



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD

Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Mendoza Sovero Maritza Elida (ORCID: 0000-0002-6267-8840)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A Dios por iluminar mi camino.

A mi familia por su cariño, apoyo, comprensión y sus consejos para conseguir el logro de mis objetivos

### **Agradecimiento**

A mi asesora Mg. María Jesús López Vega por guiarme durante la elaboración de mi tesis.

A mis colegas de la universidad por sus sugerencias y apoyo para llevar a cabo mi tesis.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización	11
2.3. Población, muestra y muestreo	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	14
2.5. Procedimiento	16
2.6. Métodos de análisis de datos	16
2.7 Aspectos éticos	16
III. Resultados	17
IV. Discusión	24
V. Conclusiones	27
VI. Recomendaciones	28
Referencias	29

## Anexos

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia	34
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	38
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	42
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	54

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable competencias profesionales de las enfermeras	12
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	12
Tabla 3: Validez por opinión de expertos de los instrumentos competencias profesionales de las enfermeras y satisfacción del usuario	15
Tabla 5: Niveles de confiabilidad	16
Tabla 6: Distribución de frecuencias de la variable competencias profesionales de las enfermeras y sus dimensiones	17
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	18
Tabla 8: Prueba de correlación de rho Sperman para competencias profesionales y satisfacción del usuario	19
Tabla 9: Prueba de correlación de rho Sperman para la dimensión componente técnico y satisfacción del usuario	20
Tabla 10: Prueba de correlación de rho Sperman para la dimensión componente metodológico y satisfacción del usuario	21
Tabla 11: Prueba de correlación de rho Sperman para la dimensión componente social y satisfacción del usuario	22
Tabla 12: prueba de correlación de rho Spearman para la dimensión componente participativo y satisfacción del usuario	23

## Resumen

Para el presente estudio de investigación se tuvo como objetivo general determinar la relación entre las competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

La presente investigación es de tipo cuantitativa descriptiva de diseño no experimental, transeccional correlacional, la técnica que se utilizó fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario el cual contiene 20 preguntas de competencias profesionales y 23 preguntas de satisfacción del usuario. La población fue de 1500 y se tuvo como muestra a 306 usuarios.

Se tuvo como resultados, que la variable competencias profesionales de las enfermeras tuvo un contundente dominio en su nivel alto con un 64,4% de los 306 encuestados del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, mientras que un 20,9% considera que es media y un 14,7% considera que es baja. El coeficiente de correlación fue de  $r = 0,850$ . Se concluyó que hay una relación significativa, positiva y muy alta ( $r = ,850$ ) entre competencias profesionales de las enfermeras y satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

***Palabras clave: Competencias profesionales y satisfacción del usuario.***

## **Abstract**

The objective of this research study was to determine the relationship between the professional competencies of nurses and the satisfaction of the user of the gastroenterology service of the National Hospital Arzobispo Loayza, Lima 2019.

The present investigation is of quantitative descriptive type of non-experimental design, correlational translational, the technique used was the survey, and the instrument was the questionnaire which contains 20 questions of professional skills and 23 questions of user satisfaction. The population was 1500 and 306 users were shown.

The results showed that the variable professional competencies of nurses had a strong dominance at its High level with 64.4% of the 306 respondents of the gastroenterology service of the National Arzobispo Loayza Hospital, while 20.9% considered that It is average and 14.7% consider it low. The correlation coefficient was  $r = 0.850$ . It was concluded that there is a significant, positive and very high relationship ( $r = , 850$ ) between Nurses' Professional Competencies and User Satisfaction in the gastroenterology service of the National Arzobispo Loayza Hospital, Lima 2019.

***Keywords: Professional skills and user satisfaction.***

## **I. Introducción**

En el Perú en el Documento Técnico del Ministerio de Salud (MINSA,2019), destaca que la calidad de atención que se brinda a los usuarios de los servicios de salud, está vinculada a la capacidad de los profesionales y esto a su vez se ve influida por la formación en pre grado, post grado, la capacitación y otros factores que establecen las competencias profesionales del personal de salud.

Sin embargo, en el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016) refiere que un buen porcentaje de profesionales de la salud presentan discrepancias entre sus capacidades y las necesidades laborales que se requieren. Aproximadamente la mitad de los médicos y el 40% de las enfermeras no están calificados para desarrollar algunas tareas.

A su vez, en el Perú el Ministerio de Salud (MINSA, 2018), en la investigación “Acercamiento a la línea base de las competencias en profesionales enfermeras, médicos y obstetras que realizaron su SERUMS en el 2016-I, en los departamentos de Piura, Loreto y La libertad”, donde la muestra en estudio estuvo conformada por 254 profesionales de la salud, de los cuales el 42% fueron enfermeros,31% médicos, y 27% obstetras, el resultado que se halló fue que sólo el 65% de profesionales fueron calificados como competentes del total de la muestra.

Por otro lado, en el estudio realizado por Jiménez, Mantilla, Huayanay -Espinoza, Gil, García y Miranda (2014) con respecto al profesional de enfermería resalta que el perfil del Ministerio de salud tiene un enfoque netamente asistencial y no incluye competencias relacionadas a la promoción, prevención, evaluación, gestión e investigación los cuales si están incluidos en el perfil del Colegio de Enfermeros del Perú.

Cabe resaltar que en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza no hay estudios relacionados a las competencias profesionales de las enfermeras; es por eso que se hace necesario realizar un estudio de investigación sobre las competencias profesionales de las enfermeras y si estas competencias incluyen aptitudes para llevar a cabo la atención y si estas están de acuerdo a las nuevas exigencias y necesidades de salud de la población.



Con respecto a satisfacción del usuario, Betancour, citado por Messarina (2015), destaca que la satisfacción del usuario es el indicador principal de calidad y por ello “La satisfacción del usuario comprende una experiencia racional, que va derivar de comparar entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio recibido; y esta va depender de varios factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia institución”. (p. 120)

En el Perú el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2016) realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción relacionado al servicio recibido en la entidad prestadora de salud, los usuarios a nivel nacional refirieron estar satisfechos en un 73,9%, y a nivel de Lima se obtuvo que un 81,1% están satisfechos con la atención brindada por el personal de salud.

Sin embargo, El Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el año 2018 llevó a cabo un estudio sobre el nivel de satisfacción del usuario en las áreas de consulta externa, emergencia y hospitalización, tuvo como resultado que en el servicio de consulta externa dentro de los cuales está incluido el servicio de gastroenterología el 53,4% de los usuarios se encuentran insatisfechos. Este estudio es el resultado de la atención que brinda el equipo de salud de consulta externa. No hay estudios con respecto al nivel de satisfacción del usuario relacionado con la atención brindada por el profesional de enfermería en consulta externa ni en el servicio de gastroenterología. Pero durante mi labor diaria como enfermera asistencial en el servicio de gastroenterología se perciben opiniones por parte de los usuarios sobre la atención brindada por parte de la enfermera tales como: “La enfermera no me explicó que tenía que tomar agua después de tomar los sobres...”, “La enfermera todavía no está atendiendo, a que hora llega...”, “Esa enfermera no sabe tratar a las personas, no tiene paciencia...” “La enfermera me entregó mi resultado, pero no me dijo que podía comer ...”, “Me podría atender otra persona, la otra señorita creo que no sabe...”.

Para la presente investigación se tuvo como antecedentes, a nivel internacional, Paspuel (2016) realizó un estudio titulado *El cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes del postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra, Ecuador*; cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes del post operatorio inmediato; la metodología fue descriptivo, transversal; concluyó que el profesional de enfermería de la unidad de

recuperación post anestésica deben fortalecer acciones en el cuidado integral del paciente y de esta manera contribuir a la satisfacción del paciente mejorando el cuidado enfermero.

Puch, Uicab, Ruiz y Castañeda (2016) realizaron un estudio titulado *Dimensiones del cuidado de enfermería y la complacencia del paciente adulto hospitalizado, México*; cuyo objetivo fue determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de complacencia de los pacientes adultos hospitalizados; la metodología fue descriptivo y correlacional. Concluyó que la condición económica, social y la situación laboral sí se relacionan con la complacencia del paciente con el cuidado enfermero.

Reinoso, Sisalima y Siavichay (2015) realizaron un estudio titulado *Cuidados de enfermería y nivel de complacencia de las madres en la etapa de postparto atendidas en Centro Obstétrico del Hospital Homero Castanier Crespo, Ecuador*; cuyo objetivo fue determinar los cuidados de enfermería y el nivel de complacencia de las madres atendidas; la metodología fue descriptiva y con un enfoque cuali-cuantitativo; concluyó que el profesional de enfermería brinda los cuidados de manera adecuada y eficaz, pero no en su totalidad.

Saldaña y Sanango (2014) realizaron un estudio titulado *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo, Ecuador*; cuyo objetivo fue determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, la metodología fue descriptivo y de corte transversal; concluyó que los usuarios del centro de salud en su minoría no se encuentran muy satisfechos con la atención brindada por parte del profesional de enfermería.

Santana, Bauer, Minamisava, Queiroz y Gómez (2014) realizaron un estudio titulado *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza, Colombia*; cuyo objetivo fue determinar la correlación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente; la metodología fue de corte transversal, correlacional; concluyó que a pesar de presentar un déficit en la calidad se encontró un nivel alto de satisfacción por parte de los pacientes relacionados al cuidado de enfermería.

Sobeida, Blázquez y Quezada (2014) realizaron un estudio titulado *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería, México*; cuyo objetivo fue conocer el nivel de complacencia del usuario hospitalizado con el cuidado de enfermería; la metodología fue descriptivo y de corte transversal; concluyó que los pacientes manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados de enfermería.

A nivel nacional se encontró las investigaciones de: Cornejo (2018) realizó un estudio titulado *Competencias del profesional de la salud y satisfacción de la atención del usuario del Centro Materno Infantil Laura Rodríguez, Lima*; cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre las competencias del profesional de la salud y la satisfacción de la atención del usuario; la metodología fue de tipo descriptivo y no experimental, cuantitativo correlacional; concluyó que existe una relación significativa entre las competencias del profesional de la salud y la satisfacción del usuario.

Calero (2015) realizó un estudio titulado *Competencias profesionales de las enfermeras en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren*; cuyo objetivo fue determinar la relación entre las competencias profesionales y la satisfacción del usuario externo desde su percepción; la metodología fue de tipo no experimental de corte transversal y de naturaleza correlacional; concluyó que existe una relación significativa entre las competencias profesionales de la enfermera y la satisfacción del usuario externo así como en sus dimensiones.

Messarina (2015) realizó un estudio titulado *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo*; cuyo objetivo fue determinar la influencia de la calidad de atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética; la metodología fue cuantitativo, no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional; concluyó que la satisfacción del paciente si está influenciada por la atención que recibe por parte del profesional de la salud.

Minaya (2015) realizó un estudio titulado *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio Médico, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral*; cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del

servicio de consultorio médico de medicina según percepción de los usuarios; la metodología fue cuantitativa, no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional; concluyó que existe relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de medicina.

Ortiz (2015) realizó un estudio titulado *Competencias laborales de las enfermeras del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, Lima*; cuyo objetivo fue determinar el diagnóstico de las competencias laborales de las enfermeras; la metodología fue de tipo descriptivo y diseño no experimental, de corte transversal; concluyó que el nivel de las competencias laborales de las enfermeras es regular en un 50%.

Tabory (2015) realizó un estudio titulado *La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud del Aeropuerto del Callao*; cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario, la metodología fue no experimental de corte transeccional correlacional; concluyó que sí existe relación positiva entre la competencia profesional y la satisfacción del usuario externo.

Bravo (2015) realizó un estudio titulado *Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora, Lima 2014*; cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre las competencias laborales y la calidad de atención del personal de nutrición; la metodología fue de tipo cuantitativa, correlacional, no experimental y de corte transversal; concluyó que si existe relación entre las variables competencias laborales y la calidad de atención que brinda el personal de nutrición

A continuación, se presentan las bases teóricas que sirvieron de sustento para la presente investigación. Según el Ministerio de salud (2011) refiere que las competencias son las particularidades que tiene cada persona y esto se manifiesta en comportamientos visibles para el desarrollo profesional, donde se involucra de forma completa el conocimiento, capacidades y actitudes, las cuales son el factor diferenciador dentro de una organización y contexto determinado. Tobón (2013) define “las competencias son acciones integrales del individuo que le van a permitir identificar y solucionar problemas en un entorno determinado, para ello necesita desarrollar y aplicar de forma articulada distintos saberes (saber ser, saber convivir,

saber hacer y saber conocer) de forma idónea, continua y ética” (p. 93). Según Montenegro (2003) La competencia es cuando la persona conoce las cosas que hace y sabe actuar con las personas, entendiendo lo que realiza y dice; se encarga de modo responsable de los resultados y efectos que pueda tener las actividades realizadas y cambia los entornos donde se desenvuelve, en beneficio de la convivencia humana. Para Ouellet, citado por Tobón (2013), la competencia es la suma de conductas, conocimientos y habilidades propias que hace a un individuo capaz de realizar una labor o solucionar un problema específico.

Según Bunk (1994) Un profesional es competente cuando tiene los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que son necesarios para desarrollar sus actividades dentro del entorno laboral; resuelve problemas de manera independiente y flexible, tiene la capacidad de colaborar con su entorno laboral y en la planificación del trabajo.

Para Guerrero (1999) define que la competencia profesional es la habilidad de emplear las destrezas, conocimientos y conductas que son adquiridas en la formación profesional y en la experiencia laboral, al realizar actividades de un trabajo, donde incluye la posibilidad de situaciones nuevas que pudiesen surgir en el ámbito profesional y actividades afines. Por lo expuesto las competencias comprenden una serie de conductas, habilidades, destrezas y conocimientos necesarias que todo profesional debe poseer para el buen desempeño de sus funciones y así estar acorde a las nuevas exigencias.

Según la OPS citado en Proyecto Tuning (2007) define que las competencias de enfermería es el que hacer, relacionada a los diferentes saberes del cuidado de enfermería. Los saberes de la disciplina se sustentan en el conocimiento, la elaboración y la aplicación del cuidado humano de manera eficaz y eficiente, para colaborar en la satisfacción de las necesidades de la persona, familia y sociedad, dentro del entorno biológico, psicológico, ético y espiritual. Para el Consejo Internacional de Enfermería, citado por Soto, Reynaldos, Martínez y Jerez (2006) es el conjunto de conocimientos, habilidades, juicio y cualidades personales que se necesitan para que la enfermera especialista desarrolle su profesión de forma segura, manteniendo la ética en distintos ámbitos. Según lo expresado las enfermeras deben estar en constante capacitación para poseer los conocimientos, habilidades y atributos necesarios para ejercer de forma segura, ética y responsable el cuidado de la persona familia y comunidad.

Para fines del presente estudio se tomó en cuenta 4 dimensiones de competencias profesionales siendo la primera la Competencia Técnica, según Bunk (1994) es aquella persona que domina como experto las labores y contenidos de su ambiente donde desempeña su trabajo, y posee los conocimientos y capacidades suficientes para el desarrollo de sus funciones. Para Echevarría (2001) es poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permitan dominar como experto los contenidos y tareas acordes a su actividad laboral. Es por ello que el profesional de enfermería debe ser un experto en el desarrollo de sus funciones en base a conocimientos que posee.

Como segunda dimensión se tiene la Competencia Metodológica según Echevarría (2001) es saber usar los conocimientos a circunstancias laborales concretas, para ello utilizara los procedimientos que mejor se adecuen para cada labor, también solucionara problemas de manera independiente y esta experiencia adquirida la aplicara a situaciones nuevas que se presenten, Bunk (1994) refiere que es aquel que sabe reaccionar aplicando el procedimiento apropiado a las labores encargadas y a las situaciones inusuales que se presenten, aquel que halla de manera autónoma soluciones y que transmite adecuadamente las experiencias adquiridas a otros problemas de trabajo (p.10). Es aquel que desarrolla los procedimientos de forma adecuada y ante situaciones nuevas sabe desenvolverse de manera autónoma teniendo como base situaciones anteriores.

Como tercera dimensión se tiene la Competencia Social: Bunk (1994) Es aquel que colabora con otros individuos comunicándose de forma constructiva, mostrando un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal (p.10-11). Bisquerra (2008) refiere que la competencia social es la habilidad para mantener buenas relaciones con otro individuo y esto implica poner en práctica las habilidades sociales básicas. Por lo expuesto la competencia social aquel es aquel que posee la habilidad de comunicación, saber escuchar y siente respeto por los demás y realiza acciones en favor de los demás.

Por último, tenemos a la dimensión Competencia Participativa: Según Bunk (1994) es aquel que sabe participar en la planificación desde su lugar de trabajo y también de su entorno de trabajo, está calificado para planear y decidir, y está presto aceptar responsabilidades (p.11). Echevarría (2001) la persona participativa tiene que estar alerta en lo que se refiere hacia los cambios que

afronta el ámbito laboral, determinado al entendimiento interpersonal, manteniendo una comunicación activa y estar dispuesto a cooperar con los demás. Por lo tanto, la persona posee competencia participativa cuando trabaja en coordinación con el equipo de salud, planifica y sabe tomar decisiones.

Para la variable Satisfacción del Usuario contamos con las siguientes bases teóricas.

Según MINSA (2014), la satisfacción del usuario es el nivel de cumplimiento por parte de las instituciones de salud, referente a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que la institución le prometió. Según Kotler (2001), la complacencia del usuario es una sensación de agrado o de decepción como resultado de relacionar las experiencias del producto con las expectativas de beneficios previas, si los resultados están por debajo de las expectativas, el usuario quedará insatisfecho. Si los resultados están a acorde a las expectativas el usuario quedará satisfecho, si los resultados sobrepasan las expectativas el usuario quedará muy satisfecho (p.144).

Calva, citado por Cornejo (2018), define que la persona se siente satisfecho cuando consigue lo que esperaba por parte de la entidad prestadora de salud (p.15). Giese y Cote (2000) definen que la satisfacción es una respuesta cordial que refleja la satisfacción como un resultado progresivo total (p.15). Para Sifuentes (2016) la satisfacción es la evaluación que realiza la persona después de haber recibido un servicio o adquirido un producto y si estas han cubierto las expectativas o necesidades de la persona.

Por lo expuesto, la satisfacción del usuario viene a ser el resultado de comparar un antes y un después de recibir el servicio por parte de las instituciones de salud y este puede ser una experiencia grata o decepcionante.

El Minsa en su guía técnica (2011) para la evaluación de satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo usa como instrumento el SERQUAL modificado el cual consta de 5 dimensiones; siendo la primera Fiabilidad viene a ser la habilidad y cuidado para brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Por lo tanto, es dar el servicio tal como se ofrece o promete, sin cometer errores.

Como segunda dimensión Capacidad de Respuesta viene a ser la disposición y buena voluntad para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Por lo tanto, el personal de salud debe actuar de modo oportuno ante los requerimientos del usuario.

La tercera dimensión Seguridad es la capacidad de transmitir credibilidad, confianza en el cuidado de la persona manteniendo un ambiente fuera de peligros, riesgos o dudas. Por ello el usuario debe sentir que el servicio le brinda un ambiente seguro libre de peligros que puedan exponer su integridad física además de recibir un trato amable y confiable.

Cuarta dimensión la Empatía es la disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente, atender según características, situaciones particulares, cuidado y atención individualizada (p.15). El usuario debe sentir que es escuchado para poder entender sus problemas que lo afectan.

Y por último la dimensión Aspectos Tangibles es la Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación (p.15). Se refiere a los ambientes donde se va realizar la atención tales como la infraestructura, las instalaciones, y si el servicio cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención, y si el personal cuenta con la indumentaria adecuada.

Ante lo expuesto nace la interrogante ¿Cuál es la relación entre las competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?, y los problemas específicos son : ¿Cuál es la relación entre la competencia técnica de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?, ¿Cuál es la relación entre la competencia metodológica de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?, ¿Cuál es la relación entre la competencia social de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?, ¿Cuál es la relación entre la competencia participativa de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?.



El presente estudio busca relacionar las competencias profesionales de las enfermeras con la satisfacción del usuario con el fin de mejorar la calidad de atención al usuario y también encontrar las situaciones que afectan la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología con la finalidad de proponer cambios en la administración de personal del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Para lograr los objetivos de esta investigación se hará uso de herramientas tales como el cuestionario y su procesamiento, para determinar la relación que existe entre competencias profesionales y satisfacción del usuario que servirán de aporte para futuros trabajos relacionado a temas similares. La investigación proporciona procesos metodológicos siguiendo el procedimiento del método científico, adicionalmente del aporte de instrumentos que van a permitir medir variables de estudio luego de haber sido validados y de obtener la confiabilidad respectiva.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre las competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019; así también se tuvo como objetivos específicos determinar la relación entre las dimensiones de las competencias profesionales (técnico, metodológico, social y participativo) y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional arzobispo Loayza, Lima 2019.

Finalmente, la Hipótesis General fue: Existe una relación significativa entre las competencias profesionales de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del HNAL, Lima 2019. Y como hipótesis específicas: existe relación significativa entre las dimensiones de las competencias profesionales de las enfermeras (técnico, metodológico. Social y participativo) y satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) se utilizó la recolección de datos numéricos, para luego realizar un análisis estadístico para probar teorías y describir comportamientos de un determinado grupo.

El nivel es descriptivo. Según Hernández, *et al.* (2010) refiere que va a recopilar datos, sobre las características, aspectos o dimensiones de las personas.

La investigación es de diseño correlacional, no experimental de corte transversal. Según Hernández, *et al.* (2010) es correlación porque mide el nivel de relación entre dos o más variables, no experimental porque las variables no serán manipuladas de forma deliberada y transeccional debido a que el estudio se da en un determinado tiempo.

### **2.2 Operacionalización de las variables**

Variable: competencias profesionales de las enfermeras

Definición Conceptual: Según Bunk (1994) Un profesional es competente cuando tiene los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que son necesarios para desarrollar sus actividades dentro del entorno laboral; resuelve problemas de manera independiente y flexible, tiene la capacidad de colaborar con su entorno laboral y en la planificación del trabajo.

Definición operacional: La variable competencias profesionales de las enfermeras en la presente investigación trabajo con las dimensiones: Competencia técnica, competencia metodológica, competencia social y participativa.

Variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Según MINSA (2014), la complacencia del usuario es el nivel de cumplimiento por parte de las instituciones de salud, referente a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que la institución le prometió.

Definición Operacional: la variable satisfacción del usuario trabaja con las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable competencias profesionales de las enfermeras*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala índice	Categoría	Niveles y rangos
Competencia técnica	Conocimientos	1,2 y 3	Nominal		
	Destrezas	4			
Competencia metodológica	Realiza procedimientos de forma adecuada	5,6 y 7	Nominal	Siempre (3)	Alto (48-60)
	Soluciona problemas	8,9,10 y 11		A veces (2)	Medio (34-47)
Competencia social	Sociabilidad	12,13 y 14	Nominal	Nunca (1)	Bajo (20-33)
	Coopera con el equipo de salud	15			
Competencia participativa	Coordina	16 y 17	Nominal		
	Decide	18			
	Asume responsabilidades	19 y 20			

Tabla 2

*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala índice	Categoría	Niveles y rangos
Fiabilidad	El servicio de gastroenterología le brinda los servicios tal como se le ofreció	1,2,3,4 y 5	Nominal		
Capacidad de respuesta	Atención oportuna y eficaz	6,7,8,9 y 10	Nominal	Siempre (3)	Alto (55-69)
Seguridad	Confianza	11	Nominal	A veces (2)	Medio (39-54)
	Seguridad	12 y 13			
	Confidencia	14			
Empatía	Ponerse en el lugar de la otra persona	15 y 18	Nominal		
Aspectos tangibles	Apariencia física del servicio	19	Nominal		
	Materiales y equipos	20 y 22			
	Apariencia del personal	23			

**2.3 Población, muestra y muestreo**

Según Selltiz citado por Hernández, et el. (2010) definió a la población como el conjunto de casos que tiene concordancia con características similares, para el presente estudio la población estuvo constituida por los usuarios que fueron a atenderse durante un mes en el servicio de gastroenterología siendo un total de 1500.

Según Hernández, et el. (2010) la muestra es un subconjunto de la población.

La muestra fue de categoría probabilística debido a que todos los integrantes de la población tienen la misma oportunidad de ser elegidos. (Hernández, et el.,2010)

Para el presente estudio la muestra es probabilística y se utilizó la siguiente formula estadística:

$$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N - 1) E^2}$$

Dónde

N es Tamaño poblacional = 1500

z es valor critico = 1.96

p es proporción Éxito = 0.5

q es proporción no éxito = 0.5

e es precisión = 0.05

n es tamaño de la muestra = 306

**Criterios de inclusión:**

Personas que sean usuarios del servicio de gastroenterología.

Personas mayores de 18 años.

Personas dispuestas a participar en el estudio

**Criterios de exclusión:**

Personas que no sean usuarios del servicio de gastroenterología.

Personas que no cumplan la mayoría de edad  
Personas que no desean participar en el estudio

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

La técnica que se utilizó para el presente estudio fue la encuesta. según Casa, Repullo y Donado (2003) es un procedimiento que nos permite recolectar datos de forma rápida mediante el uso de un cuestionario.

El instrumento fue el cuestionario, Hernández et al. (2010) refiere que un cuestionario consta de preguntas relacionado a una o más variables a medir. El cuestionario que se utilizó para el presente estudio contiene preguntas cerradas ya que fue elaborada para cumplir los objetivos del presente estudio, el cual contiene 20 preguntas de competencias profesionales y 23 preguntas de satisfacción del usuario.

Ficha Técnica de las competencias profesionales de las enfermeras

Nombre de la prueba: Competencias profesionales de las enfermeras

Autores: Maritza Mendoza Sovero

Lugar: Lima

Fecha de aplicación: Del 26 de noviembre al 25 de diciembre

Objetivo: Conseguir información para precisar el nivel de las competencias profesionales.

Administrado a: Usuarios del servicio de gastroenterología

Tiempo: 20 minutos

Ficha técnica de la satisfacción de los usuarios

Nombre del instrumento: satisfacción del usuario

Autores: Pasasuranam, Zeithaml y Berry

Adaptado por: Maritza Mendoza Sovero

Lugar: Lima

Fecha de aplicación: Del 26 de noviembre al 25 de diciembre

Objetivo: conseguir información para determinar el nivel de satisfacción del usuario

Administrado a: usuarios del servicio de gastroenterología

Tiempo: 20 minutos

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

**Validez:** Para Hernández, et al (2010) Es el nivel en que un instrumento realmente va medir a la variable.

Para la validez de los instrumentos se realizó a través de un juicio de expertos, conformado por 3 profesionales especialistas en el tema; obteniendo finalmente la validación de los instrumentos con el dictamen de aplicable.

Tabla 3

*Validez por opinión de expertos del instrumento competencias profesionales de las enfermeras (V1) satisfacción del usuario (V2).*

N°	Grado Académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen V1	Dictamen V2
1	Magister	María Jesús López Vega	Aplicable	Aplicable
2	Doctor	Jacinto Vértiz Osos	Aplicable	Aplicable
3	Magister	Ana María Gonzales Espinoza	Aplicable	Aplicable

**Confiabilidad:** Para la confiabilidad de los instrumentos se realizó el método del Alfa de Cronbach la cual es de 0,956 para la variable competencias profesionales y 0,938 para la variable satisfacción del usuario, por lo cual podemos decir que su nivel de confiabilidad para ambos instrumentos fue muy alta.

Tabla 4

*Nivel de confiabilidad de los instrumentos competencias profesionales de las enfermeras y satisfacción del usuario.*

---

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Competencias profesionales	,956	20
Satisfacción del usuario	,938	23

---

Fuente: SPSS

## **2.5 Procedimiento**

Para llevar a cabo la presente investigación se solicitó el permiso a la jefa del departamento de enfermería, después de ello se coordinó con la enfermera responsable del servicio, para el recojo de la información se llevó a cabo de lunes a sábado en el turno, mañana y tarde durante 30 días, para ello se tuvo el apoyo de 2 personas.

Antes de aplicar el cuestionario, la investigadora se presentó y explicó a los usuarios en que consistía el cuestionario, indicándoles que sus respuestas serian de carácter anónimo.

## **2.6 Método de análisis de datos**

Una vez recolectado la información se elaboró la base de datos en el programa de Excel, para luego ser procesado en el programa estadístico SPSS versión 25 en donde se elaboró las tablas y gráficos para el desarrollo de los resultados descriptivos y para los resultados inferenciales se utilizó la prueba de Rho de Sperman.

## **2.7 Aspectos éticos**

Para el presente estudio se procedió a recolectar información escrita y virtual de diferentes autores, respetando el derecho de autor que han sido correctamente nombrados.

Los usuarios que participaron en el estudio lo hicieron de forma voluntaria, manteniendo el anonimato de la información proporcionada.

## **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

Tabla 5  
*Resultados Descriptivos de la variable Competencias profesionales de las enfermeras y sus dimensiones.*

	Nivel	Frecuencia	%
Componente técnico	Bajo	32	10.5
	Medio	78	25.5
	Alto	196	64.1
Componente metodológico	Bajo	32	10.5
	Medio	90	29.4
	Alto	184	60.1
Componente social	Bajo	20	6.5
	Medio	107	35.0
	Alto	179	58.5
Componente participativo	Bajo	51	16.7
	Medio	52	17.0
	Alto	203	66.3
Competencias profesionales de las enfermeras	Bajo	45	14.7
	Medio	64	20.9
	Alto	197	64.4

*Fuente:* Encuesta de elaboración propia

Análisis e interpretación: En la tabla 5 del 100% de la muestra de la variable Competencias profesionales de las enfermeras se observa un alto dominio al 64,4%, mientras que el 14,7% presenta un nivel bajo de competencias. Con respecto a sus dimensiones se observa que para: El componente técnico presenta un alto dominio con un 64,1%, mientras que el 10,5% presenta un nivel bajo; en el componente metodológico presenta un alto dominio con un 60,1%, mientras que el 10,5% presenta un nivel bajo; en el componente social presenta un alto dominio con un 58,5%, mientras que el 6,5% presenta un nivel bajo; en el componente participativo se observa un alto dominio con un 66,3%, mientras que el 16,7% presenta un nivel bajo.



Tabla 6.

*Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.*

	Nivel	Frecuencia	%
Fiabilidad	Bajo	58	19.0
	Medio	77	25.2
	Alto	171	55.9
Capacidad de respuesta	Bajo	39	12.7
	Medio	127	41.5
	Alto	140	45.8
Seguridad	Bajo	26	8.5
	Medio	128	41.8
	Alto	152	49.7
Empatía	Bajo	20	6.5
	Medio	139	45.4
	Alto	147	48.0
Aspectos tangibles	Bajo	59	19.3
	Medio	48	15.7
	Alto	199	65.0
Satisfacción del usuario	Bajo	19	6.2
	Medio	115	37.6
	Alto	172	56.2

*Fuente:* Pasasuranam, Zeithaml y Berry

Análisis e interpretación: En la tabla 6 se observa que del 100% de la muestra de la variable satisfacción del usuario presenta un alto dominio con un 56,2%, mientras que el 6,2% presenta un nivel bajo. Con respecto a sus dimensiones de la variable se observa que: Fiabilidad presenta un alto dominio con un 55,9% mientras que el 19,0% presenta un nivel bajo de 19,0%; en la capacidad de respuesta presenta un alto dominio con un 45,8%, mientras que el 12,7% presenta un nivel bajo; en Seguridad presenta un alto dominio con un 49,7%, mientras que el 8,5% presenta un nivel bajo; en lo que refiere a Empatía tuvo un alto dominio con un 48,0%, mientras que el 6,5% presenta un nivel bajo y Finalmente en Aspectos tangibles presenta un alto dominio con un 65,0%, mientras que el 19,3% tuvo un nivel bajo.

## Contrastación de la hipótesis

### Hipótesis general:

Ha: Existe relación significativa entre Competencias profesionales de las enfermeras y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre Competencias profesionales de las enfermeras y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 7

*Prueba de correlación según Spearman entre las competencias profesionales de las enfermeras y satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*

			Competencias profesionales de las enfermeras	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Competencias profesionales de las enfermeras	Coefficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

Interpretación: Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa muy alta y directamente

proporcional (con signo positivo) entre Competencias profesionales de las enfermeras y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

### Hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre el Componente técnico de las enfermeras y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre el Competente Técnico de las enfermeras y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 8

*Prueba de correlación según Spearman entre el componente técnico de las enfermeras y satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*

		Componente técnico	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Componente técnico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,719**
		N	306
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,719**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	306

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

Interpretación: Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional

(con signo positivo) entre Competencias profesionales de las enfermeras y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

### Hipótesis específica 2

Ha: Existe relación significativa entre el Componente metodológico y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre el Componente metodológico y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 9

*Prueba de correlación según Spearman entre el componente metodológico de las enfermeras y satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*

		Componente metodológico	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Componente metodológico	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,753**
		N	,000
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	306
		Sig. (bilateral)	,753**
		N	,000

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

Interpretación: Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional

(con signo positivo) entre Componente metodológico y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe relación significativa entre Componente social y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre Componente social y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Sí  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 10

*Prueba de correlación según Spearman entre el componente social de las enfermeras y satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*

			Componente social	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Componente social	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

Interpretación: Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre Componente social y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

#### Hipótesis específica 4

Ha: Existe relación significativa entre el componente participativo y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

H0: No existe relación significativa entre Componente participativo y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

Prueba estadística: rho de Spearman

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \leq 0.05$  se rechaza Ho.

Tabla 11

*Prueba de correlación según Spearman entre el componente participativo de las enfermeras y satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*

		Componente participativo	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Componente participativo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,756**
		N	306
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,756**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	306

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

Interpretación: Como  $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna; existiendo una relación estadísticamente significativa alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre componente participativo y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

#### IV. Discusión

Los resultados de la presente investigación demostraron que un 64,4% de los usuarios están a favor de las competencias profesionales de las enfermeras y un 56,2% se encontró satisfecho con la atención brindada por las enfermeras, lo que demuestra que si existe relación entre competencias profesionales de las enfermeras y satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019, observando que la relación fue positivo y de nivel muy alto ( $r = ,850$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ), a mayor competencias profesionales de las enfermeras, la satisfacción del usuario mejora. Este resultado coincide con Bravo (2014) donde refiere que las competencias laborales con la calidad de atención existe una correlación fuerte entre ambas variables siendo la correlación encontrada de ( $r = 0,947$ ), en el estudio de Calero (2015) refiere que las competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario se correlacionan de forma moderada ( $r = 0,628$ ), donde indica que a mayor competencia profesional hay una mayor satisfacción del usuario, en el estudio de Tabory (2015), refiere que las competencias profesionales y la satisfacción del usuario se correlacionan de forma positiva moderada ( $r = 0,511$ ) donde a mayor competencia profesional existe un mayor nivel de satisfacción percibida por parte del usuario. La OPS (2007) refiere que las competencias de enfermería es el que hacer, relacionada a los diferentes saberes del cuidado de enfermería. Los saberes de la disciplina se sustentan en el conocimiento, la elaboración y la aplicación del cuidado humano de manera eficaz y eficiente, para colaborar en la satisfacción de las necesidades de la persona, familia y sociedad, dentro del entorno biológico, psicológico, ético y espiritual, para Oullet (2003) la competencia es la suma de conductas, conocimientos y habilidades propias que hace a un individuo capaz de realizar una labor o solucionar un problema específico. Por lo anterior la enfermera que brinda atención al usuario debe estar en constante capacitación para así sumar una serie de conocimientos y habilidades necesarias para ser aplicadas en el cuidado del paciente y de esta manera lograr su objetivo que es la satisfacción del usuario de forma efectiva y eficiente.

Con respecto a los resultados entre el componente técnico y satisfacción del usuario se demostró que, Si existe relación entre Componente técnico y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019, observando que la

relación fue positivo y de nivel Alto ( $r = ,719$ ;  $p=0.000<0.05$ ), indicando que, a mayor Componente técnico de las enfermeras, la Satisfacción del usuario mejora. Este resultado coincide con Cornejo (2019) donde el saber conocer y la satisfacción del usuario presenta una correlación directa y significativa donde se evidencia que el Rho Spearman= $0,993$ ; según Bunk (1994) es aquella persona que domina como experto las labores y contenidos de su ambiente de trabajo, y posee los conocimientos y capacidades suficientes para el desarrollo de sus funciones. Por lo expuesto la enfermera debe ejercer con pericia sus actividades diarias en el ámbito laboral ya que se demuestra que a mayor conocimientos y habilidades habrá mayor satisfacción del usuario.

Por otro lado, se halló que, Sí existe relación entre Componente metodológico y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019, observando que la relación fue positivo y de nivel Alto ( $r = ,753$ ;  $p=0.000<0.05$ ), indicando que, a mayores competencias metodológicas de las enfermeras, la Satisfacción del usuario mejora. Este hallazgo coincide con Calero (2015) donde el componente metodológico y satisfacción del usuario tiene un valor rho Spearman= $0.447$ ; Tabory (2015) encontró que entre el componente metodológico y satisfacción del usuario hay una relación moderada donde rho Spearman= $0,356$ . Para Echevarría (2001) el componente metodológico es saber usar los conocimientos a circunstancias laborales concretas, para ello utilizara los procedimientos que mejor se adecuen para cada labor, también solucionara problemas de manera independiente y esta experiencia adquirida la aplicara a situaciones nuevas que se presenten. Por lo anterior los conocimientos y la experiencias adquiridas va ser beneficioso para el profesional de enfermería ya que esto va permitir que pueda desenvolverse de forma adecuada en la ejecución de procedimientos y tareas diarias en su ámbito laboral y con ello mejorar la atención al paciente.

Con respecto al componente social se encontró que, Si existe relación entre Componente social y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019, observando que la relación fue positiva y de nivel Alto ( $r = ,781$ ;  $p=0.000<0.05$ ), indicando que, a mayor Competencias sociales de las enfermeras, la Satisfacción del usuario mejora. Cornejo (2019) hallo que el saber ser y satisfacción del usuario hay una relación directa y significativa con rho Spearman= $0,996$  y Calero (2015) encontró que



entre el componente social y satisfacción del usuario hay una relación moderada donde la rho Spearman = 0,465. Bisquerra (2008) refiere que la competencia social es la habilidad para mantener buenas relaciones con otros individuos y esto implica poner en práctica las habilidades sociales básicas. Por lo anterior el profesional de enfermería debe mantener una buena comunicación positiva con el usuario manteniendo el debido respeto y con una actitud amable para lograr una satisfacción mayor al usuario.

Finalmente, con respecto al componente participativo se encontró que, Sí existe relación entre Componente participativo y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019, observando que la relación fue positiva y de nivel Alto ( $r = ,756$ ;  $p=0.000<0.05$ ), indicando que, a mayor competencia participativa de las enfermeras, la Satisfacción del usuario mejora. Este resultado coincide con calero (2015) donde halló que entre la competencia y satisfacción del usuario hay una relación moderada con una rho Spearman=0,463. Echevarría (2001) la persona participativa tiene que estar alerta en lo que se refiere hacia los cambios que afronta el mercado laboral, determinado al entendimiento interpersonal, manteniendo una comunicación activa y estar dispuesto a cooperar con los demás. Por lo expuesto el profesional de enfermería al ser parte del equipo de salud debe estar dispuesto a cooperar con los demás y trabajar a favor del grupo para mayor beneficio de los usuarios.

### **III. Conclusiones**

**Primera:** Se determinó que hubo relación significativa, positiva y Muy alta ( $r = ,850$ ) entre competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

**Segunda:** Se determinó que hubo relación significativa, positiva y Alta ( $r = ,719$ ) entre el componente técnico y la satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

**Tercera:** Se determinó que hubo relación significativa, positiva y Alta ( $r = ,753$ ) entre el componente metodológico y la satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

**Cuarta:** Se determinó que hubo relación significativa, positiva y Alta ( $r = ,781$ ) entre el componente social y la satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

**Quinta:** Se determinó que hubo relación significativa, positiva y Alta ( $r = ,756$ ) entre Componente participativo y Satisfacción del usuario en el servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.

#### **IV. Recomendaciones**

**Primera:** Solicitar a la oficina de capacitación talleres y capacitaciones con el fin de fortalecer e incrementar las competencias profesionales de las enfermeras y así mejorar la satisfacción del usuario.

**Segunda:** Mejorar las competencias técnicas del profesional de enfermería para ello se propone incluir en el programa de educación continua del servicio de gastroenterología talleres relacionados al manejo de equipos y accesorios con el fin de adquirir mayor destreza en el manejo de estos.

**Tercera:** Mejorar las competencias metodológicas del profesional de enfermería para ello se propone coordinar con el departamento de enfermería para dar facilidades al personal en sus horarios para poder capacitarse.

**Cuarta:** Mejorar las competencias sociales del profesional de enfermería para ello se sugiere coordinar talleres de relaciones interpersonales.

**Quinta:** Mejorar las competencias participativas del profesional de enfermería para ello se sugiere organizar grupos de trabajo, delegar funciones con el fin de que las enfermeras asuman responsabilidades.

#### **Referencias**

Bisquerra, R. (2008). Educación para la ciudadanía y convivencia, El Enfoque de la Educación Emocional. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KNiyBjygT8IC&oi=fnd&pg=PA15&dq=competencia+social+rafael+bisquerra&ots=cXLm81qdUY&sig=4JazVjFoMmvqOZY7\\_d2SvspfI](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KNiyBjygT8IC&oi=fnd&pg=PA15&dq=competencia+social+rafael+bisquerra&ots=cXLm81qdUY&sig=4JazVjFoMmvqOZY7_d2SvspfI).

- Bravo, Ch. (2014). Las competencias laborales y su relación con la calidad de atención del personal de nutrición del Hospital María Auxiliadora (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/4808>.
- Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. Revista Europea Formación Profesional CE. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/13171>.
- Calero, S. (2015). Competencias profesionales de las enfermeras en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área Hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17907>.
- Casas, A., Repullo, L. y Donado C. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (II). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703792221>
- Colegio de enfermeras del Perú (S.F.). certificación nacional. Recuperado de: <http://www.cr3cep.org.pe/index.php/presentación-certificación>.
- Cornejo, M. (2019). Competencias del profesional de salud y satisfacción de la atención del usuario del centro Materno Infantil Laura Rodríguez (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/38961>.
- Echeverría, S. (2001). Configuración actual de la profesionalidad. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/263579839\\_CONFIGURACION\\_ACTUAL\\_DE\\_LA\\_PROFESIONALIDAD/citation/download](https://www.researchgate.net/publication/263579839_CONFIGURACION_ACTUAL_DE_LA_PROFESIONALIDAD/citation/download).
- Gonzales; N. (2015). Competencias profesionales en enfermeras que desempeñan su labor en una unidad de cuidados intensivo. Revista Iberoamericana de educación e investigación en Enfermería (5). <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/149/competencias->

profesionales-en-enfermeras-que-desempenan-su-labor-en-una-unidad-de-cuidados-intensivos/

Guerrero, S. El enfoque de las competencias profesionales: una solución conflictiva a la relación entre formación y empleo. Recuperado de: Revista Complutense de Educación (1999), Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9999120335A>.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

Instituto nacional de Estadística e Informática (2015). Perú – Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal de Salud. Recuperado de [https://webinei.inei.gob.pe/anda\\_inei/index.php/catalog/341](https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/341)

Jiménez, M., Mantilla, E., Huayanay-Espinoza, Gil, K., García, H. y Miranda, J. (2015). Mercado de formación y disponibilidad de profesionales de ciencias de la salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica (1726) Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000100007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000100007)

Latrach, A., Febre, N., Demandes, I., Araneda, J., Y Gonzales, I. (2008). The Importance of expert Knowledge in Nursing Education. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/316669540\\_The\\_Importance\\_of\\_Expert\\_Knowledge\\_in\\_Nursing\\_Education](https://www.researchgate.net/publication/316669540_The_Importance_of_Expert_Knowledge_in_Nursing_Education).

Kotler, P., Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Recuperado de: [https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion\\_de\\_marketing\\_-\\_kotler\\_edi12.pdf](https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-_kotler_edi12.pdf).

López, G., Barahona, H., Estrada, P., Favela, O. y Cuen, T. (2015) Evaluación de competencias del profesional de enfermería que labora en hospitales públicos y privados. Revista Enfermería Actual en Costa Rica (27). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0127.16057>.

- Meghnagi, S. (2018). El saber profesional. Competencia, derechos, democracia. Recuperado de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/ElSaberProfesional\\_web.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/ElSaberProfesional_web.pdf)
- Messarina, S. (2015) Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCVSCIENTIA/article/view/1030>.
- Ministerio de Salud (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Ministerio de Salud (2014). Guía Técnica para la identificación de competencias y diseño de Estándares e instrumentos de evaluación de competencias específicas con el Enfoque funcional. Recuperado de: [http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/Minsa\\_oga\\_Guiatecnica.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/Minsa_oga_Guiatecnica.pdf).
- Ministerio de Salud. (2018). Evaluación de competencias a los profesionales médicos, obstetras y enfermeros del Servicio Rural y Urbano Marginal en Salud. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4337.pdf>.
- Montenegro, A. (2007) Evaluación del desempeño docente. Fundamentos, modelos e instrumentos. Recuperado de: <https://www.magisterio.com.co/libro/evaluacion-del-desempeno-docente-fundamentos-modelos-e-instrumentos>.
- Oficina de Recursos Humanos de Salud (2015). Información de Recursos Humanos en el Sector Salud. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3397.pdf>.
- Organización Internacional del Trabajo (2015). Herramientas para la gestión sectorial de competencias. Recuperado de: [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/Metodologi%CC%81a%20Competencias%20Laborales%202015.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/Metodologi%CC%81a%20Competencias%20Laborales%202015.pdf)

- Organization for Economic Cooperation and Development (2016). "Health Workforce Policies in OECD countries: Right Jobs, Right Skills, Right Place". Recuperado de <http://www.oecd.org/health-workforce-policies-in-oecd-countries-9789264239517>
- Pan American Health Organization. (2019) "*Universal Health in the 21st Century: 40 Years of Alma-Ata.*" Report of the High-Level Commission. Recuperado de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12933:world-health-day&Itemid=72498&lang=en](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=12933:world-health-day&Itemid=72498&lang=en).
- Ramos, M., Martínez, O., Romero, Q. y Marín, S. (2017) Clinical competence of the nursing professional in the care of the patient in Code Infarction door-to-balloon time. *Revista de Enfermería* (25) Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=75995>
- Santana, J., Bauer, A., Minamisava, R., Queiroz, A., y Gomes, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza1. (tesis de maestría). Recuperado de: [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae).
- Sifuentes, L. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería Enel servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo (tesis de Maestría). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%A>
- Tabory, L. (2015). La competencia profesional y la satisfacción percibida por el usuario externo en el consultorio de obstetricia del centro de salud Aeropuerto del Callao. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7706>
- Tobón, S. (2005). Formación Basada en Competencias: Pensamiento Complejo, diseño curricular y didáctica. Recuperado de: [http://200.7.170.212/portal/images/documentos/formacion\\_basada\\_competencias.pdf](http://200.7.170.212/portal/images/documentos/formacion_basada_competencias.pdf).
- Wigodoski, S. What is Serqual?. *Biomedical Magazine* (2763). Recuperado de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfermeria/Nov2003/2763>

# ANEXOS



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.**

**AUTOR: Mendoza Sovero, Maritza Elida**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la competencia técnica de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la competencia metodológica de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre las competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la competencia técnica de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la competencia metodológica de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p><b>Ha</b> Existe relación significativa entre las competencias profesionales de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p> <p><b>H0</b> No existe relación significativa entre las competencias profesionales de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p> <p><b>Hipótesis específica:</b></p> <p><b>Ha</b> Existe relación significativa entre la competencia técnica de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p>	<b>Competencias profesionales</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
			Competencia técnica	Conocimientos Destrezas	1,2,3 4	Nominal	Alto (48-60)	
Competencia metodológica	Realiza procedimientos de forma adecuada Soluciona problemas	5,6,7 8,9,10,11	Nominal	Medio (34-47)				
Competencia social	Sociabilidad Coopera con el equipo de salud Coordina	12,13,14 15	Nominal	Bajo (20-30)				

<p>¿Cuál es la relación entre la competencia social de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la competencia social de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p>	<p><b>H0</b> No existe relación significativa entre la competencia técnica de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p>	<p>Competencia participativa</p>	<p>Decide Asume responsabilidades</p>	<p>16,17 18 19,20</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la competencia participativa de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre la competencia participativa de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p>	<p><b>Ha</b> Existe relación significativa entre la competencia metodológica de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p> <p><b>H0</b> No existe relación significativa entre la competencia metodológica de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p> <p><b>Ha</b> Existe relación significativa entre la competencia social de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p> <p><b>H0</b> No existe relación significativa entre la</p>	<b>Satisfacción del usuario</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Fiabilidad	El servicio le brinda los servicios ofrecidos tal como se ofreció.	1,2,3,4,5	Nominal	Alto (55-69)
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna y eficaz	6,7,8,9	Nominal	Medio (39-54)
			Seguridad	Confianza Seguridad Confidencia	11 12,13 14	Nominal	Bajo (23-38)
			Empatía	Ponerse en el lugar de la otra persona	15,16,17,18		

		<p>competencia social de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p> <p><b>Ha</b> Existe relación significativa entre la competencia participativa de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p> <p><b>H0</b> No existe relación significativa entre la competencia participativa de las enfermeras con la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019.</p>	Aspectos tangibles	<p>Apariencia física del servicio. 19</p> <p>Materiales y equipos 20,21,22</p> <p>Apariencia del personal 23</p>		
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumento</b>	<b>Estadístico a utilizar</b>
<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo  <b>Nivel:</b> Descriptivo  <b>Diseño:</b> Correlacional, No experimental            Transversal.</p>	<p><b>Población:</b>            La población en estudio estuvo conformada por 20 enfermeras.</p> <p>Unidad de información: 1500 usuarios del servicio de gastroenterología</p> <p><b>Muestra:</b>            La muestra estuvo conformada por 306 usuarios</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Para la variable componentes profesionales se utilizó el cuestionario de elaboración propia.</p> <p>Para la variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario SERQUAL modificado para el servicio de gastroenterología.            Realizado por: Parasuraman, Zeithaml (1988) y Berry.</p>	<p>El análisis de los datos se llevó a cabo por medio de estadísticos descriptivos e inferenciales, para lo cual se elaboró una base de datos en el programa SPSS, versión 25 en español.</p> <p>Para determinar la relación entre competencias profesionales y satisfacción de usuario se utilizará el coeficiente correlacional de Spearman.</p>

## CUESTIONARIO: COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LAS ENFERMERAS

### I INTRODUCCIÓN:

Estimado usuario estoy realizando un estudio sobre Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019. Por ello le solicito responder las preguntas que a continuación se plantean, expresándole que sus respuestas son de carácter anónimo y de fines exclusivos para el estudio.

Gracias por su participación.

### II DATOS GENERALES

Edad:

- a) 18-30 años
- b) 31-40 años
- c) 41-60 años
- d) más de 60 años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Grado de instrucción:

- a) Sin estudios
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Técnico/superior

Ocupación:

- a) Ama de casa
- b) Desempleado
- c) Empleado
- d) Estudiante
- e) Jubilado

### III INSTRUCCIONES

Marcar con un aspa (X) la respuesta que considere correcta

N°	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
	<b>Componente técnico</b>			
<b>1</b>	Considera que la enfermera tenía conocimiento del examen que usted se realizó y le explicó de forma clara y sencilla en que consistía.			
<b>2</b>	Considera usted que la enfermera conocía los materiales que utilizó durante su examen.			
<b>3</b>	La enfermera le explicó sobre los efectos de los medicamentos que le administró.			
<b>4</b>	Considera usted que la enfermera trabajó de forma rápida y eficaz.			

<b>Componente metodológico</b>				
5	Considera usted que la enfermera demostró tener capacidad para atenderlo y cuidarlo antes, durante y después de su examen.			
6	Considera usted que la enfermera demostró habilidad y seguridad en la colocación de su vía periférica.			
7	Considera usted que la enfermera le administró los medicamentos de forma segura.			
8	La enfermera coordinó con otros profesionales de la salud para solucionar problemas que se presentaron durante su atención.			
9	La enfermera le explicó los trámites que tenía que realizar después de su examen.			
10	La enfermera le explicó sobre la dieta a seguir después de su examen.			
11	La enfermera registró la atención que le brindó.			
<b>Componente social</b>				
12	La enfermera le saludó antes de atenderlo.			
13	Considera usted que la enfermera fue amable.			
14	Considera usted que la enfermera fue sociable con los otros profesionales de la salud.			
15	Considera usted que la enfermera colaboró con los otros profesionales de la salud.			
<b>Componente participativo</b>				
16	Considera usted que la enfermera coordinó con los otros profesionales de la salud para su atención.			
17	Considera usted que la enfermera demostró habilidad para organizar el equipo de salud.			
18	La enfermera demostró capacidad para tomar decisiones.			
19	La enfermera supervisó al personal técnico.			
20	La enfermera supervisó al personal de limpieza.			

## CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Marcar con una (X) la respuesta que considera correcta

Nº	Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
<b>Fiabilidad</b>				
1	Usted se siente conforme con la atención que recibió en el servicio de gastroenterología.			
2	Usted se siente conforme con la atención que le brindó la enfermera del servicio de gastroenterología.			
3	La enfermera le atendió según el horario programado.			
4	La enfermera le atendió respetando su orden de llegada.			
5	Considera usted que el tiempo que le brindó la enfermera en la explicación para su preparación a tener en casa previo a su examen fue el adecuado.			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
6	Considera usted que la enfermera le atendió de forma oportuna.			
7	Considera usted que el número de enfermeras en el servicio de gastroenterología es suficiente.			
8	La enfermera identificó signos de molestia o dolor debido a su examen realizado.			
9	La enfermera le explicó sobre los cuidados a tener en casa después de su examen.			
10	La enfermera demostró disposición para atenderlo cuando usted la necesitó.			
<b>Seguridad</b>				
11	Considera usted que la enfermera le inspiró confianza durante su atención.			
12	Considera usted que la enfermera le brindó un ambiente cómodo y seguro para su atención.			
13	Considera usted que la enfermera mantuvo su privacidad durante su atención.			
14	Considera que la enfermera fue discreta con respecto a la información que usted le brindó.			
<b>Empatía</b>				
15	Considera usted que la enfermera mostró interés por su estado de salud.			
16	Considera que la enfermera se preocupó por que usted comprendiera la preparación que debía tener antes de su examen.			
17	Considera que la enfermera le escuchó y le respondió ante cualquier duda que usted tenía.			
18	Considera usted que la enfermera lo trató con respeto.			
<b>Aspectos tangibles</b>				
19	El servicio de gastroenterología estuvo limpio y ordenado durante su atención.			

<b>20</b>	La enfermera le brindó material educativo para su preparación antes de su examen.			
<b>21</b>	Considera usted que la enfermera hace uso adecuado de los materiales en su atención.			
<b>22</b>	Considera usted que el servicio de gastroenterología cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención.			
<b>23</b>	La enfermera uso mandil, gorra, mascarilla y botas durante su atención.			



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LAS ENFERMERAS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMPONENTE TECNICO</b>							
1.	Considera que la enfermera tenía conocimiento del examen que usted se realizó y le explicó de forma clara y sencilla en que consistía.	X		X		X		
2.	Considera usted que la enfermera conocía los materiales que utilizó durante su examen.	X		X		X		
3.	La enfermera le explicó sobre los efectos de los medicamentos que le administró.	X		X		X		
4.	Considera usted que la enfermera trabajó de forma rápida y eficaz	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: COMPONENTE METODOLOGICO</b>							
5.	Considera usted que la enfermera demostró tener capacidad para atenderlo y cuidarlo antes, durante y después de su examen.	X		X		X		
6.	Considera usted que la enfermera demostró habilidad y seguridad en la colocación de su vía periférica.	X		X		X		
7.	Considera usted que la enfermera le administró los medicamentos de forma segura.	X		X		X		
8.	La enfermera coordinó con otros profesionales de la salud para solucionar problemas que se presentaron durante su atención.	X		X		X		
9.	La enfermera le explicó los trámites que tenía que realizar después de su examen.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

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

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

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

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

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

PA... de ... del 2019

  
-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1.	Usted se siente conforme con la atención que recibió en el servicio de gastroenterología.	X		X				
2.	Usted se siente conforme con la atención que le brindó la enfermera del servicio de gastroenterología.	X		X				
3.	La enfermera le atendió según el horario programado.	X		X				
4.	La enfermera le atendió respetando su orden de llegada.	X		X				
5.	Considera usted que el tiempo que le brindó la enfermera en la explicación para su preparación a tener en casa previo a su examen fue el adecuado.	X		X				
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6.	Considera usted que la enfermera le atendió de forma oportuna.	X		X				
7.	Considera usted que el número de enfermeras en el servicio de gastroenterología es suficiente.	X		X				
8.	La enfermera identificó signos de molestia o dolor debido a su examen realizado.	X		X				
9.	La enfermera le explicó sobre los cuidados a tener en casa después de su examen.	X		X				
10.	La enfermera demostró disposición para atenderlo cuando usted la necesitó.	X		X				

22.	Considera usted que el servicio de gastroenterología cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X		X	
23.	La enfermera uso mandil, gorra, mascarilla y botas durante su atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

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

DNI: 44228070

Especialidad del validador: MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

21 de Marzo del 2019

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LAS ENFERMERAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMPONENTE TECNICO</b>							
1.	Considera que la enfermera tenía conocimiento del examen que usted se realizó y le explicó de forma clara y sencilla en que consistía.	X		X				
2.	Considera usted que la enfermera conocía los materiales que utilizó durante su examen.	X		X				
3.	La enfermera le explicó sobre los efectos de los medicamentos que le administró.	X		X				
4.	Considera usted que la enfermera trabajó de forma rápida y eficaz	X		X				
	<b>DIMENSIÓN 2: COMPONENTE METODOLOGICO</b>							
5.	Considera usted que la enfermera demostró tener capacidad para atenderlo y cuidarlo antes, durante y después de su examen.	X		X				
6.	Considera usted que la enfermera demostró habilidad y seguridad en la colocación de su vía periférica.	X		X				
7.	Considera usted que la enfermera le administró los medicamentos de forma segura.	X		X				
8.	La enfermera coordinó con otros profesionales de la salud para solucionar problemas que se presentaron durante su atención.	X		X				
9.	La enfermera le explicó los trámites que tenía que realizar después de su examen.	X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presente suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: González Espinoza Ana María    DNI: 08056166

Especialidad del validador: Administración y Gestión en Enfermería

26 de Nov del 20 19

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

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

  
ANA M. GONZÁLEZ ESPINOZA  
MAGISTER EN ENFERMERÍA  
ESPECIALISTA EN AD. Y GESTIÓN  
C/EP 0317 - PNE 0312

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1.	Usted se siente conforme con la atención que recibió en el servicio de gastroenterología.	X		X				
2.	Usted se siente conforme con la atención que le brindó la enfermera del servicio de gastroenterología.	X		X				
3.	La enfermera le atendió según el horario programado.	X		X				
4.	La enfermera le atendió respetando su orden de llegada.	X		X				
5.	Considera usted que el tiempo que le brindó la enfermera en la explicación para su preparación a tener en casa previo a su examen fue el adecuado.	X		X				
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6.	Considera usted que la enfermera le atendió de forma oportuna.	X		X				
7.	Considera usted que el número de enfermeras en el servicio de gastroenterología es suficiente.	X		X				
8.	La enfermera identificó signos de molestia o dolor debido a su examen realizado.	X		X				
9.	La enfermera le explicó sobre los cuidados a tener en casa después de su examen.	X		X				
10.	La enfermera demostró disposición para atenderlo cuando usted la necesitó.	X		X				

22.	Considera usted que el servicio de gastroenterología cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X		X	
23.	La enfermera uso mandil, gorra, mascarilla y botas durante su atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Resulte Suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ana M. González Espinoza

DNI: 8856966

Especialidad del validador: Administración y Gestión en Enfermería

26 de nov del 2019

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

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

  
 ANA M. GONZÁLES ESPINOZA  
 MAGÍSTER EN ENFERMERÍA  
 ESPECIALISTA EN AD. Y GESTIÓN  
 CEP 3001 - PUNO 2019

**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LAS ENFERMERAS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPONENTE TECNICO</b>								
1.	Considera que la enfermera tenía conocimiento del examen que usted se realizó y le explicó de forma clara y sencilla en que consistía.	X		X				
2.	Considera usted que la enfermera conocía los materiales que utilizó durante su examen.	X		X				
3.	La enfermera le explicó sobre los efectos de los medicamentos que le administró.	X		X				
4.	Considera usted que la enfermera trabajó de forma rápida y eficaz	X		X				
<b>DIMENSIÓN 2: COMPONENTE METODOLOGICO</b>								
5.	Considera usted que la enfermera demostró tener capacidad para atenderlo y cuidarlo antes, durante y después de su examen.	X		X				
6.	Considera usted que la enfermera demostró habilidad y seguridad en la colocación de su vía periférica.	X		X				
7.	Considera usted que la enfermera le administró los medicamentos de forma segura.	X		X				
8.	La enfermera coordinó con otros profesionales de la salud para solucionar problemas que se presentaron durante su atención.	X		X				
9.	La enfermera le explicó los trámites que tenía que realizar después de su examen.	X		X				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Josquin Vértiz Jorcs    DNI: 1.693.5482

Especialidad del validador: Psicólogo

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

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

12 de Nov del 2019

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1.	Usted se siente conforme con la atención que recibió en el servicio de gastroenterología.	X		X		X		
2.	Usted se siente conforme con la atención que le brindó la enfermera del servicio de gastroenterología.	X		X		X		
3.	La enfermera le atendió según el horario programado.	X		X		X		
4.	La enfermera le atendió respetando su orden de llegada.	X		X		X		
5.	Considera usted que el tiempo que le brindó la enfermera en la explicación para su preparación a tener en casa previo a su examen fue el adecuado.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
6.	Considera usted que la enfermera le atendió de forma oportuna.	X		X		X		
7.	Considera usted que el número de enfermeras en el servicio de gastroenterología es suficiente.	X		X		X		
8.	La enfermera identificó signos de molestia o dolor debido a su examen realizado.	X		X		X		
9.	La enfermera le explicó sobre los cuidados a tener en casa después de su examen.	X		X		X		
10.	La enfermera demostró disposición para atenderlo cuando usted la necesitó.	X		X		X		

22.	Considera usted que el servicio de gastroenterología cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X		X	
23.	La enfermera uso mandil, gorra, mascarilla y botas durante su atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Joaquín Vértiz Oros  
 DNI: 16755482  
 Especialidad del validador: oecólogo

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

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

12 de Nov del 2019  
  
 Firma del Experto Informante.

## Técnicas e instrumentos de recolección de datos

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Competencias profesionales de las enfermeras	Encuesta	Competencias profesionales de las enfermeras
Satisfacción del usuario	Encuesta	Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

El cuestionario Competencias profesionales de las enfermeras se aplicó Likert:

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

El cuestionario Satisfacción del usuario se aplicó Likert:

Nunca	1
A veces	2
Siempre	3

### **Confiabilidad del instrumento.**

Confiabilidad en el instrumento A (Competencias profesionales) de este instrumento se realizó según el **Alfa de Cronbach**, cuya fórmula determina el grado de consistencia y precisión. La escala de confiabilidad está dada por los siguientes valores:

#### *Niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	moderada

0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Para determinar la confiabilidad del instrumento A y B se calculará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, pues se requiere una sola administración del instrumento de medición. (Hernández y Baptista, 2010).

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:  $\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = número de ítems

Vi = varianza inicial

Vt = varianza total

### **Criterio de confiabilidad de valores**

Escalas: ALL de Variables de Competencias profesionales de las enfermeras.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
	Válido	80	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	80	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	20

Confiabilidad muy alta

Escalas: ALL de Variables de Satisfacción del usuario.

**Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Válido	80	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	80	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	23

Confiabilidad muy alta

V1 COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LAS ENFERMERAS

	D1				D2							D3				D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
ENC 1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 3	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2
ENC 4	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 6	1	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1
ENC 7	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1
ENC 8	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3
ENC 9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 10	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
ENC 11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 12	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 13	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2
ENC 14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 16	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 18	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	1
ENC 19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 21	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 23	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3
ENC 24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 25	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	1
ENC 26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 28	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
ENC 29	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
ENC 31	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1
ENC 32	1	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
ENC 33	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2
ENC 34	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 35	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3
ENC 36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 37	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 38	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1
ENC 39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
ENC 41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
ENC 42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 43	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3
ENC 44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 46	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 48	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2
ENC 49	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 50	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 51	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2
ENC 52	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 54	1	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1
ENC 55	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1
ENC 56	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3
ENC 57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 58	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
ENC 59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 60	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3



ENC 61	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2
ENC 62	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 64	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 66	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	1
ENC 67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 69	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 71	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3
ENC 72	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 73	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	1
ENC 74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 76	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
ENC 77	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1
ENC 79	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1
ENC 80	1	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
ENC 81	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2
ENC 82	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 83	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3
ENC 84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 85	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 86	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1
ENC 87	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
ENC 89	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
ENC 90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 91	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3
ENC 92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 94	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 96	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2
ENC 97	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 98	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 99	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2
ENC 100	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 102	1	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1
ENC 103	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1
ENC 104	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3
ENC 105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 106	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
ENC 107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 108	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 109	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2
ENC 110	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 112	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 114	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	1
ENC 115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 117	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 119	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3
ENC 120	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 121	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	1
ENC 122	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 123	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 124	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
ENC 125	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
ENC 127	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1
ENC 128	1	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
ENC 129	3	2	1	2	2	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2
ENC 130	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3

ENC 131	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3
ENC 132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 133	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 134	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1
ENC 135	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
ENC 137	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
ENC 138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 139	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3
ENC 140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 142	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 144	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2
ENC 145	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 146	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 147	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2
ENC 148	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 150	1	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1
ENC 151	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1
ENC 152	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3
ENC 153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 154	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
ENC 155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 156	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 157	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2
ENC 158	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 160	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 162	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	1
ENC 163	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 165	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 167	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3
ENC 168	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 169	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	1
ENC 170	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 171	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 172	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
ENC 173	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
ENC 175	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1
ENC 176	1	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
ENC 177	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2
ENC 178	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 179	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3
ENC 180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

ENC 181	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 182	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1
ENC 183	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
ENC 185	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
ENC 186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 187	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3
ENC 188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 190	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 192	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2
ENC 193	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 194	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 195	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2
ENC 196	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 198	1	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1
ENC 199	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1
ENC 200	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3
ENC 201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 202	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
ENC 203	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 204	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 205	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2
ENC 206	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 208	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 209	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 210	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	1
ENC 211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 213	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 215	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3
ENC 216	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 217	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	1
ENC 218	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 219	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 220	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
ENC 221	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
ENC 223	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1
ENC 224	1	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
ENC 225	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2
ENC 226	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 227	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3
ENC 228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 229	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 230	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	2	1	1	1
ENC 231	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
ENC 233	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
ENC 234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 235	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3
ENC 236	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 238	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 239	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 240	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2

ENC 241	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 242	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 243	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2
ENC 244	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 246	1	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1
ENC 247	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1
ENC 248	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3
ENC 249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 250	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
ENC 251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 252	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 253	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2
ENC 254	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 256	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 258	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	1
ENC 259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 261	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
ENC 262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 263	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3
ENC 264	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 265	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	1	3	1	1
ENC 266	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 267	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 268	3	3	2	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1
ENC 269	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
ENC 270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1
ENC 271	1	1	1	1	3	2	1	1	3	1	3	2	3	1	3	1	2	1	1	1
ENC 272	1	1	1	3	3	1	2	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
ENC 273	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2
ENC 274	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 275	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3
ENC 276	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 277	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 278	3	2	1	1	3	3	1	1	3	2	3	3	2	1	3	1	1	2	1	1
ENC 279	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 280	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
ENC 281	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
ENC 282	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 283	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3
ENC 284	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 286	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 287	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 288	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	3	1	2
ENC 289	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 290	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
ENC 291	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	1	2
ENC 292	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
ENC 293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 294	1	1	1	1	3	2	1	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1
ENC 295	1	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	1
ENC 296	3	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	3	3	3
ENC 297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 298	3	3	1	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2
ENC 299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 300	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 301	1	2	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	3	2	2	2
ENC 302	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
ENC 303	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 304	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
ENC 305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 306	3	2	2	1	3	3	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	3	1

V2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO																							
	D1					D2					D3				D4				D5				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23
ENC 1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3
ENC 2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1
ENC 4	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3
ENC 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 6	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
ENC 7	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	1	2
ENC 8	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2
ENC 9	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 10	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 11	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
ENC 12	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 13	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1
ENC 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 15	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3
ENC 16	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	3
ENC 17	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 18	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2
ENC 19	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 22	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1
ENC 23	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3
ENC 24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 25	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1
ENC 26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3
ENC 27	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 28	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2
ENC 29	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3
ENC 30	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 31	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
ENC 32	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	1	1	2
ENC 33	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2
ENC 34	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
ENC 35	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 36	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
ENC 37	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 38	3	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2
ENC 39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 40	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 41	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	1
ENC 42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 43	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2
ENC 44	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 47	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1
ENC 48	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1	2
ENC 49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3
ENC 50	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 51	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1
ENC 52	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3
ENC 53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 54	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
ENC 55	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	1	2
ENC 56	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2
ENC 57	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 58	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 59	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
ENC 60	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

ENC 61	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC 62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 63	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3
ENC 64	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1
ENC 65	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 66	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1
ENC 67	3	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 70	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3
ENC 71	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2
ENC 72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 73	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1
ENC 74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3
ENC 75	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3
ENC 76	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2
ENC 77	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	3	3	3
ENC 78	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 79	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
ENC 80	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	1	1
ENC 81	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2
ENC 82	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
ENC 83	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 84	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
ENC 85	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 86	3	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2
ENC 87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 88	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3
ENC 89	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3
ENC 90	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 91	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1
ENC 92	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3
ENC 93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 95	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1
ENC 96	3	3	2	3	2	1	3	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	3	2	2	2	1
ENC 97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3
ENC 98	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
ENC 99	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1
ENC 100	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3
ENC 101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 102	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
ENC 103	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	1
ENC 104	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2
ENC 105	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 106	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 107	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
ENC 108	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 109	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC 110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 111	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3
ENC 112	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	1	3
ENC 113	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 114	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1
ENC 115	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3
ENC 116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 118	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1
ENC 119	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2
ENC 120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



ENC 181	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 182	3	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2
ENC 183	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 184	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 185	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	3	3
ENC 186	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 187	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2
ENC 188	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 189	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 191	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1
ENC 192	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1	2
ENC 193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3
ENC 194	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 195	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC 196	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3
ENC 197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 198	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
ENC 199	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	1	2
ENC 200	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2
ENC 201	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 202	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 203	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
ENC 204	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 205	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC 206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 207	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3
ENC 208	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 209	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 210	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2
ENC 211	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3
ENC 212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 214	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1
ENC 215	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	3
ENC 216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 217	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1
ENC 218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3
ENC 219	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 220	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2
ENC 221	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 222	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 223	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
ENC 224	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	1	1	3	1	1	2
ENC 225	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2
ENC 226	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
ENC 227	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 228	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
ENC 229	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 230	3	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2
ENC 231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 232	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 233	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	1
ENC 234	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 235	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2
ENC 236	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 238	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 239	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1
ENC 240	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1	2



ENC 241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3
ENC 242	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 243	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC 244	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 246	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
ENC 247	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	1	2	2
ENC 248	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2
ENC 249	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 250	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 251	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 252	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 253	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
ENC 254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 255	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 256	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3
ENC 257	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 258	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2
ENC 259	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 260	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 261	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 262	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1	1
ENC 263	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3
ENC 264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 265	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1
ENC 266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 267	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 268	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2
ENC 269	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 270	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 271	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
ENC 272	3	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2
ENC 273	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
ENC 274	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	
ENC 275	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 276	3	3	1	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 277	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 278	3	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2
ENC 279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 280	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 281	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	1	3	1	3	3	1	1
ENC 282	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 283	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2
ENC 284	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	1	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 286	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 287	3	3	3	1	1	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1
ENC 288	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1	2	2
ENC 289	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3
ENC 290	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 291	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC 292	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 294	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
ENC 295	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	1	3	1	1	2	2
ENC 296	1	1	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	2	2
ENC 297	3	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 298	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
ENC 299	3	3	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ENC 300	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 301	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1
ENC 302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 303	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3
ENC 304	3	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3
ENC 305	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
ENC 306	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	2