



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Evaluación de competencias laborales en el personal de enfermería
y satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cedeño Valladares, Gisella Lizbeth (orcid.org/0009-0001-5199-8750)

ASESORES:

Mg. Ramirez Calderon, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante el desarrollo de esta tesis.

A mi Esposo quien permanentemente me apoyó con espíritu alentador contribuyendo incondicionalmente a lograr mis metas.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy en mi formación académica, además del incondicional apoyo perfectamente manteniendo en todos los momentos de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, Institución que me dio la oportunidad de seguir continuando con mi formación académica, y a mis padres que nada hubiera sido posible sin su apoyo incondicional que nunca me faltó, y a mi esposo que siempre estuvo ahí dándome ánimos cuando decaía, y gracias a los tutores que siempre fueron nuestra guía y motivación en este gran camino

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Frecuencia de Competencias Laborales	16
Tabla 2 Frecuencia de satisfacción del paciente	17
Tabla 3 Frecuencia de Dimensiones relacionadas a la Atención de Enfermería .	18
Tabla 4 Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis general: Competencias Laborales y Satisfacción de usuario.....	19
Tabla 5 Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis específica: Dimensiones calidez y fiabilidad; y Satisfacción de usuario.	20
Tabla 6 Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis específica: Dimensiones calidad y fiabilidad; y Satisfacción de usuario.	21
Tabla 7 Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis específica: atención del personal de enfermería y Satisfacción de usuario.	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diagrama de variables	11

Resumen

Las competencias laborales del personal de enfermería influyen de manera directa en las actividades del profesional de enfermería, existiendo competencias genéricas y específicas. Se considera que existe una relación directa entre las competencias de los profesionales de enfermería y la satisfacción del usuario. El objetivo del presente estudio fue determinar la influencia de las competencias laborales del personal de enfermería en la satisfacción de los usuarios. Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, hipotético, de tipo básico, de diseño no experimental, correlacional, de nivel explicativo. Dentro de los resultados, se observó que en donde el 76% y 88% catalogaban como alta, sus competencias laborales genéricas y específicas, respectivamente. El 43,55% de los usuarios se sentían satisfechos de manera global, sobre la atención recibida, mientras que tan solo el 70,97% se sentían satisfechos en la dimensión seguridad relacionadas con la atención de enfermería. En conclusión, los usuarios de la clínica presentan mayor porcentaje de satisfacción en la atención de enfermería que en el entorno. La dimensión de calidez, mostró mayor porcentaje de satisfacción en comparación con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Existe una relación entre las Competencias laborales del personal de enfermería y la satisfacción del Usuario.

Palabras clave: Evaluación, competencias laborales, enfermería, satisfacción de usuario, calidad de atención.

Abstract

The work skills of nursing personnel directly influence the activities of the nursing professional, existing generic and specific competencies. It is considered that there is a direct relationship between the skills of nursing professionals and user satisfaction. The aim of this study was to determine the influence of the occupational skills of nursing personnel on the satisfaction of users. Research was carried out with a quantitative, hypothetical, basic-type approach, with a nonexperimental, correlative design and an explanatory level. Among the results, it was observed that where 76% and 88% classified as high, their generic and specific labor skills, respectively. 43.55% of users felt satisfied overall, about the care received, while only 70.97% felt satisfied in the safety dimension related to nursing care. In conclusion, clinic users have a higher percentage of satisfaction in nursing care than in the environment. The dimension of warmth, showed higher percentage of satisfaction compared to the dimensions of reliability, responsiveness and safety. There is a relationship between the occupational competences of the nursing staff and the satisfaction of the user.

Keywords: Evaluation, work skills, nursing, user satisfaction, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

Marín et al. (2023), afirman que hay muchos estudios que muestran resultados desfavorables en relación a la mala calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. La mayoría cree que la atención del personal enfermero tiene serias deficiencias y, por lo tanto, necesita mejorar. Es por esto, que se considera que las competencias profesionales del personal de enfermería son cruciales para un buen desempeño de las Instituciones de salud, siendo este uno de los principales aspectos que inciden en la satisfacción del usuario.

La población ha llegado a quejarse constantemente de la atención recibida por parte de enfermería de cierta clínica del cantón Machala, expresando inconformidad y manifestando muchas de las veces que no se realiza correctamente la atención o procedimientos recibidos por el personal enfermero, dando una mala imagen sobre la calidad de la atención que brinda esa clínica (Manrique, 2021).

Constantemente el personal de enfermería debería estar en constante certificación de calidad, sin embargo, la falta de evaluación por parte de ciertas entidades deteriora la percepción de la atención brindada por el personal de enfermería al usuario. (Burhans & Alligood, 2017). Por otro lado, la atención prestada por parte de enfermería es el pilar primordial para la rápida y correcta recuperación de paciente, por eso es tanto el revuelo de la mala fama de esta clínica por que se le atribuyen incluso iatrogenias (Berríos, Gómez, & Rivas, 2019).

Durante los últimos años, la sociedad ha tomado conciencia sobre la atención que brinda el personal enfermero en los centros de salud, por lo que, que recomienda que las enfermeras planifiquen e implementen su cuidado y comportamiento con base en las competencias profesionales de su área. Debido a los avances de la tecnología, se espera que los enfermeros aumenten sus conocimientos de acuerdo con la conciencia colectiva y la ciencia (Zafarnia et al. 2017).

La satisfacción del paciente con la atención de enfermería es considerada como un indicador fundamental de la calidad del servicio de salud prestado en los hospitales y una de las formas de evaluar el desempeño del servicio de salud (Mulugeta, 2019). Se evidenciaron diversos factores que inciden en esta mala atención por parte del personal de enfermería, entre ellas se encuentran: la falta de preparación profesional y capacitación, déficit del personal, entre otras (Vega & Carbo, 2018). La falta de competencias profesionales del personal de enfermería profesional, déficit de personal y preparación profesional, pueden llegar generar inconformidades en los pacientes y errores humanos, teniendo en cuenta que, las largas jornadas y la gran afluencia de pacientes no permite dar una atención integral y de calidad.

Tumbaco et al. (2021), manifiesta que la Enfermería Basada en Evidencia, permite el desarrollo de una atención de calidad al paciente, con una mejora continua, promoviendo el cuidado oportuno y logrando disminuir los errores en la práctica de enfermería, incidiendo de forma directa en su satisfacción. La seguridad del paciente es vulnerada cuando ciertos procedimientos o acciones suelen pasar desapercibidas por parte del personal enfermería, lo que a la postre, puede causar la prolongación de la estadía del paciente o a su vez el empeoramiento de su cuadro clínico, debido a que procedimientos tan básicos como no realizar un lavado de manos o realizarlo de forma inadecuada, podría generar infecciones cruzadas.

Para mejorar la atención al paciente en las inevitables condiciones de complejidad que existen en la atención médica contemporánea, la colaboración entre las profesiones de atención médica es fundamental. Si bien cada profesión necesariamente tiene su propio enfoque y perspectiva principal sobre la naturaleza de las necesidades de atención médica humana, estos por sí solos son insuficientes para satisfacer las necesidades complejas de los pacientes, siendo importante una adecuada calidad de atención por parte del personal médico y enfermero en la atención del usuario (Zumnstein, 2023).

En cuanto a la satisfacción del paciente, Ávila & De los Ríos (2004), manifiesta que la satisfacción del paciente en los establecimientos de salud es

un resultado específico de la interacción entre los factores activos que determinan la al personal médico y los pacientes. Por lo que, conocer el nivel de satisfacción de un paciente es primordial para medir el trato o la atención que brinda el personal que trabaja en un centro de Salud, siendo en el presenta caso, el personal enfermero.

La Clínica Aguilar, presta atención médica a los habitantes de Machala y a habitantes de cantones aledaños, siendo considerada una excelente clínica en la ciudad, debido a los servicios que presta, como: Laboratorio, farmacia, Imagenología, Consulta externa, emergencia, hospitalización UCIN, UCI. Sin embargo, han existido quejas de algunos pacientes sobre el trato del personal de enfermería, evidenciándose una insatisfacción en el servicio prestado.

Por esto, se determinan las siguientes preguntas de investigación: Como problema general: ¿ Cómo influyen las competencias laborales del personal de enfermería en la satisfacción de los usuarios, en una clínica de Machala, Ecuador, 2023?, teniendo como problemas específicos los siguientes: ¿Cuál es el nivel de las competencias laborales del personal de enfermería, en una clínica de Machala ?; ¿Cuál es el grado de satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023?; y ¿ Cómo se relaciona la atención del personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023?.

Como justificación teórica, se desarrollaron los conceptos mediante revisión de papers y trabajos sobre el tema, para reforzar los objetivos planteados en esta investigación, en la que se pretende determinar la influencia de las competencias laborales en el personal de enfermería en la satisfacción de los usuarios, con lo que se conoce de manera cierta la definición de las variables planteadas.

En cuanto a la justificación práctica, esta investigación pretende informar acerca del desarrollo de las variables en el contexto del proceso investigativo, mediante el uso de instrumentos de recolección de datos validados, como son los cuestionarios y que se encuentran relacionados a investigaciones previas

sobre el tema. Además, los resultados, ayudarán a tomar acciones a fin de implementar estrategias para resolver o minimizar la problemática observada.

En relación a la justificación metodológica, esta investigación se encuentra enmarcada en el método científico, el mismo que junto a los métodos de investigación, instrumentos y técnicas aportarán a que las variables sean mediadas y tratadas con un alto índice de fiabilidad.

Por estas razones el objetivo general de esta investigación es: Objetivo General: Determinar la influencia de las competencias laborales del personal de enfermería en la satisfacción de los usuarios. Los objetivos específicos que ayudarán a lograr el objetivo general son: Evaluar las competencias laborales en el personal de enfermería, en una clínica de Machala, Ecuador, 2023; Establecer la satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023; y Analizar la influencia de las dimensiones de atención de enfermería: calidez, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, en la satisfacción de los usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023

A continuación, se mencionan la Hipótesis general de esta investigación: Las competencias laborales del personal de enfermería influyen en el grado de satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023; teniendo como hipótesis específicas, las siguientes: Existe influencia de las dimensiones calidez y fiabilidad, en la satisfacción de los usuarios; Existe influencia de las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad, en la satisfacción de los usuarios; y Existe influencia de la atención del personal de enfermería en la satisfacción de los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales tenemos que, Ramírez et al. (2021), en su estudio exploratorio secuencial, con enfoque cuanti-cualitativo, realizado en los Centros de Salud de Lima – Perú, menciona que las competencias de Enfermería, se basan en enfoques cognitivos, procedimentales, actitudinales, orientados al cuidado del paciente; existiendo 3 competencias predefinidas como: conocimiento, liderazgo y ética. Por su parte, Egerod et al. (2021), en su artículo de revisión de alcance, identificó 4 niveles de prácticas de enfermería, que no tenían límites definidos: profesional, especializada, práctica avanzada y práctica avanzada de cuidados críticos, siendo la mayoría de estas habilidades de carácter genérico, existiendo pocas competencias específicas para cada área, principalmente el área de cuidados intensivos.

Acosta & Maya (2020), en su artículo realizado en el personal de enfermería de Colombia, observó que las principales actividades que realizan el personal de enfermería se encuentra la administración de medicamento, en un 98.2% y solo el 2.7% brinda apoyo y cuidado, al menos 1 hora durante su turno a familiares y pacientes. En el estudio realizado por Napanga (2019), en un hospital de Lima-Perú, se observó que el 40.57% de enfermeras tenían un nivel bueno en sus competencias laborales, mientras que el 33.02% de usuarios tuvo una satisfacción alta. Estableciéndose una relación directa entre las competencias de los profesionales de enfermería y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de relación de 0.717, $p = 0.001$, en la prueba Rho de Spearman.

Por otro lado, en el estudio de Girón (2022), realizado en el Hospital II Jorge Delgado, Piura – Perú, se observó que el 26% de usuarios califica como excelente la calidad de atención del profesional enfermero, mientras que el 28% califica de alta la satisfacción del usuario, encontrando una relación entre la calidad de atención brindada por el personal del área de enfermería y la satisfacción del paciente. Lazaro et al. (2021), en el estudio realizado en la “Clínica Central Cira García”, Cuba, se observó que los usuarios percibieron un mayor grado de satisfacción en los indicadores de empatía y seguridad, mientras que tuvieron menor satisfacción en el área de capacidad de respuesta. Además,

se evidenció que los niveles de satisfacción estaban relacionados con la calidad de los servicios que proporciona el personal enfermero de dicha Institución de Salud.

Por otra parte, Febres & Mercado (2020), en el estudio realizado en un hospital de Huancayo – Perú, determinaron que la satisfacción global del usuario fue del 60,3%, siendo las dimensiones con mayor grado de satisfacción, la empatía con un 86,8 % y la seguridad con un 80,3 %. En cuanto a la insatisfacción, las dimensiones con mayor porcentaje fueron: aspectos tangibles, con el 57,1% y capacidad de respuesta, con el 55,5%. Mientras que en el estudio realizado por Cornejo (2019), en el Centro Materno Infantil “Laura Rodríguez”, se estableció que el 55.14% del profesionales de salud enfermero, tenían un nivel medio de competencias,

Dentro de los antecedentes nacionales, tenemos a: Díaz (2015), en su estudio descriptivo, transversal, realizado en el Hospital Matilde Hidalgo de Procel, Guayaquil – Ecuador, en los años 2014 y 2015, determinaron que el 73% de personal de enfermería (internos), no tenía las competencias para enfrentar la alta demanda de pacientes; el 66% no manejan la presión de la responsabilidad., lo que determina que la falta de competencias, puede influir negativamente en el personal de enfermería al momento de realizar el cuidado del usuario. En el estudio realizado por Barahona (2015), se estableció que el 86% de pacientes manifestaban insatisfacción con relación al cuidado recibido por parte del personal enfermero, 80% opinó que se rara vez se cumplía el cuidado de enfermería. Comprobándose que las dimensiones de calidad de los cuidados de enfermería son un punto clave en cuanto a la satisfacción del usuario en los Centros de Salud tanto públicos como privados.

Fariño et al. (2018), en su estudio realizado en Milagro – Ecuador, encontró que el 20% de usuarios se sentían insatisfecho por el trato del personal de salud; el 52%, sentían insatisfacción por la comprensión del personal de salud frente a las necesidades y sentimientos del usuario; mientras que, tan solo el 15% de usuarios se sentían insatisfechos con las licenciadas de enfermería y el 46% con las auxiliares de enfermería, denotando que más de la mitad de usuarios

manifestaban insatisfacción con el departamento de enfermería. Según Rivera et al. (2019), en su estudio cuantitativo, realizado en un hospital de Milagro - Ecuador, en el año 2018, en donde se estudió el nivel la satisfacción del usuario y la calidad de atención, encontrándose que el 79,7% de usuarios estaban insatisfechos en el ítem interés de resolución de problemas que tenía el personal de salud. Datos que demuestran, que la satisfacción del usuario se encuentra íntimamente relacionada con la percepción que tiene el paciente sobre el trato brindado.

La revisión sistemática realizada por Mazacón et al. (2020), sobre las competencias profesionales de enfermería, determina que las competencias de enfermería se manifiestan en la aplicación del conocimiento de manera eficiente, capacitada, planificada, y organizada, favoreciendo a la provisión de una atención segura y con calidad.

En relación a la definición de la primera variable: Competencias profesionales. Se define a las competencias profesionales, al “conjunto de rasgos o cualidad de un individuo, Estas características se encuentran dentro del individuo y se relacionan con un estándar de efectividad dentro de un trabajo” (Allen, 2015). Las mismas que sirven de base para una adecuada realización de las tareas de cada puesto de trabajo.

Según el Consejo de Educación Superior (2017), el profesional de enfermería, posee “competencias específicas de desempeño profesional”, dependiendo del nivel de las Instituciones de salud que existen en el País. Para ser un profesional de enfermería, se pueden obtener diferentes niveles de formación, pudiendo ser técnico, tecnológico y de licenciatura. En la revisión sistemática realizada por Díaz & Soto (2020), se determinó que las competencias de enfermería se encuentran establecidas 3 subcategorías que son: “a) Interacción con el paciente y su familia, b) Interacción con recursos humanos y materiales, y c) Intervenciones terapéuticas de Enfermería” (p. 8).

Mrayyan et al. (2023), manifiestan que las competencias denotan la capacidad de ejecutar una determinada tarea o acción con el conocimiento

necesario. Por su parte, Aguilar et al. (2019), en su estudio, determinó que las competencias laborales del personal de enfermería se delimitan según el “saber ser, saber convivir, saber conocer y saber hacer”, las que influyen de manera directa en las actividades del profesional de enfermería, existiendo competencias genéricas y específicas. En cuanto a la evaluación de las competencias del personal enfermero, en el artículo publicado por Soares et al. (2019), se realizó la evaluación mediante un cuestionario, en el cual se consideraron las dimensiones como el profesionalismo y gestión. Mientras que, Vallejo et al. (2021), determina que los diferentes instrumentos usados para evaluar las competencias, se encuentran delimitados a competencias clínicas y enfermería basadas en áreas específicas, existiendo poca evidencia de instrumentos que evalúen las competencias de una manera global.

En relación a las dimensiones que determinan a la primera variable, tenemos: Empatía, Valores, Habilidad y Conocimiento. La primera dimensión denominada empatía, proviene del vocablo griego “*empáttheia*”, que significa “apreciación de los sentimientos de otra persona” (Enríquez et al. 2020). Lo que se entiende como capacidad de entender los sentimientos que tienen otras personas y de compartir los mismos sentimientos con alguien. La segunda dimensión son los valores, se definen como los sistemas éticos dirigidos a guiar el comportamiento moral de un individuo (Leung et al. 2016). El “Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería”, determina que los valores de enfermería son: respeto, justicia, compasión, disponibilidad, compasión, integridad, empatía y confianza (Consejo Internacional de Enfermeras CIE, 2021), con valores a demostrarse en el cuidado de los pacientes.

La tercera dimensión es la habilidad, definida como la acción que un individuo realiza o puede realizar (Griffin & Care, 2014). Mientras que Clarke & Winch (2006), la definen como: la propiedad individual de cada profesional, que da la destreza mental y física, sirven para la realización de una tarea dentro de un trabajo o actividad. Lo que implica que habilidad es la destreza tanto física como mental para realizar una tarea, tanto en la vida en general, como en lo laboral. La cuarta dimensión, es el conocimiento, el que se define como la adquisición de una habilidad o de un saber, que se ha obtenido por medio de la práctica o del estudio

teórico (Gómez, 2022). Término que determina los saberes teóricos o prácticos que fueron adquiridos durante su preparación académica por el personal enfermero.

En cuanto a la segunda variable de la investigación: Satisfacción de los usuarios, puede definirse como: la percepción que tiene el usuario con respecto a la calidad de respecto a la calidad del servicio de salud que recibe (Febres & Mercado, 2020). Lo que implica, que su valoración es subjetiva, la misma que estará relacionada con la atención y la calidad de los procedimientos que le sean proporcionados al usuario. Según Lazaro et al. (2021), los usuarios de la perciben mayor satisfacción en los indicadores de: seguridad y empatía, mientras que existe menor satisfacción en el área de capacidad de respuesta. Además, se evidencia que existen altos niveles de satisfacción con la calidad de los servicios que son proporcionados.

En cuanto a las dimensiones de la segunda variable, tenemos: Calidez, Capacidad de respuesta, Seguridad, Fiabilidad, y Aspectos tangibles. La primera dimensión calidez, se basa en la forma en que se trata un paciente por parte del personal de salud, el mismo que debe “ser amable, saber escucharlo y entender sus problemas o inquietudes” George et al. (2019).

Las cuatro siguientes dimensiones, se encuentran definidas en la Guía de evaluación de la satisfacción del usuario del Ministerio de Salud de Perú, en la que, la segunda dimensión fiabilidad, se define como la capacidad de realizar de manera exitosa una tarea o de cumplir un servicio ofrecido. La siguiente dimensión, que es la capacidad de respuesta, se define como la disposición que se tiene para servir al usuario y de proveer un servicio de manera oportuna y rápida frente a la demanda presentada, dentro de un tiempo determinado y con una calidad aceptable. La cuarta dimensión, que es la seguridad, es definida como la confianza que se genera cuando se brinda una atención en salud, demostrando los valores y ética, en el trato y la comunicación al paciente generando confianza en el usuario. La última dimensión, corresponde a aspectos tangibles, que compone la infraestructura de la institución, estando relacionado con la distribución de las áreas, las condiciones de las instalaciones, los equipos,

el personal, la limpieza y la comodidad que percibe el usuario (Ministerio de Salud de Perú MINSA, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se aplicó tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se analizaron matemáticamente las variables para cuantificar el fenómeno estudiado Hernández & Mendoza (2016). Además, posee un enfoque hipotético, por cuanto se recopilaron datos para establecer si las hipótesis planteadas eran verdaderas (Barnet et al. 2017).

Además, es de tipo básico, debido a que se realizó la recolección de los datos de las variables tanto dependiente como independiente, con la finalidad de incrementar los datos buscados sobre dichas variables, conforme lo manifiesta Nieto (2018), en su publicación tipos de investigación.

El diseño de estudio es no experimental, debido a que no se realizó la manipulación de las variables de estudio, ni sus características, cuyos resultados fueron recolectados en bases de datos y luego analizados estadísticamente (Ñaupas, 2020).

Es de tipo correlacional, puesto que se establecieron relaciones según análisis inferencial, conforme lo mencionan Hernández & Mendoza (2016), siendo el objetivo la investigación es determinar la relación que existe entre la variable de competencias laborales y la variable satisfacción del usuario. Además, es de tipo transversal, por cuanto se efectuó en un tiempo determinado, sin existir recolección de información en dos periodos diferentes. El nivel del estudio es explicativo, por cuanto explica la relación entre las variables (Alban, 2020). Este estudio

A continuación, se muestra el diagrama:

7

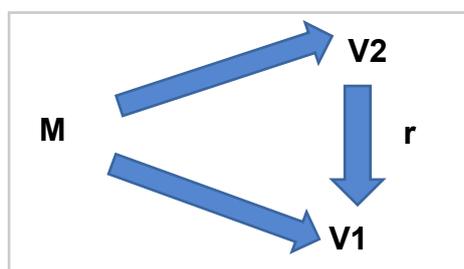


Figura 1 Diagrama de variables

Teniendo en cuenta que: M, es muestra; V1: Competencias laborales; V2; satisfacción de los usuarios; y, r: la relación entre variables.

3.2. Variables y operacionalización

Se consideran a las variables como elementos distinguibles que precisan medición y su clasificación depende de la influencia que tenga una variable sobre otra. Este proyecto investigativo contó con dos variables: competencias laborales y satisfacción de los usuarios.

Variable dependiente: Competencias laborales

Definición conceptual: “Conjunto de rasgos o cualidad de un individuo, estas características se encuentran dentro del individuo y se relacionan con un estándar de efectividad dentro de un trabajo” (Allen, 2015). Definición operacional: Características de las competencias que posee el personal enfermero, las mismas que serán evaluadas mediante las dimensiones: “Empatía, Valores, Habilidad y Conocimiento”. Variable independiente: satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: “la percepción del paciente respecto a la calidad del servicio de salud que recibe” (Febres & Mercado, 2020). Definición operacional: Nivel de satisfacción, el que se evaluará según las dimensiones de: Fiabilidad, Calidez, Seguridad, Capacidad de respuesta y Aspectos tangibles”.

3.3. Población, muestra y muestreo

Se trabajó con dos poblaciones: 1) Para la variable evaluación de competencias, se contó con el personal de enfermería que trabajaba en la Clínica; y 2) Para la variable: satisfacción de los usuarios, la población se definió por los pacientes que se atendieron en esta Institución de salud

La población 1) se constituyó por el personal de enfermería: 15 licenciadas de enfermería y 2 auxiliares de enfermería, que laboraron en las áreas de Emergencia y Hospitalización. Los criterios de inclusión fueron: Personal de enfermería que se encuentre laborando en el área de hospitalización y de

emergencia, como personal operativo, en el momento de realizar el estudio. Los criterios de exclusión fueron: personal de enfermería que labore en el área de neonatología o como personal administrativo, durante el tiempo de estudio. La población ascendió a 17 profesionales de enfermería.

La población 2) que corresponde a los pacientes, atendidos en las áreas de Emergencia y Hospitalización, durante el tiempo de estudio. Los criterios de inclusión fueron: pacientes hospitalizados en las áreas de hospitalización y enfermería, durante el mes de Julio de 2023 y que firmaron el consentimiento informado. Los criterios de exclusión fueron: Representantes de los pacientes atendidos en neonatología o pacientes que estuvieron ingresados en UCI, en el mes de Julio de 2023. La población ascendió a 73 pacientes, por lo que se usará una muestra representativa de esta población.

Conforme lo manifestado por Acosta (2021), existe un procesamiento de la información para determinar la cantidad de población con la que se trabajará la investigación, a lo que se denomina muestra, por lo que se trabajó en la población 2, con una muestra de 62 pacientes, cuyo valor se obtuvo al usar la fórmula sierra para poblaciones finitas, con un margen de error del 5% y un índice de confianza del 95%. Para la población 1, que asciende a 17 enfermeras, se trabajó con toda la población por ser una población reducida, por lo que no fue necesario el cálculo de una muestra.

El método de muestreo que se implementó fue el muestreo probabilístico por conveniencia, sin discriminación de género, raza o edad, para ambas poblaciones. La unidad de análisis fueron las profesionales de enfermería y los usuarios de la Clínica Aguilar, de la ciudad de Machala.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Huamanchumo & Rodríguez (2015), mencionan que la encuesta es una técnica adecuada a cualquier tamaño de muestra y clase de información a recolectar, pudiendo ir dirigida a cualquier parte de la población. Al elegir a la encuesta como técnica, es imprescindible usar el cuestionario como instrumento

de recolección de información, el mismo que debe estar compuesto de preguntas con diferentes ítems de calificación, mediante la escala Likert.

Como instrumento de recolección de datos, tenemos dos cuestionarios. El primero, fue elaborado para la variable competencias laborales, con 29 ítems, según las dimensiones: Competencias generales, con 10 ítems y Competencias específicas, con 19 ítems. El segundo cuestionario se realizó para la variable satisfacción del usuario, con 20 ítems, según las dimensiones: Dimensión humana, con 7 ítems; Técnico científico, con 2 ítems; Seguridad, con 5 ítems y Entorno, con 6 ítems.

La validación de los cuestionarios se efectuó mediante la revisión de tres especialistas que sirvieron como jueces, los mismos que aprueban los instrumentos y justifican la aplicación de dichos instrumentos (anexo 3). Para verificar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se efectuó una prueba piloto, usando el software SPSS versión 26, en el cual se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultados 0.864 para las competencias laborales y 0,919 para la satisfacción de los usuarios. Según Hernández et al. (2014) el instrumento de medición debe tener una confiabilidad que produzca resultados consistentes y coherentes.

3.5. Procedimientos

Para iniciar con el proyecto investigativo se realizó una solicitud de permiso al Gerente de la Clínica Aguilar, en la cual, se estableció las poblaciones con las cuales se trabajará en esta investigación, días en los que se realizarían las encuestas al personal del departamento de enfermería y a los usuarios que acuden a la Institución de Salud. En relación a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, estos se aplicaron desde el 05 junio 2023 al 12 de junio de 2023, previa socialización del proyecto investigativo, explicación del cuestionario y firma del consentimiento informado. Información que luego se ingresó una hoja de cálculo de Microsoft Excel, para luego ser analizada mediante el programa SPSS. La encuesta fue aplicada por la investigadora.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se ordenaron en una hoja de datos para luego proceder a efectuar el análisis estadístico e inferencial de la información en el Software SPSS versión 26, los resultados se representaron en tablas, mediante el programa Microsoft Excel.

3.7. Aspectos éticos

Previo a la recolección de datos, se realizó una explicación de los objetivos, riesgos, beneficios y consecuencias del proyecto investigativo, tanto al Personal de Enfermería, como a los usuarios del Centro de Salud, efectuándose la respectiva firma del consentimiento informado, por parte de los participantes. Cumpliendo así con los requisitos de confidencialidad, manejo de fragilidad y devolución de la información que estipula la ética de la beneficencia y no maleficencia constante en la declaración de Helsinki (Mondragon, 2009).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de frecuencias de las variables

4.1.1 Distribución de frecuencias de las variables

Tabla 1

Frecuencia de Competencias Laborales

Nivel	C. Genéricas		C. Específicas		Resultado Total	
	f	%	f	%	f	%
Alto	13	76,5	15	88,2	13	76,5
Medio	4	23,5	2	11,8	4	23,5
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	17	100,0	17	100,0	17	100,0

Nota: Resultados extraídos del software estadístico SPSS v26

En la tabla 1 se puede observar la valoración de las competencias laborales de las competencias laborales del personal en enfermería, en donde el 76% catalogaban como “alta”, sus competencias laborales genéricas; el 24% restante, lo cataloga como “media”, sin existir ningún personal que lo catalogue como bajo, sus competencias genéricas.

En lo referente a las competencias específicas del personal enfermero, el 88% indica que tienen un nivel “alto”, teniendo el restante 12% un nivel “medio”, no existe personal, con nivel “bajo”. En cuanto los resultados totales de las competencias laborales, el 76% tiene un nivel “alto”, el 24% “medio, y ninguno, “bajo”, coincidiendo estos resultados con los mostrados en las competencias genéricas.

Se determina que los profesionales del área de enfermería tienen un buen nivel de competencias laborales, teniendo mayor nivel de competencias genéricas que de las específicas, por lo que, los cuidados que proveen a los pacientes, se encuentran enmarcados en los valores, el secreto profesional, el conocimiento científico y su experiencia en el cumplimiento de las labores de su profesión, así como la empatía y el trabajo en equipo con todo el personal de salud.

Tabla 2

Frecuencia de satisfacción del usuario

Nivel	Atenc. Enf.		Entorno		Resultado Total	
	f	%	f	%	f	%
Satisfecho	15	24,19	13,00	20,97	27,00	43,55
Moderadamente						
Satisfecho	31	50,00	49,00	79,03	33,00	53,23
Insatisfecho	16	25,81	0,00	0,00	2,00	3,23
Total	62	100,00	62,00	100,00	62,00	100,00

Nota: Atenc. Enf.: Atención de Enfermería.

Resultados extraídos del software estadístico SPSS v26

En la tabla 2, se encuentran las respuestas de las encuestas realizadas a los pacientes atendidos, en el cual, se valoró la satisfacción del usuario, obteniendo que la mayoría de los pacientes se sienten moderadamente satisfechos, con un 53,23%, seguido del 43,55% que se sienten satisfechos y el 3,23% se sentían insatisfechos con la atención prestada por el personal enfermero.

En relación a la atención del personal del personal de enfermería, el 50% se sentían moderadamente satisfechos, el 24,19% satisfecho y el 25,81% insatisfechos, existiendo una diferencia marcada con la satisfacción global del paciente. En cuanto al entorno, el 79,03% se sentían satisfechos con este, el 20,97% se sentían satisfechos, sin existir pacientes que expresen insatisfacción con el entorno. La insatisfacción del usuario se relaciona con la atención recibida de parte del personal enfermero.

Se observa que la satisfacción de los pacientes y usuarios de la clínica se encuentra asociada al cuidado que se brinda al cliente que es proporcionado por el personal enfermero. En este estudio, existe una insatisfacción en una cuarta parte de los usuarios, mientras que en el entorno de la Institución no existían niveles de insatisfacción. Lo que nos demuestra que la calidad de la atención

recibida, influye de manera directa en la percepción de la satisfacción del usuario de los Centros de Salud.

Tabla 3

Frecuencia de dimensiones relacionadas a la Atención de Enfermería

Nivel	Calidez		Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfecho	34	54,84	20	32,26	12	19,35	16	25,81
Moderadamente Satisfecho	17	27,42	33	53,23	37	59,68	44	70,97
Insatisfecho	11	17,74	9	14,52	13	20,97	2	3,23
Total	62	100,00	62	100,00	62	100,00	62	100,00

Nota: Resultados extraídos del software estadístico SPSS v26

En la tabla 3, se observan las dimensiones relacionadas a la atención recibida, la dimensión de calidez, es la única en la cual, existe un mayor porcentaje de usuarios satisfechos, con un 54,84%, mientras que, en las otras dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, en donde más de la mitad de usuarios se encontraban moderadamente insatisfechos, con un 53,23, 59,68 y 70,97%, respectivamente. Existiendo en todas las dimensiones personal insatisfecho con la atención recibida, siendo la dimensión de seguridad, la que tenía menor porcentaje de insatisfacción con un 3,23%.

Se observa que más de la mitad de los usuarios se sentían satisfechos con la calidez brindada por el personal enfermero, teniendo los ítems de trato amable y cordial, interés mostrado hacia el paciente, atención en los cuidados del usuario y la orientación sobre la medicación que se entrega o que se administra, mayor puntaje, lo que nos demuestra que la satisfacción que siente el usuario, está influenciada por la forma en la que se pone en práctica las competencias genéricas de enfermería, principalmente cuando escucha y expresa sus ideas, emociones con cordialidad y pertinencia. La fiabilidad y capacidad de respuesta, pueden estar relacionadas con las competencias específicas, que son un pilar fundamental en el tratamiento del paciente, para una mejor evolución del cuadro

clínico del pacientes. Sin embargo, existe poca influencia de la fiabilidad y capacidad de respuesta del personal enfermero en la satisfacción del usuario.

4.2 Análisis inferencial

4.2.1 Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula

Las excelentes competencias laborales en el personal de enfermería no influyen en el alto grado de satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023

Hipótesis alterna

Las competencias laborales del personal de enfermería influyen en la satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023

Tabla 4

Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis general: Competencias Laborales y Satisfacción de usuario.

		Satisfacción de usuario	
Rho de Spearman	Competencias Laborales	Coefficiente de correlación	1,000 ,680**
		Sig. (bilateral)	0,00000000125
		N	62

Nota: Resultados extraídos del software estadístico SPSS v26

Según la prueba de Rho de Spearman, existe una fuerza de correlación de 0,680, con una $p = <0,001$, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula, estableciéndose que existe una relación entre las competencias laborales del

personal de enfermería y la satisfacción del Usuario. Siendo importante que el personal de enfermería tenga excelentes competencias laborales, a fin de que el cuidado que brinda este personal sea de calidad y con calidez, siendo un factor importante para que esta atención refleje un alto grado de satisfacción del usuario de las Instituciones que brindan servicios médicos y de salud.

4.2.2 Prueba de hipótesis específicas

4.2.2.1 Hipótesis Específica 1

Hipótesis nula

No existe influencia las dimensiones calidez y fiabilidad, en la satisfacción de los usuarios

Hipótesis alterna

Existe influencia de las dimensiones calidez y fiabilidad, en la satisfacción de los usuarios

Tabla 5

Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis específica: Dimensiones calidez y fiabilidad; y Satisfacción de usuario.

			Satisfacción de usuario	
Rho de Spearman	Dimensiones calidad y fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,354**
		Sig. (bilateral)		0,005
		N		62

Nota: Resultados extraídos del software estadístico SPSS v26

Al realizar el Rho de Spearman, se evidencia que existe una fuerza de correlación de 0,354, con una $p = 0,005$, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula, estableciéndose que existe una relación entre las dimensiones calidad y

fiabilidad y la satisfacción del Usuario. Demostrándose que el trato que recibe el paciente, durante los días que se encuentra internado en hospitalización o mientras es atendido en el área de emergencia, influye de manera directa con la percepción de satisfacción de éste.

4.2.2.2 Hipótesis Específica 2

Hipótesis nula

No existe influencia de las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad, en la satisfacción de los usuarios

Hipótesis alterna

Existe influencia de las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad, en la satisfacción de los usuarios

Tabla 6

Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis específica: Dimensiones calidad y fiabilidad; y Satisfacción de usuario.

		Satisfacción de usuario	
Rho de Spearman	Dimensiones capacidad de respuesta y seguridad	Coefficiente de correlación	1,000 ,201
		Sig. (bilateral)	0,117
		N	62

Nota: Resultados extraídos del software estadístico SPSS v26

Según la prueba de Rho de Spearman, existe una fuerza leve de correlación de 0,201, con una $p = 0,117$, lo que no nos permite rechazar la

hipótesis nula, debido a que el resultado no es significativamente estadístico, por lo que se acoge la hipótesis nula, en la cual se establece que no existe una relación las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad; y la satisfacción del Usuario. Demostrándose que no existe influencia entre de la calidad y la fiabilidad de la atención que brinda el personal con la percepción de satisfacción del usuario.

4.2.2.3 Hipótesis Específica 3

Hipótesis nula

No existe influencia de la atención del personal de enfermería, en la satisfacción de los usuarios

Hipótesis alterna

Existe influencia de la atención del personal de enfermería, en la satisfacción de los usuarios

Tabla 7

Correlación Rho de Spearman para la Hipótesis específica: atención del personal de enfermería y Satisfacción de usuario.

		Satisfacción de usuario	
Rho de Spearman	Atención del personal de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000
			,354**
		Sig. (bilateral)	0,005
		N	62

Nota: Resultados extraídos del software estadístico SPSS v26

Al realizar el Rho de Spearman, se establece que existe una fuerza de correlación de 0,354, con una $p = 0,005$, lo que nos permite rechazar la hipótesis nula, estableciéndose que existe una relación entre la atención del personal de enfermería y la satisfacción del Usuario.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad, es crucial contar con competencias laborales de enfermería para asegurar la satisfacción del paciente y la calidad de los servicios de salud. Para brindar el mejor cuidado posible a los pacientes, los profesionales de enfermería deben poseer estas competencias, que incluyen una amplia gama de habilidades y conocimientos. La capacidad de establecer una relación empática y de confianza con el paciente es una de las competencias más importantes en el área de enfermería. Esta habilidad es esencial para lograr la satisfacción del paciente porque le brinda seguridad y le permite expresar libremente sus preocupaciones y necesidades. La empatía también ayuda a los enfermeros y los pacientes a comunicarse mejor, lo que aumenta la comprensión mutua.

La capacidad de tomar decisiones de manera independiente y basada en datos científicos es otra habilidad crucial. Para aplicar las mejores prácticas y brindar un cuidado de calidad, los profesionales de enfermería deben estar actualizados en los avances científicos dentro de su área de especialización. Además, deben ser capaces de evaluar la eficacia de las intervenciones y, cuando sea necesario, modificar el plan de cuidados. Además, las habilidades técnicas son cruciales para el trabajo de enfermería. Esto implica tener las habilidades y conocimientos necesarios para administrar medicamentos de manera segura y eficiente y realizar procedimientos médicos. La seguridad y el bienestar del paciente dependen de la ejecución adecuada de estas tareas.

En la presente investigación se determinó que el personal de enfermería, de la Clínica de Machala, tiene altas competencias laborales, teniendo mayor porcentaje en competencias específicas en comparación con las competencias generales, lo que podría incidir en el trato del paciente y por ende influir en la satisfacción del usuario, conforme lo manifestado por Aguilar et al. (2019), el que indica que las competencias de los profesionales de enfermería influyen en el rol de la práctica clínica, pudiendo estas ser genéricas, relacionadas al conocimientos y las destrezas que posee el

personal enfermero y específicas, relacionadas a los conocimientos que se aplican dependiendo del área en el cual se ejerce.

En el estudio realizado por Bam et al. (2020), en el cual, las competencias genéricas tenían mayor puntaje, en comparación a las específicas (86,4% vs 83,3%), siendo las competencias del personal enfermero mayor en los que laboraban como enfermeras generales en comparación con las que trabajaban en emergencia. Guo et al. (2023), en el estudio realizado en varias Universidades de China, evidenció que el dominio de práctica clínica directa recibió la puntuación más alta entre los seis dominios de las competencias básicas laborales de enfermería, situación que se encuentra íntimamente relacionada con brindar cuidados de enfermería clínica a los paciente, siendo éste hecho, una prioridad de los roles de enfermería.

Las competencias laborales del personal enfermero es la base en que se fundamenta la calidad del cuidado que se brinda al paciente, por lo que, es necesario que el personal enfermero mantenga su competencia (Mrayyan et al. 2023), al realizar sus funciones integrando múltiples elementos, incluidos conocimientos, técnicas, actitudes y capacidad de pensamiento, logrando resultados positivos para los pacientes, las enfermeras, su profesión y las organizaciones en la que labora (Nabizadeh, 2021; Fukada, 2018). Por su parte Hadaddian (2022), manifiesta que el arte de la enfermería es establecer una relación de cuidado a través de la cual las enfermeras usan la compasión, sus conocimientos, habilidades y juicio.

Las competencias son las habilidades que uno tiene para realizar una tarea específica. Para que los profesionales de la salud lleven a cabo una práctica efectiva, se espera que demuestren múltiples competencias. La sofisticación de las competencias varía según el nivel del profesional y las expectativas de práctica, desde principiante hasta experto. Dado que la agencia moral de enfermería no se reduce a un simple gesto o actividad, cumplir con una lista de competencias, independientemente del nivel de complejidad, no es suficiente para una buena práctica.

En ausencia de habilidades y motivación para evaluar críticamente situaciones conflictivas o puntos de vista adoptados, la competencia de práctica integrada tampoco es suficiente para analizar y superar las barreras contextuales a la práctica. Por lo tanto, tanto la competencia general para un trabajo, puesto o manejo efectivo de la situación de un paciente como la competencia para una tarea específica son conceptos abstractos y fluidos, entendidos de manera diferente dependiendo de quién los defina, con qué propósito y cómo se evaluará el logro, por lo que tener escalas o normativas generalizadas para su evaluación ayuda a conocer de mejor manera el nivel de competencias que tiene el profesional, pudiendo tomar las acciones correctivas pertinentes, a fin de mejorar las competencias del personal enfermero.

Por otro lado, la satisfacción del paciente con la atención de enfermería es una parte importante del cuidado de los pacientes. Es esencial que el personal de enfermería brinde un servicio de alta calidad porque la satisfacción y el bienestar del paciente están directamente influenciados por la calidad de su atención. Esta satisfacción se refiere a la forma en que el paciente percibe el cuidado que ha recibido del personal de enfermería. Hay muchas variables que pueden afectar esta percepción, como la empatía, la comunicación, el trato amable y respetuoso, la calidad de los cuidados y la disponibilidad del personal de enfermería.

La atención de enfermería es un proceso completo que abarca desde el primer contacto con el paciente, el desarrollo de cuidados durante su estancia en el hospital o centro de salud hasta su alta y seguimiento posterior. El personal de enfermería debe demostrar habilidades técnicas y conocimientos científicos durante todo este proceso, pero también debe tener en cuenta elementos fundamentales como la humanización de la atención, el respeto hacia la dignidad y autonomía del paciente y la importancia de establecer una conexión de confianza.

La calidez de la atención de enfermería es esencial para lograr la satisfacción del paciente. Es esencial que los enfermeros comprendan y comprendan las necesidades físicas y emocionales del paciente. Esto implica

escuchar activamente al paciente, responder a sus inquietudes y preguntas y tratarlo con respeto y amabilidad en todo momento, logrando que el paciente sienta una total satisfacción en el servicio recibido.

Los usuarios de la clínica presentan mayor porcentaje de satisfacción en la atención de enfermería que en el entorno (24,19% vs 20,97%), en concordancia con el estudio realizado por Febres y Mercado (2020), en el cual el trato de enfermería influyó en la satisfacción del usuario, en comparación con los aspectos tangibles, siendo un factor determinante en la satisfacción de los usuarios el trato brindado por el personal enfermero. Mientras que en el estudio realizado por Castelo et al. (2022), la satisfacción global del usuario, se encontró en un 77,9% asociado con el buen trato del personal de enfermería, el 77,4% con las destrezas de los enfermeros y el 68,8% por la infraestructura de la Institución de salud. estableciéndose la importancia del cuidado que brindan el personal del área de enfermería hacia los pacientes, influyendo el buen cuidado de forma positiva en la satisfacción que sienten los usuarios.

En el estudio de Karaca y Durna (2019), determinaron que el 61,4 % y el 63,9 % de los usuarios, calificaban como excelente la calidad de la atención y el servicio brindado durante su estadía en el hospital y la calidad de la atención de enfermería brindada durante su estadía, respectivamente. Mientras que, en el estudio realizado por Chen et al. (2022), se observó que la experiencia del paciente con la atención de enfermería tuvo un impacto directo y positivo en la lealtad del paciente ($\beta = 0,298$, $P < 0,01$). El efecto de la experiencia del paciente con la atención de enfermería en la lealtad del paciente estuvo parcialmente mediado por la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y los servicios hospitalarios en general ($\beta = 0,162$, $P < 0,01$).

La dimensión de calidez, mostró mayor porcentaje de satisfacción (54,84%), en comparación con las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en contraposición al estudio realizado por Rodríguez y Arévalo (2023), en el servicio de emergencia de un hospital de Lima-Perú, en el cual, tan solo el 13,3% de usuarios se sintieron satisfechos en la dimensión

humana en la que se encuentra la calidez; siendo la dimensión técnica científica, la que obtuvo mayor porcentaje de satisfacción con un 86,7%.

Existe una relación entre las competencias laborales de enfermería y la satisfacción del usuario, de conformidad con el estudio realizado por Velásquez (2021), en el que se evidencia que las competencias laborales del personal influyen de manera proporcional en el nivel de satisfacción del usuario. Marine et al. (2023), menciona que las competencias laborales del personal enfermero, influyen en prestación de servicios al usuario, principalmente en la asistencia inmediata y de alta complejidad, por lo que es fundamental que se mantengan actualizados y competentes.

Por otro lado, Shin et al. (2022), sostiene que las enfermeras clínicas necesitan capacidad de pensamiento crítico para tomar decisiones de enfermería precisas basadas en evidencia empírica en situaciones clínicas y competencia de reflexión crítica para ver los problemas desde una nueva perspectiva. La mejora de sus competencias puede influir positivamente no solo en el crecimiento individual de las enfermeras sino también en los resultados de la atención al paciente.

En esta investigación se observó que existe una relación entre la dimensión de calidez y fiabilidad y la satisfacción del usuario, en contraste con las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, que no mostraron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario. Mientras que la relación de la atención del personal de enfermería se relacionó con la satisfacción del usuario (Rho de Spearman 0.354, $p= 0,005$). Resultados acordes al estudio realizado por Delgado et al. (2023), en el Hospital Regional de Tumbes, en el cual, la calidad de atención se relacionó con la satisfacción del paciente, con un Rho de Spearman 0.681, $p= 0,000053$. En el estudio realizado por Chen et al. (2022), se observó que existe una relación lineal entre la experiencia del paciente con el cuidado de enfermería y la satisfacción general del paciente. La experiencia del paciente con el cuidado de enfermería se asoció significativamente con la satisfacción general.

Este trabajo es de gran relevancia, ya que nos dá una mirada a la relación existente entre las competencias que tiene el personal enfermero con la satisfacción del usuario de las Instituciones del área de la salud, teniendo como eje principal la atención del paciente por parte de enfermería. Además evidencia importancia del cuidado que brinda el personal del área de enfermería, a los pacientes, lo que incluye directamente en la percepción de la calidad de la atención recibida y de la satisfacción del paciente.

VI. CONCLUSIONES

1. En la el presente estudio se estableció que el personal del departamento de enfermería de la Clínica de Machala, tiene altas competencias laborales, teniendo mayor porcentaje en competencias específicas en comparación con las competencias generales.
2. Los usuarios de la clínica presentan mayor porcentaje de satisfacción en la atención de enfermería que en el entorno. La dimensión de calidez, mostró mayor porcentaje de satisfacción de los pacientes atendidos, en comparación con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.
3. Existe una relación entre las Competencias laborales del personal enfermero y la satisfacción del paciente-usuario.
4. La dimensión de calidez y fiabilidad se encuentra relacionada con la satisfacción de los usuarios, en contraste con las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad, que no mostraron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario.
5. La atención que brinda el personal de enfermería en el cuidado del paciente se relacionó con la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar la evaluación periódica de las competencias genéricas del personal de enfermería, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención que se brinda a los usuarios de la Clínica y a la vez incrementar su satisfacción.

Fortalecer el talento humano de enfermería a fin de que el trato del paciente sea de calidad y con calidez, a fin de que la satisfacción del usuario se incremente.

Trabajar en las competencias genéricas del personal de enfermería, puesto que la mayoría del personal tenía un bajo puntaje en el mismo.

Concientizar al personal enfermero sobre la importancia de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad y su aplicación con empatía y calidez, a fin que el usuario experimente mayor satisfacción en éstas.

REFERENCIAS

- Acosta Luis, D., Rodríguez López, W. A., Peñaherrera Larenas, M. F., García Hevia, S., & La O Mendoza, Y. (2021). Metodología de la investigación en la educación superior. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(4), 283-293. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v13n4/2218-3620-rus-13-04-283.pdf>
- Acosta-Romo M. y Maya-Pantoja G. (2020). Competencias Clínicas y Carga Laboral de Enfermería en Unidades de Cuidado Intensivo Adultos. *Revista Ciencia y Cuidado. Scientific Journal of Nursing*. 17(2): 22-32. <https://doi.org/10.22463/17949831.1698>
- Aguilar Montoya, C., Chaves Morales, O., Loaiza Madriz, C., Monge Medina, J., Vega Zúñiga, M., Rojas Arias, J., & Campos Rodríguez, G. (2019). Identificación del marco de competencias laborales en enfermería en el Sistema del Seguro Social Costarricense. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (37), 245-262. doi: 10.15517/revenf.v0ino.37.36423. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-45682019000200245
- Ávila, T., & De los Ríos, J. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación En Educación de Enfermería*, 22(2), 128–137. <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/2953/2642>
- Bam, V., Diji, A., Asante, E., Lomotey, A., Adade, P., Akyeampong, B. (2020). Self-assessed competencies of nurses at an emergency department in Ghana. *Afr J Emerg Med*, 10(1):8-12. 10.1016/j.afjem.2019.09.002. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7058887/>
- Barahona, J., & Calapiña, I. (2015). Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto bufonni” del cantón Quinde-esmeraldas periodo mayo–octubre 2015 (Bachelor's thesis, Riobamba: Universidad Nacional de

Chimborazo, 2015.). *Repositorio Dspace de la UNACH*.
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf>

Berrios, Z. D., Gómez, M. L., & Rivas, A. T. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral "Conecta"* Libertad, 5.
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

Burhans, L. M., & Alligood, M. R. (2017). Quality nursing care in the words of nurses. En L. M. Burhans, & M. R. Alligood, Jan leading *Global Nursing Research* (págs. 1689-1697). New York: Wiley.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20557383/>

Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., Zhang, Y., Zhang, Y. (2022). The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling. *Patient Prefer Adherence*, 16:3173-3183. doi: 10.2147/PPA.S386294.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9738976/>

Chen, X., Zhang, Y., Qin, W., Yu, Z., Yu, J., Lin, Y., Li, X., Zheng, Z., Wang, Y. (2022). How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross-sectional study in China. *BMJ Open*, 12(1):e053899. doi: 10.1136/bmjopen-2021-053899.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8765024/>

Clarke, L. y Winch, C. (2006). A European skill framework? But what are skills? Anglo-Saxon versus German concepts. *Journal of Education at Work*, 19(3), 255-269.
[http://westminsterresearch.wmin.ac.uk/2715/1/Clarke %26 Winch 2006 fi nal.pdf](http://westminsterresearch.wmin.ac.uk/2715/1/Clarke_%26_Winch_2006_fi nal.pdf)

Consejo Internacional de Enfermeras CIE. (2021) *Código deontológico del CIE para la profesión de enfermería*. Ginebra, Suiza.

http://www.enfermeriacanaria.com/wptfe/wp-content/uploads/CoE_Version-for-Consultation_October-2020_ES.pdf

- Delgado Medina, L. M., Calero Zea, M. A., Noriega Martínez, S. C., & Castillo Valdiviezo, C. V. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *RECIMUNDO*, 7(1). [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.609-618](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.609-618)
- Díaz, D., Soto, V. (2020). Competencias de enfermeras para gestionar el cuidado directo en la Unidad de Cuidados Intensivos de adultos. *Revista Cubana de Enfermería*. 36(3). <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2020/cnf203l.pdf>
- Díaz J., & Gagüi, M. (2015). Patrón adaptación tolerancia al estrés en los internos de enfermería de la sub-rotación salud reproductiva en el área de tocoquirúrgico del Hospital Dra. Matilde Hidalgo de Procel 2014-2015 [Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Médicas. Escuela de Enfermería]. *Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/8139>.
- Egerod I, Kaldan G, Nordentoft S, Larsen A, Herling SF, Thomsen T., Endacott R. & Grupo INACTIC. (2021). Skills, competencies, and policies for advanced practice critical care nursing in Europe A scoping review. *Nurse Education in Practice*. 54. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2021.103142>
- Enríquez-Quintero, I. D., López-Cisneros, M. A., & Calixto-Olalde, M. G. (2020). Empatía en la relación enfermera-paciente: perspectiva de los patrones del conocimiento de Barbara Carper. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 27(4), 230-236. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim194g.pdf>
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación*. Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32). <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., . . . Canale, M. (Mayo de 2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 29 (3): 278- 287. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fukada, M. (2018). Nursing competency: definition, structure and development. *Yonago Acta Med*, 61:1–7. 10.33160/yam.2018.03.001. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5871720/>
- García, M. (2022). Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del Servicio de Cirugía. Hospital II Jorge Reategui Delgado_Essalud_ Piura, 2022. [Tesis de postgrado, Universidad ULADECH CATÓLICA]. *Repositorio Institucional ULADECH*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29003>
- George, R., Gámez, Y., Matos, D., González, I., & Laborí, R. (2021). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Revista de información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 0(37). <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588>
- Gomez, L. (Oct. 2022). Definición de Conocimiento. *DefinicionABC*. <https://www.definicionabc.com/ciencia/conocimiento.php>
- Griffin, P. y Care, E. (2014). *Developing learner collaborative problem solving skills [Desarrollando habilidades de resolución de problemas en*

estudiantes]. <https://sodas.ugdome.lt/bylos/GENERAL/8af7dd98-d82c-4d81-90ed-7f912c0dfcf0.docx>

Guo, H., Zhu, W., Li, J. (2023). Developing a core competency framework for advanced practice nursing in mainland China: a sequential exploratory study. *BMC Nurs*, 22(1):179. 10.1186/s12912-023-01355-4. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10207664/>

Hadadian-Chaghaei, F., Haghani, F., Taleghani, F., Feizi, A. & Alimohammadi, N. (2022). Nurses as Gifted Artists in Caring: An Analysis of Nursing Care Concept. *Iran J Nurs Midwifery Res*. 14; 27 (2):125 - 133. 10.4103/ijnmr.ijnmr_465_20. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8997175/#ref22>

Hernández Sampieri, R. (2018) Metodología de la investigación. Las Rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Editorial McGraw Hill*. Sexta edición pag. 68. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>

Karaca, A. & Durna, Z. (2019) Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*, 4;6(2):535-545. doi: 10.1002/nop2.237. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>

Leung, K, Trevena, L, Waters, D. (2016). Development of a competency framework for evidence-based practice in nursing. *Nurse Educ Today*, 39:189-96. doi: 10.1016/j.nedt.2016.01.026. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27006055/>

Manrique, N. (2021). ¿Cuáles son las principales causas de las denuncias contra los profesionales de salud en Ecuador?. *Edición Médica*, 1. <https://www.edicionmedica.ec/secciones/profesionales/-cuales-son-las->

[principales-causas-de-las-denuncias-contra-los-profesionales-de-salud-en-ecuador--98193#:~:text=Las%20extensas%20listas%20de%20espera,de%20los%20m%C3%A9dicos%2C%20son%20motivantes.](#)

Marine, K., Pazetto, A. & Guedes, J. (2023). Nurses' professional competencies in urgency and emergency units: A mixed-methods study. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 2(31)e3935. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/47WH9xcpzqgRncDyScRP4GN/?format=pdf&lang=es>

Mrayyan, M., Abunab, H., Abu, A., Rababa, M., Al-Rawashdeh, S., Algunmeeyn, A., Abu, A. (2023). Competency in nursing practice: a concept analysis. *BMJ Open*. 2023 Jun 1;13(6):e067352. doi: 10.1136/bmjopen-2022-067352. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10255110/>

Mazacón, M, Paliz, C. y Caicedo, L. (2020). Las competencias profesionales de la enfermería y su efecto en la labor profesional. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 24(105), 72-78. Recuperado de <https://scholar.archive.org/work/7pz2gmfyfxfnxmcmorpm7gle/access/wayback/https://www.uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/download/383/798>

Ministerio de Salud de Perú MINSA. (2012) Guía Técnica para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. *Dirección de Calidad en Salud*. Lima. 1-58. <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/sue/sue-1.pdf>

Mondragon-Barrios, L. (2009). Consentimiento informado: una praxis dialógica para la investigación. *Revista de investigación clínica; órgano del Hospital de Enfermedades de la Nutrición*, 61(1), 73. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2788237/>

- Mrayyan, M., Abunab, H., Abu, A., Rababa, M., Al-Rawashdeh, S., Algunmeeyn, A., Abu, A. (2023). Competency in nursing practice: a concept analysis. *BMJ Open*, 1;13(6):e067352. 10.1136/bmjopen-2022-067352. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10255110/>
- Mulugeta, H., Wagne, F., Dessie, G., Biresaw, H., Habtewold, T. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Nurs*, 18:27. 10.1186/s12912-019-0348-9. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6615179/>
- Nabizadeh-Gharghozar, Z., Alavi, N. & Ajorpaz, N. (2021). Clinical competence in nursing: a hybrid concept analysis. *Nurse Educ Today*, 97:104728. 10.1016/j.nedt.2020.104728. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33348301/>
- Napanga Quispe, A. (2020). Competencias profesionales de la enfermera y satisfacción del usuario del Servicio de Medicina del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen Lima 2019. [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. *Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44529>
- Palací, F. (2005). Psicología de la Organización. En F. Palací, *Iniciativa en la Organizaciones* (pág. 157). Madrid: Pearson.
- Ramírez, E., Placencia, M., Fuentes, B., Tucto, L., Ramírez, D., y Loli, R. (2021). Perfil por competencias de enfermeras especialistas en emergencias y desastres en establecimientos de salud de Lima-Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3864>
- Rivas, P., Gaona, K., Luna, A., & Toaquiza, L. (2022). Satisfacción de usuarios del Ambulatorio IESS Santo Domingo. *Polo del Conocimiento*, 7(10), 644-665. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4750>
- Rivera, G., Lima, J., Lapo, E., & Moreta, A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del

hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018.
Ciencia Digital, 3(3), 162-177.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Rodríguez, R., & Arevalo, D. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Santos, A. C. (2012). Gestión del Talento Humano y del Conocimiento. En A. C. Santos, *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento* (págs. 18 - 20). Bogota: Ecoediciones.

Soares, M., Leal, L., Resck, Z., Terra F., Chavez L. & Henriques, S., (2019). Avaliação de desempenho por competências em enfermeiros hospitalares. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 27. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3173.3184>

Shin, S., Hong, E., Do, J., Lee, M., Jung, Y., Lee, I. (2022). Development of Critical Reflection Competency Scale for Clinical Nurses. *Int J Environ Res Public Health*, 19(6):3483. 10.3390/ijerph19063483.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8956020/>

Tumbaco-Quimis, K., Tumbaco-Quimis, Y., Jaime-Pincay, N., Jaime-Villafuerte, M. (2021). Gestión del cuidado de enfermería basada en la evidencia. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. 7(12), 341-352. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i12.43>

Vallejo-Gómez, L., Ruiz-Recéndiz, M., Jiménez-Arroyo, V., Alcántar-Zavala, M. & Huerta-Baltazar, M. (2021). Instrumentos para medir competencias en enfermería: revisión sistemática. *Sanus*, 6, e198.
<https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.198>

Velásquez, L. (2021). Competencias laborales del personal y su influencia en la satisfacción de los padres de familia en una institución educativa privada de

Lima Metropolitana. Desde el Sur, 13(1), e0010.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v13n1/2415-0959-des-13-01-e0006.pdf>

Vega, M., & Carbo, J. (2018). Sistema Web Para La Emisión De Permisos De Funcionamiento A. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Babahoyo]. *Space*, 4-6. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1172>

Zafarnia, N., Abbaszadeh, A., Borhani, F., Ebadi, A., Nakhaee, N. Moral. (2017). Competency: meta-competence of nursing care. *Electron Physician*, 9(6):4553-4562. doi: 10.19082/4553.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10078421/>

Zumstein-Shaha, M. & Grace, P. (2023). Competency frameworks, nursing perspectives, and interdisciplinary collaborations for good patient care: Delineating boundaries. *Nurs Philos*,24(1):e12402. doi: 10.1111/nup.12402.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10078421/>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN
Competencias laborales	Conjunto de rasgos o cualidad de un individuo, Estas características se encuentran dentro del individuo y se relacionan con un estándar de efectividad dentro de un trabajo (Allen, 2015).	Características de las competencias que posee el personal enfermero. Se medirá mediante un cuestionario	Empatía	Interés en las personas Selección del comportamiento	Cuestionario, con escala Likert. Escala del 1 al 5 1 Nunca 2 Casi nunca 3 Algunas veces 4 Casi siempre 5 Siempre
			Valores	Realiza su trabajo con responsabilidad	
			Habilidad	Capacidad en el desarrollo de sus funciones Capacidad en el análisis de las situaciones en el trabajo	
			Conocimiento	Conocimiento sobre las actividades referentes a su puesto de trabajo. Organización de tiempo y materiales para sus actividades	
Satisfacción de los usuarios	Percepción del usuario con respecto a la calidad del servicio de salud que recibe (Febres & Mercado, 2020)	Nivel de satisfacción Se medirá mediante un cuestionario	Calidez	Trato amable en la atención	Cuestionario, con escala Likert. Escala del 1 al 5 1 Nada satisfecha 2 Poco satisfecho 3 Moderadamente satisfecho 4 satisfecho 5 Muy satisfecho
			Fiabilidad	Atención equitativa Capacitación al usuario	
			Capacidad de respuesta	Atención rápida Tiempo de espera	
			Seguridad	Procedimiento minucioso Aplicación de normas y protocolos	
			Aspectos tangibles	Orden y limpieza Iluminación Organización de espacios	

Operacionalización de variable competencias laborales del personal de enfermería

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala índice	Categoría	Niveles y rangos
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Interés en las personas Selección del comportamiento 	1, 5, 6	Nominal	Siempre (5)	Alto (145 – 120)
Valores	<ul style="list-style-type: none"> Realiza su trabajo con responsabilidad 	2, 3, 4, 7		Casi siempre (4)	
Habilidad	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad en el desarrollo de sus funciones Capacidad en el análisis de las situaciones en el trabajo 	9,10		Algunas	Medio (90-119)
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Conocimiento sobre las actividades referentes a su puesto de trabajo. Organización de tiempo y materiales para sus actividades 	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25		Veces (3)	Bajo (29- 89)
			Casi nunca (2)		
				Nunca (1)	

Operacionalización de variable satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala índice	Categoría	Niveles y rangos
Calidez	<ul style="list-style-type: none"> Trato amable en la atención 	1,4, 6,9	Nominal	Muy satisfecho (5)	Alto (80 – 100)
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención equitativa Capacitación al usuario 	2, 8, 10, 11		Casi siempre (4)	
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención rápida Tiempo de espera 	3, 12		Algunas	Medio (50-79)
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento minucioso Aplicación de normas y protocolos 	9, 13,14		Veces (3)	Bajo (20-49)
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Orden y limpieza Iluminación Organización de espacios 	15, 16, 17, 18, 19,20		Casi nunca (2)	
				Nunca (1)	



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Evaluación de competencias laborales en el personal de enfermería y satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023", cuyo autor es CEDEÑO VALLADARES GISELLA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE DNI: 06776978 ORCID: 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 09-08-2023 09:39:44

Código documento Trilce: TRI - 0621673