



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Competencias profesionales de las enfermeras en el cuidado a la  
persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de  
pediatría, área hospitalización del Hospital Alberto Sabogal  
Sologuren; 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.**

**AUTORA:**

Br. Silvia Elena Calero Toribio.

**ASESOR:**

Dr. Carlos W. Sotelo Estacio

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales.

**PERÚ - 2015**

---

**Presidente**

---

**Dr. Juan Carlos Duran Porras**

**Secretario**

---

**Dr. Carlos Sotelo Estacio**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme seguir adelante con mi vida.

A mis padres Sócimo Calero Castillo y Juana Toribio Cueva que siempre me han demostrado su apoyo incondicional, a mi hermana Sonia Calero Toribio por ser la persona que me impulsa a ser mejor cada día.

## **Agradecimientos**

A Dios nuestro padre celestial, que gracias a él, he llegado a mi meta final.

A la carrera de Enfermería, mi gran vocación.

Al tribunal de evaluación y revisión de tesis.

A mis padres, pilares fundamentales para mi formación espiritual e intelectual.

## Declaración jurada

Yo, Silvia Elena Calero Toribio, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 40454217, con la tesis titulada: “Competencias profesionales en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría área hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2015”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, Diciembre del 2015.

-----  
Silvia Elena Calero Toribio.  
DNI N° 40454217

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Competencias profesionales en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría área hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las Conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las Sugerencias y los Aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseo sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## ÍNDICE

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	15
Justificación	36
Problema	40
Hipótesis	41
Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1 Variables	45
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	47
2.4 Tipos de estudio	47
2.5 Diseño	48
2.6 Población, muestra y muestreo	48
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
2.8 Métodos de análisis de datos	54

III. RESULTADOS	57
3.1 Descripción de variables	58
3.2 Contrastación de hipótesis	64
IV. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES	77
VI. RECOMENDACIONES	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
VIII. ANEXOS	87
Anexo 1: Matriz de Consistencia	88
Anexo 2: Instrumentos de evaluación: Competencias profesionales y Satisfacción del usuario.	91
Anexo 3: Ficha Técnica del instrumento: Competencias profesionales y Satisfacción del usuario.	93
Anexo 4: Base de Datos.	
Anexo 5: Validación de Jueces de Expertos.	



## Índice tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Operacionalización de la variable Competencias Profesionales.	46
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario externo.	46
Tabla 3. Población total de las enfermeras que laboran en el Servicio de Pediatría área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren – 2015.	50
Tabla 4. Validación del instrumento Competencias Profesionales por juicio de expertos.	53
Tabla 5. Validación del instrumento Satisfacción del usuario externo por juicio de expertos.	53
Tabla 6. Prueba de Kolmogorov – Smimov para una muestra	55
Tabla 7. Análisis de fiabilidad o consistencia interna de las variables.	56
Tabla 8. Niveles de Competencias profesionales del servicio de pediatría área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2015.	58
Tabla 9. Niveles de Satisfacción de usuario externo en el servicio de pediatría área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren	59
Tabla 10. Nivel de capacidad técnica en el servicio de pediatría área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.	60
Tabla 11. Nivel de capacidad metodológica en el servicio de pediatría área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.	61
Tabla 12. Nivel de capacidad social en el servicio de pediatría área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren	62
Tabla 13. Nivel de capacidad participativa en el servicio de pediatría área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.	63

Tabla 14.	Relación entre competencias profesionales y satisfacción del usuario	65
Tabla 15.	Relación entre la capacidad técnica y la satisfacción del usuario externo	67
Tabla 16.	Relación entre la capacidad metodológica y la satisfacción del usuario externo.	68
Tabla 17.	Relación entre la capacidad social y la satisfacción del usuario externo.	71
Tabla 18.	Relación entre la capacidad participativa y la satisfacción del usuario externo.	73

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Niveles de competencias profesionales de las enfermeras que laboran en el servicio de pediatría área de hospitalización del HASS.	58
Figura 2. Niveles satisfacción del usuario externo (padres de familia y/o acompañante) del servicio de pediatría área de hospitalización del HASS.	59
Figura 3. Niveles de la capacidades técnica de la enfermera que labora en el servicio de pediatría área de hospitalización del HASS.	60
Figura 4. Niveles de capacidad metodológica de la enfermera que labora en el servicio de pediatría área de hospitalización del HASS.	61
Figura 5. Niveles de capacidad social de la enfermera que labora en el servicio de pediatría área de hospitalización del HASS.	62
Figura 6. Niveles de capacidad participativa de las enfermeras que laboran en el servicio de pediatría área de hospitalización del HASS.	63

## RESUMEN

Desde la perspectiva de los servicios de salud, las competencias profesionales abarcan los aspectos adecuados para el desempeño de su profesión, entre ellos se encuentran la relación profesional-paciente, por lo que el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre las competencias profesionales y la satisfacción del usuario externo desde su percepción, en el servicio de pediatría área hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao en el periodo 2015.

El tipo de investigación es de naturaleza correlacional. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental y de corte transversal. La técnica a utilizar fue la encuesta; el instrumento utilizado para medir competencias profesionales y satisfacción del usuario externo son cuestionarios. A la muestra se incluyeron los 70 usuarios externos (padre o madre) del niño hospitalizado que cumplan el criterio de inclusión; se utilizó el muestreo no probabilístico - intencional. Con la información recogida se obtuvo la validez de contenido con cinco expertos y la confiabilidad del instrumento utilizándose el paquete estadístico SPSS versión 23. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de contenido del instrumento; se utilizó el estadístico no paramétrico (tasa de normalidad) y el Rho de Spearman ( $R_h = 0,628$  y  $p = 0,00 < 0,05$ ) en razón de las variables cualitativas categóricas. Conclusión: después de contrastar con las hipótesis se afirma que existe una relación significativa entre las competencias profesionales de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2015, así como en sus dimensiones.

**Palabras clave:** competencias profesionales de la enfermera, satisfacción del usuario externo, competencia técnica, competencia metodológica, competencia social, competencia participativa, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles.

## ABSTRACT

From the perspective of health services, professional skills encompass appropriate aspects to carry out their profession, among them are professional-patient relationship, so that the objective of this research is to determine the relationship between the professional skills and external user satisfaction from their perception, in the pediatric ward of the hospital area Sologuren Alberto Sabogal Hospital, Callao in the 2015 period.

The research is correlational nature. The research design was non-experimental and cross-sectional. The technique used was the survey; the instrument used to measure skills and external user satisfaction questionnaires are. A sample of 70 external users (parent) of hospitalized children who met the inclusion criteria were included; intentional - non-probability sampling was used. With the information gathered content validity of five experts and the reliability of the instrument it was obtained used SPSS version 23. Table of reliability and content validity of the instrument is attached; nonparametric statistical (normal rate) and Spearman Rho ( $R_h = 0.628$  and  $p = 0.00 < 0.05$ ) was used because of the categorical qualitative variables. Conclusion: After contrast with the hypothesis states that there is a significant relationship between the professional skills of the nurse and external user satisfaction in the pediatric ward of the hospital area Alberto Sabogal Hospital Sologuren, 2015 and in its dimensions.

Keywords: professional competence of the nurse, external user satisfaction, technical expertise, methodological competence, social competence, participatory competence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles.