia como elemento para evaluar la calidad con que se otorgan los servicios en una institución dedicada. (Aguirre, 1997, p.302)

La satisfacción del cliente viene a ser uno de los logros más importante de suministrar prestaciones de conveniente calidad, ya que repercute de manera definitiva en su conducta. La complacencia del usuario logra afectar en el hecho de que el cliente desee o no desee cuidado, el sitio donde llega para obtener asistencia, que esté preparado a abonar por los servicios, que el cliente continúe o no con las directrices del que entrega

servicios, que el cliente retorne o no retorne al que entrega los servicios y que el cliente sugiera o no sugiera los servicios a otras personas. (MINSAs, 2002, p.3)

La llegada a las prestaciones y los efectos de los servicios en la salud logran perjudicar la complacencia del cliente a tal manera que no explique el proceso de garantizar atención. (MINSAs, 2002, p.4)

La complacencia de la población en general con el sistema de salud, así como la satisfacción de los pacientes con los proveedores particulares, puede verse influida por expectativas y factores que están fuera del control directo del sistema de atención médica (como como gobierno en general). (World Health Organization, 2013, p.256) Tanto la capacidad de respuesta como la satisfacción son términos que apuntan a capturar el grado a los cuales los sistemas de salud tienen éxito en garantizar el cubrir las necesidades de sus pacientes o la comunidad a la que sirven. Las reformas de las prestaciones de salud en diferentes países han puesto énfasis en mejorar la capacidad de respuesta a los pacientes y en aumentar la satisfacción de la población y del paciente. (World Health Organization, 2013, p.22)

Aguirre (1997, p.230) manifiesta que la complacencia del cliente representa el nivel de conformidad entre las perspectivas de las condiciones en el servicio y la atención obtenida por el usuario. Asimismo manifiesta que la complacencia del cliente con los servicios recibidos, ha alcanzado una relevancia fundamental. (Aguirre, 1997, p.53)

La complacencia del cliente obedece aparte de la condición de los servicios a las expectativas propias. El cliente se encuentra satisfecho cuando los servicios aseguran o exceden sus perspectivas. Si las perspectivas del cliente son bajas o si el cliente posee acercamiento restringido a los diferentes servicios, podría encontrarse satisfecho con obtener servicios parcialmente insuficientes. En el momento que el cliente advierte la calidad de forma errada, sus perspectivas pueden afectar en la conducta de los que ofrecen servicios y reducir la calidad de atención. (MINSAs, 2002, p.4)

Las expectativas son consideradas como las necesidades o deseos del cliente, identificados por lo que el cliente siente que debe ser entregado por el prestador del servicio antes de recibirlo. (Gandhi y Singh, 2011, p. 131)

Es necesario considerar que las expectativas del usuario son elementos fundamentales de la calidad del cuidado. La accesibilidad a las prestaciones, en la medida que los servicios existentes, esté disponible para satisfacer la demanda de los usuarios. La oportunidad en la atención determinada tanto por la gravedad real o sentida del padecimiento, como por el nivel de angustia del paciente o sus familiares. (Aguirre, 1997, p.53) El trato personalizado y amable a través de la atención individualizada a cada paciente. (Aguirre, 1997, p.54) Y la disponibilidad de áreas físicas, mobiliario, equipo, instrumental e insumos suficientes. (Aguirre, 1997, p.55)

Fornell, Johnson, Anderson, Cha, Everitt (1996, p.7) dicen que el índice de satisfacción del cliente evalúa la condición de los bienes y servicios experimentados por los clientes que los consumen. La satisfacción general del cliente tiene tres antecedentes: calidad percibida, percepción, beneficio y perspectiva del usuario. El primer determinante de la complacencia general del usuario es la calidad o el rendimiento percibido, que es la evaluación del mercado atendido de las últimas experiencias de consumo, y se espera que tenga un efecto directo y el resultado efectivo en la satisfacción general del usuario. (Fornell et al., 1996, p.8)

Las instituciones tienen que valorar la satisfacción de los usuarios de manera metódica, por ser esta una forma de conservarlos es precisamente su satisfacción. (Kotler y Keller, 2006, p.145)

La satisfacción del cliente, manifestada en conversaciones y sondeos de opinión, no denota indispensablemente que la condición es buena; también podría evidenciar que las perspectivas son bajas. (MINSA, 2002, p.4)

Alta satisfacción del paciente en un país puede significar algo muy diferente en otro según las normas y expectativas nacionales. (World Health Organization, 2013, p.355)

Vargas (1994, p.48) determina la percepción como el desarrollo cognitivo que se basa en la identificación, análisis e importancia para la modificación de opiniones en relación a las impresiones adquiridas del entorno tangible y colectivo.

La percepción de la condición de la asistencia en salud es la consecuencia de un cotejo del cliente con el cumplimiento real del servicio. (MINSA, 2002, p.5).

La percepción del usuario es equilibrar todas las cosas que realizamos bien, regular y mal. (Tigani, 2006, p.15)

Las percepciones son las que afectan la conducta última del cliente. Que son capaces de modificar notablemente entre las diferentes personas que representan a una misma situación. (Kotler y Keller, 2006, p. 186). Las percepciones se pueden introducir como una característica en el proceso de elección de alternativas, o como causa de influjo de otras características. (Kotler y Keller, 2006, p. 687). Percepción es el proceso a través del cual una persona elige, estructura y analiza el mensaje que obtiene para concebir una idea del sociedad con sentido común. (Kotler y keller, 2006, p. G6)

La percepción necesita del orden, organización y realización de sistemas de categorías con los cuales se confrontan los incentivos que la persona obtiene , constituyen los referentes perceptuales por los cuales se reconocen las recientes habilidades sensoriales modificándolas en acontecimientos investigados y accesibles dentro de la opinión colectiva de la realidad. (Vargas, 1994, p.47).

Se debe agregar, almacenar y canalizar las experiencias y la información de los pacientes ya que estas características ayudan a generar confianza en el sistema de salud, factor que pueden perjudicar la facultad del sistema de Salud de comunicar información que los ciudadanos consideran legítima. (Banco Interamericano de desarrollo, 2018, p. vii).

El personal de salud tiene un compromiso único, porque por medio de su posición, intervención y cumplimiento, cimienta la seguridad de los pobladores en las organizaciones. (Dirección General de Calidad y Educación en Salud, 2012, p.127).

Raftopoulos (2010, PP. 110-111) menciona que la valoración de los usuarios de las apreciaciones, preferencias y probabilidades en los servicios de cuidado en el primer nivel salud es esencial para el rediseño y mejora de estos servicios.

Los aspectos tangibles son aquellos elementos reales que el usuario conoce de la organización. Se refieren a los requisitos y aspecto físico de la construcción, equipamiento, recurso humano, herramientas de información, saneamiento y bienestar. (MINSA, 2012, P. 14)

Por este contexto teórico a continuación nace la pregunta ¿Cuál es la relación entre las competencias del profesional de salud y satisfacción de la Atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019? ¿Cuál es la relación entre la dimensión saber conocer de las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez? ¿Cuál es la relación entre la dimensión saber hacer de las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez? ¿Cuál es la relación entre la dimensión saber ser de las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez?

El presente estudio procura dar a comprender la importancia de las competencias del profesional de salud y satisfacción de la Atención del usuario en el Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, fomentando la relación de las dimensiones de estas variables. Asimismo, identificar, mejorar y optimizar las competencias de los profesionales y proponer cambios viables que colaboren a ofrecer un cuidado oportuno, eficiente y eficaz, con calidad al usuario que repercuta en la satisfacción del usuario.

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre las competencias del Profesional de Salud y satisfacción de la Atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019

Objetivos Específicos:

Determinar la relación entre la dimensión saber conocer de las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019

Determinar la relación entre la dimensión saber hacer de las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019.

Determinar la relación entre la dimensión saber ser de las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019

Hipótesis General

Existe relación significativa entre las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019

Hipótesis Específica 1:

Existe relación significativa entre saber conocer en su dimensión de competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019

Hipótesis Especifica 2:

Existe relación significativa entre saber hacer en su dimensión de competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019

Hipótesis Especifica 3:

Existe relación significativa entre saber ser en su dimensión de competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil

Laura Rodríguez, Lima 2019

II. Método

En el presente trabajo se aplicó el método científico, Hernández, Fernández, Baptista (2014, p. 101) señala que la selección de un método obedece a la finalidad que se desea alcanzar, elaborar hipótesis o modificar la existencia y del entorno del descubridor, debido que es fundamental ser estricto, en lo hipotético y lo metodológico, también coherente con su objetivo.

En los estudios no experimentales se observan los sucesos como se manifiestan en el contexto innato, para examinarlo. (Hernández et al., 2014, p. 152).

Los estudios transeccionales o transversales compilan informaciones en un periodo de tiempo único. (Hernández et al., 2014, p. 154).

Los trabajos descriptivos se esfuerzan por encontrar propiedades específicas, peculiaridades y aspectos particulares de los individuos, clanes, sociedades, procedimientos, elementos u otro hecho que se sujete a examen. (Hernández et al., 2014, p. 92). El estudio es de tipo descriptiva correlacional ya que relaciona ideas o características, admite pronósticos, mide relaciones de conceptos. (Hernández et al., 2014, p. 89). Este modelo de trabajos considera como intención entender la correspondencia o nivel de relación que coexiste en dos o más concepciones, clases o caracteres de una parte o entorno específico. Para estimar el nivel de correspondencia en dos o más caracteres, en los trabajos de relación primeramente se valora a cada una de ellas, y luego se cuentan, examinan e instauran las asociaciones. Semejantes analogías se sostienen en suposiciones sujetas a verificación. El beneficio primordial de los trabajos de relación es conocer el comportamiento de una variable o un concepto al entender la conducta de otras variables asociadas. (Hernández et al., 2014, p. 93-94).

Es un estudio cuantitativo, en secuencia y probatorio. Se examinan las medidas recogidas usando procedimientos que permitan comprobar hipótesis o establecer relaciones de causalidad en un determinado fenómeno. Usa la recopilación de información para comprobar suposiciones con soporte en la asignación de valor y el análisis estadístico, con el fin de disponer de normas de conducta y acreditar hipótesis. (Hernández et al., 2014, p. 4).

Tabla. 1*Operacionalización de Competencias del Profesional de salud*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Saber conocer	Conocimientos Generales	1,2,3,4,5, 6,7,8,9	Ordinal	Alta (67- 90)
Saber hacer	Habilidades Destrezas	10,11,12, 13,14.15.16	Ordinal	Media (43- 66)
Saber ser	Actitudes Comportamientos sociales	17,18,19, 20,21,22,23	Ordinal	Baja (18- 42)

Tabla. 2*Operacionalización de Satisfacción de la atención del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Percepciones	Confianza	1,2,3,4, 5,6,7,8,9,10	Ordinal	Alta (67- 90)
Aspectos Tangibles	Interpretación de la información	11,12,13,14, 15,16,17,18 19,20,21	Ordinal	Media (43- 66)
				Baja (18- 42)

Población y Muestra

Población u orbe es el conglomerado de cada uno de los sucesos que coinciden con delimitaciones establecidas. (Hernández et al., 2014, p. 174).

La orbe de este estudio estuvo compuesta por clientes que acudieron a atenderse durante un mes en los servicios del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, siendo el total mensual de 6000 usuarios.

Hernández et al. Precisa la muestra a modo de fracción de la población del cual se van a reunir datos, que debe fijar y limitarse con exactitud, y que tiende a ser específico de la población. (2014, p. 173).

La muestra probabilística es una parte de la población en el que cada uno los componentes poseen la misma probabilidad de ser seleccionado. (Hernández et al., 2014, p. 175).

La muestra en el estudio es probabilística ya que se considera una proporción de la población denominada muestra estadísticamente representativa, obtenida por fórmula estadística. Luego del procesamiento del cálculo de población finita la muestra está constituida por 362. El cálculo se realizó utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n, tamaño de la muestra

p, probabilidad de la ocurrencia del evento

q=1-p

e, error=5% =0.05

Z=1.95(para un nivel de confianza de 95%)

N, población de estudio

Reemplazando datos, se obtiene que n=362

Criterios de inclusión:

Los clientes encuestados fueron de los dos sexos, que sobrepasen los 18 años de vida, que fueron atendidos en los servicios del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez y que aceptaron contribuir con la encuesta.

Criterios de exclusión:

Los clientes que no sobrepasen los 18 años o usuarios que muestren falta o limitación física o mental por la cual no sean capaces de manifestar su opinión o los que no desean contribuir con la encuesta.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El procedimiento para la obtención de información será la encuesta y la herramienta es el cuestionario.

La encuesta asiste para alcanzar una considerable recolección de datos, consiguiendo ser una opción factible, que esta cimentado en el diseño y empleo de algunas interrogantes encaminadas a adquirir información concreta. (Gómez, 2012, p.58)

El cuestionario es un conglomerado de interrogantes relacionada a una o más variables a evaluar, es coherente con el planteamiento del dilema y suposición, se utilizan en encuestas de todo tipo. (Hernández et al., 2014, p. 217)

Fueron dos los Instrumentos utilizados para durante el desarrollo del estudio.

El Cuestionario de Competencias del Profesional de salud, se encuentra compuesto por 23 enunciados, los cuales miden 3 dimensiones, asignándoles un puntaje de 5,4,3,2 y 1 para las escalas de Totalmente en desacuerdo, Desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.

El cuestionario de Satisfacción de la atención del usuario, se encuentra compuesto por 21 enunciados, los cuales miden 2 dimensiones, asignándoles un puntaje de 5,4,3,2 y 1 para las escalas de Totalmente satisfecho, No satisfecho, Ni satisfecho ni no satisfecho, Satisfecho, Totalmente satisfecho.

Ambos cuestionarios están compuestos con opciones de respuesta múltiples.

Las preguntas de un cuestionario pueden ser cerradas, es decir son las que presentan alternativas de respuesta anteriormente definida. Estas resultan ser más sencillas de recopilar y examinar. Estas son dicotómicas, es decir con dos posibilidades de resultado o insertar diferentes alternativas de respuesta. (Hernández et al., 2014, p. 217)

Para la validez externa admite tener individuos o conglomerados lo más semejante posible al mayor número de participantes o poblaciones que se desea universalizar, y

poder duplicar la experimentación tantas veces se pueda con variados conglomerados o en diferentes entornos. (Hernández et al., 2014, p. 149).

La autenticidad de la herramienta del estudio se realizó mediante la opinión de expertos. Por ello se contó con docentes de una gran experiencia en investigación, con conocimiento de metodología, así como de análisis estadístico.

Tabla.3

Validez por opinión de expertos del instrumento Competencias del profesional de salud.

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen
1	Magister	Juana Yris Díaz Mujica	Aplicable
2	Magister	Hugo Alejandro Manrique Chicoma	Aplicable
3	Magister	Luis Alberto Fuentes Tafur	Aplicable

Tabla.4

Validez por opinión de expertos del instrumento Satisfacción de la atención del usuario.

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen
1	Magister	María Jesús López Vega	Aplicable
2	Magister	Hugo Alejandro Manrique Chicoma	Aplicable
3	Magister	Abner Chávez Leandro	Aplicable

Como se considera en las tablas, el consolidado de las herramientas aprobadas por opinión de expertos decretó en general un grado de aplicabilidad.

La confiabilidad del cuestionario se alude a la solidez de las calificaciones logradas por semejantes personas, cuando estas son evaluadas en varias situaciones con los mismos instrumentos. Un modo de evaluación es efectivo cuando valora correctamente aquello para lo cual está determinado. (Bernal, 2010, p.247)

La confiabilidad se valora y determina en todo instrumento de medición, es decir si se utilizaron diferentes herramientas, se decretara por cada uno de ellos. Es habitual que la herramienta comprenda diferente escalafón para distintos conceptos o dimensiones, por lo tanto la credibilidad se decreta para las escalas usadas. (Hernández et al., 2014, p. 294)

Es así que la confiabilidad se hizo a través la prueba piloto conformado por 27 usuarios en otra Institución con las mismas condiciones que los integrantes de la población.

Los resultados se procesaron con el coeficiente Alpha de Cronbach debido a que se trataba de un instrumento con escala de respuesta múltiple o polinómica. La escala de validez que define la confiabilidad se encuentra establecida por los siguientes valores:

Estimación	Niveles de credibilidad
0,353 a menos	Credibilidad nula
0,54 a 0,59	Credibilidad baja
0,60 a 0,65	Creíble
0,66 a 0,71	Muy creíble
0,72 a 0,99	Excelente credibilidad
1,0	Credibilidad perfecta

El coeficiente alfa de Cronbach mostró ser elevado en las diferentes dimensiones y de manera general, lo que nos permitió inferir que las herramientas tienen una credibilidad muy razonable.

Competencias del Profesional de Salud

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	23

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

Satisfacción de la atención del usuario

		N	%
Casos	Válido	27	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	27	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	21

Procedimiento

Para el acopio de la información, se contó con personas previamente capacitadas en la aplicación del instrumento contratadas y supervisadas por la investigadora, dialogaron con los usuarios teniendo como referencia los preceptos de inserción y omisión antes mencionados. Todo ello se realizó en el horario de atención del turno mañana de 7am a 13 pm, en un periodo de cinco días en la sala de espera del primer y segundo piso, donde se encuentran los diferentes servicios del establecimiento de salud.

La encuestadora se presentó ante el usuario indicándole el objetivo de la encuesta, le indicó que el cuestionario era anónimo y asegurándole confidencialidad. Una vez que el usuario aceptaba participar, se le explicaba cómo debía calificar cada respuesta teniendo en consideración según su puntaje.

Es necesario indicar que los encuestadores no indujeron ninguna respuesta y al terminar agradecía al usuario su tiempo brindado al estudio.

Método de análisis de datos

Luego del acopio de información para digitar, procesar y analizar los mismos fue necesario utilizar el programa estadístico computarizado SPSS (Statistical Package for Social Sciences) o Paquete Estadístico para Ciencias Sociales versión 25.

El paquete SPSS se aplica de forma simple, se apertura la plantilla de información y el que investiga elige las alternativas más pertinentes para el análisis. (Hernández et al., 2014, p. 274)

Para la información cuantitativa se empleó la estadística descriptiva en tablas que indican la agrupación de datos de las Competencias del profesional de salud y Satisfacción de la atención del usuario tomando en consideración las dimensiones.

Las técnicas no paramétricas se emplean con características no numéricas o en categorías ordenadas o monótonas. (Hernández et al., 2014, p. 328)

Se usó la Prueba de Kolmogorov Smirnov dado que la base de datos está integrada por más de 50 datos y admite calcular el grado de correspondencia real entre la distribución de un conjunto de informaciones y una distribución supuesta delimitada. Encontrando valores de p menores de 0.05; demostrando que las informaciones no contempla una distribución habitual.

Para la credibilidad del 95%, se consideró una escala de significancia de 0.05.

Para la aprobación de la hipótesis se aplicó el coeficiente de relación no paramétrico Rho de Spearman.

La prueba de correlación se determinó mediante el coeficiente de relación de rho de Spearman. El cual es configurado como r_s , es una medida para relacionar variables en una escala de medición ordinal, por este motivo los sujetos, casos u objetos de análisis de la muestra logran acomodarse por categorías (jerarquías). (Hernández et al., 2014, p. 322)

Aspectos éticos

Para efectuar el presente trabajo de investigación, se entregó una carta emitida por la Universidad César Vallejo ante la Dirección de Salud de Lima Norte informándoles sobre el objetivo de la investigación, el método a utilizar y la importancia que tiene el estudio para su institución, con el fin que autorice la obtención de datos en el Establecimiento de Salud. Asimismo se asentó la información de los autores citados según las normas de redacción establecidos por la Escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo.

Entre los principios éticos que se consideran en relación a los participantes son: los fundamentos de consideración a las personas, de generosidad y de equidad.

Por ello la participación de los usuarios encuestados fue voluntaria, informada, sin causarles ningún riesgo y manteniendo el anonimato en la recolección de la información.

Se ha previsto entregar los resultados a los responsables del Equipo de investigación de la Institución para realizar mejoras en relación a las Competencias del Profesional de Salud y Satisfacción de la atención del usuario.

III. Resultados

Resultados descriptivos:

Tabla. 5

Distribución de frecuencias de la variable independiente

Competencias del Profesional de Salud	Frecuencia	Porcentaje
Saber conocer	72	20.6%
Saber hacer	207	59.1%
Saber Ser	71	20.3%
Total	350	100%

Interpretación:

Del 100% de la muestra en relación a Competencias del profesional de salud del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se obtuvo que la gran mayoría representada por el 59.14% considera que las competencias del profesional de salud es media, es decir que aplica su conocimiento y demuestra dominio en su atención al usuario, así mismo, el 20.57% considera que la competencias del profesional de salud es baja y solo el 20.29% considera que es alta.

Tabla. 6*Distribución de frecuencias de la variable independiente y sus dimensiones*

Competencias del Profesional de Salud	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Saber conocer	12	34.6	188	53.7	41	11.7
Saber hacer	108	30.9	175	50	67	19.1
Saber Ser	°49	42.6	163	46.6	38	10.9

Interpretación:

Del 100% de la muestra en relación a Competencias del profesional de salud del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se obtuvo que la gran mayoría representada por el 53.71% considera que saber conocer es media, es decir que su conocimiento es importante para que pueda tomar decisiones así mismo, dar soluciones ante los problemas de salud, el 34.57% considera que saber conocer es baja y solo el 11.71% considera que es alta.

Del 100% de la muestra en relación a Competencias del profesional de salud del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se obtuvo que la gran mayoría representada por el 50% considera que saber hacer es media, es decir que realiza sus actividades en plazos establecidos, el 30.86% considera que saber hacer es baja y solo el 19.14% considera que es alta.

Del 100% de la muestra en relación a Competencias del profesional de salud del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se obtuvo que la gran mayoría representada por el 46.57% considera que saber ser es media, es decir que es empático en la atención, el 42.57% considera que saber ser es baja y solo el 10.86% considera que es alta.

Tabla. 7*Distribución de frecuencias de la variable dependiente*

Satisfacción de la Atención del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	6.9%
Medio	139	39.1%
Alto	187	53.4%
Total	350	100 %

Interpretación:

Del 100% de la muestra en relación a la satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se obtuvo que la gran mayoría representada por el 53.43% se encuentra satisfecho con el estilo de trabajo de los profesionales, el 39.71% considera que la satisfacción de la atención del usuario es media y solo el 8.86% considera que es baja.

Tabla. 8*Distribución de frecuencias de la variable dependiente y sus dimensiones*

Competencias del Profesional de Salud	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Percepción	5	1.4	81	53.7	264	75.4
Aspectos tangibles	8	2.3	130	37.1	212	60.6

Interpretación:

Del 100% de la muestra en relación a la satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se obtuvo que la gran mayoría representada por el 75.4% considera que la percepción es alta, y solo el 1.4% considera que es baja.

Del 100% de la muestra en relación a la satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, se obtuvo que la gran mayoría representada por el 60.6% considera que los aspectos tangibles es alta y solo el 2.3% considera que es baja.

Resultados Inferenciales:

Prueba de normalidad de datos

Tabla.9

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Compete ncias del profesion al de	Saber conocer	Saber hacer	Saber ser	Percepció n
N		350	350	350	350	350
Parámetros normales ^{a,b}	Media	83,2969	31,9688	24,0625	27,2656	75,5171
	Desviación estándar	11,66963	4,62899	5,28512	4,75509	16,20759
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,092	,120	,084	,118	,135
	Positivo	,078	,107	,067	,064	,055
	Negativo	-,092	-,120	-,084	-,118	-,135
Estadístico de prueba		,092	,120	,084	,118	,135
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^{c,d}	,022 ^c	,000 ^{c,d}	,026 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Establecer el nivel de confianza:

Para la credibilidad del 95%, se tendrá en cuenta una escala de significancia de 0.05

Selección de la prueba estadística:

Para la aprobación de la hipótesis se empleará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Tabla. 10

Correlación rho de Spearman de variables y dimensiones

<i>Correlaciones</i>			Comp etenci as del profesi onal de salud	Saber conoc er	Saber hacer	Saber ser	Satisfa cción de la atenci ón del usuari o
Rho de Spe arm an	Competencias del profesional de salud	Coeficiente de correlación	1,000	,995**	,997**	,995**	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	350	350	350	350	350
	Saber conocer	Coeficiente de correlación	,995**	1,000	,993**	,992**	,993**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	350	350	350	350	350
	Saber hacer	Coeficiente de correlación	,997**	,993**	1,000	,996**	,995**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	350	350	350	350	350
	Saber ser	Coeficiente de correlación	,995**	,992**	,996**	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	350	350	350	350	350
Satisfacción de la atención del usuario	Coeficiente de correlación	,997**	,993**	,995**	,996**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	
	N	350	350	350	350	350	

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

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre las competencias del profesional de salud y atención y satisfacción de la atención del usuario.

Ha: Existe relación significativa entre las competencias del profesional de salud y atención y satisfacción de la atención del usuario.

.

Para la credibilidad del 95%, se tendrá en cuenta una escala de significancia de 0.05

Para la aprobación de la hipótesis se empleará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Interpretación:

De los reportes preliminares verificamos que entre las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario se observa una correlación directa y significativa al conseguir un valor de 0.997; es decir a mayores competencias profesionales mayor será la satisfacción de la atención del usuario. Así mismo corroboramos que se observa una correlación alta de 99.7% entre ambas variables.

Al conseguir un valor de significancia de $p=0.000$ y este es menor de 0.05; se rebate la hipótesis nula y se admite la alterna, mostrando efectivamente que, se observa una correlación significativa entre las competencias del profesional de salud y atención y satisfacción de la atención del usuario.

Hipótesis específicas 1:

Ho: No existe relación significativa entre el saber conocer y satisfacción de la atención del usuario.

Ha: Existe relación significativa entre el saber conocer y satisfacción de la atención del usuario.

Para la credibilidad del 95%, se tendrá en cuenta una escala de significancia de 0.05
Para la aprobación de la hipótesis se empleará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Interpretación:

De los reportes preliminares verificamos que entre el saber conocer y satisfacción de la atención del usuario se observa una correlación directa y significativa al conseguir un valor de 0.993; es decir a mayor saber conocer mayor será la satisfacción de la atención del usuario. Así mismo corroboramos que se observa una correlación alta de 99.3% entre ambas variables.

Al conseguir un valor de significancia de $p=0.000$ y este es menor de 0.05; se rebate la hipótesis nula y se admite la alterna, mostrando efectivamente que, se observa una correlación significativa entre saber conocer y satisfacción de la atención del usuario.

Hipótesis específicas 2:

Ho: No existe relación significativa entre el saber hacer y satisfacción de la atención del usuario.

Ha: Existe relación significativa entre el saber hacer y satisfacción de la atención del usuario.

Para la credibilidad del 95%, se tendrá en cuenta una escala de significancia de 0.05
Para la aprobación de la hipótesis se empleará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Interpretación:

De los reportes preliminares verificamos que entre el saber hacer y satisfacción de la atención del usuario se observa una correlación directa y significativa al conseguir un valor de 0.995; es decir a mayor saber hacer mayor será la satisfacción de la atención del usuario. Así mismo corroboramos que se observa una correlación alta de 99.5% entre ambas variables.

Al conseguir un valor de significancia de $p=0.000$ y este es menor de 0.05; se rebate la hipótesis nula y se admite la alterna, mostrando efectivamente que, se observa una correlación significativa entre saber hacer y satisfacción de la atención del usuario.

Hipótesis específicas 3:

Ho: No existe relación significativa entre el saber ser y satisfacción de la atención del usuario.

Ha: Existe relación significativa entre el saber ser y satisfacción de la atención del usuario.

Para la credibilidad del 95%, se tendrá en cuenta una escala de significancia de 0.05

Para la aprobación de la hipótesis se empleará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

Interpretación:

De los reportes preliminares verificamos que entre el saber ser y satisfacción de la atención del usuario se observa una correlación directa y significativa al conseguir un valor de 0.996; es decir a mayor saber ser mayor será la satisfacción de la atención del usuario. Así mismo corroboramos que se observa una correlación alta de 99.6% entre ambas variables.

Al conseguir un valor de significancia de $p=0.000$ y este es menor de 0.05; se rebate la hipótesis nula y se admite la alterna, mostrando efectivamente que, se observa una correlación significativa entre saber ser y satisfacción de la atención del usuario.

IV. Discusión

Los reportes de esta investigación demostraron que las competencias del profesional de salud si favorece a la satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019. Donde los encuestados en un 59.1 % considera que las competencias del profesional de salud es media, coincidiendo con Calero (2015) que en su estudio los encuestados perciben que los profesionales de enfermería muestran competencia en un 84.3 %. A diferencia de Tabory (2015) que en su estudio los encuestados en un 93.5% como muy buena la competencia del profesional en el consultorio de obstetricia. Asimismo Don Juan (2016) en su estudio manifestó que es fundamental incluir como herramienta de evaluación de desempeño las competencias profesionales en las instituciones de salud. Citamos a Tobón (2005) quien refiere que las Instituciones exigen tener personas de un elevado grado de capacidad para adaptarse a los nacientes procesos laborales y adecuar su desempeño a las demandas del cliente.

Y a Mertens (1996) de que las competencias son la manera de lograr los objetivos del trabajo. Teniendo en consideración lo anterior el profesional de salud es un eje importante en la atención directa al usuario debe estar en constante capacitación e incremento de conocimientos para favorecer a una atención de calidad.

Los resultados de esta investigación demostró una satisfacción alta de 53.4%, coincidiendo con Calero (2015) que en su estudio los encuestados perciben una satisfacción alta de 65.7%. A su vez Tabory (2015) en su estudio manifiesta que los encuestados en un 93.5% se encuentran muy satisfecho con la atención el 93.5%. Igualmente Monteiro (2015) en su estudio manifiesta que el usuario en un 63% considero buena la atención del profesional. A diferencia de Arbelaez-Rodriguez y Mendoza (2017) que en su estudio la insatisfacción del cliente externo fue 89% de nivel moderada. Igualmente Maggi (2018) en su estudio los usuarios reflejan insatisfacción con respecto al servicio de salud, generando un nivel por debajo de las expectativas en base a la percepción que tienen acerca del hospital. Finalmente Benavides (2018) en su estudio el 73% de los encuestados manifiesta no sentirse totalmente de acuerdo con la atención recibida en los centros de salud. Citamos a Tigani (2006) quien refiere que la superioridad en servicio radica en comprender, complacer y exceder las perspectivas del cliente. Y al MINSA (2002) de que la complacencia del cliente es uno de los logros más significativos

de proporcionar servicios de apropiada calidad, puesto que repercute de manera evidente en su comportamiento. Teniendo en consideración lo anterior el usuario se encuentra en la búsqueda de satisfacción de sus condiciones de salud según sus propias percepciones y expectativas.

Los resultados de esta investigación demostró que los usuarios se encontraron de acuerdo con las competencias del profesional de salud brindada en la dimensión saber conocer alcanzó 53.7%, saber hacer 50.0%, saber ser 46.6%, en congruencia con una satisfacción de 53.4%, apreciándose en el estudio de Calero (2015) que los encuestados perciben en un 80% que las enfermeras son idóneas en su dimensión competencia técnica, en su competencia metodológica 50% , en su competencia social 84.3%, en su competencia participativa 67.1%. Coincidiendo con Tobón (2005) que una competencia, no es sólo saber hacer, saber conocer o saber ser por separado, sino incorporar los diversos al logro de una meta establecida. Concordando con Irigoien y Vargas (2002) quienes puntualizan que la competencia es la conexión integrada de un saber, un saber hacer, un saber ser y un saber ser con los demás. Teniendo en consideración lo anterior la competencia en el profesional de salud en su conjunto debe estar integrada por conocimientos (saber), destrezas (saber hacer), actitudes (saber ser) para la mejora continua de su perfil profesional.

Los resultados de esta investigación demostró que respecto a las dimensiones evaluadas el mayor porcentaje de competencias del profesional de salud se ubicó en el saber conocer, seguido del saber hacer y en último lugar el saber ser, coincidiendo con Calero (2015) y Tabor (2015) que señala que a mejor competencia técnica y competencia metodológica observará mejor satisfacción del usuario y observará una correlación moderada entre las competencias profesionales de la enfermera y su competencia social y competencia participativa. Coincidiendo con la Uganda National Health Consumer/Users Organization (2014) que la satisfacción del cliente es un indicador crucial del éxito para la prestación de servicios. Teniendo en consideración lo anterior las competencias del profesional de salud tendrán repercusión en las experiencias positivas del usuario en su atención.

Los resultados de esta investigación demostró que respecto a los usuarios encuestados el 59.1% se encuentra de acuerdo con las competencias del profesional de salud por lo cual el 53.4% se encontró satisfecho, lo que significa que entre las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario se observa una correlación directa y significativa con un valor rho Spearman = 0,997. Estos descubrimientos se vinculan con la investigación efectuada por Tabory (2015) quien explica que se observa una correlación positiva y significativa moderada con un valor rho Spearman = 0,511 entre la competencia profesional y la satisfacción apreciada por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del Centro de Salud Aeropuerto del Callao. A la vez el estudio realizado por Calero (2015) explicó que se observa una correlación moderada con un valor rho Spearman = 0,628 entre las variables de competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, que a mayor competencia profesional existirá mayor satisfacción del usuario. Coincidiendo con Aguirre (1997) que un recurso humano competente, acoplado a recursos materiales y financieros en el ámbito de Salud otorgarán una atención de excelencia a los pacientes. Teniendo en consideración lo anterior el profesional de salud que ha perfeccionado sus competencias en el saber conocer, saber hacer y saber ser tendrá una mayor disposición a desarrollar estrategias para brindar una mejor atención al usuario, repercutiendo en la percepción de su satisfacción.

Los resultados de esta investigación demostró que entre la dimensión saber conocer y satisfacción de la atención del usuario se observa una correlación directa y significativa con un valor rho Spearman = 0,993. Estos hallazgos se relacionan con Calero (2015) donde se observa en su dimensión metodológica y satisfacción del usuario una relación moderada con un valor rho Spearman = 0,447. Así mismo Tabory (2015) observa en su dimensión metodológica y satisfacción del usuario una relación moderada con un valor rho Spearman = 0,356. Es decir a mejor competencia metodológica se observará mejor escala de satisfacción distinguida por el usuario externo. Coincidiendo con Tobón (2005) el saber conocer es un conjunto de instrumentos indispensables para procesar los datos de modo significativo. . Teniendo en consideración lo anterior el incremento y asimilación de nuevos conocimientos culturales en el profesional de salud mejora la afinidad con el usuario favoreciendo a su satisfacción.

Los resultados de esta investigación demostró que entre la dimensión saber hacer y satisfacción de la atención del usuario se observa una correlación directa y significativa con un valor rho Spearman = 0,995. Estos hallazgos se relacionan con Calero (2015) donde se observa en su dimensión técnica y satisfacción del usuario una relación moderada con un valor rho Spearman = 0,499. Así mismo Tabory (2015) observa en su dimensión técnica y satisfacción del usuario una relación moderada con un valor rho Spearman = 0,440. Es decir a mejor escala de competencia técnica se observará mejor escala de satisfacción distinguida por el usuario externo. Coincidiendo con Tobón (2005) que el saber hacer constituye el actuar con respecto a la ejecución de una tarea o la resolución de un dilema. Teniendo en consideración lo anterior que el profesional de salud ejecute sus actividades y tareas con habilidad y destreza brinda seguridad y confianza al usuario lo que incrementara su satisfacción en la atención.

Los resultados de esta investigación demostró que entre la dimensión saber ser y satisfacción de la atención del usuario se observa una relación directa y significativa con un valor rho Spearman = 0,996. Estos hallazgos se relacionan con Calero (2015) donde se observa en su dimensión social y satisfacción del usuario una relación moderada con un valor rho Spearman = 0,465. Así mismo Tabory (2015) observa en su dimensión participativa y satisfacción del usuario una relación moderada con un valor rho Spearman = 0,338. Es decir a mejor escala de competencia participativa se observara mejor escala de satisfacción distinguida por el usuario externo. Coincidiendo con Tobón (2005) que el saber ser se constituye principalmente de herramientas afectivo motivacionales, a través de los cuales se da la disposición a la acción. Teniendo en consideración lo anterior el profesional de salud debe ser el idóneo en el desarrollo de sus actividades demostrando sensibilidad en la atención del usuario.

Los resultados de esta investigación demostraron que las competencias en el profesional de salud, la capacitación continua y la constante actualización, ocasionan beneficios para la Institución, el paciente y el mismo profesional, lo que permitirá disponer de un personal apto para el cuidado en los servicios de salud. Coincidiendo con López y Ruiz (2015) que las competencias se explica como el conjunto compuesto de destrezas,

capacidades, aptitudes, actitudes, rasgos de personalidad y motivaciones propios de una persona y que le impulsan a para ejercer con éxito un puesto de trabajo determinado.

V. Conclusiones

Primera: Se determinó que con un valor rho Spearman = 0,997 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, las competencias del profesional de salud está correlacionada con la satisfacción de la atención del usuario aprobándose la hipótesis alterna y refutándose la hipótesis nula confirmando que se observa correlación significativa entre las competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019.

Segunda: Se determinó que con un valor rho Spearman = 0,993 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, el saber conocer está correlacionada con la satisfacción de la atención del usuario aprobándose la hipótesis alterna y refutándose la hipótesis nula confirmando que se observa una correlación significativa entre el saber conocer y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019.

Tercera: Se determinó que con un valor rho Spearman = 0,995 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, el saber hacer está correlacionada con la satisfacción de la atención del usuario aprobándose la hipótesis alterna y refutándose la hipótesis nula confirmando que se observa una correlación significativa entre el saber hacer y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019.

Cuarta: Se determinó que con un valor rho Spearman = 0,996 y una $p= 0,000$ menor al nivel de 0,05 estadísticamente significativa, el saber ser está relacionada con la satisfacción de la atención del usuario aprobándose la hipótesis alterna y refutándose la hipótesis nula confirmando que existe correlación significativa entre el saber ser y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019.

VI. Recomendaciones

Primera: Que el profesional de salud reconozca sus propias competencias (saber conocer, saber hacer y saber ser) para nuestra mejora profesional y lograr la satisfacción en la atención del usuario.

Segunda: Para incrementar sus competencias en el saber conocer, que se faciliten convenios con Universidades, para mejorar el perfil de cada profesional.

Tercera: Para incrementar las competencias en el saber hacer se faciliten convenios con Instituciones de mayor complejidad, participando en talleres para el manejo de equipos y pasantías para el mejor desenvolvimiento del personal en su servicio.

Cuarta: Para incrementar las competencias en el saber ser, participando en talleres para el manejo de habilidades en el campo afectivo-motivacional, que influyen en la satisfacción del usuario.

Quinto: Al Equipo de Gestión de la Diris Lima Norte y Jefatura del Establecimiento de Salud, a quienes se sugiere utilizar estrategias organizacionales y brindar las facilidades al profesional de salud para que se capacite o especialice ampliando sus competencias en mejora a su atención y logrando la satisfacción del usuario.

Sexto: Se debería hacer estudios de las competencias por cada profesión, y así reconocer las semejanzas y las divergencias que existen, que permitan visualizar donde se encuentra el mayor nivel de complacencia por parte de los usuarios; asimismo continuar con la aplicación de encuestas de satisfacción de la atención del usuario para el mejoramiento continuo en la atención de calidad e implementar estrategias y acciones que permitan enmendar deficiencias y lograr niveles de mayor satisfacción en el usuario.

Referencias

- Aguirre, H. (1997) *Calidad de la Atención Médica. Bases para la Evaluación, Mejoramiento continuo y Acreditación*. Recuperado de: biblioteca.ciess.org/adiss/downloads/526/ADISS2016-478.pdf
- Álvarez, S., Pérez, A., Suarez, M. (2016). *Hacia un enfoque de la educación en competencias. Consejería de Educación y Ciencia*. Recuperado de: <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/2576/01720082000075.pdf?sequence=1>
- Andia, M. (2016). *Calidad de atención en salud y su influencia en la satisfacción del Usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20377/Andia_GM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arbelaez- Rodriguez, G., Mendoza Pedro (2017) *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. ARTÍCULO ORIGINAL. Anales de la Facultad de Medicina. An. Fac. med. vol.78 no.2 Lima abr./jun. 2017. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832017000200007
- Arévalo, A. (2018). *Gestión por competencias y gestión administrativa en el Gobierno Regional del Callao*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21250/Arevalo_AA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). *Desde el paciente. Experiencias de la atención primaria de salud en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <http://Webimages.iadb.org/publications /spanish/document /Desde-el-paciente-Experiencias-de-la-atención-primaria-de-salud-en-América-Latina-y-el-Caribe.pdf>

- Benavides, F. (2018). *Evaluación del Nivel de Satisfacción del Usuario Externo con Relación a la Calidad de Atención en el Seguro Social Campesino de la Provincia de El Oro*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10839/1/T-UCSG-POS-MGSS-131.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de: <https://docplayer.es/22150491-Administracion-economia-humanidades-y-ciencias-sociales-pearson.html>
- Bernal, I., Pedraza, N., Lavín, J., Monforte, G. (enero, 2017). *Journal of Management (0120-4645) VOL. 33 N° 57*. Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-57-00036.pdf>
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de Información*. Recuperado de: http://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L52/1/satisfaccion_usuarios.pdf
- 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*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17907>
- Castillo, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27803/Castillo_JJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte (2018) *Análisis de Situación de Salud*. Recuperado de: <http://www.dirislimanorte.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/asis-2018.pdf>

Dirección General de Calidad y Educación en Salud (2012). *Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud*. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60109/libro_01.pdf

Delors, J. (marzo, 2013). *Int Rev Educ . Springer Science+Business Media Dordrecht*. The treasure within: Learning to know, learning to do, learning to live together and learning to be. What is the value of that treasure 15 years after its publication? Recuperado de: http://www.oosci-http://www.oosci-mena.org/uploads/1/wysiwyg/Delors_article_review_of_education_2013.pdf

Delors, J. (1994). *La Educación encierra un tesoro*. Recuperado de: http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF

Díaz, J. (2018). *Gestión de recursos humanos y competencia laboral en trabajadores del instituto del niño de San Borja*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22125/D%C3%ADaz_RJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Don Juan, A. (2016). *Evaluación del desempeño enfermero por competencias profesionales en un hospital público de San Luis Potosí*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3912/MAE1EVE01601.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Echevarría, B., Martínez, P. (enero, 2009). *Revista de Investigación Educativa*. (0212-4068) Formación Basada en Competencias. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2833/283322804008.pdf>

- Fornell, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J., Everitt, B. (octubre, 1996). *Journal of Marketing.*(0212-4068) Vol. 27, N° 1. The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/47fd/e97772657c1c8691fad838c7667f4f22f51b.pdf>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Ghandi, S., Singh,L. (2012) *Asian Journal of Business and Management Sciences*. (2047-2528) Vol. 1 No. 1. Customer satisfaction, its antecedents and linkage between employee satisfaction and customer satisfaction: a study. Recuperado de: http://www.ajbms.org/articlepdf/ajbms_2011_1127.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Irigoin, M., Vargas, F. (2002). *Competencia Laboral. Manual de conceptos, métodos y Aplicaciones en el Sector Salud*. Recuperado de: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/man_ops.pdf
- Institute for Innovation and Improvement (2013). *The Patient Experience Book. A collection of the NHS Institute for Innovation and Improvement's guidance and support*. Recuperado de: <http://www.cafecopywriter.com/wp-content/uploads/2017/03/The-Patient-Experience-Book-1.pdf>
- Kotler, P., Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing*. Recuperado de: https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-_kotler_edi12.pdf

- López, S., Ruiz, E. (2015). *Operaciones Administrativas de recursos humanos*. Madrid. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/323978428/Operaciones-administrativas-de-recursos-humanoshttps://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196252.pdf>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la Satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos*. Recuperado de: <https://www.google.com/search?q=Mertens%2C+L.+1996.+Competencia+laboral%3A+sistemas%2C+surgimiento+y+modelos&oq=Mertens%2C+L.+1996.+Competencia+laboral%3A+sistemas%2C+surgimiento+y+modelos&aqs=chrome..69i57j3794j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Mertens, L. (2000). *La Gestión por Competencia laboral en la Empresa y Formación Profesional*. Recuperado de: http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MGIEMV/GestionRecHumEV03/materiales/Unidad%201/Lec6GestionCompetenciaLaboral_U1_MGIEV001.pdf
- Milla, J. (2016). *Nivel de clima organizacional en trabajadores asistenciales y la satisfacción del usuario externo Micro Red Moche, La Libertad*. Tesis de Maestría. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28403/milla_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud. (2018). *Evaluación de competencias a los profesionales médicos, obstetras y enfermeros del Servicio Rural y Urbano Marginal en Salud*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>

- Ministerio de Salud (2014). *Guía Técnica para la identificación de competencias y diseño de Estándares e instrumentos de evaluación de competencias específicas con el Enfoque funcional*. Recuperado de: http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/Minsa_oga_Guiatecnica.pdf
- Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Ministerio de Salud. (2011). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de Los Humanos*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1877.pdf>
- Ministerio de Salud (2002). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Servicios de Salud*. Recuperado de: http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/Minsa_oga_Guiatecnica.pdf
- Ministerio de Salud (2000). *Calidad del Servicio de Salud desde la Percepción de la Usuaría. Diagnóstico de necesidades de comunicación*. Recuperado de: http://bvs.minsa.gob.pe/local/P2000/664_MS-P-2000276.pdf
- Monteiro, F (2015). *Satisfacción usuaria con el control de salud infantil en un centro de salud familiar en el año de 2015*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/381/Tesis_Fernanda+Monteiro.pdf;jsessionid=5808FEAE1535C599EF2CBCA0BAE2C209?sequence=1
- Organización Internacional del Trabajo (2015). *Metodologías para la Elaboración de Normas técnicas, Diseños Curriculares y Evaluaciones por Competencias Laborales*. Recuperado de: https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Metodologi%C3%81a%20Competencias%20Laborales%202015.pdf

- Organización Panamericana de la Salud (2015). *Competencias básicas en materia de salud y desarrollo de los adolescentes para los proveedores de atención primaria*. Recuperado de: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/178251/9789243508313_spa.pdf;jsessionid=1D86CEB7CFFB4D10A3D473DB006DE568?sequence=1
- Organización Panamericana de la Salud (2013). *Competencias Esenciales en Salud Pública: Un Marco Regional para las Américas*. Recuperado de: <https://www.campusvirtualsp.org/sites/default/files/noticias/competencias-es.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (2006). *Colaboremos por la Salud. Informe sobre la salud en el mundo*. Recuperado de: https://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf?ua=1
- Oficina de Recursos Humanos de Salud (2015). *Información de Recursos Humanos en el Sector Salud*. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3397.pdf>
- Pariasca, Y. (2016). *Atención de servicios en salud y satisfacción del usuario externo en el C.S. Los libertadores de la micro red San Martín de Porres – Rímac*. (Tesis de Magister). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7374>
- Raftopoulos, V (setiembre, 2010). *International Journal of Caring Sciences*. Vol 3 N° 3 Assessment of users' expectations, perceived quality and satisfaction with primary care in Greece. Recuperado de: http://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/Vol3_Issue3_05_Raftopoulos.pdf
- Seclèn- Palacín, J., Darras, C. (2005). *Anales de la Facultad de Medicina*. (1025 – 5583) Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>

- Tabory, L. (2015). *La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7706>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. Recuperado de: http://www.laqui.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf
- Tobón, S. (2005). *Formación Basada en Competencias: Pensamiento Complejo, diseño curricular y didáctica*. Recuperado de: http://200.7.170.212/portal/images/documentos/formacion_basada_competencias.pdf
- Tobón, S., Pimienta, J., García, J. (2010). *Didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias*. Recuperado de: <http://files.ctezona141.webnode.mx/200000004-8ed038fca3/secuencias-didacticastobon-120521222400-phpapp02.pdf>
- Uganda National Health Consumer/Users Organisation (UNHCO) (2014). *Client satisfaction with services in Uganda's*. Recuperado de: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21905en/s21905en.pdf>
- Vargas, L. (1994). *Alteridades. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad. (0188-017)* Sobre el concepto de percepción. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>
- World Health Organization (2003) *Social Determinants of Health. The Solid Facts*. Recuperado de: http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0005/98438/e81384.pdf
- World Health Organization (2013). *Health system performance comparison. An agenda for policy, information and research*. Recuperado de: http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0009/244836/Health-System-Performance-Comparison.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES				
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona las competencias del profesional de salud con la satisfacción de la atención del usuario?</p> <p>Problema Específico ¿De qué manera se relaciona las competencias del profesional de salud en su dimensión de saber conocer y satisfacción de la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre las competencias del profesional de salud y la satisfacción de la atención del usuario.</p> <p>Objetivos Específicos - Determinar la relación entre competencias del profesional de salud en su dimensión de saber conocer y satisfacción de la atención del usuario. - Determinar la relación entre competencias del profesional de salud en su</p>	<p>Hipótesis general - Existe relación significativa entre las competencias del profesional de salud y atención y satisfacción de la atención del usuario.</p> <p>Hipótesis Específico - Existe relación significativa entre el saber conocer y satisfacción de la atención del usuario. - Existe relación significativa entre el saber hacer y satisfacción de la atención del usuario. - Existe relación significativa entre el saber ser y</p>	Variable 1: Competencias del profesional de salud				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rango
			Saber conocer	Conocimientos General	9	Totalmente de acuerdo	Alta (67- 90)
Saber hacer	Habilidades Destrezas	7	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Media (43- 66)			
Saber ser	Actitudes Comportamientos sociales	7	Desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Baja (18- 42)			

atención del usuario?	<p>dimensión de saber hacer y satisfacción de la atención del usuario.</p> <p>. Determinar la relación entre competencias del profesional de salud en su dimensión de saber ser y satisfacción de la atención del usuario</p>	satisfacción de la atención del usuario.	Variable 2: Satisfacción de la atención del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel y Rango
			Percepciones	Confianza	10	Totalmente satisfecho	Alta (67- 90)
Aspectos tangibles	Interpretación de la información	11	Ni satisfecho ni no satisfecho	Media (43- 66)			
				No satisfecho	Baja (18- 42)		
				Totalmente no satisfecho			

Anexo 2

COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE SALUD DEL CENTRO MATERNO INFANTIL LAURA RODRIGUEZ - LIMA 2019

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos relacionados a las competencias profesionales del personal de salud del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019. Solicitamos su colaboración respondiendo de manera confidencial al siguiente cuestionario, la información se usara para mejorar la gestión de los Servicios de Salud. A continuación la puntuación:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1	El profesional de salud aplica sus conocimientos en mejora de su servicio.					
2	El profesional de salud demuestra seguridad y dominio en su ejercicio de atención al usuario.					
3	El profesional de salud cuenta con el apoyo de recursos humanos.					
4	El profesional de salud emplea los equipos biomédicos según necesidades del usuario.					
5	El profesional de salud receta medicamentos y vacunas que dispone el establecimiento de salud.					
6	El profesional de salud cumple con el fluxograma del establecimiento de salud.					
7	El profesional de salud cumple con sus actividades para alcanzar las metas y objetivos del establecimiento de salud.					
8	El profesional de salud tiene la capacidad para tomar decisiones, para identificar, analizar y evaluar alternativas de solución a los problemas de salud.					
9	Es importante la capacitación continua del profesional de salud.					
10	El profesional de salud se integra al equipo de trabajo.					
11	El profesional de salud utiliza la creatividad en su trabajo.					
12	El profesional de salud utiliza la motivación en su trabajo.					
13	El profesional de salud realiza sus actividades en los tiempos establecidos.					
14	El profesional de salud coordina con los recursos humanos con que dispone el establecimiento.					
15	El profesional de salud utiliza racionalmente los recursos materiales disponibles en el establecimiento.					
16	El profesional de salud utiliza información y conocimientos que posee en su trabajo.					
17	El profesional de salud es imparcial en sus decisiones.					
18	El profesional de salud es empático en la atención de salud.					
19	El profesional de salud es flexible a los cambios.					
20	El profesional de salud está abierto al diálogo.					
21	El profesional de salud es cordial y amable.					
22	El profesional de salud es líder educador en su trabajo.					
23	El profesional de salud es innovador en su área de trabajo.					

**SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO MATERNO
INFANTIL LAURA RODRIGUEZ - LIMA 2019**

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la atención que recibió en los servicios del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación. A continuación la puntuación:

1	2	3	4	5
Totalmente no satisfecho	No satisfecho	Ni satisfecho ni no satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	Se encuentra satisfecho con la bienvenida o saludo al ingreso al establecimiento de salud.					
02	Se encuentra satisfecho con la información que genera y que publica el establecimiento para lectura y conocimiento del usuario					
03	Se encuentra satisfecho de que se informe asertivamente al usuario los cambios de los servicios, programas y horarios del establecimiento de salud.					
04	Se encuentra satisfecho con el estilo de trabajo de los profesionales de salud que brindan atención en el establecimiento de salud.					
05	Se encuentra satisfecho de que se respete el orden de llegada para la atención.					
06	Se encuentra satisfecho con el orden de las actividades que se realizan para su atención desde su ingreso hasta el término de su consulta.					
07	Se encuentra satisfecho con las actividades de prevención y promoción que brindo el profesional de la salud en la sala de espera.					
08	Se encuentra satisfecho con el saludo y recibimiento que le brindo el profesional de salud al ingreso al consultorio.					
09	Se encuentra satisfecho con el trato que le brindo el profesional de la salud en su atención.					
10	Se encuentra satisfecho con el interés que mostro el profesional de salud para contestar sus dudas y preguntas sobre sus dolencias.					
11	Se encuentra satisfecho con la información que le brindo el profesional de salud durante la consulta sobre su situación de salud.					
12	Se encuentra satisfecho de que el profesional de salud considero su información de antecedentes o situación de salud durante la atención.					
13	Se encuentra satisfecho con los materiales laminas/folletos/maquetas que uso el profesional de salud durante la atención.					
14	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recursos humanos para la atención de la población en el establecimiento de salud.					
15	Se encuentra satisfecho al considerar que los equipos y materiales son suficientes para su atención en el establecimiento.					
16	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de medicamentos y/o vacunas indicados por el profesional de salud.					
17	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de exámenes de laboratorio / placas radiográficas indicados por el profesional de salud.					
18	Se encuentra satisfecho con el ambiente donde fue atendido por el profesional de salud.					
19	Se encuentra satisfecho con el horario de atención del establecimiento de salud.					
20	Se encuentra satisfecho con el tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio.					
21	Se encuentra satisfecho con la despedida luego de la atención con el profesional de salud.					

Anexo 3

Certificado de Validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE SALUD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SABER CONOCER								
1.	El profesional de salud demuestra tener un amplio conocimiento en su área	✓		✓		✓		
2.	El profesional de salud es responsable con sus actividades en el trabajo.	✓		✓		✓		
3.	El profesional de salud cuenta con la disponibilidad de recursos humanos.	✓		✓		✓		
4.	El profesional de salud emplea los equipos biomédicos según necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
5.	El profesional de salud cuenta con la disponibilidad suficiente de medicamentos y vacunas.	✓		✓		✓		
6.	El profesional de salud se cumple el fluxograma del establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
7.	El profesional de salud cumple con el plan de trabajo del Establecimiento de salud para alcanzar las metas y objetivos	✓		✓		✓		
8.	El profesional de salud tiene la capacidad para tomar decisiones, para identificar, analizar y evaluar alternativas de solución a los problemas de salud	✓		✓		✓		
9.	Es importante la capacitación continua del profesional de salud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: SABER HACER								
10.	El profesional de salud se integra al equipo de trabajo	✓		✓		✓		
11.	El profesional de salud utiliza la creatividad en su trabajo	✓		✓		✓		
12.	El profesional de salud utiliza la motivación en su trabajo	✓		✓		✓		
13.	El profesional de salud realiza sus actividades en los tiempos establecidos	✓		✓		✓		
14.	El profesional de salud utiliza los recursos humanos con que dispone el establecimiento.	✓		✓		✓		
15.	Está profesional de salud utiliza racionalmente los recursos materiales disponible en el establecimiento.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SABER SER								
16.	El profesional de salud utiliza información y conocimientos que posee en su trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SABER SER								
17.	El profesional de salud es imparcial en sus decisiones	✓		✓		✓		
18.	El profesional de salud es empático en la atención de salud	✓		✓		✓		
19.	El profesional de salud es flexible a los cambios	✓		✓		✓		
20.	El profesional de salud está abierto al diálogo	✓		✓		✓		
21.	El profesional de salud es cordial y amable.	✓		✓		✓		
22.	El profesional de salud es líder educador en su trabajo.	✓		✓		✓		
23.	El profesional de salud es innovador en su área de trabajo	✓		✓		✓		

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: Laura Yess Díaz Mujica DNI: 09395072

Especialidad del validador: Lic. en Obstetricia / Ma. en Gestión y Docencia / Dr. en Administración de la Educación

- 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

....de.....del 20.....


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE SALUD

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SABER CONOCER								
1.	El profesional de salud demuestra tener un amplio conocimiento en su área	✓		✓		✓		
2.	El profesional de salud es responsable con sus actividades en el trabajo.	✓		✓		✓		
3.	El profesional de salud cuenta con la disponibilidad de recursos humanos.	✓		✓		✓		
4.	El profesional de salud emplea los equipos biomédicos según necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
5.	El profesional de salud cuenta con la disponibilidad suficiente de medicamentos y vacunas.	✓		✓		✓		
6.	El profesional de salud se cumple el fluxograma del establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
7.	El profesional de salud cumple con el plan de trabajo del Establecimiento de salud para alcanzar las metas y objetivos	✓		✓		✓		
8.	El profesional de salud tiene la capacidad para tomar decisiones, para identificar, analizar y evaluar alternativas de solución a los problemas de salud	✓		✓		✓		
9.	Es importante la capacitación continua del profesional de salud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: SABER HACER								
10.	El profesional de salud se integra al equipo de trabajo	✓		✓		✓		
11.	El profesional de salud utiliza la creatividad en su trabajo	✓		✓		✓		
12.	El profesional de salud utiliza la motivación en su trabajo	✓		✓		✓		
13.	El profesional de salud realiza sus actividades en los tiempos establecidos	✓		✓		✓		
14.	El profesional de salud utiliza los recursos humanos con que dispone el establecimiento.	✓		✓		✓		
15.	Está profesional de salud utiliza racionalmente los recursos materiales disponible en el establecimiento.	✓		✓		✓		
16.	El profesional de salud utiliza información y conocimientos que posee en su trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SABER SER								
17.	El profesional de salud es imparcial en sus decisiones	✓		✓		✓		
18.	El profesional de salud es empático en la atención de salud	✓		✓		✓		
19.	El profesional de salud es flexible a los cambios	✓		✓		✓		
20.	El profesional de salud está abierto al diálogo	✓		✓		✓		
21.	El profesional de salud es cordial y amable.	✓		✓		✓		
22.	El profesional de salud es líder educador en su trabajo.	✓		✓		✓		
23.	El profesional de salud es innovador en su área de trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis A. FUGARIS TAFU DNI: 27325375

Especialidad del validador: SALUD PUBLICA

.....de.....del 20.....

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 del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE SALUD

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SABER CONOCER								
1.	El profesional de salud demuestra tener un amplio conocimiento en su área	✓		✓		✓		
2.	El profesional de salud es responsable con sus actividades en el trabajo.	✓		✓		✓		
3.	El profesional de salud cuenta con la disponibilidad de recursos humanos.	✓		✓		✓		
4.	El profesional de salud emplea los equipos biomédicos según necesidades del usuario.	✓		✓		✓		
5.	El profesional de salud cuenta con la disponibilidad suficiente de medicamentos y vacunas.	✓		✓		✓		
6.	El profesional de salud se cumple el fluxograma del establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
7.	El profesional de salud cumple con el plan de trabajo del Establecimiento de salud para alcanzar las metas y objetivos	✓		✓		✓		
8.	El profesional de salud tiene la capacidad para tomar decisiones, para identificar, analizar y evaluar alternativas de solución a los problemas de salud	✓		✓		✓		
9.	Es importante la capacitación continua del profesional de salud.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: SABER HACER								
10.	El profesional de salud se integra al equipo de trabajo	✓		✓		✓		
11.	El profesional de salud utiliza la creatividad en su trabajo	✓		✓		✓		
12.	El profesional de salud utiliza la motivación en su trabajo	✓		✓		✓		
13.	El profesional de salud realiza sus actividades en los tiempos establecidos	✓		✓		✓		
14.	El profesional de salud utiliza los recursos humanos con que dispone el establecimiento.	✓		✓		✓		
15.	Está profesional de salud utiliza racionalmente los recursos materiales disponible en el establecimiento.	✓		✓		✓		
16.	El profesional de salud utiliza información y conocimientos que posee en su trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: SABER SER								
17.	El profesional de salud es imparcial en sus decisiones	✓		✓		✓		
18.	El profesional de salud es empático en la atención de salud	✓		✓		✓		
19.	El profesional de salud es flexible a los cambios	✓		✓		✓		
20.	El profesional de salud está abierto al diálogo	✓		✓		✓		
21.	El profesional de salud es cordial y amable.	✓		✓		✓		
22.	El profesional de salud es líder educador en su trabajo.	✓		✓		✓		
23.	El profesional de salud es innovador en su área de trabajo	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dni Mg: Mauricio Hugo DNI: 07570254

Especialidad del validador: Docente Técnico

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

20 de Julio del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DE LA ATENCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIONES								
1	Se encuentra satisfecho con la bienvenida o saludo al ingreso al establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
2	Se encuentra satisfecho con la información que genera y que publica el establecimiento para lectura y conocimiento del usuario	✓		✓		✓		
3	Se encuentra satisfecho de que se informe asertivamente al usuario los cambios de los servicios, programas y horarios del establecimiento de salud.	✓		✓		✓		
4	Se encuentra satisfecho de que se respete el orden de llegada para la atención.	✓		✓		✓		
5	Se encuentra satisfecho de que se respete el orden de llegada para la atención.	✓		✓		✓		
6	Se encuentra satisfecho con el orden de las actividades que se realizan para su atención desde su ingreso hasta el término de su consulta.	✓		✓		✓		
7	Se encuentra satisfecho con las actividades de prevención y promoción que brinda el profesional de la salud en la sala de espera.	✓		✓		✓		
8	Se encuentra satisfecho con el saludo y recibimiento que le brinda el personal de salud al ingreso al consultorio.	✓		✓		✓		
9	Se encuentra satisfecho con el trato que le brinda el profesional de la salud en su atención.	✓		✓		✓		
10	Se encuentra satisfecho con el interés que muestra el profesional de salud para contestar sus dudas y preguntas sobre sus dolencias.	✓		✓		✓		
11	Se encuentra satisfecho con la información que le brinda el profesional de salud durante la consulta sobre su situación de salud.	✓		✓		✓		
12	Se encuentra satisfecho de que el profesional de salud considere su información de antecedentes o situación de salud durante la atención.	✓		✓		✓		
13	Se encuentra satisfecho con los materiales: láminas/folletos/maquetas que uso el profesional de salud durante la atención.	✓		✓		✓		
14	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recursos humanos para la atención de la población en el establecimiento de salud	✓		✓		✓		
15	Se encuentra satisfecho al considerar que los equipos y materiales son suficientes para su atención en el establecimiento.	✓		✓		✓		
16	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de medicamentos y/o vacunas indicados por el profesional de salud.	✓		✓		✓		
17	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de exámenes de laboratorio / placas radiográficas indicados por el profesional de salud.	✓		✓		✓		
18	Se encuentra satisfecho con el ambiente donde fue atendido por el profesional de salud.	✓		✓		✓		
19	Se encuentra satisfecho con el horario de atención del establecimiento de salud	✓		✓		✓		
20	Se encuentra satisfecho con el tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio.	✓		✓		✓		
21	Se encuentra satisfecho con la despedida luego de la atención con el profesional de salud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: LOPEZ VEGA HARIN JENS DNI: 16022070

Especialidad del validador: MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *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

el. de. 06 del 20. 19



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DE LA ATENCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PERCEPCIONES							
1	Se encuentra satisfecho con la bienvenida o saludo al ingreso al establecimiento de salud.	X		X		X		
2	Se encuentra satisfecho con la información que genera y que publica el establecimiento para lectura y conocimiento del usuario	X		X		X		
3	Se encuentra satisfecho de que se informe asertivamente al usuario los cambios de los servicios, programas y horarios del establecimiento de salud.	X		X		X		
4	Se encuentra satisfecho de que se respete el orden de llegada para la atención.	X		X		X		
5	Se encuentra satisfecho de que se respete el orden de llegada para la atención.	X		X		X		
6	Se encuentra satisfecho con el orden de las actividades que se realizan para su atención desde su ingreso hasta el término de su consulta.	X		X		X		
7	Se encuentra satisfecho con las actividades de prevención y promoción que brinda el profesional de la salud en la sala de espera.	X		X		X		
8	Se encuentra satisfecho con el saludo y recibimiento que le brinda el personal de salud al ingreso al consultorio.	X		X		X		
9	Se encuentra satisfecho con el trato que le brinda el profesional de la salud en su atención.	X		X		X		
10	Se encuentra satisfecho con el interés que muestra el profesional de salud para contestar sus dudas y preguntas sobre sus dolencias.	X		X		X		
11	Se encuentra satisfecho con la información que le brinda el profesional de salud durante la consulta sobre su situación de salud.	X		X		X		
12	Se encuentra satisfecho de que el profesional de salud considere su información de antecedentes o situación de salud durante la atención.	X		X		X		
13	Se encuentra satisfecho con los materiales (láminas/folleto/maquetas) que uso el profesional de salud durante la atención.	X		X		X		
14	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recursos humanos para la atención de la población en el establecimiento de salud	X		X		X		
15	Se encuentra satisfecho al considerar que los equipos y materiales son suficientes para su atención en el establecimiento.	X		X		X		
16	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de medicamentos y/o vacunas indicados por el profesional de salud.	X		X		X		
17	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de exámenes de laboratorio / placas radiográficas indicados por el profesional de salud.	X		X		X		
18	Se encuentra satisfecho con el ambiente donde fue atendido por el profesional de salud.	X		X		X		
19	Se encuentra satisfecho con el horario de atención del establecimiento de salud	X		X		X		
20	Se encuentra satisfecho con el tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio.	X		X		X		
21	Se encuentra satisfecho con la despedida luego de la atención con el profesional de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: CHAVEZ LEONARDO ALBINO DNI: 22469261

Especialidad del validador:

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *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

28 de Mayo del 2019

[Firma]

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DE LA ATENCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PERCEPCIONES								
1	Se encuentra satisfecho con la bienvenida o saludo al ingreso al establecimiento de salud.	X		X		X		
2	Se encuentra satisfecho con la información que genera y que publica el establecimiento para lectura y conocimiento del usuario	X		X		X		
3	Se encuentra satisfecho de que se informe asertivamente al usuario los cambios de los servicios, programas y horarios del establecimiento de salud.	X		X		X		
4	Se encuentra satisfecho de que se respete el orden de llegada para la atención.	X		X		X		
5	Se encuentra satisfecho de que se respete el orden de llegada para la atención.	X		X		X		
6	Se encuentra satisfecho con el orden de las actividades que se realizan para su atención desde su ingreso hasta el término de su consulta.	X		X		X		
7	Se encuentra satisfecho con las actividades de prevención y promoción que brindo el profesional de la salud en la sala de espera.	X		X		X		
8	Se encuentra satisfecho con el saludo y recibimiento que le brindo el personal de salud al ingreso al consultorio.	X		X		X		
9	Se encuentra satisfecho con el trato que le brindo el profesional de la salud en su atención.	X		X		X		
10	Se encuentra satisfecho con el interés que mostro el profesional de salud para contestar sus dudas y preguntas sobre sus dolencias.	X		X		X		
11	Se encuentra satisfecho con la información que le brindo el profesional de salud durante la consulta sobre su situación de salud.	X		X		X		
12	Se encuentra satisfecho de que el profesional de salud considero su información de antecedentes o situación de salud durante la atención.	X		X		X		
13	Se encuentra satisfecho con los materiales laminas/folleto/maquetas que uso el profesional de salud durante la atención.	X		X		X		
14	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de recursos humanos para la atención de la población en el establecimiento de salud	X		X		X		
15	Se encuentra satisfecho al considerar que los equipos y materiales son suficientes para su atención en el establecimiento.	X		X		X		
16	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de medicamentos y/o vacunas indicados por el profesional de salud.	X		X		X		
17	Se encuentra satisfecho con la disponibilidad de exámenes de laboratorio / placas radiográficas indicados por el profesional de salud.	X		X		X		
18	Se encuentra satisfecho con el ambiente donde fue atendido por el profesional de salud.	X		X		X		
19	Se encuentra satisfecho con el horario de atención del establecimiento de salud	X		X		X		
20	Se encuentra satisfecho con el tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio.	X		X		X		
21	Se encuentra satisfecho con la despedida luego de la atención con el profesional de salud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mariona Cecilia Hojo Alejandro DNI: 07570254

Especialidad del validador: Docente Tomateco

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

24 de Mayo del 2019

Firma del Experto Informante.

Anexo 4

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias del Profesional de Salud y Satisfacción de la Atención del Usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____ en mis plenas facultades mentales, a través del presente documento expreso mi voluntad de participación en la investigación titulada “**Competencias del Profesional de Salud y Satisfacción de la Atención del Usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019, 2019**”, habiendo sido informada (o) por las investigadora Licenciada Miriam Elizabeth Cornejo Garcia, del propósito de la misma así, como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Fecha:

Firma del entrevistado

DNI:

Anexo 5

Permiso de la DIRIS Lima Norte



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección de Redes
Integradas de Salud
Lima Norte

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres
"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impu

MEMORANDO N° 3152 -2019- MINSA/DIRIS.LN/3

A : MC Zenaida Victoria Barriga Rodríguez
Medico Jefe del C.S. M.I. Laura Rodríguez Dulanto

Asunto : Facilidades para trabajo de Investigación

Referencia : Exp. 24667-2019

Fecha : Independencia, 13 JUL. 2019

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia, sirvase brindar las facilidades necesarias a la estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo: Srta. Miriam Elizabeth Cornejo García, para que pueda desarrollar su proyecto de investigación que lleva como título "COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE SALUD Y SATISFACCION DE LA ATENCION DEL USUARIO DEL CENTRO MATERNO INFANTIL LAURA RODRIGUEZ, LIMA 2019".

Agradeciendo la atención al presente, me despido de Usted.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCION DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA NORTE

X MGR. CARLOS ALBERTO MURTADO CHANCILLA
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
CIP 01703

CAHCH/AG/MB/LCFC/mcb

c.c.
Archivo

www.dirislimanorte.gob.pe

Calle A Mz. 02 Lt. 03
Asoc. Víctor Raúl Haya de la Torre,
Independencia. Lima 28. Peru.Telef.

Anexo 6

Prueba Piloto

Prueba Piloto de Competencias del Profesional de Salud

Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	...
1	4	4	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
2	2	2	2	4	1	3	4	5	5	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	
3	4	3	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	5	3	3	
4	2	3	4	4	3	4	4	4	5	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	
5	4	4	2	2	2	4	4	4	5	2	3	2	2	2	2	2	4	5	2	2	4	4	2	1
6	4	4	2	5	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	4	4	
7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	2	4	1	3	5	5	5	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	
10	4	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	
11	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	
12	3	3	2	2	2	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
13	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	
14	3	2	4	3	2	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
16																								
17																								
18																								

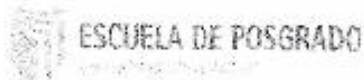
Prueba Piloto de Satisfacción de la atención del usuario

Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	...	
1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	1	5	5	5	3	
9	1	1	5	3	5	3	1	5	3	5	3	5	3	1	1	1	5	5	5	5	5	1	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	1	2	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	2	5	
12	1	1	1	5	3	1	1	5	3	5	3	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	1	5	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	5	1	1	1	5	5	1	5	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
15	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	
16	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	1	1	3	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	
20	3	4	2	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	3	4	4	5	3	5	
21	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	1	1	3	2	5	5	5	5	5	5	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	1	1	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	3	1	5	5	5	3	5	
25	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	
26	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28																							

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
Participante 325	2	3	2	1	2	3	5	4	1	2	1	4	2	2	3	2	1	1	3	2	4	1	1
Participante 326	4	3	3	2	2	4	5	4	1	2	2	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	1	1
Participante 327	4	3	4	2	2	3	2	4	1	2	1	5	2	2	2	2	2	4	2	4	1	1	
Participante 328	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	1
Participante 329	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	3	5	4	4	5	5	5	4	4
Participante 330	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5
Participante 331	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Participante 332	4	5	3	4	2	4	5	5	1	5	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	2	3
Participante 333	5	4	4	4	3	4	5	5	5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	2	4
Participante 334	5	5	3	4	2	3	5	5	2	2	3	2	3	5	3	3	3	1	4	4	5	1	3
Participante 335	3	4	4	2	3	4	4	5	2	2	3	4	3	4	3	3	3	1	4	4	5	2	2
Participante 336	4	3	4	2	2	4	4	5	2	2	2	4	3	2	3	2	3	1	4	4	5	1	2
Participante 337	4	4	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	4	5	1	2
Participante 338	5	4	4	2	2	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	5	3	2
Participante 339	4	3	3	4	2	4	5	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	3
Participante 340	3	4	3	5	2	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5
Participante 341	5	5	4	4	2	4	5	4	5	2	4	2	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3
Participante 342	5	5	5	4	2	5	5	4	5	2	4	4	4	5	1	4	4	4	5	4	5	4	5
Participante 343	4	5	5	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	5
Participante 344	5	4	4	4	2	4	5	4	5	2	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	1
Participante 345	3	5	3	4	2	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	2	1
Participante 346	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	1	4	4	3	1	1
Participante 347	5	4	5	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	1	1
Participante 348	2	3	2	1	2	3	5	4	1	2	1	4	2	2	3	2	1	1	3	2	4	1	1
Participante 349	4	3	3	2	2	4	5	4	1	2	2	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	1	1
Participante 350	4	3	4	2	2	3	2	4	1	2	1	5	2	2	2	2	2	4	2	4	1	1	1

Encuestados	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
Participante 318	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5
Participante 319	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
Participante 320	4	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	4	5	4	4	2	5
Participante 321	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Participante 322	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5
Participante 323	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Participante 324	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	2	2	5
Participante 325	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	4	2	2	3
Participante 326	2	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	2	3
Participante 327	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
Participante 328	1	1	2	1	1	3	4	2	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	5	3	4
Participante 329	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2
Participante 330	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Participante 331	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
Participante 332	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	5
Participante 333	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Participante 334	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2
Participante 335	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5
Participante 336	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Participante 337	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4
Participante 338	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	2	2	5
Participante 339	5	5	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	5	4	4	4	4
Participante 340	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Participante 341	3	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Participante 342	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5
Participante 343	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	5
Participante 344	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	4	4	4
Participante 345	4	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Participante 346	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Participante 347	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Participante 348	1	2	2	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	3	2	4	4	5	3	5
Participante 349	2	2	2	2	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Participante 350	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis


Yo, María Jesús López Vega, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesora de la tesis titulada "Competencias del Profesional de Salud y satisfacción de la Atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima 2019" de la estudiante Miriam Elizabeth Cornejo García, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de Agosto del 2019

María Jesús López Vega

DNI:16022070


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
 Competencia del Profesional de Salud y población de la Atención del usuario:
 Centro Muestreo Ibrail Laura Rodríguez, Lima 2019

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

AUTORA:
 Mg. Miriam Elizabeth Cornejo García
 (CUI: 10-000-002-9987-706)

ASESOR:
 Mg. María Jesús López Vega
 (CUI: 10-000-002-8943-766)

Positivo de concordancia

21 %

1	Integración de la...	8 %
2	Modelo de gestión de...	6 %
3	Integración de la...	7 %
4	Integración de la...	7 %
5	Integración de la...	7 %
6	Integración de la...	<1 %
7	Integración de la...	<1 %
8	Integración de la...	<1 %
9	Integración de la...	<1 %
10	Integración de la...	<1 %
11	Integración de la...	<1 %

Página: 1 de 42 Número de palabras: 12136 High Resolution



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CORNEJO GARCÍA MIRIAM ELIZABETH

D.N.I. : 10380414

Domicilio : Jr. Venus Mg. 5 Lt 49-A vec. villa collihue

Teléfono : Fijo : 635 4684 Móvil : 949 249 268

E-mail : miriamcga_1@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CORNEJO GARCÍA MIRIAM ELIZABETH

Título de la tesis:

COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN
DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO MATERNO
INFANTIL LUCÍA RODRÍGUEZ, LIMA 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

15-11-2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MIRIAM ELIZABETH CORNEJO GARCÍA

INFORME TITULADO:

COMPETENCIAS DEL PROFESIONAL DE SALUD Y SATISFACCIÓN
DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO DEL CENTRO MATERNO
INFANTIL LAURA RODRÍGUEZ, LIMA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 15 DE AGOSTO 2019

NOTA O MENCIÓN: PER UNANIMIDAD

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN