



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Relación entre gestión por competencias y calidad del servicio de las enfermeras de una  
clínica de Trujillo, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en gestión de servicios de la salud**

AUTORA: Br. Ruíz Sánchez Elsa Erlita

(ORCID: 0000-0002-7643-5081)

ASESORA: Dra: Guzmán Avalos Eliana Jackeline

(ORCID: 0000-0003-2853-5665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

**Dirección de los Servicios de la Salud**

TRUJILLO - PERÚ

**2019**

## DEDICATORIA

### ***A Dios y la Virgen María:***

*Por haber bendecido mi vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.*

### ***A mis padres:***

*Por su amor, paciencia, esfuerzo y apoyo constante me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo del esfuerzo, valentía y de no temer a las adversidades.*

### ***A mi hermano:***

*Por ser mi constante motivación, por caminar juntos en los buenos y malos momentos, por ayudarme a concluir esta investigación de la manera en que se suponía que fuera. Gracias por ser mi hermanito.*

Ruíz Sánchez Elsa Erlita

## **AGRADECIMIENTO**

*A las Autoridades y Personal de Enfermería de Clínica SANNA:*

*Por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento de salud.*

*A los Expertos Dra. Luisa Bertha Chu Campos, Dra. Dorila Eugenia Tapia Ugaz y Mg. Angel Aladino Florián Florián:*

*Por su valiosa colaboración en la evaluación y validación de los instrumentos empleados en la presente investigación.*

*A mis Maestras Dra. Eliana Jackeline Guzmán Avalos, Dra. Gladys Lola Luján Johnson y Dra. Miryam Griselda Lora Loza*

*Por su esfuerzo y dedicación, quienes, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado en mí que pueda culminar mis estudios de maestría.*

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con el Reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Relación de la gestión por competencias con la calidad del servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo”, con la finalidad de obtener el grado de Académico de Magister en Gestión en los Servicios de la Salud.

La investigación incluye una primera parte donde se describe la problemática del tema a investigar, dentro de ella se precisan dos variables de estudio la gestión por competencias y la calidad de servicio, cada una de ellas con sus respectivas dimensiones, en donde se determinó la relación entre ambas variables y las dimensiones de gestión por competencias relacionadas con la variable calidad de servicio. Para medir ello se utilizó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios como instrumentos.

La tesis continúa con la presentación, descripción y discusión de los resultados con otros estudios. Por último, se finaliza con las conclusiones más relevantes extraídas del análisis empírico en forma de principales aportaciones, así como de las principales líneas de investigación que se recomiendan a futuro.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado recibo vuestros aportes y sugerencias para seguir mejorando el presente trabajo de investigación, así como la comprensión ante errores involuntarios que sabré enmendar.

Atte; Br. Elsa Erlita Ruíz Sánchez

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

### **PRESIDENTE**

DRA. LORA LOZA MIRYAM GRISELDA

---

### **SECRETARIA**

DRA. LUJÁN JOHNSON GLADYS LOLA

---

### **VOCAL**

DRA. GUZMÁN AVALOS ELIANA JACKELINE

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

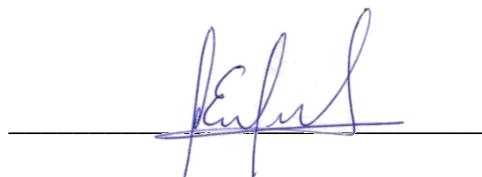
Yo, Br. **Elsa Erlita Ruíz Sánchez**, educando del Programa **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 44508011 con la tesis titulada **“Relación de la gestión por competencias con la calidad del servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo”**

Declaro bajo juramento que:

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

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

Trujillo, Agosto del 2019



Br. Elsa Erlita Ruíz Sánchez

DNI: 44508011

## INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN .....	iv
PÁGINA DEL JURADO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. MÉTODO .....	26
2.1 Diseño de investigación.....	26
2.2 Variables, Operacionalización .....	27
2.3 Población y muestra.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	28
2.5 Procedimiento.....	30
2.6 Métodos de análisis de datos .....	30
2.7 Aspectos éticos .....	30
III. RESULTADOS .....	32
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES .....	48
VI. RECOMENDACIONES .....	49
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	50
ANEXOS .....	57

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	322
<i>Gestión por competencias de las enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019.</i> .....	322
Tabla 2 .....	333
<i>Calidad de servicio de las enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019</i> .....	333
Tabla 3.....	
Prueba de normalidad de las dimensiones de gestión por competencias y calidad de servicio en enfermeras en una clínica de Trujillo, 2019.....	344
Tabla 4.....	355
<i>Relación entre la dimensión motivación de la gestión por competencias calidad y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019.</i> .....	355
Tabla 5.....	366
<i>Relación entre la dimensión rasgos de la gestión por competencias y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo. 2019</i> .....	366
Tabla 6.....	377
<i>Relación entre la dimensión conocimiento de la gestión por competencias y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo. 2019</i> .....	377
Tabla 7.....	388
<i>Relación entre la dimensión concepto de uno mismo de la gestión por competencias y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo. 2019</i> .....	38
Tabla 8.....	399
<i>Relación entre la dimensión habilidades de la gestión por competencias y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo. 2019</i> .....	399
Tabla 9.....	40
<i>Relación entre Gestión por competencias y Calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019</i> .....	40

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad del servicio de las enfermeras que laboran en la clínica SANNA. El diseño de investigación descriptivo correlacional simple; y se realizó en el Servicio de hospitalización, emergencia y consulta externa de la Clínica SANNA de Trujillo durante los meses de Mayo - Junio de 2019. La muestra estuvo constituida por 60 enfermeras a las cuales se les aplicó los instrumentos: cuestionario que mide la gestión por competencias y el cuestionario que mide la calidad de servicio. Los resultados fueron procesados en SPSS. Se obtuvo que la gestión por competencias es buena en un 75%; y regular en un 25%, la calidad de servicio es buena en un 96,7%; y regular en un 3,3%. No existe relación entre la variable y la dimensión motivación ( $p$  valor=0.286), los rasgos de las enfermeras no se relacionan con la variable ( $p$  valor=0.475), el conocimiento no se relaciona con la variable ( $p$  valor=0.104), el concepto de uno mismo se relaciona con la variable ( $p$  valor=0.012), no existe relación entre la variable y dimensión habilidades ( $p$  valor=0.773). Se concluye que la gestión por competencias no está relacionada con la calidad de servicio de enfermeras de la Clínica SANNA de Trujillo ( $p$  valor= 0.415).

**Palabras clave:** Gestión por competencias, Calidad de servicio, Enfermeras.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine whether there was a relationship between the management by competitions and the quality of the nurses' service. The investigation design descriptive correlational simple; and it was realized in the Service of hospitalization, emergency and external consultation of the Clinic SANNA of Trujillo during May - June, 2019. The sample was composed of 60 nurses to which they applied the instruments: questionnaire that measures the management by competencies and the questionnaire that measures the quality of service. The results were processed in SPSS. It was obtained that the management by competences is good in 75%; and regulate at 25%, the quality of service is good at 96.7%; and regulate at 3.3%. There is no relationship between the variable and the motivation dimension (p value = 0.286), the traits of the nurses are not related to the variable (p value = 0.475), knowledge is not related to the variable (p value = 0.104), the concept of oneself is related to the variable (p value = 0.012), there is no relationship between the variable and skills dimension (p value = 0.773). It is concluded that the management by competences is not related to the quality of service of nurses of the SANNA Clinic of Trujillo (p value = 0.415).

**Key words:** Management by competitions, quality of service, nurses.

## I. INTRODUCCIÓN

El mundo de la globalización exige transformaciones y con ello la competitividad en las organizaciones; incluso de las instituciones de salud, quienes han comenzado a verificar sus tipos o modelos de gestión operacional e implementar la calidad de atención en los servicios de salud por medio de la acreditación, para optimizar su trabajo en cada servicio brindado. El criterio utilizado en la acreditación en cuanto a la evaluación de los servicios de enfermería ha incluido con énfasis las áreas asistenciales, administrativas, organizacionales, de enseñanza e investigación donde el 70% de las personas busca un lugar donde ser atendido por recomendaciones de terceros (Oliveira y Kowal, 2011).

En suma, las instituciones han necesitado profesionales con competencias que permitan un mejor desempeño en el trabajo, con capacidad de resolver los problemas fortuitos y tener alcance y satisfacer las necesidades de las personas a quienes atienden; asimismo que colaboren con sus objetivos trazados de la organización. Es así que las competencias individuales están unidas a las estrategias y competencias que requiere la organización en los espacios académicos y profesionales; esto se constituye por un desarrollo mutuo, en el cual la organización reconoce el desempeño de las personas debido a que benefician y ayudan a dirigir los objetivos de la misma; y por ende las personas están más centradas en desarrollarse personalmente, así como ser incluidas en el trabajo laboral (Oliveira y Kowal, 2011).

Asimismo, por esta misma época las competencias en las organizaciones privadas y públicas fueron disponibles en el desarrollo del ciclo de gestión de los recursos humanos. Es así que el elemento que constituye una dificultad para la unidad y coherencia en la práctica de las competencias de la gestión de recursos humanos es una perspectiva diferente y su aplicación, aun cuando vienen de un mismo origen con otras instituciones, en este caso, de formación, y que es accesible verificar su articulación y su complementariedad. A partir de los estudios mencionados, organizaciones y gobiernos han propuesto la iniciativa de desarrollar la definición de las competencias en diferentes niveles (MINSA-DGGDRH, 2011).

También, en países que forman parte de la Organización Económica de Cooperación para el Desarrollo (OECD) como el Reino Unido, Canadá, Australia, Francia y España, está siendo utilizada la gestión por competencias mediante los sistemas de certificación, con la finalidad de dar mayor claridad entre la oferta y la demanda laboral y mayor eficiencia a los programas de capacitación laboral (Urbina, Silvio, Cárdenas y Otero, 2005).

Asimismo, empresas de Estados Unidos, Europa y América Latina, han incluido la gestión de recursos humanos fundamentado en la competencia laboral como un instrumento en mejora de la productividad manteniendo un clima organizacional positivo en las relaciones interpersonales. De esta manera se hace evidente la revalorización de la contribución humana a través del conocimiento, capacidad de hacer frente a las necesidades y aprender de la organización (Organización Internacional del Trabajo, 2009).

Por consiguiente, el Hospital Universitario La Paz, en Madrid que atiende aproximadamente 500.000 ciudadanos, cuenta para ello con 1.826 personas que pertenecen a la profesión de enfermería. La misión es brindar una asistencia de salud continua, holística, personificada y de calidad a los pacientes que necesiten de este servicio. Lo que se quiere es lograr la perfección del cuidado de la salud-enfermedad a nivel individual, familiar y comunitario, en el que la persona es capaz de involucrarse en su cuidado y decidir por ella misma, según el Modelo de Dorothea Orem. El hospital se orienta principalmente a los valores de la confianza, competencia y compromiso de los profesionales que laboran en él. Asimismo, dispone de competencias directivas y competencias para el enfermería, ambos desarrollados en el año 2005 Comunidad de Madrid, (2012).

Por otro lado, Estados Unidos inició en 1997 un amplio programa para definir las competencias de las distintas ocupaciones laborales a nivel nacional; el objetivo se fundamenta en instaurar un sistema nacional de estandarización y certificación de habilidades. Este programa comprende diferentes fases de implantación y se prolongará hasta 2015. A nivel empresarial se trabaja con competencias y no existe o es raro ver a una empresa que no trabaje con este programa (Calvo, 2010). Según Cejas, la implementación de la formación por competencias comenzó de manera imparcial justo en el área de

enfermería, ya que en 1973 se implanta este modelo por primera vez en una escuela de Enfermería de nivel medio en Milwaukee (Cejas, 2008).

En efecto, en América Latina el enfoque de competencias sigue una formación técnica y universitaria, centrando a las instituciones en la mejora de la calidad de atención, congruencia y eficiencia en la aplicación de sus programas. Por otro lado, se utilizó en el diseño de las políticas de empleo, conduciéndola hacia la transparencia del mercado laboral del trabajo, encaminándonos a éstas como a la mejora de las capacitaciones. Es así que esto llegó a aplicarse en las políticas de gestión de los recursos humanos de los Ministerios de Educación y del Trabajo destacando en las políticas educativas de orden nacional (MINSA-DGGDRH, 2011c).

Por último, al hablar de una perspectiva funcional en base a la competencia laboral, éste ha surgido como un elemento de discusión en los países transformadores de la industria acerca de optimizar la relación del régimen educativo con el laboral, con la finalidad de promover una adecuada instrucción del recurso humano; siendo instaurado por instituciones inglesas estatales a fin de certificar a los profesionales a nivel nacional. A partir de este modelo, existe a su vez uno español y otro mexicano; siendo este último el que mayor impulso ha tenido. En Sudamérica, Colombia, Chile y Argentina, constituyen países que se han unido al proceso de modernización en competencia laboral para fortalecer paulatinamente una nueva manera de afrontar la relación entre la formación y el desempeño laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2009).

Además, los contenidos de estas leyes tienen como objetivo enfatizar el liderazgo de enfermería y desarrollar los procesos de formación profesional, la calidad de los cuidados en la atención de los pacientes basado en la ética del desempeño laboral del trabajo, posicionando a estos profesionales como gestores del cuidado, la dirección de los servicios de salud, el trabajo comunitario en razón de responder a las necesidades de las poblaciones vulnerables de la sociedad. Con estas consideraciones, las competencias de los enfermeros implican un proceso de proyección, lo cual se verá demostrado el poder de enfermería para la interacción en las situaciones sociales o colectivas que se requiera impulsar o fortalecer, preservando así el cuidado de la vida y la salud de todos los miembros de la comunidad,

favoreciendo con la cimentación de una vida digna y el estado de bienestar general (Ministerio de Salud de Colombia, 2016).

Asimismo, en hospitales y clínicas, el desarrollo organizacional moderno debate los procesos de dirección del personal, definiéndolos como un recurso importante para el buen desempeño y logro de los objetivos de las empresas, originándose a partir de ellos una cultura de valores, para posicionarse en la base del desarrollo organizacional, siendo esto una etapa muy importante para la empresa que se genera como un espacio donde los individuos pueden desarrollarse y a partir de ello mantener la sostenibilidad de la misma. Esta evolución conlleva a un empoderamiento de la gestión de recursos humanos en el trabajo laboral relacionado con las capacidades de cada persona en el desarrollo de las tareas de rutina, innovando y capitalizando las acciones de la empresa (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2005).

Nuestro país también ha sido partícipe de esta implementación de la gestión por competencias. Así el MINSA (2016), refiere que esto se viene dando en las instituciones públicas y privadas, la evaluación por competencias para el recurso humano, considerándolo como un valor importante e instrumento estratégico para guiar el desempeño del talento humano y alcanzar los objetivos institucionales; mediante la implementación de la Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), y la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR).

La Gestión por Competencias es una guía que sirve para solucionar problemas del recurso humano: la brecha entre la formación del personal, y los resultados sanitarios deseados (Ministerio de Salud: MINSA, 2011). El Ministerio de Salud define a las competencias técnicas como un “Conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades verificables que se aplican en el desempeño de las funciones del puesto de trabajo” (MINSA-DGGDRH, 2014).

Las competencias laborales son empleadas por asociaciones gubernativas encargadas de la educación con calidad, como el SINEACE y sus miembros de operaciones, con la finalidad de formar recursos humanos y la certificación constante de los mismos. Es

también sistematizado por la Autoridad Nacional del SERVIR, en la reglamentación general del régimen de recursos humanos. En el caso de salud, es coordinada por el MINSA. Por ello es importante seguir una metodología adecuada que permita el progreso de cada institución y sumar los logros (MINSA, 2011).

Para el MINSA-DGGDRH (2011), la certificación profesional por competencias da inicio a un nuevo espacio y retos para los colegios profesionales; esto consistirá que el profesional debe contar con los conocimientos suficientes, habilidades competentes, destrezas adecuadas para realizar un trabajo exitoso en beneficio de las instituciones empleadoras; y sobretodo de la demanda a atender, siguiendo constantemente los objetivos propuestos.

La certificación profesional a través de la evaluación de las competencias consiste en su demostración en un proceso de evaluación que recoge la realidad del desempeño laboral del profesional, conocimiento certificado a través de la Norma de Competencia Profesional. Asimismo, esta realidad permite saber y comprender el estado de competencias del profesional, si éste ha logrado la competencia requerida o está en el proceso de lograrlo. La evaluación realizada a los profesionales permite encontrar las dificultades entre el desempeño laboral demostrado y el solicitado por la empresa, y realizar capacitaciones para ir mejorando la calidad del servicio del profesional. (Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria: CONEAU, 2011).

Para el desarrollo de las experiencias, motivo de la presente sistematización se comparte la propuesta teórica y metodológica del SINEACE sobre la evaluación de las competencias profesionales. Coincidiendo ambas en las competencias técnicas y en la metodología funcional, aunque el MINSA con elementos específicos, poniendo énfasis en la “calidad del trabajo” y en los “estándares de desempeño”, así como su alineamiento a la problemática sanitaria (MINSA-DGGDRH, 2014).

Las competencias laborales para enfermeras constituyen un componente primordial para una gestión del cuidado con calidad y excelencia en la atención. De igual manera permite corresponder a los lugares de mayor acceso limitado, enfrentando las dificultades, las brechas para lograr el acceso a la salud de las personas y sus familias, favorecer el cuidado

de la salud con calidad y seguridad. Formar enfermeras/os no es un simple hecho de realizarlo cumpliendo objetivos y propuestas; sino que el rol que se ejerce es fundamental en la estructura e interioridad de una fuerza de trabajo en ello; porque no sólo está los conocimientos sino la habilidad y voluntad propia basada en la ética profesional para que la calidad del cuidado sea exitosa, constituyendo una mejora en la capacidad de cada institución de salud (Malvarez, 2005).

Asimismo, se afirma que la enfermera/o profesional es competente cuando demuestra en su cuidado los conocimientos, habilidades, capacidad de solución de problemas de forma rápida y efectiva, toma de decisiones adecuadas en los momentos críticos con un juicio acertado en todas sus acciones durante su desempeño laboral. Las enfermeras/os deben reflejar la formación brindada en la educación universitaria de cualquier institución durante su desempeño laboral siguiendo las pautas pertinentes que se requieren en la empresa, como el conocimiento, juicio y perspicacia, habilidades de cognición, psicomotricidad personal, y actitudes personales basadas en una cultura de valores (Malvarez, 2005).

Por lo tanto, siguiendo las pautas mencionadas anteriormente, se define a las competencias como el conjunto de conductas que implica tener conocimientos, habilidades y características personales, para lograr el éxito en el trabajo y permanecer en él siguiendo indicadores de evaluación para medir el desempeño laboral de la enfermera/o gerente. En Chile, la gestión del cuidado constituye el atributo del rol profesional, comprendiéndose como la acción profesional enfermera basado en la ciencia del cuidado (Ibarra, 2006). Direccionar los procesos del cuidado enfermero involucra a la atención de salud de manera oportuna, integral, holística, evitando riesgos a los usuarios, al equipo multidisciplinario, como a la institución de salud, la familia y la comunidad, maximizando el beneficio como consecuencia del accionar (Ibarra, 2006).

Por otro lado, las teorías y modelos de enfermería basan el cuidado de la salud de las personas como el centro de la profesión enfermera (Ibarra, 2006). El cuidado de la salud incluye a la persona, su familia y la comunidad, no sólo si éstas se encuentran enfermas, sino también sanas como un sistema basado en la promoción de la salud prevención de la enfermedad; asimismo, comprende a todas las edades del ciclo familiar y en todos sus contextos; también se cuida a personas en estado final de la vida y las discapacitadas

(International Council of Nursing, 2000). En Chile y a nivel mundial siguiendo las funciones esenciales de la enfermera/o es la participación en espacios de política de salud y la gestión de ese sistema (International Council of Nursing, 2000.)

Además, la calidad de atención brindada por parte de enfermería exige ser profesionales con valores, actitudes y aptitudes, conocimientos necesarios y suficientes, orientándose a los objetivos de salud dados por el Estado a través del Ministerio de Salud, estableciendo también dimensiones basadas en la ética profesional, interpersonal y de discernimiento. De modo que la gestión del cuidado constituye competencias profesionales desarrolladas por la enfermera/o capacitado para organizar, “Constituye un ejercicio de competencias personales, profesionales e instrumentales que desarrolla la enfermera para organizar, sistematizar y modular los cuidados diferentes niveles de atención cerciorándose con ello la eficacia de los mismos (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008).

El desarrollo de la profesión como disciplina surge en 1860 con Florence Nightingale creadora de la escuela de enfermeras y pionera de la enfermería moderna introduciendo la educación formal orientada a lograr una preparación de calidad humana, técnica y ética de manera que con su empeño aportó al logro de mejores estándares de calidad en la atención de salud (Mastrepa y Gibert, 2016).

Otras teorías como Hildegard Peplau, que se enfoca en las relaciones interpersonales hace mención de como el profesional de enfermería considera los valores y la cultura cuando se brinda la atención en el área hospitalaria, donde muestra la importancia de ese vínculo que se crea cuando se entra en contacto con el paciente y la familia. Callista Roy en su modelo de adaptación, define que el ser humano es un ser biopsicosocial el cual mantiene una interacción constante con su entorno (Mastrepa y Gibert, 2016).

Donabedian (1980), define que la calidad que se brinda en la atención de salud se puede obtener en distintos grados, teniendo como fin lograr el mayor beneficio y que este depende del recurso disponible y los valores que regulan el accionar de las personas. Además, hace mención a que la calidad es lo que el usuario y/o acompañante define determinando si el producto o servicio brindado ha podido satisfacer la necesidad del consumidor.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2017), asegura que la calidad en la atención es la que logra identificar las exigencias para prevenir y promocionar tanto como el tratamiento y mantenimiento ya sea al individuo o una población haciendo uso de los recursos de manera oportuna y efectiva. De manera que la calidad del cuidado de enfermería sea acertada, humanizada, eficiente y continua de acuerdo a la práctica profesional responsable y competente de manera que nos dirija a alcanzar la satisfacción del usuario.

La calidad en el cuidado de enfermería es parte del compromiso profesional ya que es una atención de enfermería que se realiza con el fin de conseguir los resultados esperados en la salud del paciente. De manera que los profesionales desempeñan su actuar dependiendo de la situación en la que las decisiones tomadas tienen el fin de lograr los objetivos y encaminar la calidad de la atención, en el cual el profesional de enfermería ha de ser capaz de manejar las emociones tanto de uno como del paciente, en el momento que se proporciona un apoyo terapéutico apropiado dando la seguridad de su capacidad para desarrollar sus habilidades y comunicarse con eficacia hacia el paciente (Gaviria, 2009).

De ésta manera se infiere que la gestión por competencias y la calidad de servicio son pilares fundamentales dentro de las instituciones de salud y sobretodo dentro de las clínicas privadas como es la clínica de Trujillo. Cualquier variación en éstas, afecta a los usuarios que se atienden y forzosamente a quienes integran la clínica.

Asi mismo, a través de los años se han realizado estudios sobre la gestión por competencias y la calidad de servicio del personal de salud, entre ellos las enfermeras; a continuación se mencionan algunas investigaciones realizadas previamente acerca del tema propuesto; los cuales sirvieron de base para la realización de la presente investigación.

Larumbe, 2014, España, realizó un estudio donde determino la gestión por competencias, la muestra estuvo constituida por las jefaturas de unidad de enfermería de 12 personas; el instrumento utilizado fue la entrevista, cada una de ellas se realizaron por separado. Los resultados fueron la construcción de una matriz, FODA. Se concluye, que este modelo de

gestión de recursos humanos utilizado en hospitales de otras comunidades, podría ayudar a fortalecer la plantilla de las jefaturas de enfermería.

Ninamango, 2014, Perú. realizó la investigación sobre la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, la muestra estuvo constituida por 230 usuarios de los consultorios externos del hospital. Como instrumento se utilizó la encuesta SERVQUAL que consistió en 22 pares de preguntas que miden la satisfacción. Se concluye que la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios encontrados.

En Lima, se realizó la investigación: determinar la relación entre las competencias laborales y la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora, la muestra estuvo constituida por 214 pacientes, el instrumento tuvo 38 preguntas. Se concluye, que existe una correlación significativa (0.947) entre las variables competencias laborales y calidad de atención. Bravo (2014).

Ortiz, 2015, Perú. realizó el estudio denominado competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé, la muestra estuvo constituida por 30 enfermeras. El instrumento fue un cuestionario de 40 preguntas, obteniendo como resultados que el diagnóstico de las competencias laborales de las enfermeras, se encontró en un nivel regular en un 50.0%. Se concluye, que a mayor tiempo de servicios existe un buen nivel de competencias laborales y a menor tiempo de servicios hay una deficiencia del nivel de competencias laborales.

Chumpitaz, 2017, Perú. Realizó la investigación evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla; la muestra estuvo constituida por 25 enfermeras y técnicas de enfermería, el instrumento utilizado fue un cuestionario de evaluación del desempeño laboral por competencias de 21 ítems tipo Likert; se obtuvo como resultados un nivel de desempeño laboral regular de 40% y bueno de 60%. Se concluyó que el nivel del desempeño laboral por competencias laborales fue de regular a bueno.

En suma, este modelo de gestión por competencias y de recursos humanos se centra en lo que los profesionales realizan en su trabajo, pero no estrictamente funcional, sino, además, la observación de los comportamientos durante el desempeño de sus labores. Este modelo es superado por el modelo de dirección de tareas, centrándose en lo que tienen que hacer y seguir la dirección de los objetivos de la empresa. Este modelo nuevo incluye también la conducta personal (Rábago, 2010).

Las organizaciones deben realizar el análisis de los puestos, que consiste en observar e identificar las tareas a realizar por los empleados; seguir este enfoque constituye haberse quedado en lo tradicional y homogéneo. Las competencias son más amplias, con una perspectiva más fantástica dirigida al logro de los objetivos, adaptarse al cambio. Analizar el puesto de trabajo es describirlo, observar el hacer de la persona y la demanda de los clientes. Las competencias predicen, está contenido la misión y la visión de la empresa, se centran el trabajador, su naturaleza en el contexto en el que se definen (Larumbe, 2014).

Las definiciones de las competencias se desarrollan en estos conceptos; Spencer y Spencer (1993), definen a las competencias como la característica subyacente que tienen las personas que indica la forma de comportamiento o de pensamiento, y que puede estar permanente en un periodo amplio. Para Boyatzis, (1982) define como una característica profunda que tiene un individuo, y que están relacionadas con una actuación exitosa en su puesto laboral que viene desempeñando.

La competencia profesional es un constructo de aprendizajes útiles y significativos reales en una situación de trabajo, mediante el aprendizaje en cada una de las experiencias obtenidas en el desempeño laboral. La OIT lo define como una competencia profesional y como la capacidad para desempeñar actividades eficaces en su campo de trabajo y poseer las evaluaciones adecuadas para ello. Se considera a la competencia como una capacidad para realizar un trabajo o cumplir con lo requerido para ocupar un puesto (Organización Internacional del trabajo, 2009).

Las competencias profesionales conforman el llamado perfil de competencias siguiendo ciertas características: son propias de las personas y no del puesto laboral, se definen por medio de conductas medibles, tienen afinidad con los objetivos de la organización. Cada

organización tiene sus propias competencias profesionales, por lo que son intransferibles de cada una de ellas, dentro de las actividades que se desarrollan; pero pueden ser modificadas o actualizadas en función de los requerimientos de la demanda. Para lograr la práctica del concepto de competencia se debe definir las prácticas profesionales que realice el individuo asociado a excelencia e implementar instrumentos válidos para medir el nivel de competitividad asociada a su desempeño (López y Blanco, 2008).

Una persona mostrará comportamientos que requieren ser competentes a través de cinco elementos: saber, referido a los conocimientos en relación con comportamientos implicados en la competencia; saber hacer, poner en práctica en el desempeño los conocimientos adquiridos; saber estar, son las actitudes que van de acorde con las características del entorno de la organización; querer hacer, la motivación debe estar presente en la persona como competencia laboral; poder hacer, implica la capacidad personal y su entorno en donde se aplica (Cabo, 2014).

Referente a la consultora Hay Group, dos son los objetivos centrales que se orientan a las organizaciones para establecer el modelo de gestión por competencias: seleccionar a los idóneos para el puesto y retenerlos, no dejarlos ir, para el próspero éxito de la empresa y de los mismos. Estas competencias dan a conocer cuál debe ser el perfil exacto de competencias para ocupar un puesto laboral y la persona más idónea para ello, la que se adecúe mejor observando su desempeño en sus actividades. El uso de estas competencias da una referencia a las conductas a seguir en cada puesto y el cumplimiento justo y eficaz para la empresa por parte de la persona (Using competencies to Identify High Performers- Hay Group, 2003).

Asimismo, las competencias consisten en desarrollar para tener profesionales excelentes e identificar siempre a los mejores siguiendo una metodología adecuada para cada competencia. Además, se busca también un cambio cultural a través de comportamientos esenciales, siguiendo criterios fiables. Detectar los perfiles de competencias de cada profesional permite mostrar a los más idóneos para cada puesto y desarrollar los potenciales a través de una planificación de carrera (Cabo, 2014).

De ésta manera, las variables no visibles de este modelo corresponden a valores o roles sociales como la imagen de la persona proyectada hacia los demás, el reflejo de lo que cree como importante ser o hacer; la autoimagen, cómo una persona se ve a sí misma; el rasgo como patrón conductual habitual; y los motivos, referidos a pensamientos consistentes en dirigir y mover conductas personales (Fundación Chile, 2004).

En suma, las funciones de la organización no se deben formular como un sistema cerrado; sino un sistema de relación con el entorno que le rodea. Por lo tanto, cada trabajador cumple su función dentro de la empresa en relación no sólo con los sistemas, sino con los subsistemas dentro de la misma, estando su función en relación con el entorno (Mertens, 1996). Este modelo se aplica para identificar las competencias, analizar los conocimientos y las actitudes, aptitudes de los trabajadores; también observar sus habilidades en el desempeño de sus funciones; teniendo como resultados la aplicación de las mismas en las organizaciones, identificando las características de cada trabajador para obtener un buen resultado que sea favorable para la empresa dando solución a los diversos problemas presentes en ella (CIDEDEC, 2000).

Este modelo está basado en medir resultados seguido después de los objetivos planteados en la empresa, identificando el objetivo principal hasta llegar a la competencia (Mertens, 1996). Se establece como característica fundamental identificar y describir de forma concreta las funciones de la empresa y los fundamentos de las actividades productoras, lo cual permite la movilización de las funciones hacia la realidad laboral.

El modelo constructivista se establece en el análisis de las relaciones de los grupos con su entorno, la formación y el empleo. Se describe a las competencias se ha tomado como referencia a las personas con sus posibilidades laborales y sus objetivos, también al entorno de la empresa con la cual se relacionan. La competencia se construye no sólo en función de lo que demanda el mercado; sino que es la única que valora la importancia de la persona, sus posibilidades y sus objetivos profesionales. Se construye a través de aprendizajes, incluyendo a la población con competencias menores (CINTERFOR, 2000).

En consecuencia, para ocuparse de una política de gestión por competencias se hace necesario romper la brecha de la enseñanza – aprendizaje tradicional motivando a las personas un régimen de formación con experiencias de cambio mediante la práctica, en el

que adviertan de forma activa y conectada tanto las organizaciones y representantes de la educación, ya que éstos influyen en la formación y capacitación de los profesionales; y éstos a la vez tienen influencia en el medio laboral y comunitario (CINTERFOR, 2000).

Al hablar de competencias laborales, debemos analizar primero sobre las causas que conllevan a una baja calidad, eficiencia y eficacia de las instituciones, con la finalidad de identificar las competencias idóneas para un trabajo y lograr la productividad en las empresas. Para ejecutar este proceso, no sólo se debe pensar en el desempeño de los trabajadores que son más sobresalientes en su trabajo (enfoque conductista), sino que debe considerarse las opiniones de todos los trabajadores, a lo que debe incluir a los trabajadores con menor grado de instrucción, pues su inserción sólo puede ejecutarse si sus conocimientos, prácticas y valoraciones culturales son estimadas y admiradas (Mertens, 1996).

En Francia es donde podemos observar la aplicación de este modelo, con la construcción de una enseñanza media a profesionales de salud que convierten su formación en el lugar de trabajo en materia necesaria, e introducen el conocimiento en sus mismos compañeros de trabajo para fortalecer los puntos débiles. Los esfuerzos se han dirigido a identificar las competencias requeridas para un cierto trabajo laboral, un puesto de trabajo, siendo ello realizado de manera participativa con los empresarios y los trabajadores; así también con los directivos de las organizaciones, siguiendo una visión e interpretación distinta, y esta coordinación permitirá identificar las competencias con mejor resolución (CIDEDEC, 2000).

El cuidado enfermero es la acción ejercida por la enfermera administradora de cuidado que entabla una relación con el paciente, siendo ésta interpersonal comprendiendo al usuario en su totalidad en el ambiente donde éste se encuentre, haciendo énfasis en su prevención, restableciendo su salud en el proceso de la enfermedad. Por otro lado, Donabedian refiere a la atención de salud como calidad elevada que toma en cuenta los requerimientos del ámbito en salud en los aspectos educativos, preventivos y de mantenimiento de las personas de manera efectiva y completa, actuando en forma oportuna y eficaz, favoreciendo la calidad hacia la persona, su familia y la sociedad misma, logrando satisfacer las necesidades (Silva – Phon, 2015).

La calidad del cuidado de enfermería está fijada en una prestación de servicios en base a lo humano, con conocimientos, actitudes, destrezas en favor del paciente, siendo un profesional con las competencias necesarias para lograr el bienestar y la satisfacción en el mismo. El Colegio de Enfermeras del Perú estima que la calidad del cuidado de enfermería es una labor no obligada; sino significativo para alcanzar los resultados, significa entonces concebir una educación y cultura de calidad de la atención que sean capaz de proporcionar las atenciones de enfermería, adaptando dispositivos autorreguladores con análisis de materia constructiva, con superación, regocijo y satisfacción del trabajo realizado en calidad de la atención (Colegio de Enfermeros del Perú, 2008).

Sin embargo, la instancia del Consejo Internacional de Enfermeras, se refiere principalmente al enfoque profesional que se le da al personal de enfermería para considerar la ejecución de su profesión como la promoción de la salud y prevenir las enfermedades, brindar salud y atender el sufrimiento (Consejo Internacional de Enfermeras, 2012). Todo usuario tiene derecho a una calidad de atención adecuada con un profesional que cumple con las competencias para desempeñar u puesto en beneficio de la persona que recibe cuidados. Por lo que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería influenciará en la percepción del paciente, calificándolo como bueno, excelente o malo (Silva – Phon, 2015).

De esta manera se plantea a esta problemática la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación de la gestión por competencias con la calidad de servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo, mayo - junio 2019?

Esta investigación se justifica desde el aporte social la presente investigación pretende cambiar la visión de una administración de personal tradicional hacia una organización de gestión de competencias, donde cada uno cumpla sus funciones según el perfil para el puesto dentro de la organización para brindar una calidad de servicio a los pacientes. En cuanto, al aporte metodológico: la importancia de la investigación radica en que se describe las competencias de las enfermeras de una clínica de Trujillo a través de la aplicación de instrumentos validados, generando información sobre las competencias propuestas y demostradas por las enfermeras. Así también el aporte de gestión de servicios de Salud esta investigación servirá para saber si la gestión por competencias en el personal

de enfermería que brinda cuidados se relaciona o se ve reflejado en su actuar frente a la atención del paciente, por ello a la vez es importante para la sociedad porque se refleja como una profesión capaz de prevenir y restablecer la salud de los seres humanos, ya que muchas veces se observa en diversas instituciones de salud tanto públicas como privadas la insatisfacción de los usuarios respecto a la calidad de servicio brindado por enfermería, esto se debe muchas veces a mala selección de personal al ser contratado. No obstante, los directivos de clínica podrán gestionar mejor su personal y los usuarios gozarán de una buena calidad de servicio que también será beneficioso para la clínica ya que atraerá más clientes generando más ingresos económicos, que se ve con mayor frecuencia en estas empresas.

Por otro lado, este estudio aportará al conocimiento ya que se demostrará si hay o no relación entre el gestionar por competencias y brindar una buena calidad de servicio, sobre todo en el área de salud que hay pocos estudios al respecto y los instrumentos modificados y adaptados del área administrativa servirán a la vez para futuras investigaciones en salud.

Por consiguiente el objetivo fue determinar la relación de la gestión por competencias con la calidad de servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo, durante el periodo Mayo - Junio 2019 y los objetivos específicos serán: Identificar la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo, Identificar la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo, Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión motivación de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo; Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión rasgos de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo; Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión concepto de uno mismo de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo; Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión conocimiento de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo y Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión habilidades de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo .

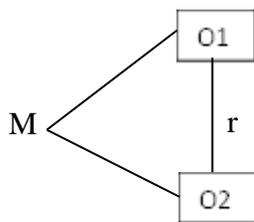
Así también, se planteó la siguiente hipótesis general, la gestión por competencias se relaciona con la calidad de servicio de las enfermeras de una Clínica de Trujillo, durante el periodo mayo - junio 2019. Y las hipótesis específicas fueron: La calidad de servicio se relaciona con la dimensión motivación de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo; la calidad de servicio se relaciona con la dimensión rasgos de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo ; la calidad de servicio se relaciona con la dimensión concepto de uno mismo de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo; la calidad de servicio se relaciona con la dimensión conocimiento de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo; la calidad de servicio se relaciona con la dimensión habilidades de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque se observó los fenómenos tal y como se dieron en su contexto, y no se manipulo deliberadamente ninguna variable. Es transaccional, porque se recolecto datos en un único tiempo, describiendo las variables y analizando su incidencia en un momento dado y es correlacional, porque permite describir la relación que existe entre el compromiso organizacional y estrés laboral (Hernández, 2014).

El diseño es correlacional simple el cual se resume en el siguiente esquema:



Dónde:

M: Es la muestra con la cual se realizará el estudio

O1: Gestión por competencias

O2: Calidad de servicio

r: Relación entre las variables

## **2.2 Variables, Operacionalización**

En la investigación se consideró 2 variables de estudio gestión por competencias, calidad de servicios; las cuales fueron operacionalizadas tomando en cuenta la definición conceptual, operacional, dimensiones, indicadores y escala de medición. (ver anexo 9).

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población:**

La población estuvo constituida por 60 enfermeras asistenciales que laboran en hospitalización, emergencia y consulta externa de una clínica de Trujillo.

### **2.3.2 Muestra:**

El tipo de muestreo fue el no probabilístico por conveniencia, entonces son el total de enfermeras que laboran en una clínica de Trujillo.

### **2.3.3 Criterios de selección:**

Criterios de inclusión:

- Enfermeras que laboran en hospitalización, emergencia y consulta externa.
- Enfermeras que acepten participar en el desarrollo de la investigación.
- Que tengan contrato fijo o reten.
- Que laboren dentro de clínica un mínimo de tres meses.

Criterios de exclusión:

- Enfermeras que laboran menos de tres meses en clínica.
- Enfermeras que no tengan contrato fijo ni reten.
- Enfermeras que no acepten participar en el desarrollo de la investigación.

Unidad de análisis:

- Enfermeras que laboran en una clínica de la ciudad de Trujillo.

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

2.4.1 Técnica: Encuesta para ambas variables.

2.4.2: Instrumento: cuestionario

**Cuestionario 1:** Gestión por competencias, que constó de 20 ítems, los cuales estuvieron divididos de la siguiente manera: motivación del ítem 1 al 4, rasgos del ítem 5 al 8, concepto de uno mismo del ítem 9 al 12, conocimiento del ítem 13 al 16 y habilidades del 17 al 20. La escala de medición será escala tipo Likert, siendo

nunca (1), casi nunca (2), algunas veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Para la variable gestión por competencias se utilizó la siguiente operacionalización de los niveles: N. bajo: 1 – 2.4, N. moderado: 2.5 – 3.4, N. alto: 3.5 – 5. Así mismo, las dimensiones se operacionalizaron de la siguiente manera: D. Motivación, D. Rasgos, D. Conocimiento, D. Concepto de uno mismo y D. Habilidades: Nivel bajo: 1 – 2.4, Nivel moderado: 2.5 – 3.4, Nivel alto: 3.5 – 5. (Anexo 1)

**Cuestionario 2:** calidad de servicio, estuvo conformado por de 20 ítems, los cuales estuvieron divididos de la siguiente manera: accesibilidad del ítem 1 al 2, capacidad de respuesta del ítem 3 al 4, comprensión del ítem 5 al 6, comunicación del ítem 7 al 8, cortesía del ítem 9 al 10, credibilidad del ítem 11 al 12, elementos tangibles del ítem 13 al 14, fiabilidad del ítem 15 al 16, profesionalidad del ítem 17 al 18 y seguridad del ítem 19 al 20. La escala de medición fue escala tipo Likert, siendo extremadamente insatisfecho (1), insatisfecho (2), neutro (3), satisfecho (4) y extremadamente satisfecho (5).

Se operacionalizó de la siguiente manera los niveles: N. bajo: 1 – 2.4, N. moderado: 2.5 – 3.4, N. alto: 3.5 – 5. (Anexo 2) (Anexo3)

### **2.4.3 validez y confiabilidad**

Los instrumentos fueron validados por Cáceres, 2017; quien validó sus instrumentos mediante el juicio de 3 expertos de la Universidad César Vallejo en Lima. Para aplicarlo en la ciudad de Trujillo se realizó una nueva validación que se hizo con 3 expertos más con grado de magister y doctorado, quienes emitieron una validación adecuada para ambos instrumentos (ver anexo 5).

Asimismo, la confiabilidad se determinó mediante la prueba estadística de Alfa de Cronbach, luego de ejecutar la prueba piloto en 20 personas de características similares a la muestra donde se ejecuta la investigación, dio como resultado: un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0,710$  para el cuestionario de Gestión por Competencias, y un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.824$  para el cuestionario de Calidad de Servicio, lo cual califica a ambos instrumentos como confiables (ver anexo 6).

## **2.5 Procedimiento**

Previa presentación de la investigadora mediante comunicación escrita a los Directivos de la Clínica SANNA de Trujillo, se les informó sobre los objetivos de la investigación y se solicitó la autorización para su realización. Una vez obtenida la aceptación se pasó a la etapa de recolección de la información en las enfermeras, seleccionadas previamente, previo consentimiento informado, estando de acuerdo en participar en el estudio se les aplicó los instrumentos, para así determinar la relación entre variables en un tiempo de 45 minutos. Las participantes fueron elegidas según los criterios previamente establecidos y se les aplicó los instrumentos. Finalmente terminada la investigación se remitirá una copia del informe a la clínica para dejar constancia de haber realizado la investigación científica para los fines correspondientes que la institución considere pertinentes (ver anexo 7).

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

En el análisis de los datos utilizó la estadística descriptiva y el programa informático SPSS. Una vez obtenido los datos de los colaboradores a través de la encuesta, se tabuló en la hoja de cálculo Excel y luego se trasladó al software SPSS para su proceso respectivo. Obtenida la información en tablas estadísticas, se realizó el análisis de correlación entre la gestión por competencias y calidad de servicio, utilizando el SPSS a través del coeficiente de correlación de Pearson para validar los datos y determinar la relación entre las variables.

## **2.7 Aspectos éticos**

Cumpliendo los principios básicos de la Declaración de Helsinki, el presente trabajo de investigación contempla los principios éticos del Reporte Belmont que menciona tres puntos: primero el de beneficencia que maximiza los beneficios para el proyecto de investigación mientras se minimizan los riesgos para los sujetos de la investigación, segundo la justicia de usar procedimientos razonables, no explotadores y bien considerados para asegurarse que se administran correctamente (en términos de costo-

beneficio). Finalmente el consentimiento informado que es mediante el cual se documentó la decisión de participante de manera voluntaria después de haber recibido una explicación sobre la investigación a realizarse sin afectar la credibilidad (valor de la verdad, cuando las personas reconocieron que lo leído es cierto). En este caso fue aplicado a las enfermeras de una clínica de la ciudad de Trujillo. Desde el inicio de la investigación se explicó a cada enfermera los objetivos del estudio y lo que se quiere lograr con esta investigación, además de garantizar que los datos no serán expuestos en público.

Asimismo la tesis fue revisada a través del programa turnitin para verificación de similitud con otros trabajos de investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Descripción de resultados

**Tabla 1**

*Gestión por competencias de las enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	0	0%
Regular	15	25 %
Buena	45	75%
Total	60	100%

De la tabla 1, se observa que la gestión por competencias de las enfermeras es buena en un 75,0%; y regular en un 25,5%.

**Tabla 2**

*Calidad de servicio de las enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	-	-
Regular	2	3,3
Buena	58	96,7
Total	60	100,0

De la tabla 2, se observa que la calidad de servicio de las enfermeras es buena en un 96,7 %; y regular en un 3,3%.

### 3.2 Análisis ligado a las hipótesis

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de las dimensiones de gestión por competencias y calidad de servicio en enfermeras en una clínica de Trujillo, 2019.*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por competencias	,467	60	,000
Motivación	,396	60	,000
Rasgos	,413	60	,000
Concepto de uno mismo	,538	60	,000
Conocimiento	,515	60	,000
Habilidades	,391	60	,000
Calidad de servicio	,540	60	,000

Los resultados de la tabla 3 se observa que los datos no siguen una distribución normal por lo que corresponde usar una prueba no paramétrica que en este caso se utilizó Rho de Spearman.

**Tabla 4**

*Relación entre la dimensión motivación de la gestión por competencias calidad y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019.*

		CALIDAD DE SERVICIO						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Motivación	Baja	0	0%	0	0%	0	3,3%	2	3,3%
	Regular	0	0%	0	0,0%	12	33,3%	20	33,3%
	Alta	0	0%	2	3,3%	36	60,8%	38	63,3%
Total		0	0%	2	3,3%	58	96,7%	51	100,0%

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	,140
		Sig. (bilateral)	,286
		N	60

Los resultados de la tabla 4 señalan que existe evidencia estadística para aceptar  $H_0$  al observar  $p\text{-valor} = 0,286 > 0,05$  lo cual indica, no existe relación entre la dimensión de motivación y la calidad de servicio inherente a la gestión por competencias con un  $r_s = 0,140$ , correlación considerado bajo.

**Tabla 5**

*Relación entre la dimensión rasgos de la gestión por competencias y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo. 2019*

		CALIDAD DE SERVICIO						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Rasgos	Bajo	0	0%	0	0%	2	3,3%	2	3,3%
	Regular	0	0%	2	3,3%	40	66,7%	42	70,0%
	Alto	0	0%	0	0,0%	16	26,7%	16	26,7%
Total		0	0%	2	3,3%	58	96,7%	60	100,0%

		Calidad de servicio		
Rho de Spearman	Rasgos	Coeficiente de correlación		,094
		Sig. (bilateral)		,475
		N		60

Los resultados de la tabla 5 señalan que existe evidencia estadística para aceptar la  $H_0$  al observar  $p\text{-valor}=0,475 > 0,05$  lo cual indica, que no existe relación entre calidad de servicio y dimensión rasgo inherente a la gestión por competencias con un  $r_s=0,094$ , de correlación considerado un nivel bajo.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión conocimiento de la gestión por competencias y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo. 2019*

		CALIDAD DE SERVICIO						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento	Bajo	0	0%	0	0%	2	3,3%	2	3,3%
	Regular	0	0%	1	1,7%	4	6,7%	5	8,3%
	Alto	0	0%	1	1,7%	52	86,7%	16	88,3%
Total		0	0%	2	3,3%	58	96,7%	60	100,0%

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	,212
		Sig. (bilateral)	,104
		N	60

Los resultados de la tabla 6 señalan que existe evidencia estadística para aceptar la  $H_0$  al observar  $p\text{-valor}=0,104 > 0,05$  lo cual indica, no existe relación entre calidad de servicio y dimensión conocimiento inherente a la gestión por competencias con un  $r_s=0,212$ , correlación considerada en un nivel moderado.

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión concepto de uno mismo de la gestión por competencias y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo. 2019*

		CALIDAD DE SERVICIO						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Concepto de uno mismo	Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Regular	0	0%	1	1,7%	3	5,0%	4	6,7%
	Alto	0	0%	1	1,7%	55	91,7%	56	93,3%
Total		0	0%	2	3,3%	58	96,7%	60	100,0%

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Concepto de uno mismo	Coefficiente de correlación	,323
		Sig. (bilateral)	,012
		N	60

Los resultados de la tabla 7 señalan que existe evidencia estadística para rechazar la  $H_0$  al observar  $p\text{-valor}=0,012 < 0,05$  lo cual indica, existe relación entre calidad de servicio y dimensión concepto de uno mismo inherente a la gestión por competencias con un  $r_s=0,323$  correlación considerada en un nivel moderado.

**Tabla 8**

*Relación entre la dimensión habilidades de la gestión por competencias y la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo. 2019*

		CALIDAD DE SERVICIO						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Habilidades	Bajo	0	0%	0	0%	4	6,7%	4	6,7%
	Regular	0	0%	1	1,7%	17	28,3%	18	30,0%
	Alto	0	0%	1	1,7%	37	61,7%	38	63,3%
Total		0	0%	2	3,3%	58	96,7%	60	100,0%

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Habilidades	Coefficiente de correlación	,038
		Sig. (bilateral)	,773
		N	60

Los resultados de la tabla 7 señala, existe evidencia estadística para aceptar  $H_0$  al observar  $p\text{-valor} = 0,773 > 0,05$  lo cual indica, no existe correlación entre calidad de servicio y habilidades inherente a la gestión por competencias con un  $r_s = 0,038$  correlación considerada en un nivel bajo.

**Tabla 9**

***Relación entre Gestión por competencias y Calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo, 2019***

		CALIDAD DE SERVICIO						Total	
		Bajo		Regular		Alto			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Gestión por competencias	Bajo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Regular	0	0%	1	1,7%	14	23,3%	15	25,0%
	Buena	0	0%	1	1,7%	44	73,3%	45	75,0%
Total		0	0%	2	3,3%	58	96,7%	60	100,0%

			Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión por competencias	Coefficiente de correlación	,107
		Sig. (bilateral)	,415
		N	60

Los resultados de la tabla 9 señalan que no existe evidencia estadística para aceptar la  $H_0$  al observar  $p\text{-valor}=0,415 > 0,05$  lo cual indica, no existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicio inherente a la gestión por competencias con un  $r_s=0,107$  correlación considerada en un nivel nula.

#### IV. DISCUSIÓN

La tecnología y los avances científicos que atraviesa este mundo globalizado hacen que las distintas organizaciones busquen recursos humanos competitivos que resuelvan problemas y conflictos de sus organizaciones, para brindar un servicio de calidad en salud. Por ello, es necesario contar con personal altamente capacitado que cumplan un perfil de competencias para el puesto deseado y que establezcan objetivos de trabajo. Ya que, para cualquier organización o institución pública o privada, el factor humano es la clave para el logro de sus objetivos institucionales es por ello que se debe contar con personal que esté dispuesto al cambio acorde a las nuevas exigencias que hoy se requiere (Llagas, 2015).

En la tabla 1 se observan los resultados de la gestión por competencias de las enfermeras; es buena en un 75%; y regular en un 25%. Este resultado afirma que existe un porcentaje significativo de enfermeras que laboran en base a competencias para lograr un objetivo. Del mismo modo, las competencias laborales presentan algunas características que poseen los trabajadores para su desempeño laboral, las mismas que se pueden observar y medir, y que finalmente influirán en la productividad laboral y el logro de metas y objetivos institucionales (Ortiz, 2015).

Esta información concuerda con lo propuesto en la tesis de Jiménez, Martínez y Romero (2017), donde los resultados muestran que el nivel de competencia global fue competente en un 57%; de igual forma en la investigación de Ramos, Martínez, Romero y Marín (2017), encontraron que el nivel de competencia clínica fue eficiente en el 74%. Asimismo, en la tesis de Duque, Romero y Martínez (2015), los resultados muestran que la competencia global situó a las enfermeras en un nivel competente, con un 75 %.

En la tabla 2 se observa que la calidad de servicio de las enfermeras es buena en un 96,7%; y regular en un 3,3%. En este contexto se observa una necesidad sentida de investigar el impacto que tiene la calidad de servicio, ya que permite establecer un diagnóstico que facilita el planteamiento de acciones de mejora encaminadas a optimizar los cuidados que

se brindan a los pacientes (Johnston, 2013). En el estudio se obtuvo un porcentaje mayor de una buena calidad de atención, eso refleja que enfermería actualmente muestra una visión positiva frente al cuidado del ser humano como sujeto de atención.

Estos resultados son similares a los encontrados por Luengo, Paravic y Burgos (2016), quienes obtuvieron que la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería está determinada por una calidad adecuada y muy adecuada; y se presenta en promedios entre 3,6 a 4,0 (escala 1-5). Asimismo, López, España y Hernández (2018), evidenciaron que para la totalidad de la población del estudio, entre el 60 % y 85 % manifestó sentirse muy satisfecha con las actividades relacionadas con la calidad de atención de enfermería. También, Lenis y Manrique (2015), obtuvieron resultados positivos en el estudio realizado; donde el 96,6% de los pacientes consideró que la atención de enfermería no requiere mejoría, lo que indica que la calidad de servicio de las enfermeras en la institución, es buena.

No obstante, Sifuentes (2016), obtuvo resultados contrarios al presente estudio: La mayoría de los usuarios hospitalizados (72.2%) refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, y el 17.0% buena calidad. Sin embargo, la calidad de la atención es hoy en día una prioridad a nivel mundial y para enfermería la calidad del cuidado ha sido desde siempre una preocupación constante (Cometto et al., 2011; Gaviria, 2009). En comparación con nuestros resultados y estudios similares, la calidad de atención de enfermería ha ido en mejora, y para permanecer así debemos continuar con el trabajo propuesto y realizado, y aún más, mejorar cada día en bien de los pacientes y de las instituciones, como se realiza en la Clínica Sanna de Trujillo.

En la tabla 4 se señala que existe evidencia estadística para aceptar  $H_0$  al observar  $p\text{-valor} = 0,286 > 0,05$  lo cual indica que no existe relación entre calidad de servicio y dimensión motivación de la gestión por competencias. Sin embargo, la motivación involucra la presencia de alguna necesidad en particular elemental siendo así su principal eje para este ejercicio profesional, la cual puede ser absoluta, relativa, de placer o de lujo. Se dice que

cuando la persona está motivada puede ser más vedijoso para lograr los objetivos que se les encomiende; consecuentemente, la motivación es el lazo que hace posible en la persona una acción concreta con miras en satisfacer una necesidad (Herzberg, 2010).

Además, la motivación es el pulmón de influencia de la calidad de servicio, dado que toda empresa necesita personas eficientes para que funcione de forma normal y brinden una buena calidad de atención, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente, todas las personas que trabajan en ella, necesitan estar motivadas, porque esta es la clave y la llave del éxito, dado que sus frutos serán los máximos beneficios que se verán reflejados en el bienestar de la institución (Herzberg, 2010). Esto no se refleja en el presente estudio, por lo cual, es probable que las enfermeras muestren otras competencias para brindar una calidad de servicio.

Es así que Llagas (2015), en su estudio nos muestra resultados opuestos a los encontrados en la presente investigación; su valor de Spearman fue de (0.850) está expresado como una fuerte significancia estadística de  $p=0.000$ , se puede decir entonces que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, existe una relación directa y positiva ( $r= 0.850$ ) con la variable desempeño laboral de la Enfermera. Del mismo modo, Salazar (2017), en su estudio obtuvo relación positiva entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en los profesionales enfermeros de la muestra investigada ( $r = 0,291$ ; Sig. = 0,017).

En la tabla 5 se señala que existe evidencia estadística para aceptar la  $H_0$  al observar  $p\text{-valor}=0,475 > 0.05$  lo cual indica, que no existe relación entre calidad de servicio y dimensión rasgos inherente a la gestión por competencias con un  $r_s=0,094$ , de correlación considerado un nivel bajo. De acuerdo a esto, se puede afirmar que la dimensión rasgos de las enfermeras es significativo para preservar la calidad de servicio; esto se establece en una relación lineal, si los rasgos mejoran, también mejorará la calidad de servicio. Para sintetizar este concepto citamos a Béhar et al. (2003), quien afirma que los rasgos de personalidad se definen como patrones persistentes de formas de percibir, relacionarse y

pensar sobre el entorno y sobre uno mismo que se ponen de manifiesto en una amplia gama de contextos sociales y personales, con los cuales hay que saber comportarse en cada situación. Asimismo, la personalidad es la conjunción de todas las características psicológicas, moduladas por el entorno social y condicionado por la biología, que conforman la manera de ser de la persona humana, es el conjunto de rasgos emocionales y conductuales que caracterizan a una persona en su vida diaria.

Y, de acuerdo a sus rasgos, la enfermera es responsable de su actuación profesional y de mantener válida su competencia mediante una educación permanente. Dentro de la circunstancia de una situación específica la calidad de servicio será siempre lo mejor posible; en el ejercicio de su profesión la enfermera debe mantener siempre una conducta personal irreprochable que de crédito a la profesión (Amaro, 2009).

En la tabla 6 se señala que existe evidencia estadística para aceptar la  $H_0$  al observar  $p\text{-valor}=0,104 > 0.05$  lo cual indica que no existe relación entre calidad de servicio y dimensión conocimiento inherente a la gestión por competencias con un  $r_s=0,212$ , correlación considerada en un nivel moderado. Por consiguiente, la calidad de servicio institucional ha sido definida como la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes, utilizando el menor consumo de recursos y tiene dos elementos esenciales, uno es de tipo científico, y consiste en aplicar la terapéutica conveniente y correcta por parte de la enfermera, haciendo uso de sus conocimientos científicos y de la tecnología; el otro es aparente, llamado calidad percibida o también de satisfacción, y se concreta en la sensación del enfermo y sus familiares de ser tratados con interés, deferencia y educación (Santos y Pazos, 2009). De esto se puede afirmar que los conocimientos permiten brindar una buena calidad de servicio a los pacientes, evitando hacerles daño y mejorar cada día su salud hasta el retorno a su hogar.

Estos resultados son similares a los encontrados por Duque, Romero y Martínez (2015), quienes afirman que según las fases que integran las competencias, los conocimientos son los que presentan mayor porcentaje con un con 62 %, seguido de las habilidades 47 % y actitudes 50 %. Asimismo, Ramos, Martínez, Romero y Marín (2017), en el estudio

realizado se correlacionaron el nivel de competencia con el grado académico y la capacitación ( $p < 0.005$ ) que indica significación estadística. Esto es corroborado por Polit y Hungler (2006), quienes afirman que mencionan que el conocimiento es una de las capacidades humanas y su transmisión implica un proceso intelectual de enseñanza - aprendizaje; entonces se convertirá en una fuente de información almacenada mediante la experiencia, el aprendizaje o a través de la introspección. Los cuatro elementos que involucran al conocimiento son: sujeto, objeto, operación y representación interna. De acuerdo a esto podemos referir que el conocimiento es imprescindible para mantener una buena calidad de servicio.

En la tabla 7 se señala que existe evidencia estadística para rechazar la  $H_0$  al observar  $p$ -valor=0,012<0.05 lo cual indica que existe relación entre calidad de servicio y dimensión concepto de uno mismo inherente a la gestión por competencias con un  $r_s=0,323$  correlación considerada en un nivel bajo. Por esa razón se puede afirmar que nuestra propia valoración sobre nosotros mismos es fundamental, la autoestima tiene mucho que ver con el concepto de uno mismo. Este auto concepto de verse como uno mismo se va construyendo a lo largo de la vida mediante la información que nos llega de los demás y que se va añadiendo a nuestra persona de sí mismo. Si la autoestima es buena generaremos un efecto positivo en el resto de personas que nos rodean y esto a su vez va a permitir que los distintos procesos a los que debemos hacer frente se afronten con seguridad, motivación y una dosis extra de optimismo Bastida, (2018).

Igualmente sucede en el desempeño laboral de la enfermera, el concepto de quienes somos y estamos seguros de lo que podemos hacer es lo que nos lleva a realizar acciones correctas en beneficio de la salud de nuestros pacientes y que en las instituciones se perciba una buena calidad de servicio. Esto corroborado por Bastida (2018), quien afirma que enunciados como "No puedo" o "Es imposible" deben cambiarse por otros más positivos como "Podría intentarlo" o "Lo intentaré" "Puedo probar" "Si no lo intento nunca podré saberlo" "¿Quién lo hace bien a la primera?" para no cerrar la mente ni las puertas a posibilidades más optimistas. Lo mismo sucede con la opinión sobre los propios defectos,

que aparecen como sentencias que nos autoevalúan de forma negativa. Es aconsejable modificarlas por otras más positivas que realcen las cualidades más que los defectos.

En la tabla 8 se señala que existe evidencia estadística para aceptar  $H_0$  al observar  $p\text{-valor}=0,773>0.05$  lo cual indica que no existe correlación entre calidad de servicio y habilidades inherente a la gestión por competencias. Es así que cuando se habla de calidad de servicio, es necesario ampliar la esencia del término, para no delimitarlo a la parte instrumental. La acción de brindar una buena calidad de servicio va más allá de lo manual, implica del ser que lo proporciona unas habilidades que forman parte de su estructura psicosocial, la cual se reflejará de manera negativa o positiva en su actuar frente al sujeto de cuidado (Contreras et al., 2011).

De igual manera Davidhizard (1992), citado en Contreras et al. (2011), Sostiene que los cuidadores que tienen problemas de salud o alguna discapacidad, tienen mayor riesgo de experimentar depresión o que las alteraciones se agraven, en la muestra del estudio probablemente sea un factor o una circunstancia para que ambas variable y dimensión no tuvieran relación; sin embargo, esto no influyó para que las enfermeras presentaran mejores condiciones de habilidad de cuidado, porque la calidad del servicio fue buena.

Esto se corrobora con el estudio de Contreras et al. (2011), quien obtuvo como resultado que en cuanto a la habilidad de cuidado, el 46,6% se ubicó en la categoría media, el 40,0% en la baja y el 13,3% en la alta. De acuerdo a esto, no hubo como objetivo la relación entre variables, como ocurre en el presente estudio, sin embargo, el resultado esperado no se ubicó en un porcentaje alto como debería ser.

En la tabla 9 se señala que existe evidencia estadística para aceptar la  $H_0$  al observar  $p\text{-valor}=0,415>0.05$  lo cual indica, no existe relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicio inherente a la gestión por competencias con un  $r_s=0,107$  correlación considerada en un nivel nulo. De acuerdo a esto, se puede afirmar que la gestión por competencias constituye un modelo de participación y estímulo adaptable a las enfermeras. Es un modelo integral de gestión de los recursos humanos que contribuye a tal fin, detectando, adquiriendo, potenciando y desarrollando las competencias que dan valor añadido a la organización y que le diferencia en su sector. Propone un estilo de dirección donde prima el factor humano, en el que cada persona debe aportar sus mejores cualidades

a la organización para brindar una buena calidad de servicio en beneficio de los pacientes (Villa et al., 2004).

De la misma forma, la dirección de recursos humanos separa al enfoque tradicional de tipo micro analítico, centrándose en los costes, y evoluciona hacia una gestión estratégica en la que el talento humano juega un papel importante para lograr los objetivos estratégicos de la organización mediante la generación de competencias y compromiso organizacional como para la creación de valor organizacional. Este planteamiento es compartido por la Gestión por competencias y por lo tanto se era reflejado en el desempeño laboral que pedía dar el trabajador (Ferreira y González, 1998, citado en Villa et al., 2004).

Sin embargo, según Reinoso (2015), en Ecuador, encontró que se ha podido verificar que los pacientes que asisten al Hospital Básico Píllaro observan que el personal de enfermería no cuenta con competencias propias para desempeñar su trabajo, debido a que en su mayoría ha indicado que el personal no presenta conocimientos, habilidades y actitudes positivas hacia los pacientes (81%). El servicio que brinda el personal de enfermería a los pacientes no es un servicio oportuno según la encuesta realizada a los usuarios dado que la mayoría de la población responde que cuando ha asistido al Hospital Básico Píllaro el personal no les atendió oportunamente, es importante mencionar que si ha existido personas que han recibido una atención oportuna pero es una minoría (66% y 34% respectivamente).

Por lo tanto, en Perú o encontramos estudios de evaluación de la gestión por competencias y calidad de servicio en enfermeras suficientemente integrales y rigurosos para su ejecución, entonces los resultados obtenidos podremos corregir los esfuerzos desplegados por el Ministerio de Salud y a las demás instituciones proveedoras de salud, el nivel de calidad dista mucho de ser completamente satisfactorio; si es el caso de que las competencias son cruciales para brindar una buena calidad de atención, que de alguna manera la institución de estudio lo ha logrado; aún se debe trabajar en el logro de los objetivos.

## V. CONCLUSIONES

1. La gestión por competencias de las enfermeras es buena en un 75%; y regular en un 25%.
2. La calidad de servicio de las enfermeras es buena en un 96,7%; y regular en un 3,3%.
3. La calidad de servicio no se relaciona con la dimensión motivación (p-valor =0,286 > 0.05 con un  $r_s=0,140$ ) en las enfermeras de la Clínica Sanna de Trujillo, 2019.
4. La calidad de servicio no se relaciona con la dimensión rasgos (p-valor=0,475>0.05 con un  $r_s=0,094$ ) en las enfermeras de la Clínica Sanna de Trujillo, 2019.
5. La calidad de servicio no se relaciona con la dimensión conocimiento se p-valor=0,104>0.05 con un  $r_s=0,212$ ) en las enfermeras de la Clínica Sanna de Trujillo, 2019.
6. La calidad de servicio se relaciona con el concepto de uno mismo (p-valor=0,012<0.05 con un  $r_s=0,323$  en las enfermeras de la Clínica Sanna de Trujillo, 2019.
7. La calidad de servicio no se relaciona con la dimensión habilidades (p-valor =0,773>0.05 con un  $r_s=0,038$ ) en las enfermeras de la Clínica Sanna de Trujillo, 2019.
8. La gestión por competencias no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de las enfermeras en la Clínica Sanna de Trujillo,2019, al observar p-valor=0,415>0.05, con un  $r_s=0,107$  correlación considerada nula.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a las autoridades de la Clínica Sanna de Trujillo, gestionar los recursos humanos basado en el enfoque de las competencias laborales para mantener la calidad de servicio; asimismo es de urgencia implementar la certificación de competencias laborales específicas para cada especialidad de enfermería.
2. Las enfermeras de cada especialidad deben participar en mantener la calidad del servicio mediante la gestión por competencias, presentando iniciativas u observaciones oportunas ante las autoridades pertinentes.
3. Se recomienda realizar investigaciones cualitativas con una población mayor a la investigada que abarque a los demás servicios la clínica a fin de establecer un diagnóstico de las competencias laborales de las enfermeras a nivel institucional.

## VII. REFERENCIAS

- Alles, M. (2009). *Construyendo Talento*. Argentina: Granica.
- Béhar, R., Becker, A., Botto, A., Cabrera, J., Cacciuttolo, R., Castillo, I., et al. (2003). *Trastornos de Personalidad, hacia una mirada integral*. 1a Ed. Chile: Sociedad Chilena de Salud Mental; 21–70. Disponible en: [http://www.schilesaludmental.cl/Libro\\_trastornos/Libro\\_1\\_3.pdf](http://www.schilesaludmental.cl/Libro_trastornos/Libro_1_3.pdf). Accesado el 11/07/19.
- Cabo Salvador J. 2014 *Gestión sanitaria integral: pública y privada*. CEF-Gestión sanitaria. Disponible en: <http://www.cef.es/libros/gestión-sanitaria-integral-publica-privada.html>.
- Cabo, J. (2010). *Gestión sanitaria integral: pública y privada*. Madrid, España: Centro de Estudios Financieros.
- Calvo, P. (2010). *Gestión Sanitaria*. Madrid: Udimá. Disponible en: <https://www.gestion-sanitaria.com/>. Accesado el 20/05/19.
- Cejas, Y. (2008). *Un análisis de la definición de competencia laboral*. México. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos22/competencia-laboral/competencia-laboral.zip>. Accesado el 21/05/19.
- Chumpitaz, J. (2017). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco Obstetricia del Hospital de Ventanilla* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.
- Colegio de Enfermeros del Perú (2008). *Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero*. Disponible en: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/normasggoce.pdf>
- Collière, M. (1993). *Promover la vida*. Madrid: Interamericana.
- Comunidad de Madrid. (2012). *Consejería de Sanidad. Memoria 2012. Hospital Universitario La Paz. Madrid*. Disponible en: <https://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/14006/Carmen%20Larumbe%20Andueza.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
- CONEAU (2011). *Criterios y estándares para la certificación profesional en el Perú*.

- CONOCER, Análisis Ocupacional y Funcional del Trabajo, publicado por el Programa de Cooperación Iberoamericana para el Diseño de la Formación Profesional (IBERFOP), Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación la Ciencia y la Cultura (OEI), 1999.
- Contreras, M., Contreras, A., Díaz, M., Hernández, M., Muñoz, N., y Ricardo, M. (2011). *Habilidad de cuidado de los profesionales de enfermería de una institución prestadora de servicios de salud. Revista Cultura del Cuidado Enfermería*, 8(1). Disponible en:
- Davidhizard, R. (1992). *Understanding powerlessness in family member caregivers of de chronically ill. En Geriatric Nursing, marchApril. Disponible en: [http:// link inghub.elsevier.com/retrieve/pii/ S0197457205801107](http://link.inghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0197457205801107). Accesado el 11/07/19.*
- Donabedian, A. (1994). Calidad de la atención en salud. Vol 3 Números 1 y 2. <http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2011/ChallengesNextDecadeSpan.pdf>. Accesado el 20/05/19.
- Duque, P., Romero, G., y Martínez, M. (2015). *Competencias de enfermería para prevenir úlceras por presión. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 23(3):163-9. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article /view/59/92](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/59/92). Accesado el 11/07/19.
- Hernández, S., Fernández, R., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación. MacGraw Hill, México, pp, 20 y sig.*
- Herzberg, F. (2010). *Teoría de la Motivación e higiene de Herzberg. En Gestión y dirección de Enfermería de Marriner Tomey Ann. Madrid: Harcourt. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3785199.pdf>. Accesado el 11/07/19.*
- Ibarra, M. (2006). Aspectos cualitativos en la actividad gestora de los cuidados enfermeros. *Cultura de los Cuidados*, 10(20):147-152.
- International Council of Nursing (CIE) (2000). *Declaración de posición del CIE: Gestión de los servicios de enfermería y atención de Salud. Ginebra: CIE. Disponible en: [http://cnde.es/contenido/ficheros/Marco\\_Competicencias\\_CIE\\_Enfermera\\_Generalist a.pdf](http://cnde.es/contenido/ficheros/Marco_Competicencias_CIE_Enfermera_Generalista.pdf)*
- Jiménez, W., Martínez, M., y Romero, G. (2017). *Competencias Profesionales de Enfermería en la Atención de Pacientes con Pre-eclampsia en un Hospital de Segundo Nivel. Revista CONAMED*, 22(2), 70-75. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6062914>. Accesado el 11/07/19.
- Johnston, C. (2013). Patient Satisfaction and Its Discontents. *JAMA Intern Med.*, 173 (22), 2025–2026. doi: 10.1001/jamainternmed.2013.11356.

- Juvé, M., Huguet, M., Monterde, D., San Martín, M., Martí, N., Cuevas, B., et al. (2007). Marco teórico y conceptual para la definición y evaluación de competencias del profesional de enfermería en el ámbito hospitalario. Parte I. *Nursing*. 2007; 25(4):56-61.
- Larumbe, C. (2014). *Gestión por Competencias* (tesis de maestría). Universidad Pública de Navarra, España.
- Lenis, Cl., Manrique, A., y Fred, G. (2015). Calidad de la atención de enfermería percibida por los pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3), 413-425. <http://dx.doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>.
- Llagas, M. (2015). *Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Lopez Espuela F, Blanco Prieto RM. (2008) Perfil competencial del supervisor de unidad. *Metas de Enfermería*.; 11(9): 8-13.
- López, V., España, E., y Hernández, Ana (2018). Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Rev. cienc. Cuidad*, 15(1): 71-82. doi: <http://dx.doi.org/10.22463/17949831.1234>.
- Luengo, C., Paravic, T., y Burgos, M. (2016). Calidad del cuidado del profesional de Enfermería y condiciones ambientales y psicosociales de trabajo. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6, (4), 117-125. Disponible en:
- Malvarez, S. (2005). Recursos humanos de Enfermería: desafíos para la próxima década. Washington DC; Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud; p. 1-4. Disponible en:
- McClelland, D. (1973). Pruebas de competencia en lugar de "inteligencia". *Psicólogo estadounidense*, 28(1), 1-14.
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid, España: Narcea.
- Medina, L., y González, L. (1998). La gestión por competencias y su impacto sobre el compromiso organizacional. *Revista electrónica electrónica*. Disponible en: <http://copsa.cop.es/congresoiberia/base/trabajo/orgr36.htm>.
- Meleis, A. (1998). Strategies and Conditions for Teaching Theoretical Nursing: An International Perspective. *Journal of Advance Nursing*, 13: 592-604.
- Mertens, L. (1996). *Competencia Laboral: Sistemas, surgimiento y modelos*. Uruguay, Montevideo: Cinterfor.

- Ministerio de la Protección Social de Colombia (2005). Guía pedagógica de gestión por competencias en salud para el personal de las IPS. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia\\_gestion\\_por\\_competencias.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia_gestion_por_competencias.pdf). Accesado el 20/05/19.
- Ministerio de Salud de Chile (2007). *Norma General Administrativa N° 19. Gestión del cuidado de enfermería para la atención cerrada. Resolución Exenta 1127 14.12.2007.* Santiago. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/2684/3407>. Accesado el 21/05/19.
- Ministerio de Salud de Colombia (2016). *Perfiles y competencias profesionales en salud.* Disponible en:
- Ministerio de Salud de El salvador (2015). *Perfil genérico para la formación de profesionales de enfermería en El Salvador.* Disponible en: [https://www.paho.org/els/dmdocuments/DOCUMENTO\\_FINAL%20PERFIL\\_ENFERMERIA.pdf?ua=1&ua=1](https://www.paho.org/els/dmdocuments/DOCUMENTO_FINAL%20PERFIL_ENFERMERIA.pdf?ua=1&ua=1). Accesado el 21/05/19.
- MINSA (2011 a). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los re-cursos humanos en salud / Ministerio de Salud. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. Dirección de Gestión del Trabajo en Salud - Lima: 132 p. e.* Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>. Accesado el 20/05/19.
- MINSA (2016 f). *Informe final del estudio “Determinación de Línea Base de Competencias de los Profesionales del SERUMS 2016 - I”.* Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>. Accesado el 20/05/19.
- MINSA-DGGDRH (2011 b). *Las competencias específicas para el personal de salud del primer nivel de atención. Documento inédito.* Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>. Accesado el 20/05/19.
- MINSA-DGGDRH (2011 c). *Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud” Serie Documentos Técnicos Normativos de Recursos Humanos en Salud No 2 Lima, Perú.* Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>. Accesado el 20/05/19.
- MINSA-DGGDRH (2014 a). *Guía técnica para la identificación de competencias y diseño de estándares e instrumentos de evaluación de competencias específicas con el enfoque funcional. RM 251-2014/MINSA.* Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>. Accesado el 20/05/19.
- MINSA-DGGDRH (2014). *Guía técnica para la identificación de competencias y diseño de estándares e instrumentos de evaluación de competencias específicas con el*

*enfoque funcional. RM 251-2014/MINSA.* Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>. Accesado el 20/05/19.

Oliveira, P., y Kowal, I. (2011). Perfil y competencias de gerentes de enfermería de hospitales acreditados. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 19(1), 10 pantallas.

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Módulo 2. los procesos de identificación y análisis de competencias en el marco de un modelo de GRHxC en la organización.* Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1877.pdf>. Accesado el 21/05/19.

Organización Internacional del Trabajo. (2009). *Módulo 2. Los procesos de identificación y análisis de competencias en el marco de un modelo de GRHxC en la organización.* Disponible en: [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885021/ii-2-competencias-laborales-para-la-mejora-del-desempeno-de-los\\_3U0vrFm.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885021/ii-2-competencias-laborales-para-la-mejora-del-desempeno-de-los_3U0vrFm.pdf). Accesado el 21/05/19.

Organización Mundial de la Salud (2017). *Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad.* Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>

Ortiz, M. (2015). *Competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima.

Ortiz, M. (2015). *Competencias laborales de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé – Lima* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Polit, D.; Hungler (2006). *Investigación Científica.* En *Ciencias De La Salud* 5ª Edición editorial Mac Graw Hill interamericana.

Rábago, E. (2010). *Gestión por competencias: un enfoque para mejorar el rendimiento personal y empresarial.* Oleiros(La Coruña): Netbiblo; 2010 [fecha de consulta: Enero 2014]. Disponible en: <http://www.netbiblo.com>.

Ramos, M., Martínez, M., Romero, G., y Marín, M. (2017). Competencia clínica del profesional de enfermería en la atención del paciente en Código Infarto puerta-balón-primaria. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 25(4), 279-84. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/273/581](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/273/581). Accesado el 11/07/19.

Salazar, D. (2017). *Nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Centro Quirúrgico de la Clínica Padre Luis Tezza* (tesis de especialidad). Universidad Inca Garcilazo de la vega, Lima, Perú.

Salcedo, R. (2017). El profesional de enfermería que México necesita. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc.*, 25(1), 75-9. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim171m.pdf>.

Accesado el 20/05/19.

Santos, M., y De Pazos, J. (2009). La gestión de la calidad en las instituciones de salud. *Revista Electrónica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos*, 7(5). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180014819013>. Accesado el 11/07/19.

SERVIR (2013b). *Resolución de la Presidencia Ejecutiva 161*. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>. Accesado el 20/05/19.

Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

Spencer, L., y Spencer, S. (1993). *Competence at Work*, New York, John Wiley and Sons.

Teixidor, I. (2003). *Gestión por competencias*. Disponible en: <https://academica-e.unavarra.es/xmlui/bitstream/handle/2454/14006/Carmen%20Larumbe%20Andueza.pdf?sequence=4&isAllowed=y>. Accesado el 20/05/19.

Urbina, O., Silvio, F., Cárdenas, S., y Otero, M. (2005). Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología. *Revista Educación Médica Superior*, 19(2). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412005000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412005000200005). Accesado el 20/05/19.

Using competencies to Identify High Performers-Hay Group. 2003. Disponible en: [http://www.haygroup.com/downloads/.../Competencies\\_and\\_high\\_performance.pdf](http://www.haygroup.com/downloads/.../Competencies_and_high_performance.pdf)

Villa, J., Garvía, M., García, S., Galindo, A., Merchán, M., y Rojo, R. (2004). La gestión por competencias: un modelo para la gestión de recursos humanos en las organizaciones sanitarias. *Revista Enfermería global*, 5, 1-8. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/558/577>. Accesado el 12/07/19.



**ANEXOS**  
**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ANEXO 01: CUESTIONARIO QUE MIDE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS**

Autor: Cáceres (2017)  
Modificado por: Ruíz (2019)

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le presentan a continuación y responda lo que considere más oportuno según su experiencia en la clínica, se presenta a continuación una escala para ayudarle a responder.

1	2	3	4	5				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre				
<b>GESTION POR COMPETENCIAS DE LAS ENFERMERAS DE UNA CLÍNICA DE TRUJILLO</b>								
<b>1</b>	<b>MOTIVACIÓN</b>			<b>ESCALA</b>				
1	¿El comportamiento de los colaboradores se caracteriza por la cordialidad y buen trato motivando al Área al cumplimiento de resultados?			1	2	3	4	5
2	¿La gestión por competencias ejecutadas por los altos mandos permite que los colaboradores reciban los incentivos en proporcionalidad al esfuerzo laboral?			1	2	3	4	5
3	¿Si un colaborador es eficiente; es motivado por los jefes: Se difunde y se premia sus resultados?			1	2	3	4	5
4	¿La motivación de los colaboradores está dirigida sólo hacia los más operativos y a los de mayor experiencia?			1	2	3	4	5
<b>2</b>	<b>RASGOS</b>			<b>ESCALA</b>				
5	¿En la clínica la discriminación no se ejecuta: los colaboradores se posesionan por sus habilidades?			1	2	3	4	5
6	¿Los colaboradores según la naturaleza del servicio brindado emiten respuestas sin distinción de género?			1	2	3	4	5
7	¿Existen puestos donde la Gerencia ha determinado posicionamiento de género?			1	2	3	4	5
8	¿El servicio brindado genera que en determinadas posiciones laborales se direccionen por género e idea?			1	2	3	4	5
<b>3</b>	<b>CONCEPTO DE UNO MISMO</b>			<b>ESCALA</b>				
9	¿Los colaboradores reconocen sus habilidades y expresan que están posicionados en el puesto que les corresponde?			1	2	3	4	5
10	¿Según el servicio brindado, los colaboradores han sido posicionados garantizando el ejercicio de valores: confiabilidad, honestidad?			1	2	3	4	5
11	¿La vestimenta de los colaboradores es idónea al servicio brindado?			1	2	3	4	5
12	¿Los colaboradores portan fotocheck y uniforme que contribuyen con la buena imagen de la clínica?			1	2	3	4	5
<b>4</b>	<b>CONOCIMIENTO</b>			<b>ESCALA</b>				
13	¿Los colaboradores son informados oportunamente sobre las tareas a ejecutar para su buen desarrollo laboral?			1	2	3	4	5
14	¿Existe un comité de expertos colaboradores que supervisan el traslado de los aprendizajes de las capacitaciones en la mejora de los procesos?			1	2	3	4	5
15	¿La evaluación del desempeño es ejecutada por un comité que emite reportes del proceso con confiabilidad y transparencia?			1	2	3	4	5
16	¿Las evaluaciones de la clínica con su personal conllevan a renovaciones de contrato?			1	2	3	4	5
<b>5</b>	<b>HABILIDADES</b>			<b>ESCALA</b>				
17	¿Cuándo un colaborador evidencia fortaleza en sus habilidades es promovido a cargos mayores?			1	2	3	4	5
18	¿Existe un comité evaluador de las actividades diarias que emite los informes-reportes de las habilidades ejecutadas?			1	2	3	4	5
19	¿Las mejoras en el servicio son por los efectos de la buena gestión por competencias: Se genera por parte de la Gerencia en reconocimiento a los logros?			1	2	3	4	5
20	¿Existen actividades muy específicas que son derivadas solo a los colaboradores expertos, promoviendo posteriormente los ascensos laborales?			1	2	3	4	5

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ANEXO 02: CUESTIONARIO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

Autor: Cáceres (2017)  
Modificado por: Ruíz (2019)

**INSTRUCCIONES:**

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas que se le presentan a continuación y responda lo que considere más oportuno según su experiencia en la clínica, se presenta a continuación una escala para ayudarle a responder.

1	2	3	4	5				
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre				
<b>ESCALA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS ENFERMERAS DE UNA CLÍNICA DE TRUJILLO</b>								
<b>1</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>			<b>ESCALA</b>				
1	¿La clínica incrementa los horarios de atención para hacer accesible el servicio?			1	2	3	4	5
2	¿Los colaboradores conocen el riesgo del servicio brindado, por ello en temporadas de alta demanda se incrementa la jornada laboral?			1	2	3	4	5
<b>2</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			<b>ESCALA</b>				
3	¿El servicio brindado se ejecuta en los tiempos establecidos para la satisfacción del cliente?			1	2	3	4	5
4	¿Los colaboradores poseen las competencias ideales, por ello su capacidad de respuesta se cumple en los plazos establecidos?			1	2	3	4	5
<b>3</b>	<b>COMPRENSIÓN</b>			<b>ESCALA</b>				
5	¿Los colaboradores conocen que cuando un cliente está insatisfecho deben comprender sus actitudes y ejercer la inteligencia emocional?			1	2	3	4	5
6	¿Existen situaciones en el servicio brindado que generan conflictos internos y externos y los colaboradores ejercen la comprensión ideal para la continuidad de los procesos?			1	2	3	4	5
<b>4</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>			<b>ESCALA</b>				
7	¿Las decisiones tomadas por la gerencia son comunicadas oportunamente para no debilitar el servicio brindado?			1	2	3	4	5
8	¿La comunicación con los colaboradores y usuarios se ejecuta con idoneidad; pues se cuenta con los medios y herramientas que la facilita?			1	2	3	4	5
<b>5</b>	<b>CORTESÍA</b>			<b>ESCALA</b>				
9	¿Los colaboradores han sido capacitados para que en la atención al usuario se ejecute un protocolo de cortesía?			1	2	3	4	5
10	¿El buen trato predomina en el área: el saludo diario y la práctica del respeto son el día a día en el área?			1	2	3	4	5
<b>6</b>	<b>CREDIBILIDAD</b>			<b>ESCALA</b>				
11	¿Los colaboradores son veraces al informar al cliente sobre los requerimientos de sus documentos?			1	2	3	4	5
12	¿La transparencia del servicio hace que los colaboradores se preocupen por las necesidades de los clientes?			1	2	3	4	5
<b>7</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>			<b>ESCALA</b>				
13	¿Las instalaciones modernas de la empresa garantiza el servicio con los clientes?			1	2	3	4	5
14	¿La pulcritud de los empleados al realizar el servicio hace que los clientes tengan un mejor concepto de la clínica?			1	2	3	4	5
<b>8</b>	<b>FIABILIDAD</b>			<b>ESCALA</b>				
15	¿La clínica genera procedimientos confiables, pues se cuenta con un comité de expertos que monitorean lo actuado?			1	2	3	4	5
16	¿Los colaboradores poseen las competencias ideales para el buen servicio brindado, "saben hacer" lo que le da fiabilidad a la clínica?			1	2	3	4	5
<b>9</b>	<b>PROFESIONALIDAD</b>			<b>ESCALA</b>				
17	¿La clínica cuenta con el personal capacitado para efectuar las labores?			1	2	3	4	5
18	¿El personal de la clínica asume con responsabilidad y eficacia las necesidades del cliente?			1	2	3	4	5
<b>10</b>	<b>SEGURIDAD</b>			<b>ESCALA</b>				
19	¿El servicio es seguro, los clientes reconocen que no hay pérdidas, ni actos dolosos en la demanda de su atención?			1	2	3	4	5
20	¿Los clientes se sienten seguros con el servicio que brinda los colaboradores de la clínica?			1	2	3	4	5

**ANEXO 03: FICHA TECNICA DE LOS INSTRUMENTOS  
GESTIÓN POR COMPETENCIAS**

<b>Autora:</b>	Bach. Ruiz Sánchez Elsa Erlita / Dra. Eliana Guzmán Avalos.
<b>Año:</b>	2019
<b>aplicación:</b>	Clínicas de la ciudad de Trujillo- La Libertad.
<b>Bases teóricas:</b>	Teoría de Hildegard Peplau respecto a las relaciones interpersonales.
<b>Versión:</b>	Primera
<b>Sujetos de aplicación:</b>	Estuvo conformado por enfermeras de una clínica de la ciudad de Trujillo, entre las edades aproximadas de 30 a 55 años de edad las cuales forman parte de este establecimiento de salud.
<b>Tipo de administración:</b>	Colectiva e individual.
<b>Duración:</b>	10 minutos
<b>Normas de puntuación:</b>	La escala de medición para dicho instrumento cuenta con 10 dimensiones de la calidad de servicio de las cuales se describen a continuación: D. motivación: del ítem 1 al 4. D. Rasgos: del ítem 5 al 8. D. Concepto de uno mismo: del ítem 9 al 12. D. Conocimiento: del ítem 13 al 16. D. habilidades: ítem 17 al 20 Se utilizo la escala de Likert siendo (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre
<b>Campo de aplicación:</b>	Entidades del sector privado.
<b>Validez:</b>	<p>El Modelo de Enfermería en el que se centra el trabajo ha sido el de Hildegard E. Peplau, la cual considera que la piedra angular del éxito de la enferme ría está en el establecimiento y el mantenimiento de la relación enfermera/o paciente1-3. Por otro lado el instrumento utilizado para la valoración de enfermería ha sido el propuesto por M. Gordon4-5, por entender que se ajusta más a las peculiaridades de las personas con problemas de drogodependencias y/o de salud mental.</p> <p>Destacar que la única y fundamental habilidad de intervención en dicho caso ha sido la relación terapéutica enfermera/o-paciente. Llegando a la conclusión de que centrándonos en un modelo conceptual de enfermería que estructura la práctica del proceso de cuidados, y llevando una metodología de trabajo, conseguimos base científica respecto el origen del servicio que damos a la sociedad como enfermera/os.</p> <p>Además, para su uso en el presente estudio sufrieron cambios en la redacción, por lo que fue necesario validarlos con 3 expertos. También se sometieron a un estudio piloto para su validación como constructo y para determinar su confiabilidad.</p>
<b>Confiabilidad:</b>	Ver anexo 06
<b>Categorización de la medición general y rangos:</b>	Mala (1 – 2.4 puntos) Regular (2.5 – 3.4 puntos) Buena (3.5 – 5 puntos)

## FICHA TECNICA: CALIDAD DE SERVICIO

<b>Autora:</b>	Bach. Ruiz Sánchez Elsa Erlita / Dra. Eliana Guzmán Avalos.
<b>Año:</b>	2019
<b>aplicación:</b>	Clínicas de la ciudad de Trujillo- La Libertad.
<b>Bases teóricas:</b>	Teoría de Virginia Henderson respecto a la calidad de servicio.
<b>Versión:</b>	Primera
<b>Sujetos de aplicación:</b>	Estuvo conformado por enfermeras de una clínica de la ciudad de Trujillo, entre las edades aproximadas de 30 a 55 años de edad las cuales forman parte de este establecimiento de salud.
<b>Tipo de administración:</b>	Colectiva e individual.
<b>Duración:</b>	10 minutos
<b>Normas de puntuación:</b>	<p>La escala de medición para dicho instrumento cuenta con 5 dimensiones de la gestión por competencias de las cuales se describen a continuación:</p> <p>D. motivación: del ítem 1 al 4.  D. Rasgos: del ítem 5 al 8.  D. Concepto de uno mismo: del ítem 9 al 12.  D. Conocimiento: del ítem 13 al 16.  D. habilidades: ítem 17 al 20.</p> <p>Se utilizo la escala de Likert siendo (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre</p>
<b>Campo de aplicación:</b>	Entidades del sector privado.
<b>Validez:</b>	<p>Henderson da una definición de enfermería, “asistir al individuo, sano o enfermo en la realización de aquellas actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o a una muerte serena), actividades que realizaría por el mismo si tuviera la fuerza, conocimiento o voluntad necesaria, todo esto de manera que la ayude a ganar independencia de la forma mas rápida posible”</p> <p>Además, para su uso en el presente estudio sufrieron cambios en la redacción, por lo que fue necesario validarlos con 3 expertos. También se sometieron a un estudio piloto para su validación como constructo y para determinar su confiabilidad.</p>
<b>Confiabilidad:</b>	Ver anexo 06
<b>Categorización de la medición general y rangos:</b>	<p>Mala (1 – 2.4 puntos)  Regular (2.5 – 3.4 puntos)  Buena (3.5 – 5 puntos)</p>

#### **ANEXO 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo ,.....,enfermera asistencial de Clínica SANNA, con DNI N°....., domiciliado en ..... a través de este documento, declaro haber sido informado ampliamente sobre los objetivos y fines de la investigación titulada: " Relación de la gestión por competencias con la calidad del servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo", que lleva a cabo la Licenciada en Enfermería Elsa Erlita Ruíz Sánchez. Por ello he decidido voluntariamente participar de ella respondiendo los cuestionarios que contiene dicha investigación. Dejó en claro que este consentimiento informado no puede ser utilizarse en procesos legales o judiciales solo en las áreas académicas profesionales en las que se lleva a cabo la investigación mencionada, según lo estipula la Ley.

Trujillo, ..... de Junio del año 2019.

---

Firma y Huella

## ANEXO 5: VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

#### TITULO DE LA INVESTIGACION

Objetivo: DETERMINAR LA RELACION DE LA GESTION POR COMPETENCIAS CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE ENFERMERAS DE UNA CLINICA DE TRUJILLO, MAYO - JUNIO 2019

Dirigido a: ENFERMERAS ASISTENCIALES QUE LABORAN EN UNA CLINICA DE TRUJILLO

Evaluador: DORILA TAPIA UGAZ.

Grado Académico del Evaluador: DRA.  
R.E.D : 36.

Valoración:

Adecuada <input checked="" type="checkbox"/>	Inadecuada <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------------

  
Firma del evaluador

Dra. Enf. Dorila Tapia Ugaz  
CEP. 28376. RED. 36 REE. 9420  
JEFE DE SERVICIO ENFERMERIA NEONATOLOGIA PEDIATRIA Y ADOLESCENTE

VALIDACION POR EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN POR COMPETENCIAS	Motivación	Estímulo Superación	¿El comportamiento de los colaboradores se caracteriza por la cordialidad y buen trato motivando al Área al cumplimiento de resultados?	✓		✓		✓		✓		✓		
			¿La gestión por competencias ejecutadas por los altos mandos permite que los colaboradores reciban los incentivos en proporcionalidad al esfuerzo laboral?	✓		✓		✓		✓		✓		
	¿Si un colaborador es eficiente; es motivado por los jefes: Se difunde y se premia sus resultados?		✓		✓		✓		✓		✓			
¿La motivación de los colaboradores está dirigida sólo hacia los más operativos y a los de mayor experiencia?	✓			✓		✓		✓		✓				
Rasgos	Carácter Atributo Característica	¿En la clínica la discriminación no se ejecuta: los colaboradores se poseionan por sus habilidades?	✓		✓		✓		✓		✓			
¿Los colaboradores según la naturaleza del servicio brindado emiten respuestas sin distinción de género?		✓		✓		✓		✓		✓				
¿Existen puestos donde la Gerencia ha determinado posicionamiento de género?	✓		✓		✓		✓		✓					
¿El servicio brindado genera que en determinadas posiciones laborales se direcciona por género e idea?	✓		✓		✓		✓		✓					
Conceptos de uno mismo	Representación Reconocimiento Autodefinición Imagen	¿Los colaboradores reconocen sus habilidades y expresan que están posicionados en el puesto que les corresponde?	✓		✓		✓		✓		✓			
		¿Según el servicio brindado, los colaboradores han sido posicionados garantizando el ejercicio de valores: confiabilidad, honestidad?	✓		✓		✓		✓		✓			
		¿La vestimenta de los colaboradores es idónea al servicio brindado?	✓		✓		✓		✓		✓			
		¿Los colaboradores portan fotocheck y uniforme que contribuyen con la buena imagen de la clínica?	✓		✓		✓		✓		✓			

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO	Conocimiento	Discernimiento Entendimiento Información	¿Los colaboradores son informados oportunamente sobre las tareas a ejecutar para su buen desarrollo laboral?	✓		✓		✓		✓		✓		
			¿Existe un comité de expertos colaboradores que supervisan el traslado de los aprendizajes de las capacitaciones en la mejora de los procesos?	✓		✓		✓		✓		✓		
Habilidades	Destreza Técnica	¿La evaluación del desempeño es ejecutada por un comité que emite reportes del proceso con confiabilidad y transparencia?	✓		✓		✓		✓		✓			
		¿Las evaluaciones de la clínica con su personal conllevan a renovaciones de contrato?	✓		✓		✓		✓		✓			
Accesibilidad	Facilidad de contacto Líneas de contacto	¿Cuándo un colaborador evidencia fortaleza en sus habilidades es promovido a cargos mayores?	✓		✓		✓		✓		✓			
		¿Existe un comité evaluador de las actividades diarias que emite los informes-reportes de las habilidades ejecutadas?	✓		✓		✓		✓		✓			
Capacidad de respuesta	Comunicación en el término del servicio Servicio rápido de los colaboradores	¿Las mejoras en el servicio son por los efectos de la buena gestión por competencias: Se genera por parte de la Gerencia en reconocimiento a los logros?	✓		✓		✓		✓		✓			
		¿Existen actividades muy específicas que son derivadas solo a los colaboradores expertos, promoviendo posteriormente los ascensos laborales?	✓		✓		✓		✓		✓			
Accesibilidad	Facilidad de contacto Líneas de contacto	¿La clínica doblega los horarios de atención para hacer accesible el servicio?	✓		✓		✓		✓		✓			
		¿Los colaboradores conocen el riesgo del servicio brindado, por ello en temporadas de alta demanda se incrementa la jornada laboral?	✓		✓		✓		✓		✓			
Capacidad de respuesta	Comunicación en el término del servicio Servicio rápido de los colaboradores	¿El servicio brindado se ejecuta en los tiempos establecidos para la satisfacción del cliente?	✓		✓		✓		✓		✓			
		¿Los colaboradores poseen las competencias ideales, por ello su capacidad de respuesta se cumple en los plazos establecidos?	✓		✓		✓		✓		✓			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Comprensión Atención personalizada	Comunicación	Conocer al cliente	¿Los colaboradores conocen que cuando un cliente está insatisfecho deben comprender sus actitudes y ejercer la inteligencia emocional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿Existen situaciones en el servicio brindado que generan conflictos internos y externos y los colaboradores ejercen la comprensión ideal para la continuidad de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cortesía	Atención al cliente	¿Las decisiones tomadas por la gerencia son comunicadas oportunamente para no debilitar el servicio brindado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿La comunicación con los colaboradores y usuarios se ejecuta con idoneidad; pues se cuenta con los medios y herramientas que la facilita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Credibilidad	Amabilidad del servicio	¿Los colaboradores han sido capacitados para que en la atención al usuario se ejecute un protocolo de cortesía?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿El buen trato predomina en el área: el saludo diario y la práctica del respeto son el día a día en el área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilidad	Veracidad del servicio	¿Los colaboradores son veraces al informar al cliente sobre los requerimientos de sus documentos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿La transparencia del servicio hace que los colaboradores se preocupen por las necesidades de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Elementos Tangibles	Pulcritud de los empleados	¿Las instalaciones modernas de la empresa garantiza el servicio con los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿La pulcritud de los empleados al realizar el servicio hace que los clientes tengan un mejor concepto de la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Fiabilidad	Confiables de los empleados	¿La clínica genera procedimientos confiables, pues se cuenta con un comité de expertos que monitorean lo actuado?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		¿Los colaboradores poseen las competencias ideales para el buen servicio brindado, "saben hacer" lo que le da fiabilidad a la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Profesionalidad	Responsabilidad y eficacia	Realizar bien el servicio	¿La clínica cuenta con el personal capacitado para efectuar las labores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿El personal de la clínica asume con responsabilidad y eficacia las necesidades del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad	Clientes se sienten seguros	Clientes se sienten seguros	¿El servicio es seguro, los clientes reconocen que no hay pérdidas, ni actos dolosos en la demanda de su atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			¿Los clientes se sienten seguros con el servicio que brinda los colaboradores de la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOSPITAL DE ALTA COMPLEJIDAD VIRGEN DE LA PUERTA  
 Dra. *Denilda Topia Ugaz*  
 C.E.P. 28376 MED. 30 REE. 9420  
 DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS**

**TITULO DE LA INVESTIGACION**

**RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS CON LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE ENFERMERAS DE UNA CLÍNICA DE TRUJILLO**

**Objetivo:**

Determinar la relación de la gestión por competencias con la calidad de servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo, Mayo - Junio 2019.

**Dirigido a:**

Enfermeras asistenciales que laboran en una clínica de Trujillo.

**Evaluador:** *ANGEL FLORIÁN FLORIÁN*

**Grado Académico del Evaluador:** *MAESTER EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD*

**Valoración:**

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Adecuada</b>	<input type="checkbox"/> <b>Inadecuada</b>
---	--

*[Firma]*  
Dr. Angel Florian Florian  
GASTROENTEROLOGÍA, HEPATOLOGÍA Y NUTRICIÓN PEDIÁTRICA  
C.M.P.: 37029 R.N.E.: 19273 R.N.E.: 25273

**Firma del evaluador**

VALIDACION POR EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN POR COMPETENCIAS	Motivación	Estímulo Superación	¿El comportamiento de los colaboradores se caracteriza por la cordialidad y buen trato motivando al Área al cumplimiento de resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La gestión por competencias ejecutadas por los altos mandos permite que los colaboradores reciban los incentivos en proporcionalidad al esfuerzo laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Si un colaborador es eficiente; es motivado por los jefes: Se difunde y se premia sus resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La motivación de los colaboradores está dirigida sólo hacia los más operativos y a los de mayor experiencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Rasgos	Carácter Atributo Característica	¿En la clínica la discriminación no se ejecuta: los colaboradores se posesionan por sus habilidades?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los colaboradores según la naturaleza del servicio brindado emiten respuestas sin distinción de género?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Conceptos de uno mismo	Representación Reconocimiento Autodefinition Imagen	¿Existen puestos donde la Gerencia ha determinado posicionamiento de género?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿El servicio brindado genera que en determinadas posiciones laborales se direcciona por género e idea?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Los colaboradores reconocen sus habilidades y expresan que están posicionados en el puesto que les corresponde?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
		¿Según el servicio brindado, los colaboradores han sido posicionados garantizando el ejercicio de valores: confiabilidad, honestidad?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
			¿La vestimenta de los colaboradores es idónea al servicio brindado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					
			¿Los colaboradores portan fotocheck y uniforme que contribuyen con la buena imagen de la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Conocimiento	Discernimiento Entendimiento Información		¿Los colaboradores son informados oportunamente sobre las tareas a ejecutar para su buen desarrollo laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Existe un comité de expertos colaboradores que supervisan el traslado de los aprendizajes de las capacitaciones en la mejora de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿La evaluación del desempeño es ejecutada por un comité que emite reportes del proceso con confiabilidad y transparencia?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Las evaluaciones de la clínica con su personal conllevan a renovaciones de contrato?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Habilidades	Destreza Técnica		¿Cuándo un colaborador evidencia fortaleza en sus habilidades es promovido a cargos mayores?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Existe un comité evaluador de las actividades diarias que emite los informes-reportes de las habilidades ejecutadas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Las mejoras en el servicio son por los efectos de la buena gestión por competencias: Se genera por parte de la Gerencia en reconocimiento a los logros?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Existen actividades muy específicas que son derivadas solo a los colaboradores expertos, promoviendo posteriormente los ascensos laborales?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
CALIDAD DE SERVICIO	Accesibilidad	Facilidad de contacto Líneas de contacto	¿La clínica dobla los horarios de atención para hacer accesible el servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los colaboradores conocen el riesgo del servicio brindado, por ello en temporadas de alta demanda se incrementa la jornada laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
Capacidad de respuesta	Comunicación en el término del servicio Servicio rápido de los colaboradores		¿El servicio brindado se ejecuta en los tiempos establecidos para la satisfacción del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
			¿Los colaboradores poseen las competencias ideales, por ello su capacidad de respuesta se cumple en los plazos establecidos?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Comprensión Comunicación Cortesía Credibilidad Elementos Tangibles Fiabilidad	Conocer al cliente Atención personalizada	¿Los colaboradores conocen que cuando un cliente está insatisfecho deben comprender sus actitudes y ejercer la inteligencia emocional? ¿Existen situaciones en el servicio brindado que generan conflictos internos y externos y los colaboradores ejercen la comprensión ideal para la continuidad de los procesos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Informar al cliente en lenguaje claro Calidad de la comunicación	¿Las decisiones tomadas por la gerencia son comunicadas oportunamente para no debilitar el servicio brindado? ¿La comunicación con los colaboradores y usuarios se ejecuta con idoneidad; pues se cuenta con los medios y herramientas que la facilita?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Atención al cliente Amabilidad del servicio	¿Los colaboradores han sido capacitados para que en la atención al usuario se ejecute un protocolo de cortesía? ¿El buen trato predomina en el área: el saludo diario y la práctica del respeto son el día a día en el área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Veracidad del servicio Transparencia del servicio	¿Los colaboradores son veraces al informar al cliente sobre los requerimientos de sus documentos? ¿La transparencia del servicio hace que los colaboradores se preocupen por las necesidades de los clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Instalaciones modernas Pulcritud de los empleados	¿Las instalaciones modernas de la empresa garantiza el servicio con los clientes? ¿La pulcritud de los empleados al realizar el servicio hace que los clientes tengan un mejor concepto de la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Servicio sin errores Confiables de los empleados	¿La clínica genera procedimientos confiables, pues se cuenta con un comité de expertos que monitorean lo actuado? ¿Los colaboradores poseen las competencias ideales para el buen servicio brindado, "saben hacer" lo que le da fiabilidad a la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Profesionalidad	Realizar bien el servicio Personal capacitado Responsabilidad y eficacia	¿La clínica cuenta con el personal capacitado para efectuar las labores? ¿El personal de la clínica asume con responsabilidad y eficacia las necesidades del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Seguridad	Clientes se sienten seguros	¿El servicio es seguro, los clientes reconocen que no hay pérdidas, ni actos dolosos en la demanda de su atención? ¿Los clientes se sienten seguros con el servicio que brinda los colaboradores de la clínica?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

  
 Dr. Angel Florian Florian  
 FICHA DE ESPECIALIDAD: GASTROENTEROLOGÍA, HEPATOLOGÍA Y NUTRICIÓN PEDIÁTRICA  
 R.M.D.: 3827 R.N.E.: 15373 R.N.P.: 25273

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

### TITULO DE LA INVESTIGACION

RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS CON LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE ENFERMERAS DE UNA CLÍNICA DE TRUJILLO

**Objetivo:**

Determinar la relación de la gestión por competencias con la calidad de servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo, Mayo - Junio 2019.

**Dirigido a:**

Enfermeras asistenciales que laboran en una clínica de Trujillo.

**Evaluador:**

*LUISA CHÚ CAMPOS*

**Grado Académico del Evaluador:**

*DOCTORA EN ENFERMERÍA*

**Valoración:**

<input checked="" type="checkbox"/> Adecuada	<input type="checkbox"/> Inadecuada
--	-------------------------------------



**Firma del evaluador**

Lic. Luisa Chú Campos  
DIRECTORA DE ENFERMERÍA

 SANNA CLÍNICA SANCHEZ PEREZ S.A.

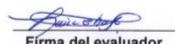
VALIDACION POR EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION		
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
GESTIÓN POR COMPETENCIAS	Motivación	Estímulo Superación	¿El comportamiento de los colaboradores se caracteriza por la cordialidad y buen trato motivando al Área al cumplimiento de resultados? ¿La gestión por competencias ejecutadas por los altos mandos permite que los colaboradores reciban los incentivos en proporcionalidad al esfuerzo laboral? ¿Si un colaborador es eficiente; es motivado por los jefes: Se difunde y se premia sus resultados? ¿La motivación de los colaboradores está dirigida sólo hacia los más operativos y a los de mayor experiencia?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Rasgos	Carácter Atributo Característica	¿En la clínica la discriminación no se ejecuta: los colaboradores se poseionan por sus habilidades? ¿Los colaboradores según la naturaleza del servicio brindado emiten respuestas sin distinción de género? ¿Existen puestos donde la Gerencia ha determinado posicionamiento de género? ¿El servicio brindado genera que en determinadas posiciones laborales se direcciona por género e idea?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Conceptos de uno mismo	Representación Reconocimiento Autodefinición Imagen	¿Los colaboradores reconocen sus habilidades y expresan que están posicionados en el puesto que les corresponde? ¿Según el servicio brindado, los colaboradores han sido posicionados garantizando el ejercicio de valores: confiabilidad, honestidad? ¿La vestimenta de los colaboradores es idónea al servicio brindado? ¿Los colaboradores portan fotocheck y uniforme que contribuyen con la buena imagen de la clínica?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION		
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD DE SERVICIO	Conocimiento	Discernimiento Entendimiento Información	¿Los colaboradores son informados oportunamente sobre las tareas a ejecutar para su buen desarrollo laboral? ¿Existe un comité de expertos colaboradores que supervisan el traslado de los aprendizajes de las capacitaciones en la mejora de los procesos? ¿La evaluación del desempeño es ejecutada por un comité que emite reportes del proceso con confiabilidad y transparencia? ¿Las evaluaciones de la clínica con su personal conllevan a renovaciones de contrato?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Habilidades	Destreza Técnica	¿Cuándo un colaborador evidencia fortaleza en sus habilidades es promovido a cargos mayores? ¿Existe un comité evaluador de las actividades diarias que emite los informes-reportes de las habilidades ejecutadas? ¿Las mejoras en el servicio son por los efectos de la buena gestión por competencias: Se genera por parte de la Gerencia en reconocimiento a los logros? ¿Existen actividades muy específicas que son derivadas solo a los colaboradores expertos, promoviendo posteriormente los ascensos laborales?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		
	Accesibilidad	Facilidad de contacto Líneas de contacto	¿La clínica doblega los horarios de atención para hacer accesible el servicio? ¿Los colaboradores conocen el riesgo del servicio brindado, por ello en temporadas de alta demanda se incrementa la jornada laboral?	✓		✓		✓		✓		✓		✓		Comida en Termino de JORNADA LABORAL.
Capacidad de respuesta	Comunicación en el término del servicio Servicio rápido de los colaboradores	¿El servicio brindado se ejecuta en los tiempos establecidos para la satisfacción del cliente? ¿Los colaboradores poseen las competencias ideales, por ello su capacidad de respuesta se cumple en los plazos establecidos?	✓		✓		✓		✓		✓		✓			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION	
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Comprensión	Atención personalizada	Conocer al cliente	¿Los colaboradores conocen que cuando un cliente está insatisfecho deben comprender sus actitudes y ejercer la inteligencia emocional?	/		/		/		/		/			
			¿Existen situaciones en el servicio brindado que generan conflictos internos y externos y los colaboradores ejercen la comprensión ideal para la continuidad de los procesos?	/		/		/		/		/			
			¿Las decisiones tomadas por la gerencia son comunicadas oportunamente para no debilitar el servicio brindado?	/		/		/		/		/			
			¿La comunicación con los colaboradores y usuarios se ejecuta con idoneidad; pues se cuenta con los medios y herramientas que la facilita?	/		/		/		/		/			
			¿Los colaboradores han sido capacitados para que en la atención al usuario se ejecute un protocolo de cortesía?	/		/		/		/		/			
			¿El buen trato predomina en el área: el saludo diario y la práctica del respeto son el día a día en el área?	/		/		/		/		/			
Comunicación	Informar al cliente en lenguaje claro	Calidad de la comunicación	¿Las decisiones tomadas por la gerencia son comunicadas oportunamente para no debilitar el servicio brindado?	/		/		/		/		/			
			¿La comunicación con los colaboradores y usuarios se ejecuta con idoneidad; pues se cuenta con los medios y herramientas que la facilita?	/		/		/		/		/			
Cortesía	Atención al cliente	Amabilidad del servicio	¿Los colaboradores han sido capacitados para que en la atención al usuario se ejecute un protocolo de cortesía?	/		/		/		/		/			
			¿El buen trato predomina en el área: el saludo diario y la práctica del respeto son el día a día en el área?	/		/		/		/		/			
Credibilidad	Veracidad del servicio	Transparencia del servicio	¿Los colaboradores son veraces al informar al cliente sobre los requerimientos de sus documentos?	/		/		/		/		/			
			¿La transparencia del servicio hace que los colaboradores se preocupen por las necesidades de los clientes?	/		/		/		/		/			
Elementos Tangibles	Instalaciones modernas	Pulcritud de los empleados	¿Las instalaciones modernas de la empresa garantiza el servicio con los clientes?	/		/		/		/		/			
			¿La pulcritud de los empleados al realizar el servicio hace que los clientes tengan un mejor concepto de la clínica?	/		/		/		/		/			
Fiabilidad	Servicio sin errores	Confiabilidad de los empleados	¿La clínica genera procedimientos confiables, pues se cuenta con un comité de expertos que monitorean lo actuado?	/		/		/		/		/			
			¿Los colaboradores poseen las competencias ideales para el buen servicio brindado, "saben hacer" lo que le da fiabilidad a la clínica?	/		/		/		/		/			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION
				SI	NO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMS		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Profesionalidad	Realizar bien el servicio	Personal capacitado	¿La clínica cuenta con el personal capacitado para efectuar las labores?	/		/		/		/		/		
			¿El personal de la clínica asume con responsabilidad y eficacia las necesidades del cliente?	/		/		/		/		/		
Seguridad	Clientes se sienten seguros	Seguridad	¿El servicio es seguro, los clientes reconocen que no hay pérdidas, ni actos dolosos en la demanda de su atención?	/		/		/		/		/		
			¿Los clientes se sienten seguros con el servicio que brinda los colaboradores de la clínica?	/		/		/		/		/		

  
**Firma del evaluador**  
 Lic. Luisa Chó Campos  
 DIRECTORA DE ENFERMERIA  
 SANNAN S.A.

## ANEXO 6: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

### ALFA DE CRONBACH DE GESTION DE COMPETENCIAS

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	20

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
MOTIVACION1	78,5000	92,474	,674	,919
MOTIVACION2	79,4500	91,418	,542	,921
MOTIVACION3	79,1500	90,029	,540	,922
MOTIVACION4	78,5000	92,474	,674	,919
RASGOS1	78,9500	90,261	,549	,921
RASGOS2	78,5500	90,682	,597	,920
RASGOS3	78,5000	92,474	,674	,919
RASGOS4	78,5000	92,474	,674	,919
CONCEPTODUM1	78,8000	92,063	,564	,921
CONCEPTODUM2	78,6500	88,766	,747	,917
CONCEPTODUM3	78,5000	92,474	,674	,919
CONCEPTODUM4	78,1500	95,397	,490	,922
CONOCIMIENTO1	78,5500	91,945	,634	,919
CONOCIMIENTO2	78,8000	90,168	,638	,919
CONOCIMIENTO3	78,7500	93,039	,476	,922
CONOCIMIENTO4	78,5500	90,471	,672	,918
HABILIDADES1	79,7000	91,063	,441	,925
HABILIDADES2	79,0000	90,632	,548	,921
HABILIDADES3	79,2500	87,882	,744	,917
HABILIDADES4	79,2500	88,408	,578	,921

## GESTION POR COMPETENCIAS

	MOTIVACION1	MOTIVACION2	MOTIVACION3	MOTIVACION4	RASGOS1	RASGOS2	RASGOS3	RASGOS4	CONCEPTODUM1	CONCEPTODUM2	CONCEPTODUM3	CONCEPTODUM4	CONOCIMIENTO1	CONOCIMIENTO2	CONOCIMIENTO3	CONOCIMIENTO4	HABILIDADES1	HABILIDADES2	HABILIDADES3	HABILIDADES4
MOTIVACION1	1	.263	.348	1,000**	.379	.467	1,000	1,000	.193	.467	1,000	.466	.563	.284	.136	.277	.235	.240	.473	.228
MOTIVACION2	.263	1	.736**	.263	.277	.155	.263	.263	.299	.397	.263	.122	.374	.274	.414	.422	.468	.395	.515	.309
MOTIVACION3	.348	.736**	1	.348	.301	.175	.348	.348	.045	.359	.348	.127	.211	.313	.274	.264	.705**	.299	.435	.472
MOTIVACION4	1,000**	.263	.348	1	.379	.467	1,000	1,000	.193	.467	1,000	.466	.563	.284	.136	.277	.235	.240	.473	.228
RASGOS1	.379	.277	.301	.379	1	.489	.379	.379	.385	.573**	.379	.439	.506	.494	.299	.456	.056	.129	.464	.278
RASGOS2	.467	.155	.175	.467	.489	1	.467	.467	.413	.688**	.467	.196	.358	.615**	.367	.493	.252	.173	.475	.336
RASGOS3	1,000**	.263	.348	1,000**	.379	.467	1	1,000	.193	.467	1,000	.466	.563	.284	.136	.277	.235	.240	.473	.228
RASGOS4	1,000**	.263	.348	1,000**	.379	.467	1,000	1	.193	.467	1,000	.466	.563	.284	.136	.277	.235	.240	.473	.228
CONCEPTODUM1	.193	.299	.045	.193	.385	.413	.193	.193	1	.714**	.193	.351	.394	.569**	.405	.731**	.156	.490	.482	.473
CONCEPTODUM2	.467	.397	.359	.467	.573**	.688**	.467	.467	.714**	1	.467	.402	.637**	.574**	.496	.662**	.161	.318	.517	.433
CONCEPTODUM3	1,000**	.263	.348	1,000**	.379	.467	1,000	1,000	.193	.467	1	.466	.563	.284	.136	.277	.235	.240	.473	.228
CONCEPTODUM4	.466	.122	.127	.466	.439	.196	.466	.466	.351	.402	.466	1	.680**	.198	.498	.347	-0.099	.431	.209	.273
CONOCIMIENTO1	.563**	.374	.211	.563**	.506	.358	.563	.563	.394	.637**	.563	.680**	1	.362	.544	.390	-0.076	.471	.483	.180
CONOCIMIENTO2	.284	.274	.313	.284	.494	.615**	.284	.284	.569**	.574**	.284	.198	.362	1	.624**	.498	.397	.376	.592**	.371
CONOCIMIENTO3	.136	.414	.274	.136	.299	.367	.136	.136	.405	.496	.136	.498	.544	.624**	1	.400	.000	.556	.254	.146
CONOCIMIENTO4	.277	.422	.264	.277	.456	.493	.277	.277	.731**	.662**	.277	.347	.390	.498	.400	1	.274	.582**	.436	.704**
HABILIDADES1	.235	.468	.705**	.235	.056	.252	.235	.235	.156	.161	.235	-0.099	-0.076	.397	.000	.274	1	.364	.627**	.626**
HABILIDADES2	.240	.395	.299	.240	.129	.173	.240	.240	.490	.318	.240	.431	.471	.376	.556	.582**	.364	1	.460	.501
HABILIDADES3	.473	.515	.435	.473	.464	.475	.473	.473	.482	.517	.473	.209	.483	.592**	.254	.436	.627**	.460	1	.602**
HABILIDADES4	.228	.309	.472	.228	.278	.336	.228	.228	.473	.433	.228	.273	.180	.371	.146	.704**	.626**	.501	.602**	1

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

## ALFA DE CRONBACH DE CALIDAD DE SERVICIO

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ACCES1	83,0000	56,737	,260	,879
ACCES2	83,0500	59,313	,093	,889
CAPRESP1	82,4500	55,418	,624	,861
CAPRESP2	82,0000	58,526	,443	,868
COMPR1	82,0000	58,526	,443	,868
COMPR2	82,6500	55,924	,316	,876
COMUN1	82,4000	56,042	,475	,866
COMUN2	82,4000	57,937	,349	,870
CORTES1	81,8500	57,713	,471	,866
CORTES2	81,8500	54,871	,810	,857
CREDIB1	81,8500	58,029	,536	,865
CREDIB2	82,0000	56,947	,540	,864
ELEMTANG1	82,2500	56,829	,456	,867
ELEMTANG2	81,9000	55,884	,581	,862
FIABIL1	81,9000	57,253	,626	,863
FIABIL2	82,0500	55,839	,670	,860
PROFES1	81,9000	53,463	,747	,856
PROFES2	81,8500	56,450	,620	,862
SEGUR1	82,1000	53,568	,668	,858
SEGUR2	82,0500	56,155	,633	,862

## CALIDAD DE SERVICIO

Correlaciones																				
	ACCES 1	ACCES 2	CAPRES P1	CAPRES P2	COMPR 1	COMPR 2	COMUN 1	COMUN 2	CORTE S1	CORTE S2	CREDIB 1	CREDIB 2	ELEMTAN G1	ELEMTAN G2	FIABIL 1	FIABIL 2	PROFE S1	PROFE S2	SEGUR 1	SEGUR 2
ACCES1	1	.397	.174	.187	.373	.066	.607**	.200	-.122	.285	.147	.315	-.100	.281	.381	.198	-.063	-.285	-.117	-.119
ACCES2	.397	1	.304	-.045	.403	.436	.181	-.185	-.066	.090	-.080	-.038	-.144	-.094	-.037	-.080	-.085	.012	-.257	-.080
CAPRESP 1	.174	.304	1	.374	.374	.574**	.477*	.523*	.307	.307	.055	.063	.401	.158	.061	.197	.651**	.438	.430	.450*
CAPRESP 2	.187	-.045	.374	1	.400	.235	.130	.143	-.087	.437	.314	.169	.501*	.302	.204	.254	.408	.262	.375	.424
COMPR1	.373	.403	.374	.400	1	.612**	.391	.286	-.087	.262	.105	.338	-.072	.151	.204	.085	.136	.087	.125	.085
COMPR2	.066	.436	.574**	.235	.612**	1	.325	.222	.160	.160	-.104	.040	-.084	-.014	-.019	-.132	.243	.160	.071	.347
COMUN1	.607**	.181	.477*	.130	.391	.325	1	.725**	.080	.307	-.041	.550*	-.047	.079	.505*	.121	.159	-.034	.179	.121
COMUN2	.200	-.185	.523*	.143	.286	.222	.725**	1	.087	.087	-.045	.483*	.153	-.022	.262	.133	.272	.087	.286	.133
CORTES1	-.122	-.066	.307	-.087	-.087	.160	.080	.087	1	.542*	.284	.074	.219	.553*	.392	.615**	.618**	.542*	.743**	.615**
CORTES2	.285	.090	.307	.437	.262	.160	.307	.087	.542*	1	.650**	.517*	.469*	.685**	.749**	.763**	.737**	.695**	.743**	.615**
CREDIB1	.147	-.080	.055	.314	.105	-.104	-.041	-.045	.284	.650**	1	.620**	.563**	.664**	.471*	.738**	.599**	.650**	.498*	.382
CREDIB2	.315	-.038	.063	.169	.338	.040	.550*	.483*	.074	.517*	.620**	1	.303	.382	.690**	.502*	.345	.369	.317	.215
ELEMTAN G1	-.100	-.144	.401	.501*	-.072	-.084	-.047	.153	.219	.469*	.563**	.303	1	.324	.292	.577**	.682**	.594**	.537*	.577**
ELEMTAN G2	.281	-.094	.158	.302	.151	-.014	.079	-.022	.553*	.685**	.664**	.382	.324	1	.585**	.716**	.595**	.553*	.584**	.460*
FIABIL1	.381	-.037	.061	.204	.204	-.019	.505*	.262	.392	.749**	.471*	.690**	.292	.585**	1	.623**	.389	.392	.536*	.450*
FIABIL2	.198	-.080	.197	.254	.085	-.132	.121	.133	.615**	.763**	.738**	.502*	.577**	.716**	.623**	1	.646**	.615**	.785**	.568**
PROFES1	-.063	-.085	.651**	.408	.136	.243	.159	.272	.618**	.737**	.599**	.345	.682**	.595**	.389	.646**	1	.856**	.782**	.646**
PROFES2	-.285	.012	.438	.262	.087	.160	-.034	.087	.542*	.695**	.650**	.369	.594**	.553*	.392	.615**	.856**	1	.743**	.615**
SEGUR1	-.117	-.257	.430	.375	.125	.071	.179	.286	.743**	.743**	.498*	.317	.537*	.584**	.536*	.785**	.782**	.743**	1	.785**
SEGUR2	-.119	-.080	.450*	.424	.085	.347	.121	.133	.615**	.615**	.382	.215	.577**	.460*	.450*	.568**	.646**	.615**	.785**	1

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

## ANEXO 7: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION DE LA INVESTIGACION

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Trujillo, 29 de abril del 2019

**A: ABEL CHURA LÉVANO**  
Gerente General de clínica SANNA

**DE: LIC. ELSA ERLITA RUÍZ SÁNCHEZ**

Enfermera de la Unidad de Cuidados Especiales Pediátricos de Clínica SANNA

**ASUNTO: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN.**

De mi mayor consideración, me es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez solicitarle me autorice la aplicación de un cuestionario de mi trabajo de investigación "GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UNA CLÍNICA DE TRUJILLO", a enfermeras de la clínica que Usted dirige.

Al finalizar la investigación se hará entrega a su persona un ejemplar de los resultados de dicha investigación.

Me despido, no sin antes mencionarle mis más sentidas muestras de consideración y estima personal.

Atte.

  
**Carmen Collazos Reyes**  
ASISTENTE DE GERENCIA  
 **SANNA CLÍNICA**

  
**Elsa Erlita Ruiz Sánchez**  
ENFERMERA EN CUIDADOS INTENSIVOS  
NEONATOLOGIA  
C.E.P.: 61556 R.E.E.: 14590

Recibido : 29/04/19  
11:46 am.

Trujillo, 08 de Julio del 2019

Señorita:

**Lic. Ruíz Sánchez Elsa**  
Enfermera de Uce Pediátrica

De mi consideración:

Por medio del presente, es grato dirigirme a Usted a fin de saludarle cordialmente y a la vez darle respuesta a la solicitud de autorización; para aplicación de cuestionarios de investigación, los cuales fueron autorizados por Dirección de Enfermería; de acuerdo a su requerimiento.

Así mismo le agradeceríamos tal cual menciona nos haga entrega de un ejemplar de los resultados de dicha investigación.

Me Despido cordialmente, expresándole muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Sra. Villanueva Moreno Erika del Carmen  
Jefe de Gestión y Desarrollo Humano  
CLINICA SANCHEZ FERRER S.A.

**Clínica Sánchez Ferrer**

Central 044-601050  
Los Laureles 436 - Urb. California  
Trujillo Perú

[www.sanna.pe](http://www.sanna.pe)

## ANEXO 8: BASE DE DATOS

GESTIÓN POR COMPETENCIAS																										
	MOTIVACION					RASGOS					CONCEPTODUM					CONOCIMIENTO					HABILIDADES					
	1	2	3	4	ST	5	6	7	8	ST	9	10	11	12	ST	13	14	15	16	ST	17	18	19	20	ST	TOTAL
1	4	4	2	3	3.3	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	2	2	2	3	2.3	2	2	2	3	2.3	3.2
2	4	4	2	3	3.3	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	2	2	2	3	2.3	2	2	2	3	2.3	3.2
3	4	4	3	4	3.8	4	4	4	4	4.0	4	4	4	3	3.8	4	3	3	4	3.5	3	3	4	3	3.3	3.7
4	4	3	3	2	3.0	4	5	1	1	2.8	4	4	5	4	4.3	4	3	4	5	4.0	4	4	4	4	4.0	3.6
5	2	4	3	2	2.8	4	4	3	3	3.5	2	2	4	3	2.8	4	3	3	4	3.5	2	2	3	3	2.5	3.0
6	5	5	3	1	3.5	3	4	3	2	3.0	4	3	3	5	3.8	4	4	4	4	4.0	2	1	2	2	1.8	3.2
7	4	2	2	1	2.3	1	5	3	1	2.5	4	4	5	4	4.3	3	5	2	5	3.8	2	1	2	2	1.8	2.9
8	4	3	2	3	3.0	5	4	4	3	4.0	5	4	4	3	4.0	5	4	4	5	4.5	3	5	4	4	4.0	3.9
9	3	2	3	1	2.3	4	4	3	3	3.5	4	4	4	4	4.0	4	4	4	5	4.3	4	4	4	4	4.0	3.6
10	5	2	3	2	3.0	4	5	2	3	3.5	4	4	5	5	4.5	4	5	4	5	4.5	3	4	3	4	3.5	3.8
11	4	3	2	4	3.3	3	4	2	4	3.3	4	4	5	5	4.5	5	4	5	4	4.5	1	4	3	2	2.5	3.6
12	5	4	5	3	4.3	4	5	2	2	3.3	3	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	3.9
13	5	5	5	2	4.3	3	5	1	1	2.5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	4.4
14	5	5	5	2	4.3	5	5	1	1	3.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	4	5	5	4	4.5	4.4
15	4	3	3	4	3.5	2	3	4	4	3.3	3	2	3	4	3.0	3	3	3	3	3.0	4	4	3	2	3.3	3.2
16	4	4	4	3	3.8	5	5	1	1	3.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	3	5	4	4	4.0	4.2
17	4	4	5	4	4.3	5	4	1	1	2.8	4	4	4	5	4.3	4	5	5	5	4.8	4	4	4	5	4.3	4.1
18	3	3	3	4	3.3	3	4	3	3	3.3	4	4	3	3	3.5	3	4	3	4	3.5	3	2	3	3	2.8	3.3
19	4	4	3	4	3.8	5	4	3	3	3.8	5	4	5	5	4.8	4	4	4	5	4.3	3	4	4	4	3.8	4.1
20	5	5	5	2	4.3	5	4	1	2	3.0	4	4	5	5	4.5	5	5	5	3	4.5	3	4	4	4	3.8	4.0
21	4	4	5	3	4.0	4	4	3	3	3.5	5	4	5	5	4.8	5	4	4	5	4.5	4	5	5	5	4.8	4.3
22	3	2	2	3	2.5	3	4	1	2	2.5	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	3	3	4	4	3.5	3.3
23	4	4	5	2	3.8	4	4	2	3	3.3	5	5	5	4	4.8	5	5	5	5	5.0	5	4	5	4	4.5	4.3
24	4	4	4	4	4.0	4	4	1	1	2.5	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	4	4	3	3	3.5	3.6
25	4	4	4	3	3.8	4	4	2	2	3.0	3	3	5	5	4.0	5	4	4	4	4.3	3	5	4	3	3.8	3.8
26	4	3	3	4	3.5	3	5	3	3	3.5	4	4	5	5	4.5	4	3	4	5	4.0	3	4	3	5	3.8	3.9
27	5	3	3	4	3.8	5	5	2	2	3.5	5	5	5	5	5.0	5	4	4	5	4.5	2	4	3	3	3.0	4.0
28	4	3	4	3	3.5	4	5	2	2	3.3	4	5	4	5	4.5	4	4	5	4	4.3	3	4	3	3	3.3	3.8
29	5	3	4	4	4.0	4	5	2	1	3.0	5	5	5	5	5.0	4	5	4	4	4.3	4	3	4	4	3.8	4.0
30	5	3	3	1	3.0	5	5	1	1	3.0	3	4	5	5	4.3	5	4	4	3	4.0	2	2	4	2	2.5	3.4
31	5	4	5	3	4.3	5	5	1	1	3.0	4	5	5	5	4.8	5	4	3	5	4.3	5	4	5	5	4.8	4.2
32	5	5	5	2	4.3	4	4	2	2	3.0	4	5	2	5	4.0	5	4	5	5	4.8	3	4	3	3	3.3	3.9
33	4	3	4	3	3.5	3	2	1	1	1.8	3	3	5	5	4.0	4	2	3	3	3.0	2	3	2	3	2.5	3.0
34	4	3	4	1	3.0	4	4	1	1	2.5	4	4	4	5	4.3	5	5	5	4	4.8	4	5	4	4	4.3	3.8
35	5	3	3	2	3.3	4	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5.0	5	4	4	5	4.5	3	5	5	5	4.5	4.4
36	5	2	3	2	3.0	4	5	2	3	3.5	4	4	5	5	4.5	4	5	4	5	4.5	3	4	3	4	3.5	3.8
37	4	3	2	4	3.3	3	4	2	4	3.3	4	4	5	5	4.5	5	4	5	4	4.5	1	4	3	2	2.5	3.6
38	5	4	5	3	4.3	4	5	2	2	3.3	3	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	3.9
39	5	5	5	2	4.3	3	5	1	1	2.5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	4.4
40	5	5	5	2	4.3	5	5	1	1	3.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	4	5	5	4	4.5	4.4
41	4	3	3	4	3.5	2	3	4	4	3.3	3	2	3	4	3.0	3	3	3	3	3.0	4	4	3	2	3.3	3.2
42	4	4	4	3	3.8	5	5	1	1	3.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	3	5	4	4	4.0	4.2
43	4	4	5	4	4.3	5	4	1	1	2.8	4	4	4	5	4.3	4	5	5	5	4.8	4	4	4	5	4.3	4.1
44	3	3	3	4	3.3	3	4	3	3	3.3	4	4	3	3	3.5	3	4	3	4	3.5	3	2	3	3	2.8	3.3
45	4	4	3	4	3.8	5	4	3	3	3.8	5	4	5	5	4.8	4	4	4	5	4.3	3	4	4	4	3.8	4.1
46	5	5	5	2	4.3	5	4	1	2	3.0	4	4	5	5	4.5	5	5	5	3	4.5	3	4	4	4	3.8	4.0
47	5	4	5	3	4.3	5	5	1	1	3.0	4	5	5	5	4.8	5	4	3	5	4.3	5	4	5	5	4.8	4.2
48	5	5	5	2	4.3	4	4	2	2	3.0	4	5	2	5	4.0	5	4	5	5	4.8	3	4	3	3	3.3	3.9
49	4	3	4	3	3.5	3	2	1	1	1.8	3	3	5	5	4.0	4	2	3	3	3.0	2	3	2	3	2.5	3.0
50	4	3	4	1	3.0	4	4	1	1	2.5	4	4	4	5	4.3	5	5	5	4	4.8	4	5	4	4	4.3	3.8
51	5	3	3	2	3.3	4	4	5	5	4.5	5	5	5	5	5.0	5	4	4	5	4.5	3	5	5	5	4.5	4.4
52	5	2	3	2	3.0	4	5	2	3	3.5	4	4	5	5	4.5	4	5	4	5	4.5	3	4	3	4	3.5	3.8
53	4	3	2	4	3.3	3	4	2	4	3.3	4	4	5	5	4.5	5	4	5	4	4.5	1	4	3	2	2.5	3.6
54	5	4	5	3	4.3	4	5	2	2	3.3	3	4	4	4	3.8	4	4	4	4	4.0	4	4	4	4	4.0	3.9
55	5	5	5	2	4.3	3	5	1	1	2.5	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	4.4
56	5	5	5	2	4.3	5	5	1	1	3.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	4	5	5	4	4.5	4.4
57	4	3	3	4	3.5	2	3	4	4	3.3	3	2	3	4	3.0	3	3	3	3	3.0	4	4	3	2	3.3	3.2
58	4	4	4	3	3.8	5	5	1	1	3.0	5	5	5	5	5.0	5	5	5	5	5.0	3	5	4	4	4.0	4.2
59	4	4	5	4	4.3	5	4	1	1	2.8	4	4	4	5	4.3	4	5	5	5	4.8	4	4	4	5	4.3	4.1
60	3	3	3	4	3.3	3	4	3	3	3.3	4	4	3	3	3.5	3	4	3	4	3.5	3	2	3	3	2.8	3.3

CALIDAD DE SERVICIO																															
	ACCES		CAPRESP		COMPR		COMUN		CORTES		CREDIB		ELEM TANG		FIABIL		PROFES		SEGUR		TOTAL										
	1	2	ST	3	4	ST	5	6	ST	7	8	ST	9	10	ST	11	12	ST	13	14	ST	15	16	ST	17	18	ST	19	20	ST	TOTAL
1	3	3	3.0	3	3	3.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	3	3.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	3	3.0	3.6
2	3	3	3.0	3	3	3.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	3	3.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	3	3.0	3.6
3	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	4	3.5	4	4	4.0	3	3	3.5	3.7
4	3	2	2.5	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	4	3.5	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	5	4.5	4.1
5	4	4	4.0	4	4	4.0	4	2	3.0	3	3	3.0	3	4	3.5	4	4	4.0	4	3	3.5	3	4	3.5	4	4	4.0	3	4	3.5	3.6
6	4	3	3.5	5	4	4.5	3	4	3.5	3	5	4.0	5	5	5.0	5	4	4.5	5	4	4.5	4	5	4.5	5	4	4.5	4	5	4.5	4.3
7	2	2	2.0	4	5	4.5	5	3	4.0	4	3	3.5	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	3	4	3.5	4	4	4.0	4	4	4.0	3.9
8	3	3	3.0	4	4	4.0	5	4	4.5	5	4	4.5	4	4	4.0	5	4	4.5	5	4	4.5	5	4	4.5	5	5	5.0	4	4	4.0	4.3
9	4	4	4.0	4	4	4.0	4	3	3.5	3	3	3.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	4	3.5	3.8
10	3	4	3.5	4	4	4.0	4	4	4.0	4	3	3.5	5	5	5.0	5	4	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	4	4	4.0	5	4	4.5	4.3
11	4	2	3.0	4	5	4.5	5	2	3.5	4	5	4.5	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	4	4.5	4.5
12	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.3
13	3	3	3.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.6
14	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5.0
15	3	3	3.0	2	4	3.0	4	2	3.0	3	3	3.0	3	3	3.0	4	4	4.0	3	3	3.0	4	3	3.5	2	3	2.5	2	3	2.5	3.1
16	3	3	3.0	4	5	4.5	5	5	5.0	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.7
17	3	4	3.5	4	5	4.5	5	4	4.5	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.7
18	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	4	3.5	4.0
19	4	4	4.0	4	4	4.0	5	4	4.5	4	4	4.0	5	4	4.5	4	4	4.0	3	5	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.1
20	4	3	3.5	4	4	4.0	4	2	3.0	5	4	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	4	4.5	4.4
21	5	3	4.0	4	4	4.0	4	2	3.0	5	4	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	4	4.5	4.5
22	2	2	2.0	4	5	4.5	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	3	4	3.5	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.1
23	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	5	4	4.5	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.1
24	3	4	3.5	4	4	4.0	4	3	3.5	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4.1
25	3	4	3.5	4	4	4.0	3	3	3.0	4	4	4.0	4	5	4.5	4	5	4.5	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.0
26	2	2	2.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	4	3.5	5	4	4.5	5	4	4.5	4	5	4.5	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4.0
27	3	3	3.0	3	4	3.5	4	3	3.5	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	4.3
28	3	4	3.5	4	5	4.5	5	5	5.0	4	4	4.0	4	5	4.5	5	5	5.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.4
29	3	4	3.5	4	5	4.5	4	3	3.5	2	2	2.0	5	5	5.0	5	3	4.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	4.2
30	1	3	2.0	5	4	4.5	4	4	4.0	4	5	4.5	5	4	4.5	4	4	4.0	5	3	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.2
31	5	1	3.0	4	5	4.5	4	3	3.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	4	4.5	5	5	5.0	4.6
32	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	4	4.5	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	4	4.5	5	5	5.0	4	5	4.5	4.8
33	2	2	2.0	4	5	4.5	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4	5	4.5	5	4	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	4.3
34	4	5	4.5	4	4	4.0	4	3	3.5	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4.5
35	5	5	5.0	4	4	4.0	5	5	5.0	5	4	4.5	5	5	5.0	4	4	4.0	3	4	3.5	5	4	4.5	4	4	4.0	4	4	4.0	4.4
36	4	2	3.0	4	5	4.5	5	2	3.5	4	5	4.5	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	4	4.5	4.5
37	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.3
38	3	3	3.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.6
39	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5.0
40	3	3	3.0	2	4	3.0	4	2	3.0	3	3	3.0	3	3	3.0	4	4	4.0	3	3	3.0	4	3	3.5	2	3	2.5	2	3	2.5	3.1
41	3	3	3.0	4	5	4.5	5	5	5.0	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.7
42	3	4	3.5	4	5	4.5	5	4	4.5	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.7
43	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	4	3.5	4.0
44	4	4	4.0	4	4	4.0	5	4	4.5	4	4	4.0	5	4	4.5	4	4	4.0	3	5	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.1
45	4	3	3.5	4	4	4.0	4	2	3.0	5	4	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	5	4	4.5	4.4
46	2	2	2.0	4	5	4.5	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	3	4	3.5	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.1
47	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	5	4	4.5	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.1
48	3	4	3.5	4	4	4.0	4	3	3.5	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4.1
49	3	4	3.5	4	4	4.0	3	3	3.0	4	4	4.0	4	5	4.5	4	5	4.5	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4	4	4.0	4.0
50	2	2	2.0	4	4	4.0	4	4	4.0	3	4	3.5	5	4	4.5	5	4	4.5	4	5	4.5	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4.0
51	3	3	3.0	3	4	3.5	4	3	3.5	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	4.3
52	3	4	3.5	4	5	4.5	5	5	5.0	4	4	4.0	4	5	4.5	5	5	5.0	4	4	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	4	4	4.0	4.4
53	3	4	3.5	4	5	4.5	4	3	3.5	2	2	2.0	5	5	5.0	5	3	4.0	5	5	5.0	4	5	4.5	5	5	5.0	5	5	5.0	4.2
54	1	3	2.0	5	4	4.5	4	4	4.0	4	5	4.5	5	4	4.5	4	4	4.0	5	3	4.0	4	4	4.0	5	5	5.0	5	5	5.0	4.2
55	5	1	3.0	4	5	4.5	4	3	3.5	5	5	5.0																			

**ANEXO 9: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFICION CONCEPTUAL	INDICADORES <sup>5</sup>	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>GESTIÓN POR COMPETENCIAS</b></p>	<p>Es una característica profunda de un individuo que se encuentra causalmente relacionada con un desempeño efectivo y/o superior en un puesto de trabajo o situación laboral (Alles, 2009).</p>	<p>La Gestión por competencias se medirá haciendo uso de las características individuales de los colaboradores, las mismas que se encuentran precisadas en la motivación, rasgos, concepto de uno mismo, conocimiento y habilidades, las que cuentan con cualidades que se verán tratadas en un cuestionario de tipo Likert a efectos de comprobación del trabajo de investigación</p>	<p>Motivación</p>	<p>Es “el ímpetu que presenta el ser humano de satisfacer sus necesidades” (Maslow, 1931).</p>	<p>Estímulo Superación</p>	<p><b>ORDINAL:</b>  <b>Mala</b>  <b>Regular</b>  <b>Buena</b></p>
			<p>Rasgos</p>	<p>Son las “conductas que las personas realizan en distintas situaciones y constructos que permiten describir las diferencias individuales” (Eysenck, 1985).</p>	<p>Carácter Atributo Característica</p>	
			<p>Concepto de uno mismo</p>	<p>Es quién y qué pensamos que somos (Carl Rogers, 1959).</p>	<p>Representación Reconocimiento Autodefinición Imagen</p>	
			<p>Conocimiento</p>	<p>Es la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas (Muñoz y Riverola, 2003).</p>	<p>Discernimiento Entendimiento Información</p>	
			<p>Habilidades</p>	<p>Es la capacidad del hombre para realizar cualquier operación o actividad sobre la base de la experiencia anteriormente recibida (Savin, 1976).</p>	<p>Destreza Técnica</p>	

VARIABLE	DEFICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Se define como la expectativa o percepción que tiene el usuario al momento de recibir un servicio determinado, por medio del cual puede satisfacer sus necesidades y requerimientos personales. (Cáceres, 2017).	La calidad de servicio se medirá haciendo uso de las dimensiones o factores individuales de los colaboradores, las mismas que se encuentran detalladas en la accesibilidad, capacidad de respuesta, comprensión, comunicación, cortesía, credibilidad, elementos tangibles, fiabilidad, profesionalidad y seguridad, las que cuentan con cualidades que se verán tratadas en un cuestionario de tipo Likert a efectos de comprobación del trabajo de investigación.	Accesibilidad	Facilidad de contacto Líneas de contacto	<b>ORDINAL:</b> <b>Mala</b> <b>Regular</b> <b>Alta</b>
			Capacidad de respuesta	Comunicación en el término del servicio Servicio rápido de los colaboradores	
			Comprensión	Conocer al cliente	
			Comunicación	Atención personalizada informar al cliente en lenguaje claro	
			Cortesía	Calidad de la Comunicación	
			Credibilidad	Atención al cliente	
			Elementos tangibles	Amabilidad del Servicio	
			Fiabilidad	Veracidad del servicio Transparencia del servicio	
			Profesionalidad	Instalaciones modernas Pulcritud de los Empleados	
Seguridad	Servicio sin errores Realizar bien el Servicio Personal capacitado Responsabilidad y eficacia Confiabilidad de los empleados Clientes se sienten seguros				

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>¿Cuál es la relación de la gestión por competencias con la calidad de servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo, mayo - junio 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Determinar la relación de la gestión por competencias con la calidad de servicio de enfermeras de una clínica de Trujillo, durante el periodo mayo - junio 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• Identificar la calidad de servicio en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión motivación de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión rasgos de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo.</li> <li>• Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión concepto de uno mismo de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión conocimiento de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• Determinar la relación entre calidad de servicio y la dimensión habilidades de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>La gestión por competencias se relaciona con la calidad de servicio de las enfermeras de una Clínica de Trujillo, durante el periodo Mayo - Junio 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad de servicio se relaciona con la dimensión motivación de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• La calidad de servicio se relaciona con la dimensión rasgos de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• La calidad de servicio se relaciona con la dimensión concepto de uno mismo de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• La calidad de servicio se relaciona con la dimensión conocimiento de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo</li> <li>• La calidad de servicio se relaciona con la dimensión habilidades de la gestión por competencias en enfermeras de una clínica de Trujillo.</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Gestión por competencia</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Calidad de servicio</p>	<p><b>Tipo:</b> cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, longitudinal y correlacional</p>