



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Autoevaluación de acreditación en calidad y mejora de
satisfacción laboral del personal del Hospital II EsSalud
Cajamarca – 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión en Gestión de servicios de Salud

AUTOR:

Br. Rommel Ahmmed Cerda Gonzales

ASESOR:

Mg. Abel Eduardo Chávarry Isla

SECCIÓN:

Gestión de Servicios de Salud.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

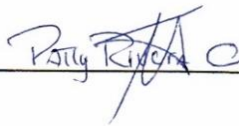
Calidad De Las Prestaciones Asistenciales – Satisfacción Del Usuario
Interno.

PERÚ-2018

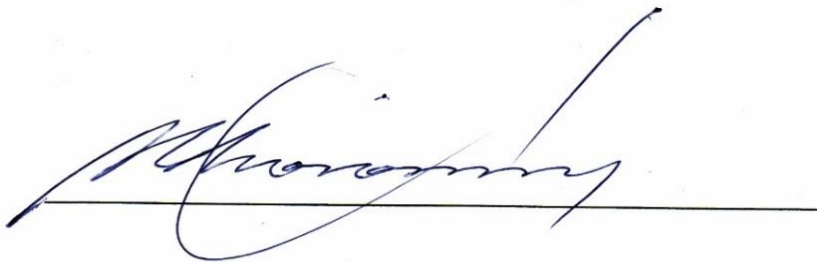
PÁGINA DEL JURADO



Dra. Juana Judit Muñoz Asenjo.
Presidente



Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda
Secretario del Jurado de Tesis



Mg. Abel Eduardo Chavarry Isla
Vocal del Jurado de Tesis

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Rommel Ahmmed Cerda Gonzales, egresado del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado(a) con DNI 26715612

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

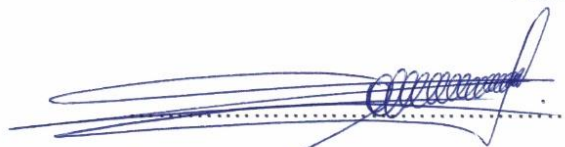
Soy autor de la tesis titulada "Autoevaluación de acreditación en calidad y mejora de satisfacción laboral del personal del Hospital II EsSalud Cajamarca-2018".

- 1) La misma que presento para obtener el grado de Maestro.
- 2) La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
- 4) La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo a título profesional.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a la UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa de la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNIVERSIDAD en favor a terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis original y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo S.A.C. Chiclayo, por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado o denunciar el hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, Julio de 2018.



Rommel Ahmmed Cerda Gonzales

26715612

DEDICATORIA

A mis padres Nancy, Zoila y Julio; por permitirme crecer en un ambiente de amor y apoyo incondicional.

A mi madre amada; que da su tiempo, su esfuerzo y su amor incalculable en cada paso que doy.

A mis hermanas Mayra y Aimeé, por enseñarme a ser hermano más allá de los lazos de sangre y por permitirme ser parte de su vida.

A mis sobrinos Paúl, Leonardo y Amilé; por dejar sentirme importante al ser parte de ellos, como una pieza más en su desarrollo.

A la luz de mis ojos, Alessa, por afianzar mi confianza en que el esfuerzo de cada uno de nosotros permite un futuro mejor y por retarme a esforzarme cada día más para ser una mejor persona.

AGRADECIMIENTO

Es difícil caminar solo en la senda que nos traza la vida; más difícil aún, es caminar sin una luz, sin una meta, sin la esperanza de un mejor mañana; y cuando todo esto se junta: el caminar acompañado, el caminar con una luz, el caminar con una meta y el caminar con la esperanza de un mejor mañana; la senda se vuelve valiosa en cada paso que se da; cada segundo, cada instante, está lleno de cosas nuevas que aprender, cosas nuevas que valorar, personas nuevas para estimar y admirar, cosas que hay que dejar en el camino y cosas por las que se tiene que agradecer...La senda de mi vida en este instante es muy valiosa, por lo que en este momento tan ansiado que implica el terminar la presente tesis, tengo que valorar el momento más importante, sabiendo que aún tengo un largo camino por recorrer: el de agradecer infinitamente a todos y cada una de las personas que me acompañaron con su esfuerzo, sus recomendaciones, sus sugerencias, sus canciones, sus risas, su aliento, su tiempo, sus felicitaciones, su confianza en mí y todo aquello que hizo posible llegar a donde hoy estoy.

Gracias Dios por darme fortaleza y constancia, gracias mamá, gracias hermanas, gracias tíos; en especial a ti, tío Jhony; gracias profesores, amigos y compañeros de clase por todo el apoyo, tengan por seguro que este momento imborrable de logro personal será recompensado con mi leal amistad.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Con el debido cumplimiento de las disposiciones indicadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, encargo a vuestra disponibilidad la revisión y evaluación del presente estudio de investigación denominado: **“AUTOEVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD Y MEJORA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL II ESSALUD CAJAMARCA-2018”**. La presente investigación ha sido realizada con el propósito de obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, esperando que en el futuro se utilice de referencia para otros estudios y los aciertos de la misma se hagan extensivos en el ámbito local, regional y nacional; y así contribuir a la aplicación de procesos de mejora de la calidad en los servicios de salud considerando el aspecto contributivo de la satisfacción laboral.

Mi aspiración es que las ventajas de este estudio lleguen a extenderse con el fin de efectuar el objetivo propuesto no solo en el Hospital II EsSalud Cajamarca; sino también, en otras organizaciones de salud. Asimismo, espero se tome como un orientador para futuros maestrantes, quienes ejecuten estudios en relación a la presente tesis.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE EN FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPITULO I:	13
INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	28
1.3.1. Autoevaluación en acreditación de calidad	28
1.3.2 Satisfacción laboral:	38
1.4 Formulación del Problema	44
1.5 Justificación del Estudio	44
1.6 Hipótesis	46
1.7 Objetivos	46
CAPITULO II:	48
MÉTODO	48
2.1 Diseño de Investigación:.....	49
2.2 . Variables, Operacionalización:.....	51
2.3 Población y muestra:.....	55
2.4 . Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad:.....	57
2.5 . Métodos de Análisis de Datos.....	60
2.6 . Aspectos éticos:.....	60
CAPITULO III:	62
RESULTADOS	62
CAPITULO IV:	76
	vii

DISCUSIÓN	76
CAPITULO V:	85
CONCLUSIONES	85
CAPITULO VI:	88
RECOMENDACIONES	88
CAPITULO VII:	90
PROPUESTA	90
CAPITULO VIII:	111
REFERENCIAS	111
ANEXOS	118
ANEXO N°1: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA.....	119
ANEXO N° 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	123
ANEXO N° 3: VALIDACIONES.....	125
ANEXO N° 4: CONFIABILIDAD.....	131
ANEXO N° 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	132
ANEXO N° 6: RELACIÓN DE PARTICIPANTES.....	136
ANEXO N° 7: PERMISO INSTITUCIONAL PARA APLICACIÓN DE TESIS.....	137
ANEXO N° 8: IMÁGENES SOBRE LOS VIDEOS EN LAS CAPACITACIONES.....	138
ANEXO N° 9: ESTRATEGIAS.....	140
**AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS.....	155
**ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	156
**REPORTE DE TURNITIN.....	157

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de macroprocesos, estándares de calidad y criterios de evaluación	34
Tabla 2. Conformación del grupo experimental	56
Tabla 3. Conformación del grupo de control	57
Tabla 4. Escala de la satisfacción laboral	58
Tabla 5. Dimensiones de la satisfacción laboral	58
Tabla 6. Prueba de homogeneidad de varianza del pre test.....	63
Tabla 7. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores según el pre test.....	64
Tabla 8. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores del pre test, según dimensiones.....	65
Tabla 9. Prueba t para muestras independientes, pre test.....	69
Tabla 10. Prueba de homogeneidad de varianza del pos test.....	70
Tabla 11. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores según el post test.....	71
Tabla 12. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores del post test, según dimensiones.....	72
Tabla 13. Prueba t para muestras independientes, post test.....	75

ÍNDICE EN FIGURAS

Figura 1. Prueba de homogeneidad de varianza	63
Figura 2. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores según el pre test	64
Figura 3. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores del pre test, según dimensiones	67
Figura 4. Prueba de homogeneidad de varianza del pos test	70
Figura 5. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores según el post test	71
Figura 6. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores del post test, según dimensiones	73

RESUMEN

La investigación titulada “Autoevaluación de acreditación en calidad y mejora de satisfacción laboral del personal del Hospital II EsSalud Cajamarca-2018”, tuvo como objetivo demostrar que la aplicación del estímulo formación de autoevaluadores para la implementación del proceso de autoevaluación para la acreditación en calidad, mejora la satisfacción laboral del personal capacitado en el año 2018. La investigación fue de tipo cuantitativa y de diseño cuasiexperimental. La población que se consideró para el estudio de investigación estuvo conformada por dos grupos, el experimental con 30 trabajadores y el grupo control con 43 trabajadores del hospital, respectivamente. Los instrumentos utilizados fueron una propuesta de capacitación como estímulo para formar autoevaluadores que aprobaron el Plan de Autoevaluación de Acreditación y una encuesta para evaluar la satisfacción laboral antes y después de aplicado el estímulo. Se concluye luego de comparar las medias aritméticas del nivel de satisfacción laboral en el pre test del grupo control $\bar{x} = 116,42$ y experimental $\bar{x} = 118,20$, que fueron similares con un p (0,674) > a 0,05; y en el post test grupo control $\bar{x} = 114,21$ y del grupo experimental es de $\bar{x} = 125,57$, además el p (0,001) < 0,05, fueron diferentes; por tanto, la capacitación permitió mejorar la satisfacción laboral del grupo experimental.

Palabras claves: Autoevaluación de acreditación, autoevaluadores, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The research entitled "Self-Assessment of quality accreditation and improvement of job satisfaction of the staff of the II Hospital EsSalud Cajamarca - 2018", aimed to demonstrate that the application of spur formation of self-assessors for the implementation of the self-evaluation process for the quality accreditation of the II Hospital EsSalud Cajamarca, improve job satisfaction of staff in the year 2018. The research was of type quantitative and design quasi-experimental. The population who was considered for the study of research was formed by two groups, the experimental with 30 employees and the control group with 43 workers in the hospital, respectively. The instruments used were a proposal for formation of self-assessors to approve the Plan of self-evaluation of accreditation and a survey to evaluate job satisfaction before and after applied the stimulus. It is concluded after comparing the arithmetical measures of the level of labor satisfaction in the pretest of the group of control $\bar{x} = 116,42$ and experimental $\bar{x} = 118,20$, that were similar with a $p(0.674) > 0.05$; and the post-test group control $\bar{x} = 114,21$, experimental group is $\bar{x} = 125,57$, also the $p(0,001) < 0,05$, were different; therefore, the training allowed to improve the labor satisfaction of the experimental group.

Keywords: Self-evaluation of accreditation, self-assessment, job satisfaction.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la acreditación en calidad de las instituciones que brindan servicios de salud es una tendencia que ha tomado mucha relevancia a nivel internacional en los últimos 50 años, debido a la gran importancia que tiene para estas organizaciones el que se pueda demostrar técnica y documentariamente que los servicios brindados por éstas sean de calidad; más aún por el creciente empoderamiento que tienen los pacientes para decidir en qué establecimiento de salud desean ser atendidos. Para lograr esta tan ansiada acreditación se señala la necesidad imperante de comprometer a los trabajadores en el ejercicio de los procesos de mejora de la calidad, a todo nivel de decisión dentro de la organización.

En el Perú, existen pocos antecedentes que permitan medir la implementación de este proceso, siendo uno de los factores importantes, la falta de difusión y capacitación del personal de salud en el tema. Lo señalado, ha determinado que a la fecha sea muy escueto el número de IPRESS que ha iniciado el proceso de acreditación respectiva, por tanto, no se cuenta ni siquiera con datos de IPRESS acreditadas a nivel nacional en base a la Norma Técnica de Salud 050 de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicio de Apoyo Médico, emitida por el Ministerio de Salud en el junio 2007.

Considerando esta problemática, se realiza el presente estudio de investigación, tratando de determinar si, al capacitar al personal de salud en el tema de Acreditación en Calidad, es posible mejorar la satisfacción laboral de éstos; al mismo tiempo que se inicia la implementación del proceso de Acreditación del Hospital II EsSalud Cajamarca: Para ello, mediremos la satisfacción laboral del grupo a capacitar antes y después del estímulo indicado a través de una encuesta con la finalidad de determinar si el estímulo aplicado realmente tiene incidencia en el grupo capacitado, compararemos los resultados con un grupo control que no será expuesto al estímulo de capacitación. Con los resultados obtenidos estaremos tratando de contribuir a determinar si es posible trabajar al mismo tiempo la implementación del proceso de autoevaluación de acreditación y el de capacitación del personal, sin descuidar la satisfacción laboral de los trabajadores de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, según la OMS, la seguridad del paciente es un grave problema de salud pública en todos los países; indicando que existe una menor probabilidad de que un pasajero sufra algún daño durante un viaje en avión en relación con la posibilidad de sufrir un daño relacionado a la atención médica, siendo la posibilidad de sufrir daño la de una en un millón de pasajeros en comparación a una de cada trescientas atenciones, respectivamente. Indica además que las actividades de alto riesgo como la aviación o el trabajo en centrales nucleares tiene una seguridad mucho más alta que la de la atención médica. En el reporte realizado por la OMS se señala que el décimo cuarto lugar en la lista de causas de morbimortalidad a nivel mundial, lo ocupa los daños causados a los pacientes en las atenciones de salud. Indica además que estos daños se deben a una serie de errores y eventos adversos, por lo menos en los países desarrollados dónde existen estudios al respecto, y que, el 50% de estos errores o eventos adversos pudieron ser prevenidos. Asimismo, se detalla que el gasto ocasionado por la gestión de todos los eventos adversos corresponde aproximadamente al 15% del gasto sanitario en los hospitales que pertenecen a los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. A pesar de que no se dispone de estudios en países con nivel bajo o mediano de desarrollo, se señala de que se supone de que estos datos sean mucho mayores, considerando como una posible causa de ello, dentro de muchas otras, la formación insuficiente del personal sanitario y de los especialistas (Organización Mundial de la Salud, 2018).

En Cuba, indican que, todos los factores que determinan la ocurrencia de errores y eventos adversos en las atenciones de salud detallados en el párrafo anterior están relacionados a muchos factores que tienen que ver con la calidad de los servicios de salud. En el mundo la búsqueda de la calidad en los servicios de la salud gana cada vez más relevancia, tomando en consideración que la mejor forma de lograrlo es dirigir los esfuerzos al cómo se hacen las cosas, a estandarizar procesos y a acreditar los servicios de

salud, teniendo como meta final la mejora continua; lo cual redundará en mejorar el trato al paciente y disminuir los errores asistenciales y administrativos que, sin duda, será reconocida por la población en general (Forrellat, 2014).

En Estados Unidos, la Organización Mundial de la Salud ha determinado que la acreditación de los servicios de salud es el mecanismo externo más utilizado para buscar mejorar la calidad de los servicios de salud y que es la oportunidad ejercida voluntariamente con la que cuenta una organización que brinda servicios de salud para poder medir la calidad de sus servicios y el cumplimiento de estándares de calidad reconocidos nacional o internacionalmente. Sin embargo, debido a la gran importancia que ha tomado el cumplimiento de estándares de calidad en los sistemas de salud, en muchos países ha pasado de ser voluntario a ser obligatorio, ya sea por la regulación gubernamental interna o por la necesidad de acreditar la calidad de los servicios frente a la demanda del mercado internacional o compañías aseguradoras (Acreditas Global, 2018).

En México se han propuesto estrategias de acreditación de sus establecimientos de salud, obteniéndose logros positivos en el nivel de salud de sus pobladores, sin embargo, tomando en consideración las diferentes condiciones en las que se ofrecen los servicios de salud y los costos que representan entre un 20 a un 40% del gasto en salud determinados por el incumplimiento en la calidad de los servicios, el Sistema de Salud Mexicano, ha propuesto la necesidad imperiosa de la formación de recursos humanos basada en adquisición de competencias y asunción de responsabilidades (Saturno & otros, 2015).

A nivel nacional; en Lima, con el Decreto Supremo N°008-2014-SA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, estableciéndose en el ítem k) del artículo 4, que una de las funciones de SUSALUD es el de supervisar y conducir el proceso de acreditación en el país (El Peruano, 2014).

Asimismo, en Lima, se aprueba la Norma Técnica de Salud N° 050-V.02 para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo con Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA con fecha de junio del 2007, cuya finalidad es la de ayudar a ratificar que las instituciones de salud y los sistemas de salud en el Perú, según su nivel de categorización, cuenten con las capacidades necesarias para brindar las prestaciones ofertadas en base a un criterio de calidad y en base al cumplimiento de estándares nacionales previamente aprobados en la mencionada norma, recién el viernes 27 de marzo del 2015, se emite en el Diario El Peruano la Resolución de Superintendencia N° 053-2015-SUSALUD/S, donde se aprueba el “Reglamento para el Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud”, donde se señala en el Artículo 6 en cuanto a la descripción del módulo 2 y 3 del Sistema de Registro Nacional de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud el procedimiento para obtener el código único de IPRESS, dando a notar en el módulo de acreditación que sólo es con afán informático como soporte al proceso de acreditación de la calidad en base a la normatividad vigente y el llenado del mismo es de carácter facultativo (El Peruano, 2015).

En este contexto, a pesar de que las IPRESS en Perú pueden estar autorizadas y categorizadas para funcionar, no necesariamente brindan atención médica con calidad y seguridad en los servicios que se brindan al usuario. Este proceso de credibilidad que lo da la acreditación de establecimientos de salud y que ha sido normada desde el año 2007 no ha sido implementado en forma adecuada e integral, ya que a pesar de haber transcurrido más de 2 años luego de la publicación de la norma, sólo el 28% de los establecimientos de Salud públicos se habrían autoevaluado a esa fecha, y de éstos, sólo el 4% habría aprobado, pero ninguno acreditado (Mayorga, 2015).

En Lima, indican que, en los años 2016 y 2017 se reporta el listado de posicionamiento sobre economía de Clínicas y Hospitales de América Latina, en donde Colombia y Brasil ocupan un buen lugar, sin embargo, no se ubica a Perú en una buena posición, a pesar de que han pasado más de 10 años

de la implementación de la normativa. Una gran posibilidad de este resultado puede ser la falta de capacitación y difusión de la normatividad vigente, llevando con esto a la falta de compromiso en la implementación del proceso de autoevaluación de las IPRESS. Se señala, además, que este factor no es el único que ha retrasado el enfoque hacia la acreditación como un proceso de mejora continua en el Perú, otro factor es la brecha negativa de infraestructura, donde sólo se alcanza el 57% del cumplimiento del estándar internacional. A pesar de que a partir del 2014 el Ministerio de Salud realizó convenios internacionales para desarrollar el modelo de acreditación en el Perú en varias oportunidades, hasta la fecha se desconocen los logros, avances y motivos de la cancelación de estos convenios, quedando una etapa de inercia en este aspecto. Una consecuencia de todo lo señalado es pues la desinformación de todo el sistema de salud acerca de la política de acreditación de calidad de las IPRESS (Cuellar, 2018).

Este mismo autor señala que existe un desconocimiento de los procesos de acreditación en todos los estratos de los sistemas de salud lo que determina que, además de postergar la gestión de la mejora continua de la calidad, se propicie indirectamente la incidencia de la ocurrencia de errores y eventos adversos en la atención de salud (Cuellar, 2018). Sumado a ello, señalo lo mencionado en el Diario Gestión en un artículo publicado en agosto del 2014, donde se indica que la satisfacción laboral encontrada en sólo un 45% de trabajadores encuestados por SUPERA, podría estar afectando el compromiso de éstos frente a las tareas encomendadas. Esta encuesta que fue aplicada a 15000 trabajadores encontró que el 52% de los encuestados percibe que sus opiniones son poco valoradas, el 52% indica que la comunicación con su jefe inmediata es baja y el 41% señaló que el nivel de apoyo que reciben para alcanzar los objetivos de la institución es bajo; lo cual estaría influenciando al mismo tiempo en la falta de conocimiento del personal de salud del proceso de mejora continua (Diario Gestión, 2014).

En nuestro país no existe información publicada por parte del Ministerio de Salud sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud a nivel nacional, encontrándose sólo estudios focalizados de satisfacción

laboral en algunas IPRESS y sólo en relación a algunos tipos de profesionales. Se da mayor énfasis al indicador de satisfacción del usuario externo, pero no se encuentra como indicador de gestión el de satisfacción laboral del usuario interno en el Ministerio de Salud o en el Seguro Social de Salud (Cerda, 2018).

A nivel local, el coordinador del Comité de Categorización Regional de la Dirección Regional de Salud, señala que en la región Cajamarca se ha avanzado muy poco en el proceso de acreditación de las IPRESS bajo su jurisdicción, tomando en consideración que la normatividad vigente de Acreditación de Establecimientos de Salud determina que para poder iniciar el proceso de autoevaluación se ha de formar los equipos de autoevaluadores correspondientes en cada Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS) luego de haberse obtenido la categorización correspondiente de la misma, sin embargo; a pesar de lo detallado en la norma vigente, no se tiene ninguna IPRESS acreditada a la fecha en la Región Cajamarca (Alcalde, 2018).

Por otro lado; el jefe del área de calidad de la Red Asistencial de EsSalud Cajamarca, afirma que en los últimos 05 años no se ha medido la satisfacción laboral de los trabajadores en el Hospital II EsSalud Cajamarca y tampoco se ha iniciado la implementación del proceso de acreditación, no habiéndose cumplido con el proceso de formación de autoevaluadores para cotejar los estándares de calidad de acreditación en los últimos 3 años y, por tanto, no se cuenta con los documentos de gestión correspondientes para determinar el impacto que tendría la implementación del proceso de acreditación en la satisfacción laboral del personal asistencial o en la mejora de los procesos de calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca (Céspedes, 2018).

Asimismo, como investigador del presente trabajo y que labora en el Centro de Atención Primaria II EsSalud de Baños del Inca y forma parte del Comité de Acreditación de la Red Asistencial EsSalud Cajamarca, señalo que, al no tener informes técnicos sobre el nivel de satisfacción laboral del

personal del Hospital II EsSalud Cajamarca y no habiéndose realizado ningún proceso de autoevaluación para medir el porcentaje de cumplimiento de los estándares de calidad determinados por la normatividad vigente; planteo la posibilidad de comprobar si la satisfacción laboral del personal puede ser mejorada al capacitar a estos trabajadores en los procesos de acreditación de la calidad, con la finalidad de cumplir con dos objetivos institucionales que hasta la fecha no se han llevado a cabo en el Hospital; uno, el de formar autoevaluadores del proceso de acreditación, y dos, el de tener una medida referencial del nivel de satisfacción laboral del personal del Hospital II EsSalud Cajamarca, tomando en consideración que ninguno de los dos procesos mencionados se han implementado hasta la fecha (Cerdea, 2018).

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

Verdugo (2017), en Ecuador publica su estudio titulado: Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de ginecoobstetricia, medicina interna, pediatría y cirugía posterior a la acreditación canadiense del Hospital General Macas en Cuenca que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los usuarios de la consulta externa posterior a la acreditación de un establecimiento de salud. El estudio fue de tipo descriptivo y transversal, la metodología utilizada fue la aplicación de encuestas a una muestra de 371 usuarios de la consulta externa luego de que el Hospital Macas había acreditado con el sistema de acreditación © Accreditation Canada. La investigación concluye en que el 74,12% de los usuarios de consulta externa de las especialidades mencionadas señalaban una satisfacción completa luego de la atención y que los niveles de satisfacción eran similares en todas las especialidades. Así mismo, el investigador luego de culminado el estudio, recomienda la necesidad de que el personal interno y externo relacionado al Hospital realice estudios en el área de calidad para lograr un adecuado análisis de ésta.

Esta investigación no habla específicamente de la satisfacción del usuario interno en relación con la acreditación de un establecimiento de salud, pero sí permite identificar que el logro de la acreditación en calidad de la institución permite mejorar la percepción del paciente en cuanto a la calidad de la atención al mismo tiempo que aporta con la sugerencia de la necesidad que se tiene del conocimiento en procesos de calidad por parte de todo el personal de salud.

Pablos (2016), en España, en la investigación denominada: Satisfacción laboral de licenciadas de enfermería en los hospitales públicos de España en relación con las estrategias utilizadas para el cambio desarrollando una investigación de tipo descriptiva cuantitativa, cuya metodología fue la de aplicar encuestas validadas a un total de 231 enfermeros y enfermeras, procesándose los datos en el programa estadístico SPSS V19. En los resultados se resalta las propuestas de mejora continua hechas por los y las enfermeras inmersas en el estudio, siendo la de capacitación continua en calidad para mejorar el logro de los objetivos la más aceptada, se identifica también como propuesta de importancia la necesidad manifiesta de que la comunicación sea más adecuada y que se logre una mejor coordinación con todos los integrantes de los equipos. La investigadora determinó como una de las conclusiones de que, en los ambientes de los hospitales donde estaba bien definida la organización, la satisfacción laboral de las enfermeras era mayor al de los ambientes donde no lo era.

Este trabajo da a conocer de la necesidad de una organización funcional de las diferentes áreas de los hospitales, proceso relacionado a la acreditación en calidad, con la finalidad no sólo de mejorar la calidad de la atención, sino también; como factor importante en el incremento de la satisfacción en sus labores del trabajador de los servicios de la salud.

Molero & otros (2015), en Venezuela, realiza una investigación en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de laboratorios clínicos que brindan atención pública cuyo objetivo es medir aspectos de la calidad

que producen un efecto negativo en el grado de satisfacción de estos trabajadores. Presenta una investigación de tipo descriptivo transversal y la metodología utilizada fue la de aplicación de una encuesta a una muestra de 160 trabajadores entre profesionales y técnicos de laboratorio, los resultados fueron sometidos a un análisis de varianza y media como medida de tendencia central. Dentro de los resultados del estudio, se señala que la satisfacción laboral de los empleados de los laboratorios en estudio es influenciada negativamente por aspectos que tienen que ver con la falta de motivación y de incentivos, así como; con la ausencia de capacitaciones en los aspectos de calidad, indicando la disconformidad de no sólo no tener acceso a la capacitación, si no también, la incomodidad de no contar con un responsable de calidad dentro de los servicios. Una de las conclusiones importantes de la investigación señala que la satisfacción laboral de los trabajadores del estudio se encuentra influenciada negativamente por la falta de gestión de la calidad en los aspectos de participación en procesos de calidad, satisfacción que podría ser mejorada con la implementación de un adecuado proceso de mejora continua.

El estudio, por tanto, resalta la importancia de la gestión de la calidad con involucramiento de los trabajadores a través de estrategias de motivación, incentivos y capacitación del personal de salud, para lograr, no sólo la satisfacción laboral del usuario interno, sino también el alcance de los estándares de calidad dentro de la institución donde laboramos.

Saavedra (2014), en Chile, en su estudio titulado: Factores de éxito para la Acreditación de la Calidad en Salud: El caso del Hospital Exequiel Gonzales Cortez, determina como objetivo identificar los factores de la gestión hospitalaria que permiten obtener la acreditación en calidad. El estudio fue de tipo explicativo y la metodología utilizada se basa en la revisión bibliográfica de los antecedentes del proceso de acreditación del establecimiento en mención y en la aplicación de encuestas a un grupo de 16 actores relevantes que participaron en el proceso de acreditación del hospital y que fueron elegidos por conveniencia. El investigador concluye en que, gracias a las estrategias de difusión de información referente al proceso

de acreditación, principalmente en los trabajadores profesionales y técnicos de primera línea, se logró que éstos se sientan incluidos y considerados como parte del proceso global de cambio del Hospital; lo que, a su vez, permitió consolidar el rol de liderazgo de las jefaturas. Asimismo, concluye que el grupo ocupacional de médicos fue el grupo con el que se tuvo mayor dificultad en la estandarización de decisiones debido a que es el que goza de mayor autonomía.

Es así como el estudio identifica que, uno de los principales factores que conlleva a lograr la acreditación de la calidad, es la política de comunicación diversa y exhaustiva que permita llegar a todos los estatus de la organización, permitiendo a su vez, no solo lograr la acreditación de la calidad del mencionado hospital, sino también; la satisfacción del personal profesional y técnico.

A nivel Nacional

Escalante (2017), en Lima, en su tesis titulada: Factores que influyen en la satisfacción en sus labores del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia y que tuvo como objetivo identificar aquellos determinantes que tienen influencia en la satisfacción laboral de las mismas en el año 2017. La investigación tiene un diseño de tipo cuantitativo - transversal, con mayor incidencia en el aspecto descriptivo observacional, al permitir medir y cuantificar la variable de estudio; la población estuvo conformada por el personal asistencial especialista en el área del centro quirúrgico que labora en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, que fueron en número de cuarenta. Se concluyó que los factores personales se relacionan con un nivel alto de satisfacción laboral, sin embargo; existen actitudes de los colaboradores que no estuvieron relacionadas con ninguna de las dimensiones de satisfacción laboral, es decir, que una actitud positiva o negativa no implica satisfacción laboral, pero un buen desempeño, sí lo implica.

Como se puede apreciar la investigación nos da a conocer que, en toda organización los factores personales son pilares fundamentales en las organizaciones de salud ya que determinan una parte importante de la satisfacción laboral, sin embargo, no necesariamente las actitudes positivas o negativas implican que el trabajador manifieste una adecuada satisfacción laboral; ya que esta puede estar influenciada por aspectos externos al trabajador. Lo que la investigación señala que el desempeño adecuado de los trabajadores si implica una mejor satisfacción laboral.

Cassano & Rivas (2017), en Lima, en la investigación titulada: El clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2014; el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital, en ella se procedió a evaluar el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral, es decir, la forma como se conducen los trabajadores en el marco de distintos parámetros relacionados a la satisfacción del cliente y mejora continua de los servicios de salud pública. Dicho estudio empleó el tipo de investigación básica, con un diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal. La muestra de la investigación se plasmó en una muestra probabilística y para el estudio se considera un total de 313 profesionales en enfermería que laboran en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima. A la luz de los resultados, entre los hallazgos se encontró que existe correlación estadísticamente significativa de 0,503 “correlación positiva media” entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con ($p < 0.05$) y, así también, correlación significativa entre las dimensiones de estudio del clima organizacional, autorrealización, involucramiento laboral y supervisión con la satisfacción laboral. El estudio concluye que hay relación positiva media entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Y recomienda que es necesario establecer programas de capacitación para los profesionales en enfermería de los hospitales de todo el Perú que conlleve a una revaloración de la misión y objetivo de las instituciones de servicios de salud en nuestro país.

Por tanto, el estudio permite indicar que el grado de satisfacción laboral del trabajador influye en la calidad del producto de sus actividades relacionado al clima organizacional de la institución donde se labora, lo cual, permite deducir en el presente trabajo, que, al aplicar como estrategia para mejorar la calidad de los procesos el de formar autoevaluadores para la implementación del proceso de autoevaluación para la acreditación de calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca; no sólo conllevará a mejorar la satisfacción laboral, sino también, la calidad de las actividades asistenciales en salud.

León (2017), en Chiclayo, en su estudio titulado: Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú en el 2016, cuyo objetivo fue analizar los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios para elaborar una propuesta de mejora de la atención médica en la consulta externa. Estudio descriptivo y prospectivo en 384 usuarios del servicio de consulta externa; se aplicó un cuestionario con 35 preguntas y respuestas clasificados en niveles de calidad de atención médica: mala, regular, buena y excelente; con clasificación de niveles de satisfacción en satisfecha e insatisfecha, con un Alfa de Crombach, $r = 0,899$. Como conclusión se determinó que existe un alto porcentaje de usuarios satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad; elaborándose la propuesta de mejora centrado en el usuario.

El estudio señala que una satisfacción laboral positiva de los trabajadores de salud permite obtener un alto grado de calidad en los servicios brindados, lo que impacta positivamente en los pacientes, con lo cual se incrementa al mismo tiempo la satisfacción del usuario externo. Por tanto, se puede determinar que el mejorar la satisfacción laboral del personal de salud permite mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción del usuario externo.

Abanto (2017), en Trujillo, en su tesis titulada: Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la institución de salud

pública; cuyo objetivo fue el reconocer si existe relación importante entre el compromiso de dicha organización y el grado de complacencia en sus labores por parte de los trabajadores; la investigación fue de tipo descriptiva y su diseño no experimental, con corte transversal y correlacional; utilizando una encuesta para la recolección de datos a una población de 151 trabajadores de la organización en mención. Se concluye que existe una correspondencia alta, de tendencia positiva y de nivel medio; entre el determinante de fidelidad a las normas institucionales de la organización y las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral como: características de los medios en que se labora, sueldos y conveniencias laborales, supervisión, interrelaciones laborales, motivación y formación laboral, comunicación, nivel del lugar de labores; en los trabajadores de la organización donde se realizó el estudio.

Este trabajo es de gran utilidad, ya que se puede visualizar la influencia importante que tiene el compromiso de toda organización pública con el personal a su cargo a través de la comunicación, las buenas relaciones interpersonales, las capacitaciones y otros factores; todo ello con la finalidad de transmitir efectos positivos en la satisfacción laboral del personal que trabaja en estos centros de salud.

A nivel Local

Lezama & Terán (2014), en Cajamarca, en su investigación titulada: Factores económicos relacionados con la satisfacción laboral de los enfermeros y las enfermeras del servicio de enfermería del Hospital Regional de Cajamarca, la cual tuvo como objetivo determinar y analizar los factores demográficos y económicos asociados con el nivel de satisfacción de los (las) enfermeros(as) del Servicio de Emergencia. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional y se utilizó para la recolección de datos dos cuestionarios, uno de propia elaboración y el otro de tipo Likert elaborado previamente por la autora Sonia Palma, aplicados a por 20 licenciados (as) de enfermería. Se utilizó el software estadístico SPSS

versión 21.0 para el procesamiento de la información y para determinar la relación entre variables se usó la prueba estadística no paramétrica de Chi cuadrado. En las conclusiones se señala que a pesar de que los trabajadores de ambos sexos se encuentran insatisfechos con la remuneración económica recibida, sin embargo, la satisfacción laboral en general es alta, independientemente del grupo etario y el sexo en los trabajadores encuestados.

El trabajo permite deducir que a pesar de que los trabajadores de salud pueden estar insatisfechos con su remuneración económica, esto no es suficiente para que la satisfacción laboral en general de los mismos sea alta, razón por la cual nos permite deducir con el presente trabajo de investigación, que a pesar de no poder incrementar la remuneración económica de los trabajadores que serán capacitados, no es factor limitante para mejorar su satisfacción laboral global con el estímulo de la capacitación.

Cieza (2014), en Chota, en su tesis titulada: Motivación y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital General I José Soto Cadenillas, tuvo como objetivo determinar y analizar la motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería; por lo que realiza un estudio desde una perspectiva cuantitativa ya que se utilizaron métodos descriptivos y estadísticos de diseño no experimental, aplicando un total de 30 encuestas entre enfermeros del hospital. La metodología que se utilizó fue la entrevista y como instrumentos de recolección de datos, dos cuestionarios. Se concluyó que, los profesionales de enfermería del área asistencial de los servicios del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota se encuentran laboralmente motivados y, en cuanto a las dimensiones de motivación laboral; las dimensiones que alcanzaron mayor valor porcentual fueron las de identidad con la tarea; ésta a su vez, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal y autonomía para la realización de tareas, en este caso consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias. Mientras que, en la dimensión de retroalimentación de su

desempeño y de importancia de la tarea los profesionales no están motivados; y presentan un mínimo porcentaje de motivación, en la dimensión variedad de habilidades.

Este trabajo es importante al señalar que cuando los trabajadores se encuentran laboralmente motivados tienen la posibilidad de tomar decisiones importantes en pro de mejora de la tarea y la calidad del trabajo que realizan dentro de la institución para la que trabajan, por tanto, al motivar al grupo de trabajadores de salud del Hospital II EsSalud Cajamarca que serán formados como autoevaluadores para la implementación del proceso de Autoevaluación de la Acreditación en Calidad y permitiendo su involucramiento en dicho proceso, se fomentará a que la satisfacción laboral de los mismos mejore y por ende las decisiones que tomen en el momento de ejecutar sus labores, puedan ser en pro de la mejora del mismo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Autoevaluación en acreditación de calidad

El sector que enfrenta continuamente una presión por mejorar los estándares de la calidad y que a su vez se interesa con mayor énfasis en ello, es el servicio dedicado al cuidado de la salud. Debido a esta constante demanda, en el año de 1951 se crea la Joint Commission of Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO), el organismo internacional más importante para la acreditación de los servicios de salud, junto con ello, se cambiaron los estándares de calidad a fin de que se pudieran cumplir con los niveles de calidad óptimos y no sólo los niveles mínimos básicos. El nacimiento de esta organización determinó la preocupación constante por buscar la acreditación de los servicios de salud con la finalidad de mejorar la calidad y la satisfacción del usuario externo (Evans & Linsay, 2005).

Estos autores señalan además que, a pesar de los esfuerzos por lograr la acreditación de los servicios de salud a nivel mundial, el sector salud enfrenta retos, tales como: errores que podrían ser evitados, subutilización y

uso excesivo de los servicios, rango de variaciones de servicios en el aspecto geográfico; para lo cual el proceso de mejora continua con el afán de lograr la acreditación de los servicios permite realizar un análisis de estos y plantear propuestas de mejora (Evans & Linsay, 2005).

A partir del año 1990, se implementa los procesos de acreditación de Hospitales en América Latina y el Caribe; señalando, además, que la acreditación de los hospitales es una estrategia para lograr garantizar la calidad en salud; teniendo como base la equidad, el de contar con la tecnología adecuada y considerando los mínimos costos para obtener eficiencia en las prestaciones brindadas (Malagón, Galán & Pontón, 2008).

En la Resolución Ministerial N° 456-2007/ MINSA, aprueba la “Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, donde se establecen los procedimientos y los criterios necesarios para optar por la acreditación en calidad de los servicios de salud de las Instituciones Prestadores de Servicios de Salud (Minsa, 2009).

La finalidad de la Norma Técnica es contribuir a garantizar a los usuarios y al sistema de salud que los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo, según su nivel de complejidad, cuenten con capacidades para brindar prestaciones de calidad sobre la base del cumplimiento de estándares nacionales previamente definidos. El objetivo detallado en la normatividad es el de ofrecer evidencias a los usuarios de los servicios de salud de que las actividades y procesos se manejan con atributos de calidad, el de promover una cultura de calidad en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo y el de dotar a los usuarios externos de información relevante para la selección de dónde se desea ser atendido en base a los atributos de calidad (Minsa, 2009).

El ámbito de aplicación de las disposiciones alcanza a todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos y privados, incluyendo a los de EsSalud, las Fuerzas Armadas, a la Policía Nacional del

Perú, los Gobiernos Regionales y los Gobiernos Locales, en el ámbito nacional; y comprende a los servicios prestados por terceros. Dentro de las disposiciones contempladas se determina que, para lograr la tan ansiada Acreditación de la Calidad en Atención en Salud, se debe obtener el cumplimiento de por lo menos el 85% del total de los estándares de acreditación previamente publicados y aprobados en la normatividad vigente, de acuerdo con el número aprobado para la categoría de la IPRESS. Para poder determinar el logro alcanzado en el cumplimiento de los estándares de acreditación la IPRESS, ésta ha de cumplir con ciertos procedimientos previos (Minsa, 2009).

Minsa (2009), determina que la Norma Técnica señala como parte del proceso para la acreditación en calidad, a la implementación de la autoevaluación como el primer paso obligatorio e indispensable; para lo cual, la IPRESS tiene la obligación de organizarse y conformar los comités respectivos y cumplir con la capacitación de trabajadores con conocimiento en dichas actividades, presentando como productos de dicha capacitación el Plan de Autoevaluación, donde se determinan los procesos aprobados para la aplicación del cotejo de los estándares de la calidad aprobados; y, el informe final del proceso de autoevaluación, donde se concluye con la información detallada del puntaje alcanzado, el análisis correspondiente del porqué del puntaje alcanzado y se proponen las estrategias correspondientes para el levantamiento de las observaciones encontradas.

1.3.1.1 Pasos para la autoevaluación

Según el Ministerio de Salud (2009), en la guía técnica del evaluador para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, publicada por el Ministerio de Salud de Perú en el año 2009, publica los pasos que se han de cumplir en el proceso de la autoevaluación, señalando los siguientes:

- 1.- Se debe de programar en el Plan Operativo Institucional (POI) el proceso de autoevaluación.

- 2.- Constituir el equipo de acreditación de la IPRESS.
- 3.- Designación de los autoevaluadores por la autoridad correspondiente de la IPRESS.
- 4.- Elaboración y aprobación del Plan de Autoevaluación.
- 5.- Notificación del inicio del proceso de autoevaluación.
- 6.- Aplicación del plan de autoevaluación aprobado.
- 7.- Preparación y presentación del informe final del proceso de autoevaluación.
- 8.- Propuesta de fechas para la segunda o siguientes autoevaluaciones.

1.3.1.2 Otorgamiento de la acreditación

Según el Ministerio de Salud (2009), el otorgamiento de la acreditación se manifiesta de la siguiente manera:

1. Una vez concluido el proceso de acreditación, la Comisión Nacional Sectorial o la Comisión Regional Sectorial de Acreditación de Servicios de Salud otorgará la Constancia respectiva de acuerdo con el cumplimiento del puntaje mínimo establecido.

2. La constancia otorgada será presentada al Ministerio de Salud o al Gobierno Regional para la expedición de la respectiva Resolución de Acreditación.

3. Para el caso de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo en las regiones, la acreditación se otorgará por Resolución Ejecutiva Regional del Gobierno Regional correspondiente.

5. La acreditación otorgada por Resolución Ministerial o Resolución Ejecutiva Regional del Gobierno Regional, según corresponda, tiene tres años de vigencia, los cuales se cuentan a partir de la fecha de su expedición.

6. La resolución otorgada de acreditación, será exhibida en un lugar visible y al alcance de los usuarios del establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.

1.3.1.3 Visitas de seguimiento.

El otorgamiento de la acreditación se manifiesta de la siguiente manera:

1. La vigilancia del mantenimiento y mejora en el cumplimiento de los estándares que permitieron la acreditación deberá realizarse mediante visitas anuales de carácter obligatorio.

2. Las visitas de seguimiento a los establecimientos de salud o servicios médicos de apoyo acreditados estarán a cargo de un equipo constituido por al menos dos evaluadores externos, convocados por la Comisión Nacional o la Comisión Regional.

3. El plazo para la visita de seguimiento se contabiliza a partir de la acreditación y debe realizarse al cumplirse los doce meses.

4. Durante la vigencia de la acreditación se realizarán dos visitas de seguimiento (Ministerio de Salud, 2009).

1.3.1.4 Dimensiones de la autoevaluación de acreditación de calidad.

La Norma Técnica de Salud N° 050 de Acreditación que para el otorgamiento de la acreditación se manifiesta de la siguiente manera:

Autoevaluación en Calidad: Verificar que el establecimiento de salud o servicios médico de apoyo ha comunicado oficialmente el inicio de la evaluación interna o autoevaluación (obligatorio) y externa a las DISAs, DIRESAs correspondientes y éstas a su vez, al MINSA. Asimismo; se asigna a los autos evaluadores formalmente y tiene que asumir las funciones que el evaluador líder le asigne (Ministerio de Salud, 2009).

Formación de autoevaluadores capacitados: Para implementar el proceso de autoevaluación de acreditación en calidad de la IPRESS, tiene que capacitarse a un grupo de trabajadores previamente designados, cuyas funciones son:

- Elaborar el Plan de Autoevaluación/evaluación.
- Cumplir con autonomía e imparcialidad su labor, evitando todo conflicto de intereses que pudiera suscitarse.
- Recolectar y analizar la evidencia objetiva pertinente y suficiente para obtener conclusiones y generar informes de evaluación idóneos.
- Tratar la información confidencial con reserva.
- La comunicación con los evaluados debe ser de manera respetuosa, proactiva y clara.
- Elaborar el Informe Técnico de evaluación.
- Identifica acciones de mejoramiento continuo y sistematiza y precisa los hallazgos, las recomendaciones y la opinión de la calificación

Listado de estándares de acreditación en calidad.

El Listado de Estándares de Acreditación está dividido en: Macroprocesos, el objetivo y alcance de la evaluación; el código del estándar; el estándar; los atributos relacionados al estándar; la referencia normativa nacional sectorial; y los criterios de evaluación (Ministerio de Salud, 2009).

Para el listado de estándares de acreditación en calidad se debe tener en cuenta la relación de macroprocesos que corresponden al proceso de acreditación en base a la categoría del establecimiento de salud y al subsector de salud que corresponde, basándose en el siguiente cuadro de distribución de macroprocesos, estándares de calidad criterios correspondientes, los cuales se encuentran detallados en la normativa vigente de acreditación en calidad:

Tabla 1. Relación de macroprocesos, estándares de calidad y criterios de evaluación.

RELACIÓN DE MACROPROCESOS, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN			
MACROPROCESO	ESTANDARES DE CALIDAD		NÚMERO CRITERIOS DE EVALUACIÓN.
1-DIRECCIONAMIENTO	2	TOTAL	9
		DR-1	8
		DIR 2	3
2-GESTION DE RECURSOS HUMANOS	4	TOTAL	11
		GRH-1	4
		GRH-2	2
		GRH-3	2
		GRH-4	3
3-GESTION DE CALIDAD	3	TOTAL	22
		GCA-1	5
		GCA-2	9
		GCA-3	8
4-MANEJO DEL RIESGO DE LA ATENCIÓN	8	TOTAL	50
		MRA-1	11
		MRA-2	9
		MRA-3	4
		MRA-4	4
		MRA-5	5
		MRA-6	10
		MRA-7	4
		MRA-8	3
5- GESTION DE SEGURIDAD ANTE DESASTRES	3	TOTAL	21
		GSD-1	7

		GSD-2	8
		GSD-3	6
6-CONTROL DE LA GESTION Y PRESTACION	2	TOTAL	14
		GCP-1	2
		GCP-2	12
7-ATENCION AMBULATORIA	4	TOTAL	17
		ATA-1	5
		ATA-2	4
		ATA-3	6
		ATA-4	2
8-ATENCIÓN EXTRAMURAL	3	TOTAL	11
		AEX-1	6
		AEX-2	2
		AEX-3	1
9-ATENCION DE HOSPITALIZACIÓN	7	TOTAL	26
		ATH-1	3
		ATH-2	3
		ATH-3	4
		ATH-4	5
		ATH-5	2
		ATH-6	2
		ATH-7	7
10-ATENCION DE EMERGENCIA	3	TOTAL	14
		EMG-1	6
		EMG-2	5
		EMG-3	3
11-ATENCIÓN QUIRURGICO	4	TOTAL	24
		ATQ-1	5
		ATQ-2	4

		ATQ-3	11
		ATQ-4	4
12-DOCENCIA E INVESTIGACIÓN	2	TOTAL	15
		DIV-1	9
		DIV-2	6
13-ATENCION DE APOYO DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	3	TOTAL	11
		ADT-1	2
		ADT-2	2
		ADT-3	7
14-ADMISION Y ALTA	4	TOTAL	16
		ADA-1	5
		ADA-2	8
		ADA-3	2
		ADA-4	1
15-REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS	4	TOTAL	13
		RCR-1	4
		RCR-2	2
		RCR-3	4
		RCR-4	3
16-GESTION DE MEDICAMENTOS	3	TOTAL	15
		GDM-1	5
		GDM-2	5
		GDM-3	5
17-GESTION DE LA INFORMACIÓN	3	TOTAL	14
		GIN-1	8
		GIN-2	2
		GIN-3	6
18-DESCONTAMINACIÓN LIMPIEZA, DESINFECCIÓN, ESTERILIZACIÓN	4	TOTAL	17
		OLDE-1	3

		OLDE-2	6
		OLDE-3	4
		OLDE-4	7
19. MANEJO DEL RIESGO SOCIAL	2	TOTAL	6
		MRS-1	4
		MRS-2	2
20-NUTRICIÓN Y DIETETICA	2	TOTAL	10
		NYD-1	6
		NYD-2	4
21-GESTION DE INSUMOS Y MATERIALES.	2	TOTAL	8
		GIM-1	4
		GIM-2	4
22-GESTION DE EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	2	TOTAL	12
		EIF-1	9
		EIF-2	3
TOTAL		76	379

Fuente: Elaboración propia.

Elaboración del Plan de autoevaluación: La elaboración del Plan de Autoevaluación será realizado por el equipo de autoevaluadores internos de acuerdo con lo establecido en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación en Calidad de las IPRESS del Ministerio de Salud, para lo cual han de revisar los macroprocesos a cotejar de acuerdo con la categoría y subsector de salud correspondiente a la IPRESS. Este plan de autoevaluación permitirá posteriormente la aplicación de éste, para lo cual se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Que se haya asignado un tiempo adecuado para la reunión de trabajo entre los evaluadores y evaluados.
- Que haya quórum de los equipos gerenciales, prestacionales y de apoyo para las reuniones con el equipo de evaluación.

- Que se disponga de tiempo al final de cada día para que los evaluadores coordinen con el personal acerca del progreso de la evaluación (Ministerio de Salud, 2009).

El Ministerio de Salud, según en el informe del puntaje de autoevaluación: El valor final global en el cual se ubique la calificación de la institución, es lo que determina si esta será aprobada o no aprobada.

Ministerio de Salud (2009), el puntaje de autoevaluación alcanzado: La calificación específica del cumplimiento de cada uno de los estándares individuales, permite a la institución identificar los aspectos críticos en los cuales es necesario implementar acciones de mejoramiento, y su corrección es importante como medida de gestión de la calidad por los equipos de acreditación y de la institución en general.

1.3.2 Satisfacción laboral:

La satisfacción laboral es la actitud que tiene la persona frente a su trabajo y la evaluación de ésta es compleja por estar determinada por una serie de factores intrínsecos con el trabajo como: interacción con los colegas y con los gerentes, sobrevivir a las condiciones de trabajo, cumplir con las normativas y muchos otros factores más (Hannaun, 2009).

Blum & Naylor (1976), define como “satisfacción laboral al sentimiento que tiene un trabajador frente a su trabajo y que va a determinar la manera en que éste reaccione de una manera u otra a los factores relacionados con las actividades dentro del mismo trabajo” (p.56).

La satisfacción en el trabajo es el producto de la influencia de diferentes aristas determinadas por las actitudes del personal hacia sus labores y todas las áreas de su vida. Por ello, es deducible que aquel trabajador que está satisfecho presente una actitud positiva hacia sus labores y aquel que esté insatisfecho presente actitudes negativas. Influye mucho en la satisfacción

laboral los factores como la productividad, los aspectos motivacionales, el clima organizacional, la actitud hacia el trabajo, etc. Se ha demostrado en las actividades sanitarias hospitalarias que el grado de satisfacción oscila desde un 64% a un 75% y que dentro de los determinantes de una insatisfacción laboral se encuentran la presión en el trabajo y la falta de incentivos promocionales (Bobbio & Ramos 2013).

Consejo de Salubridad General (2016), señalan la importancia de la necesidad de realizar el trabajo en colaboración con todos los trabajadores que forman parte de la institución, tomando en consideración el conocimiento y experiencia de cada uno de ellos en relación a todos y cada uno de los procesos, es de suma importancia para la implementación de las mejoras en pro de la calidad, ya que son ellos los que se encuentran en mejor predisposición de conocer dentro del trabajo donde se cometió el error y proponer cuál es la mejor forma de implementar la corrección.

1.3.2.1 Teorías de la satisfacción de la satisfacción laboral:

Según Chiang Rodrigo, & Núñez (2010), indican lo siguiente:

Teoría físico-económica de Taylor: Este autor podría ser considerado como el teórico que impulsó por primera vez la investigación de las organizaciones, por lo que al mismo tiempo se le designa como el padre de la Administración Científica del Trabajo. Una porción importante de su estudio señala de que el ser humano trabaja fundamentalmente para obtener dinero a cambio, por tanto; señala que de por sí el trabajador ya es ineficiente y ocioso, considerándosele como una prolongación de la máquina a la que no le afectan los sentimientos sociales ni reclama recompensas económicas (Chiang, Rodrigo, & Núñez, 2010).

Teoría de las relaciones humanas: Elton Mayo es el fundador de la nueva Escuela de las relaciones humanas y es quien diseña un nuevo modelo de satisfacción en el trabajo. Éste señala que, el principal objetivo de toda empresa debe de dirigirse a la organización de la misma y a la productividad,

permitiendo que se alcance una armonía laboral entre el empleador y el patrón, mejorando la satisfacción laboral (actitud) de los trabajadores para que ésta pueda condicionar en forma positiva la producción, influenciando más que otros factores como los cambios en las condiciones objetivas y físicas del trabajo. La necesidad percibida por el trabajador de ser aceptado y reconocido por los compañeros del trabajo era más importante que los beneficios físicos o económicos promocionados por una empresa. Por tanto, era necesario cuidar aquellos aspectos psicológicos y sociales del trabajador, pues su impacto en el desempeño laboral era evidente (Chiang, Rodrigo, & Núñez, 2010).

Teoría de las necesidades: Es trillado y reconocido el papel fundamental que tiene la satisfacción de las necesidades en la conducta del ser humano, asimismo, también es conocido el esfuerzo permanente de los investigadores para determinar la escala de clasificaciones y niveles jerárquicos que podrían tener estas necesidades en la determinación de la conducta. Por tanto, tomando en consideración lo señalado, los autores abajo indicados, han determinado que lo que influye específicamente en el nivel de satisfacción en las tareas laborales es específicamente el nivel en el que estas mismas actividades llegar a llenar las diversas necesidades innatas del ser humano (Chiang, Rodrigo, & Núñez, 2010).

1.3.2.2 Factores que determinan la satisfacción laboral:

Según Robbins (1998), los factores de la satisfacción laboral son:

- Sistemas de recompensas.
- Colaboradores que brindan apoyo.
- Compatibilidad entre personalidades y puesto de trabajo.
- Condiciones óptimas de trabajo.
- Seguridad en el empleo.

1.3.2.3 Dimensiones de la satisfacción laboral:

La satisfacción con las actividades en el trabajo: Podemos referirnos al nivel de compromiso en el que los trabajadores tienen hacia sus actividades laborales, tomando en consideración a la cantidad de tiempo que le dedican y al esfuerzo que ponen en cumplir con las tareas encomendadas, teniendo como perspectiva la consideración de su propio trabajo como parte importante y valiosa de sus vidas. El tener un trabajo que le da sentido a sus actividades diarias y el realizarlo de la mejor manera posible, determinan aspectos relevantes en la imagen que se forma de uno mismo, lo cual permite explicar el efecto contrario que se produce en la baja autoestima cuando se pierde un trabajo. Los trabajadores que se encuentran comprometidos con sus labores están convencidos de que la empresa para la que trabajan cumple con los parámetros de ética laboral, que ofertan oportunidades de crecimiento laboral y permiten la participación en la toma de decisiones; por tanto, disfrutan de todos estos beneficios y los aprovechan. Por lo que como resultado de todo lo señalado, estos trabajadores hacen lo imposible por no llegar tarde o faltar y están siempre dispuestos a trabajar fuera del horario de trabajo para cumplir con los objetivos de la empresa e incluso ponen todo de su parte para lograr un rendimiento alto (Fuentes, 2012).

El grado de la calidad del trabajo y el volumen de éste pueden estar influenciados por la satisfacción del trabajador, lo cual puede determinar una deficiente calidad del producto, inasistencias a las labores, renuncias y otros efectos negativos para la institución; tomando en consideración que la satisfacción laboral es el nivel de sensación agradable que el trabajador percibe de sus labores. En todo lo que respecta a las actividades en salud, este aspecto ha tomado gran relevancia, tomando en consideración que el medir el grado de satisfacción de los trabajadores implica una medición indirecta del alcance logrado en calidad de todos los procesos de la organización (Gonzales, Guevara & Morales, 2013).

Motivación en el trabajo: La motivación laboral contiene impresiones de realización, desarrollo, compromiso y progreso que son apreciados como elementos intrínsecos. Asimismo, contienen otros elementos como la remuneración, condiciones laborales, seguridad laboral o elementos propios

del colaborador, los cuales son considerados influenciadores extrínsecos, es decir, todo aquello que da vueltas alrededor del trabajador en forma externa (Gonzales, Guevara & Morales, 2013).

De acuerdo con una encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera, casi la mitad de los empleados no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo cual podría afectar su compromiso frente a las tareas encomendadas. El 45% de personas que participaron en el estudio admitió no sentirse feliz en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo (Gonzales, 2014).

La percepción de la relación con los pacientes: Para el paciente es importante la información recibida por parte del personal de la salud, ésta debe ser suministrada en términos adecuados y comprensibles con el fin de aclarar dudas existentes respecto a su enfermedad. Al mismo tiempo, para el personal de salud es gratificante recibir como información retroactiva de la calidad de su trabajo la percepción por parte del paciente de que el servicio brindado es de calidad, lo que actúa como un mecanismo estimulante para la satisfacción laboral del trabajador, ya que este percibe esta información como un factor de valor positivo del esfuerzo que realiza en sus labores (Jaramillo & Pinilla, 2004).

La percepción del entorno físico en relación con satisfacción en el trabajo: Son las condiciones de trabajo y cómo éstas afectan al trabajador, pueden agruparse en bloques como: la salud laboral, higiene y seguridad en el trabajo, incluyendo el estrés y el bienestar psicológico; la satisfacción laboral y otras que guardan relación con el rendimiento de los trabajadores. Las condiciones de trabajo incluyen entre otros aspectos las condiciones de empleo (tipo de contrato, turnos, salarios), cargas físicas y mentales de trabajo, condiciones ambientales (iluminación del puesto de trabajo, temperatura, ruido), etc. Por ejemplo, la luz del sitio de trabajo es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar a la buena realización de una técnica, así como a los nervios de quién la realiza. El ruido,

el efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos (Pablos, 2016).

El ambiente y las condiciones de trabajo, además de sus satisfactores, son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud. El trabajador ocupa la mayor parte de su vida adulta en algún empleo y la índole de la profesión determina su nivel económico, su seguridad emocional y felicidad. El trabajo proporciona un sentido de identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia. La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica, además, define en cada uno de los integrantes de la organización, su comportamiento laboral, el cual genera diferente impacto en cada sujeto; ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad (Urquiza, 2013).

El trabajador de la salud tiene una mayor probabilidad de experimentar altos niveles de estrés laboral y padecer sus efectos adversos, no solo por lo que implica el ejercicio de su profesión, sino por las condiciones propias del contexto y del sector. Por sus características, las instituciones hospitalarias contribuyen a generar estrés, al ser organizaciones estructuralmente divididas, con relaciones que suelen estar mediadas por jerarquías fuertemente demarcadas entre el personal médico especializado, las enfermeras y los auxiliares. Tal condición puede incrementar la existencia de conflictos en el interior de los grupos de trabajo, generando un estrés permanente que puede comprometer la calidad del desempeño de los profesionales en la organización (Francoise, Espinal, y Parchón, 2013).

La percepción de la oportunidad de mejora y de la calidad del trabajo propio: Una sociedad y las personas que la conforman, no sólo perciben su comodidad y su fortuna en base sólo a su talento en generar riqueza física en bienes y servicios, sino, ante todo; en la manera en cómo ella se responsabiliza de los resultados y productos obtenidos como consecuencia del modelo de crecimiento económico elegido, sobre la percepción subjetiva de felicidad de las personas. Por ello, es cierto que el nivel de calidad de vida

está determinado por cuestiones subjetivas que están conectadas con las formas especial e individual que tienen cada una de las personas acerca de la forma en que viven, considerando el aspecto de si han logrado o no realizarse en cada una de sus propias expectativas y proyectos. Por ello es un factor importante el que el trabajador perciba que puede seguir creciendo profesionalmente en las labores que desempeña dentro de la institución para la que trabaja y que las oportunidades para crecer laboralmente son equitativas y claras dentro de las normas institucionales (Espinosa & Moris, 2006).

1.4 Formulación del Problema

¿En qué medida la implementación del proceso de autoevaluación de acreditación en calidad con la formación de autoevaluadores mejora la satisfacción laboral de éstos en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2018?

1.5 Justificación del Estudio

El presente estudio es conveniente, porque permitirá determinar el impacto que tendría el empoderamiento del personal de salud en los procesos de gestión, a través de la aplicación de un proceso de capacitación; con la finalidad de buscar una mejora del nivel de satisfacción laboral del personal capacitado al sentirse involucrado en los temas de gestión del Hospital, tomando como tema de base la formación de autoevaluadores para iniciar la autoevaluación de acreditación del Hospital II EsSalud Cajamarca; con lo que se espera obtener relevancia social al mejorar la satisfacción laboral del personal de salud capacitado y con ello generar una fuente de cambio de la satisfacción laboral del resto del personal de salud del Hospital origen de estudio, y con ello; obtener el primer eslabón que repercutiría en el objetivo final de toda institución prestadora de servicios de salud, que es, el de mejorar la calidad de atención al usuario de la IPRESS. El presente

estudio sólo está diseñado para determinar si existe mejora de la satisfacción laboral en el grupo que será formado como autoevaluadores de acreditación en calidad, dejando sentadas las bases para estudios posteriores que deseen determinar si el cambio que pudiera presentarse podría influir en el cambio de la satisfacción laboral del resto del personal.

De igual manera, el iniciar la implementación del proceso de gestión de la autoevaluación de acreditación en calidad de la institución prestadora de servicios de salud, va a permitir un aporte práctico al sentar las bases para los procesos de mejora continua de esta IPRESS (Institución Prestadora de Servicios de Salud), debido a que en la actualidad no se han realizado procesos de autoevaluación documentados previos; por tanto, el presente estudio no sólo permitirá determinar si el empoderamiento del personal en los procesos de calidad tiene implicancia en la mejora de la satisfacción laboral del personal formado como autoevaluador; si no también, para iniciar el proceso de autoevaluación para la acreditación de la calidad del Hospital de aquí en adelante, logrando con ello, cumplir con lo demandado por la NTS N° 050 de Acreditación de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. El presente estudio dará como producto final de la capacitación el Plan de Autoevaluación para la Acreditación del Hospital II EsSalud Cajamarca, quedando pendiente luego del estudio, el resto del proceso de Autoevaluación, para que pueda ser ejecutada por el equipo de autoevaluadores conformados.

El conocimiento adquirido a través de la presente tesis permitirá ampliar el conocimiento teórico de la implicancia del empoderamiento y liderazgo del personal de planta, que en esta oportunidad estará representado por el grupo de trabajadores de salud que serán capacitados en autoevaluación para la acreditación, en el logro de los objetivos institucionales y de la mejora de la calidad de atención, permitiendo posteriormente si se obtiene un resultado positivo, ser utilizado como herramienta de gestión en las decisiones futuras a tomar en los procesos de mejora de la calidad.

Finalmente, el empoderamiento del personal asistencial capacitado en la mejora de la calidad permitirá reforzar valores de compromiso institucional y transparencia profesional en la actividad asistencial permanente contribuyendo así con un valor ético a la institución donde se realizará el estudio.

1.6 Hipótesis

Si implementamos el proceso de autoevaluación para la acreditación en calidad al formar autoevaluadores en el Hospital II EsSalud Cajamarca, entonces, mejoraremos el nivel de satisfacción laboral de éstos en el Hospital II EsSalud Cajamarca.

1.7 Objetivos

Objetivo General

Demostrar que la satisfacción laboral del personal de salud mejora luego de que es formado como autoevaluador del proceso de acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca en el año 2018.

Objetivos Específicos:

1. Capacitar en el proceso de autoevaluación de acreditación en calidad al grupo de trabajadores seleccionados para ser formados como autoevaluadores y que serán considerados como grupo experimental, en el Hospital II EsSalud Cajamarca.

2. Analizar la satisfacción laboral de los grupos conformados con personal de salud del Hospital II EsSalud Cajamarca experimental y control, antes del proceso de capacitación para formar autoevaluadores en autoevaluación para la acreditación en calidad.
3. Calificar la satisfacción laboral de los grupos conformados con personal de salud del Hospital II EsSalud Cajamarca experimental y control, después del proceso de capacitación para formar autoevaluadores en autoevaluación para la acreditación en calidad.
4. Determinar si el estímulo recibido de capacitación en autoevaluación para la acreditación en calidad como parte de la formación de autoevaluadores del Hospital EsSalud Cajamarca mejora la satisfacción laboral del grupo experimental en comparación al grupo control, que no recibirá dicho estímulo.
5. Elaborar y aprobar el plan de autoevaluación para la acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca del año 2018.

CAPITULO II: MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación:

La presente investigación es de tipo cuantitativa, debido a que se va a seguir un proceso secuencial y probatorio en el manejo de los datos, tomando en consideración que tiene por finalidad el de generalizar los datos obtenidos de este proceso en relación con la muestra de estudio, para luego hacerla comparativa a una población similar. Al mismo tiempo, la investigación es de tipo descriptivo correlacional, ya que en una primera instancia pretende analizar el grado de satisfacción laboral del personal de salud que participe en la investigación, para luego determinar si la aplicación de un estímulo basado en el empoderamiento del proceso de autoevaluación para la acreditación de la calidad mediante capacitaciones continuas, determina que se produzca o no una mejora de esta satisfacción laboral (Hernández-Sampieri, Fernández & Batista, 2010).

Hernández, et al. (2010), señala que el diseño de investigación para el presente estudio es el cuasi experimental, considerando que se va a aplicar deliberadamente como estrategia de manipulación una serie de capacitaciones para formar autoevaluadores y dar como producto final la elaboración del Plan de Autoevaluación de Acreditación de Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca, en un grupo de trabajadores previamente identificados y escogidos sin considerar el azar, y así; determinar si este empoderamiento, como variable independiente, tiene implicancia positiva o negativa en la satisfacción laboral del grupo escogido del Hospital II EsSalud Cajamarca, la cual será considerada como variable dependiente.

Palomino, et al. (2015), señalan que el presente trabajo es un estudio cuasi experimental con un diseño basado en pre prueba - post prueba, considerando un grupo intacto con grupo control; debido a que el presente trabajo de investigación, considerará la conformación de dos grupos que no van a ser asignados aleatoriamente: el primero estará integrado por todos los trabajadores de salud que previamente han sido designados como integrantes del equipo de autoevaluadores de la acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca por su jefe inmediato, siendo este el grupo

experimental, el cual participará en la capacitación permanente del proceso de autoevaluación y por tanto recibirá el estímulo correspondiente; y cuyo producto final, será el de aprobar el Plan de Autoevaluación de Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca; y el grupo control, que estará conformado por los trabajadores de salud que tengan características lo más similar posible al grupo experimental de autoevaluadores y que no participarán de los procesos de capacitación; ambos grupos serán intactos durante el proceso de investigación. A estos dos grupos de estudio se le aplicará una encuesta de satisfacción laboral antes y después de la aplicación del estímulo correspondiente; dicho estímulo será la implementación del empoderamiento en la aprobación del plan de autoevaluación para la acreditación de la calidad, que será aplicado sólo en el grupo experimental. Es necesario mencionar nuevamente que este proceso será cotejado con un grupo de control, quienes no tendrán acceso al estímulo, con la finalidad de determinar si la aplicación del estímulo implica resultados distintos en la satisfacción laboral de ambos grupos: el experimental y el de control.

El diseño de experimentación es:

GE	=	O ₁	x	O ₂
GC	=	O ₃	--	O ₄

- GE = Grupo experimental.
- GC = Grupo control.
- O1 = Medición antes de la VD en el grupo experimental.
- X = Intervención de la VI en el grupo experimental.
- O2 = Medición después de la VD en el grupo experimental.
- O3 = Medición antes de la VD en el grupo control.
- (--) = No intervención de la VI en el grupo control.
- O4 = Medición después de la VD en el grupo control.

2.2. Variables, Operacionalización:

2.2.1 Variable independiente:

Implementación del proceso de autoevaluación de acreditación en calidad con la formación de autoevaluadores: Según Minsa (2009), es la etapa inicial del proceso de acreditación en donde la Institución Prestadora de Servicios de Salud conformará un equipo multidisciplinario capacitado para cotejar una relación de estándares de acreditación que serán plasmados en un Plan de Autoevaluación, el cual tendrá que ser aplicado posteriormente para determinar el cumplimiento o no de los mismos; con la finalidad de identificar sus fortalezas y las actividades o procedimientos susceptibles de mejora.

2.1.2 Variable dependiente:

Satisfacción laboral del personal: Según Robbins (1996), es la actitud que un individuo adopta frente a su trabajo, concentrándose principalmente en los sentimientos afectivos hacia sus labores en relación con el efecto que causan estos sentimientos en la actitud positiva o negativa hacia el trabajo.

2.2.3 Operacionalización:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
V(1) IMPLEMEN- TACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVA- LUACIÓN DE ACREDITA- CIÓN EN CALIDAD CON LA FORMACIÓN DE AUTOEVA- LUADORES.	Etapa inicial del proceso de acreditación en donde la Institución Prestadora de Servicios de Salud ha conformado un equipo multidisciplinario capacitado para cotejar a través de una relación de estándares de acreditación a través de un Plan de Autoevaluación, el cumplimiento o no de los mismos; con la finalidad de identificar sus fortalezas y las actividades o procedimientos susceptibles de	Proceso interno de formación de autoevaluadores para implementar la aplicación del cotejo del listado de estándares de acreditación de la Norma Técnica N° 50 de Acreditación de Establecimientos de Salud, el cual será medido con la elaboración y aprobación del Plan de Autoevaluación en el Hospital II de EsSalud Cajamarca.	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación del personal de salud en autoevaluación de Acreditación en Calidad para formar autoevaluadores. - Elaboración y aprobación del Plan de Autoevaluación Hospital II EsSalud Cajamarca. 	<ul style="list-style-type: none"> - Autoevaluadores designados. - Autoevaluadores capacitados. - Estándares de acreditación trabajados en base a categoría de Hospital II-2. - Plan de Autoevaluación aprobado por autoevaluadores. 	Propuesta de capacitación para formación de autoevaluadores para la implementación del procesos de Autoevaluación para la Acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca.

	mejora. (MINSA.2009).				
V (2) SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA.	Actitud que un individuo adopta frente a su trabajo, concentrándose principalmente en los sentimientos afectivos hacia sus labores en relación con el efecto que causan estos sentimientos en la actitud positiva o negativa hacia el trabajo. (Robbins. 1998)	Actitud del trabajador del Hospital II EsSalud Cajamarca en relación con sus actividades laborales, la cual será medida a través de una encuesta de satisfacción laboral antes y después de la aplicación de un estímulo que será la formación como autoevaluador para la implementación de la autoevaluación de acreditación en calidad normado por la norma	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con las actividades en el trabajo. - Motivación en el trabajo. - Percepción de la relación con los pacientes. - Percepción del entorno físico en relación a satisfacción en el trabajo. - Percepción de la oportunidad de mejora y de la 	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de satisfacción con las actividades en el trabajo. - Nivel de motivación en el trabajo. - Grado de percepción de la relación con los pacientes. - Grado de percepción del entorno físico en relación a la satisfacción en el trabajo. 	Encuesta de Satisfacción del Usuario Interno. (Elaboración propia).

		técnica N° 050 de Acreditación de Establecimientos de Salud del Ministerio de Salud.	calidad del trabajo propio.	- Grado de percepción de la oportunidad de mejora y de la calidad del propio trabajo.	
--	--	---	--------------------------------	--	--

2.3 Población y muestra:

La población que será materia de estudio en la presente investigación es el total del personal que trabaja en el Hospital II EsSalud Cajamarca que dependen de la Red Asistencial EsSalud bajo los regímenes laborales 276,728 y CAS; tanto personal asistencial como administrativo; haciendo un total de 398 trabajadores entre administrativos y asistenciales. No considerando al personal contratado bajo la modalidad de terceros, por no tener relación directa con las políticas de la Red Asistencial EsSalud Cajamarca.

Muestra:

Palomino et al. (2015), describe que al tratarse de un estudio de tipo cuasi experimental de diseño con preprueba - posprueba y grupo intacto con grupo control, no se utiliza la designación al azar en la formación de los grupos correspondientes, ya que se trabaja con grupos formados previamente y que no cambian durante el proceso del estudio. Por tanto, para el presente trabajo la muestra a considerar para el grupo experimental corresponde a los 30 trabajadores del equipo de autoevaluadores designados por sus jefes inmediatos para ser formados en dicho proceso y que conforman el grupo de autoevaluadores para aprobar el Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca, y; el grupo control corresponde a los 43 trabajadores que perteneciendo al Hospital II EsSalud Cajamarca, no participarán en las actividades de capacitación para la formación de autoevaluadores para la acreditación en calidad.

La conformación de la muestra se dará a través de la selección por muestreo de conveniencia o de juicio, ya que el grupo experimental y de control estará conformado por personal de salud que sea elegido por los jefes de servicio y que serán designados por cualquier medio formal administrativo institucional (memorándum, carta, correo electrónico), como parte del equipo de autoevaluadores del proceso de acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca.

CONFORMACIÓN DEL GRUPO EXPERIMENTAL: El grupo experimental se conformó con el personal designado por los jefes de servicio de las diferentes áreas que asistió al 100% de las sesiones programadas en la propuesta de capacitación, de la siguiente manera:

Tabla 2. Conformación del grupo experimental

TIPO DE PERSONAL	NÚMERO
Médicos	7
Enfermeras	8
Obstetricas	7
Técnicos	2
Administrativos	5
Otros (Químicos farmacéuticos, tecnólogos, etc.).	1
TOTAL	30

Fuente: Elaboración propia.

CONFORMACIÓN DEL GRUPO CONTROL: El grupo control se conformó con el personal similar en características al grupo experimental, ingresándolos en el estudio con el simple hecho de aceptar el llenado correspondiente de la encuesta de satisfacción laboral, siendo excluidos aquellos que a pesar de haber respondido la encuesta antes de aplicarse el estímulo, no aceptaron responder la encuesta posterior a la aplicación del estímulo. Para ello se visitó los diferentes servicios del Hospital II EsSalud Cajamarca en tres turnos consecutivos: turno mañana, turno tarde y turno noche en el primer momento antes de la aplicación del estímulo hasta completar un número total de 43 trabajadores con características similares de distribución profesional. Se hizo seguimiento al grupo encuestado en el pre test para aplicar la encuesta posterior al post test, llegando a conformar el grupo de la siguiente manera:

Tabla 3. Conformación del grupo de control

TIPO DE PERSONAL	NÚMERO
Médicos	7
Enfermeras	10
Obstetrices	6
Técnicos	9
Administrativos	5
Otros (Químicos farmacéuticos, tecnólogos, etc.).	6
TOTAL	43

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad:

La técnica utilizada para la recolección de datos es la del uso de un instrumento de investigación, que es una encuesta de satisfacción laboral.

Palomino et al. (2015), señala que la encuesta es una herramienta importante para que el investigador pueda obtener información objetiva al acercarse a los fenómenos de estudio, resumiendo datos que corresponden a las características de las variables que se quieren estudiar.

Para aplicar la encuesta, el investigador ha elaborado un instrumento que ha sido validado por el juicio de expertos, los cuales se encuentran registrados con el grado de magister en la Superintendencia de Educación, en la cual se reúnen los aspectos de recolección de datos que cree

necesarios para la obtención de la información del propósito del presente estudio.

Palomino et al. (2015), indica que para la elaboración de la encuesta pueden utilizarse escalas de calificación que permitan medir o registrar el grado en el que se presenta el rasgo de la observación. En este estudio se va a utilizar una escala de calificación del nivel de satisfacción del usuario interno, tipo Likert. En la encuesta validada para realizar el presente estudio se consideraron las siguientes escalas de satisfacción:

Tabla 4. Escala de la satisfacción laboral.

VALOR	GRADO DE SATISFACCIÓN
1	Totalmente insatisfecho o totalmente en desacuerdo.
2	Insatisfecho o en desacuerdo.
3	Ni insatisfecho ni satisfecho o ni en desacuerdo o de acuerdo.
4	Satisfecho o de acuerdo.
5	Totalmente satisfecho o totalmente de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia

El primer acápite de la encuesta de satisfacción laboral consideró parámetros de datos generales, según la siguiente relación: género, edad, actividad, tipo de contrato, antigüedad en el hospital y área de trabajo.

La encuesta aplicada consideró las siguientes dimensiones en cuanto a la satisfacción laboral:

Tabla 5. Dimensiones de la satisfacción laboral

DIMENSIÓN	PREGUNTAS DE LA DIMENSIÓN
Nivel de satisfacción con las actividades en el trabajo.	1,7,11, 14,23,28,31,33,36

Nivel de motivación en el trabajo.	2,6,8,12,17,22,26,29,30,34
Grado de percepción de la relación con los pacientes.	3,9,15,24,32
Grado de percepción del entorno físico en relación con la satisfacción en el trabajo.	4,10,16,19,25
Grado de percepción de la oportunidad de mejora y de la calidad del propio trabajo.	5,13,18,20,21,27,35

Fuente: Elaboración propia.

Validación y confiabilidad de los instrumentos:

Validez: Palomino et al. (2015), señala que la validación de la encuesta se realizó a través del proceso de validez de contenido, donde se determinó si la encuesta elaborada representa al universo de estudio. Por lo tanto, tienen que seleccionarse los ítems de tal manera que respondan específicamente a que es lo que quiere estudiarse. Para ello se necesita el juicio de expertos, el cual puede analizar la encuesta y determinar la validez o no de la misma. La presente encuesta ha de ser validada por el juicio de 03 expertos, acreditados con el grado de maestría y registrados en el portal web del Ministerio de Educación –SUNEDU.

Confiabilidad: Palomino et al. (2015), indica que la confiabilidad de un instrumento se basa en la necesidad de que las mediciones realizadas en diferentes momentos, por diferentes observadores o por diferentes instrumentos de recolección de datos, han de determinar los mismos resultados. De esta forma la presente encuesta se validará a través de la aplicación de un piloto a través de la confiabilidad intra-instrumento, señalada por el mismo autor; donde luego de aplicar el piloto dentro del mismo grupo de sujetos conformantes de la muestra, se analizará la confiabilidad a través de consistencia interna mediante el Alpha de Cronbach; para ello se utilizó el programa SPSS versión 22.0.

2.5. Métodos de Análisis de Datos.

Para el presente estudio se utilizó tablas, mapas y gráficos necesarios para detallar las relaciones existentes entre las diferentes variables que se han de analizar; detallando: variables que ameriten ser estudiadas independientemente, el cruce de variables según el objetivo de la investigación y la hipótesis formulada, la esquematización y el listado de los cuadros en los casos que amerite de acuerdo al objetivo trazado y que tengan que presentarse en base al criterio que el investigador determine por conveniente para el beneficio del estudio.

La presentación de gráficos tiene la finalidad de explicar objetivamente los hallazgos de la investigación en relación a los objetivos trazados, para lo cual el análisis de éstos estará destinado específicamente al logro de la comprobación de la hipótesis formulada.

2.6. Aspectos éticos:

Consentimiento Informado: Previamente a la aplicación de la encuesta se alcanzará a los sujetos participantes de la investigación un formulario de consentimiento informado, en el cual se informará al personal de salud el objetivo de la aplicación del instrumento de recolección de datos y al mismo tiempo se registrará el consentimiento escrito o no de su decisión de participar en el estudio. En dicho formulario se indicará la condición de privacidad de los datos a obtener y del anonimato del llenado de éste.

Almacenamiento y custodia de los documentos de estudio: El investigador se responsabiliza de todo el proceso de almacenamiento y custodia de los documentos generados en el presente estudio, desde el inicio del proceso de la investigación, hasta la generación del informe final del mismo.

Confidencialidad de los sujetos: El investigador se responsabiliza de lo no divulgación de la información obtenida a través del instrumento de

recolección de datos, manteniendo dicha información bajo cautela y confidencialidad. El formato de consentimiento informado permite dar confianza al sujeto partícipe de la investigación al indicar el anonimato del llenado de la encuesta a aplicar.

Objetividad: El investigador se responsabiliza en no manipular la información obtenida en el instrumento de recolección de datos, los cuales serán manejados tal y como han sido llenados por los sujetos de investigación.

CAPITULO III: RESULTADOS

Tabla 6.

Prueba de homogeneidad de varianza de la población del pretest.

Prueba de Levene de calidad de varianzas		
	F	Sig.
Se asumen varianzas iguales	0,167	,684
No se asumen varianzas iguales		

Fuente: Encuestas.

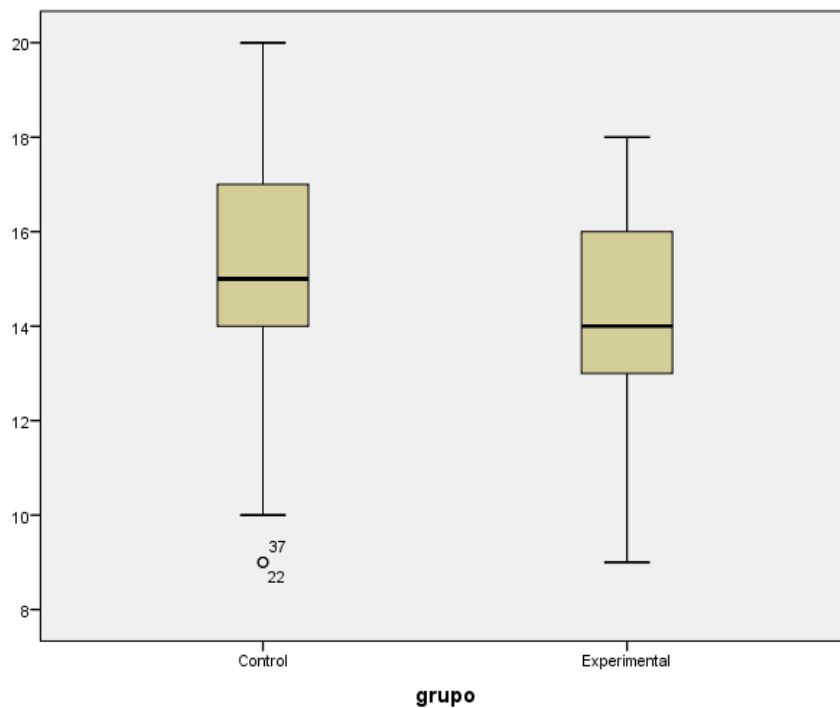


Figura 1: Prueba de homogeneidad de varianza.

Fuente: Encuestas.

En la tabla 1 y figura 1, se aprecia que la varianza es de 0,684 > 0,05, por tanto, los dos grupos: control y experimental, son homogéneos estadísticamente y pueden ser comparados.

Tabla 7

Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores según el pretest.

Satisfacción laboral	Grupo Control		Grupo experimental	
	N	%	N	%
Baja	5	11,6%	2	6,7%
Media	18	41,9%	16	53,3%
Alta	20	46,5%	11	36,7%
Muy alta	0	0,0%	1	3,3%
Total	43	100,0%	30	100,0%

Fuente: Encuestas.

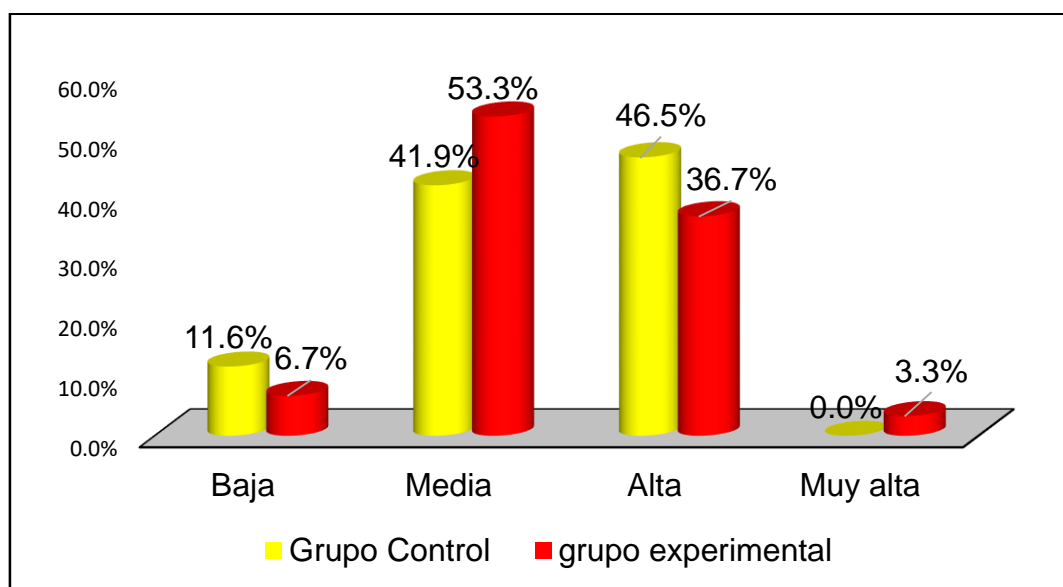


Figura 2. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores según el pretest.

Fuente: Encuestas.

Interpretación:

En cuanto a la satisfacción laboral, en el grupo control predominó la satisfacción global alta con un 46,5%, mientras que la satisfacción laboral media fue del 41,9%; en el grupo experimental predominó la satisfacción

laboral global media con un 53,3%, y la satisfacción laboral global alta tuvo un 36,7% de incidencia.

Tabla 8.

Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores del pretest, según dimensiones.

		Grupo Control		Grupo experimental	
		N	%	N	%
ACTIVIDAD EN EL TRABAJO	Baja	3	7,0	0	0,0
	Media	14	32,6	12	40,0
	Alta	21	48,8	18	60,0
	Muy alta	5	11,6	0	0,0
PROMOCIÓN, MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Muy baja	1	2,3	1	3,3
	Baja	8	18,6	2	6,7
	Media	12	27,9	13	43,3
	Alta	17	39,5	12	40,0
	Muy alta	5	11,6	2	6,7
RELACIÓN CON LOS PACIENTES	Baja	9	20,9	3	10,0
	Media	18	41,9	14	46,7
	Alta	13	30,2	11	36,7
	Muy alta	3	7,0	2	6,7
DE LA INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA MIS ACTIVIDADES	Muy baja	4	9,3	1	3,3
	Baja	12	27,9	11	36,7
	Media	17	39,5	13	43,3
	Alta	9	20,9	3	10,0
	Muy alta	1	2,3	2	6,7
CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE MEJORA	Muy baja	3	7,0	1	3,3
	Baja	14	32,6	7	23,3
	Media	22	51,2	17	56,7

Alta	4	9,3	4	13,3
Muy alta	0	0,0	1	3,3

Fuente: Encuestas.

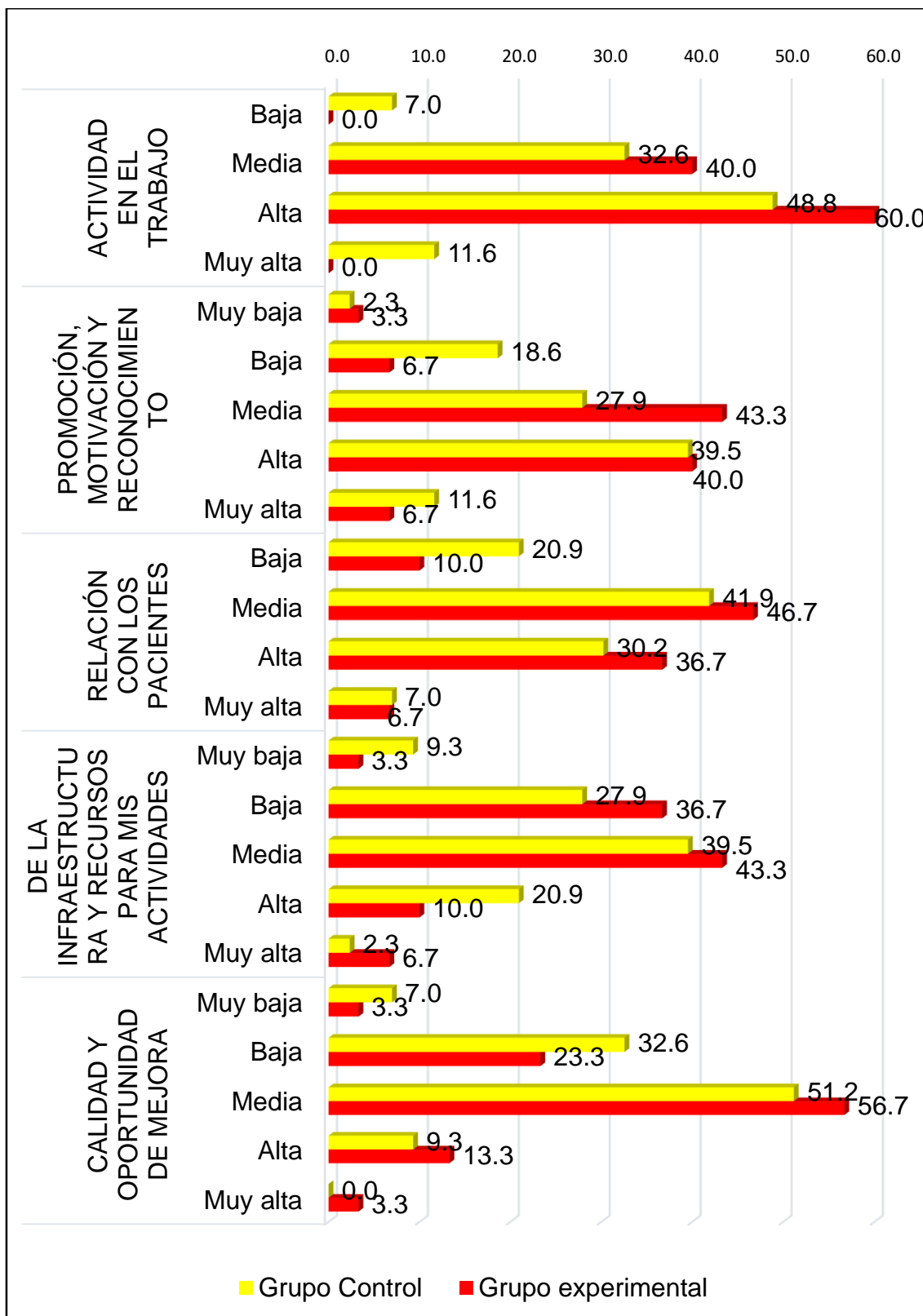


Figura 3. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores del pretest, según dimensiones

Fuente: Encuestas.

Interpretación:

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral encontrados en el pre test en relación a las dimensiones consideradas en este estudio, tenemos: en la dimensión actividad en el trabajo predominó el nivel de satisfacción laboral alto en el grupo control con un 48.8% y en el grupo experimental con un 60%; en la dimensión promoción, motivación y reconocimiento, predominó el nivel de satisfacción laboral medio en ambos grupos, siendo en el grupo experimental 43,3% de incidencia y en el grupo control un 41,4%; en la dimensión relación con los pacientes, en ambos grupos predominó el nivel de satisfacción laboral media, con una incidencia en el grupo control de 41,9% y en el grupo experimental de 46,7%; en la dimensión de la infraestructura y recursos para mis actividades, predominó el nivel de satisfacción media con un 43,3% y 39,5%, en el grupo experimental y grupo control respectivamente; y en la dimensión calidad y oportunidad de mejora, predominó el nivel de satisfacción laboral media, con un 51,2% y 56,7% de incidencia, para el grupo control y el grupo experimental respectivamente.

Tabla 9.

Prueba t para muestras independientes, pretest.

		N	Media	Desvia- ción estándar	Media de error estándar
Satisfacción laboral pre test	Grupo Control	43	116,42	18,997	2,897
	grupo experimental	30	118,20	15,632	2,854

		prueba t para la igualdad de medias						
		t	gl	Sig. (bilat e-ral)	Difere n- cia de media s	Diferen- cia de error están- dar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
							Inferior	Superior
Satisfacción laboral pre-test	Se asumen varianza s iguales	-,423	71	,674	-1,781	4,211	-10,177	6,614
	No se asumen varianza s iguales	-,438	68,981	,663	-1,781	4,067	-9,894	6,331

Fuente: SPSS versión 22.

En los resultados del pretest el grupo control tiene una $\bar{x} = 116,42$ y del grupo experimental es de $\bar{x} = 118,20$, además el $p (0,674) > 0,05$, que indica que las medias son estadísticamente semejantes en ambos grupos.

Tabla 10.

Prueba de homogeneidad de varianza del post-test.

Prueba de Levene de calidad de varianzas		
	F	Sig.
Se asumen varianzas iguales	0,205	,652

Fuente: Cuestionario post test

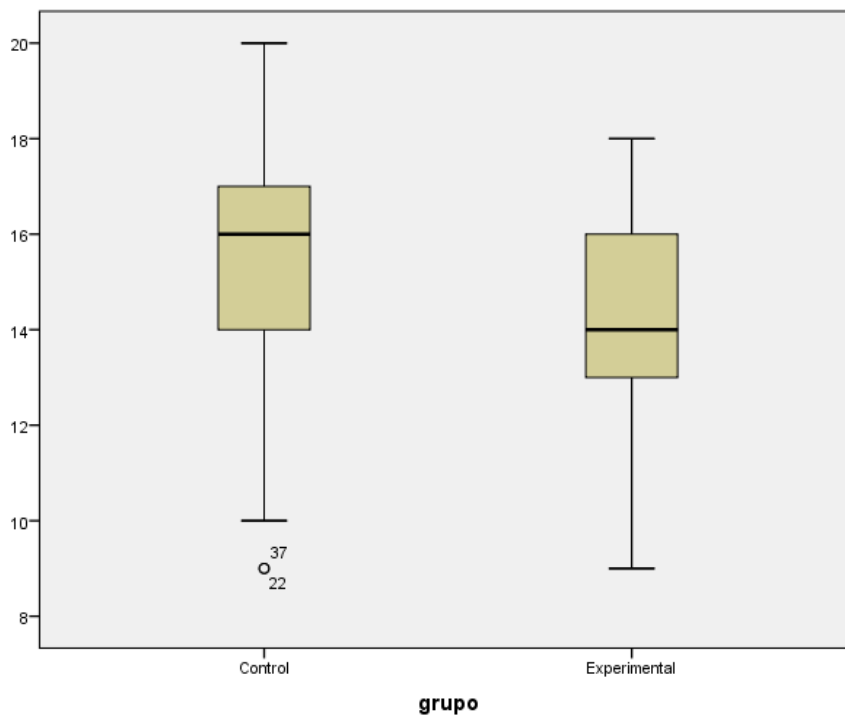


Figura 4. Prueba de homogeneidad de varianza del post test.

Fuente: Cuestionario post test

Interpretación:

Se aprecia que la varianza de los dos grupos es de $0,652 > 0,05$, por tanto, los grupos control y experimental son homogéneos y pueden compararse entre ambos.

Tabla 11.

Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores según el post test.

Satisfacción laboral	Grupos			
	Grupo control		Grupo experimental	
	N	%	N	%
Baja	2	4,7	0	0,0
Media	26	60,5	9	30,0
Alta	15	34,9	19	63,3
Muy alta	0	0,0	2	6,7
Total	43	100,0	30	100,0%

Fuente: Cuestionario post test.

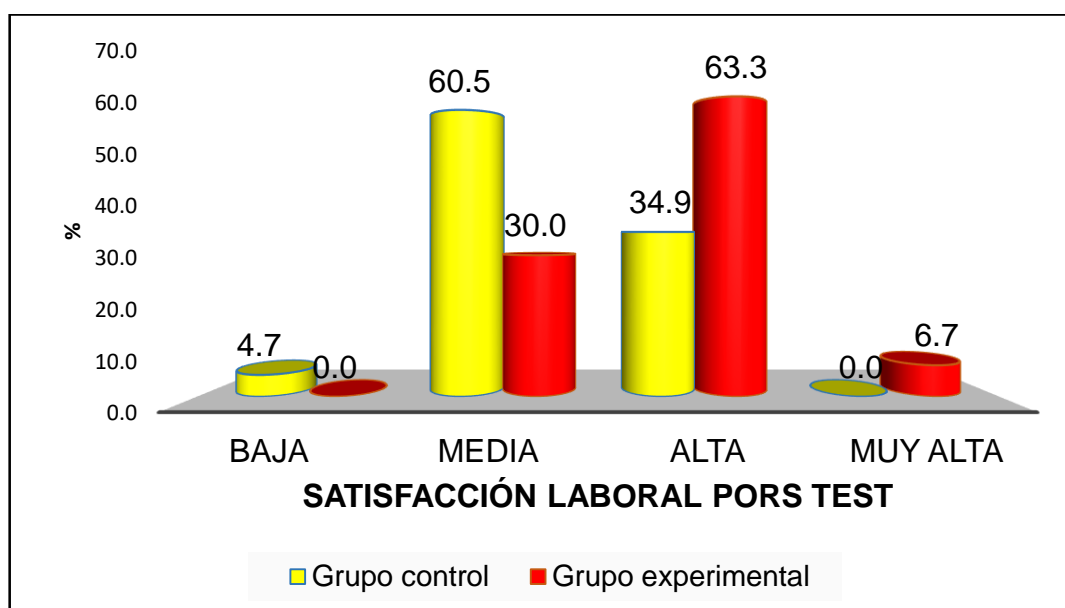


Figura 5. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores según el post test.

Fuente: Cuestionario post test.

Interpretación:

En cuanto a la satisfacción laboral entre los grupos en el post test, se aprecia que el grupo experimental presenta un nivel de satisfacción laboral global predominante alto con un 63,3% de incidencia, mientras que el grupo control tiene un predominio de satisfacción laboral global media con un 60,5% de incidencia.

Tabla 12.

Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores del post test, según dimensiones

		Grupos			
		Grupo control		Grupo experimental	
		N	%	N	%
ACTIVIDAD EN EL TRABAJO	Baja	2	4,7	0	0,0
	Media	19	44,2	6	20,0
	Alta	17	39,5	20	66,7
	Muy alta	5	11,6	4	13,3
PROMOCIÓN, MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO	Baja	7	16,3	1	3,3
	Media	17	39,5	13	43,3
	Alta	16	37,2	14	46,7
	Muy alta	3	7,0	2	6,7
RELACIÓN CON LOS PACIENTES	Baja	5	11,6	3	10,0
	Media	22	51,2	16	53,3
	Alta	15	34,9	9	30,0
	Muy alta	1	2,3	2	6,7
DE LA INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA MIS ACTIVIDADES	Muy baja	1	2,3	0	0,0
	Baja	18	41,9	5	16,7
	Media	14	32,6	17	56,7
	Alta	10	23,3	7	23,3
	Muy alta	0	0,0	1	3,3
	Muy baja	1	2,3	0	0,0

CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE MEJORA	Baja	21	48,8	1	3,3
	Media	21	48,8	19	63,3
	Alta	0	0,0	9	30,0
	Muy alta	0	0,0	1	3,3

Fuente: Cuestionario post test.

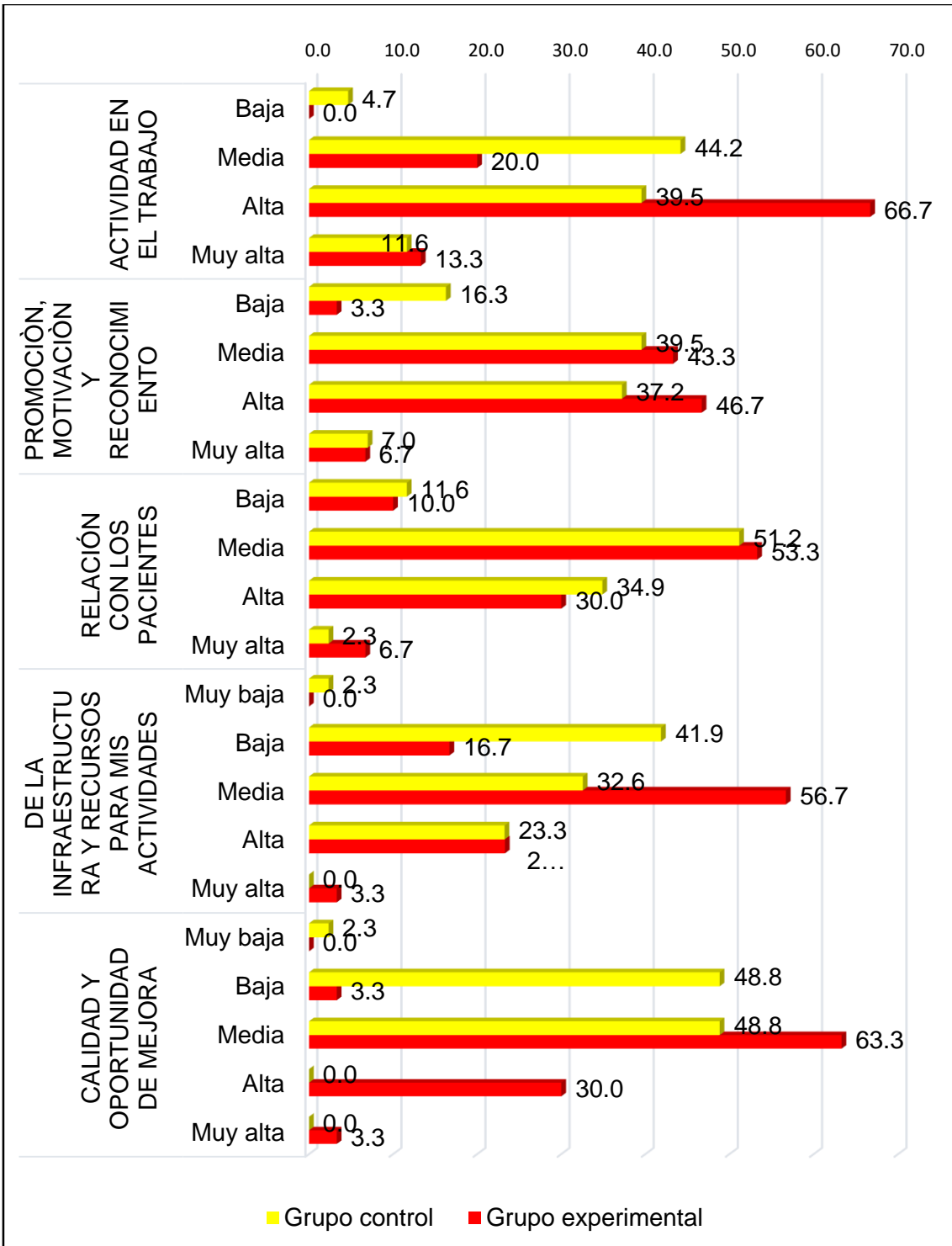


Figura 6. Comparación de la satisfacción laboral de los trabajadores del post test, según dimensiones.

Fuente: Cuestionario post test.

Interpretación:

En cuanto a los niveles de satisfacción laboral en relación a las dimensiones contempladas en el presente trabajo, se aprecia que el grupo experimental presentó un nivel de satisfacción laboral predominantemente alto en las dimensiones de actividad en el trabajo con un 66,7% de incidencia, y en la dimensión de promoción, motivación y reconocimiento con un 46,7% de incidencia; mientras que presentó un nivel de satisfacción laboral predominantemente medio en las dimensiones de la infraestructura y recursos para mis actividades con un 56,7% de incidencia; calidad y oportunidad de mejora con un 63,3% y la dimensión de relaciones con los pacientes con un 53,3% de incidencia. En el grupo control predominó la satisfacción laboral media en las dimensiones de actividad en el trabajo con un 44,2% de incidencia; promoción, motivación y reconocimiento con un 39,5%; y en la de dimensión con los pacientes con un 51.2% de incidencia; mientras que presentó un nivel de satisfacción laboral predominantemente bajo en las dimensiones de infraestructura y recursos para mis actividades con un 41,9% de incidencia, y calidad y oportunidad de mejora con un 48,8%.

Tabla 13.

Prueba t para muestras independientes, post test

	Grupos	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Satisfacción laboral post test	Grupo control	43	114,21	14,672	2,237
	Grupo experimental	30	125,57	12,910	2,357

Fuente: Cuestionario post test

prueba t para la igualdad de medias							
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
						Inferior	Superior
Satisfacción laboral post test	-3,415	71	,001	-11,357	3,325	-17,988	-4,727
Satisfacción laboral post test	-3,495	67,159	,001	-11,357	3,250	-17,844	-4,871

Fuente: Cuestionario post test

En los resultados del post test el grupo control tiene una $\bar{x} = 114,21$ de valor de satisfacción laboral global y el grupo experimental una $\bar{x} = 125,57$ de valor de satisfacción laboral global, además el p (0,001) < 0,05 indica que las medias promedio son estadísticamente diferentes en ambos grupos. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada como verdadera, donde la formación de autoevaluadores en la implementación del proceso de autoevaluación para la acreditación en calidad mejora la satisfacción laboral del grupo experimental en el Hospital II EsSalud Cajamarca, considerando que la satisfacción laboral se incrementó posterior al estímulo planteado.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

La presente discusión empieza con el análisis comparativo de los resultados de ambas poblaciones, luego de afirmar que las comparaciones tienen significancia por ser poblaciones estadísticamente homogéneas según los resultados de la Prueba de Levene aplicada. De ello se determina que en relación al segundo objetivo específico, en la tabla N° 7, en relación al grupo de control; tenemos que el 41,9% de los colaboradores presenta un nivel medio de satisfacción laboral global; mientras que el 46,5% de ellos presenta un nivel de satisfacción laboral global alto, siendo sólo el 11,6% de los encuestados quienes tuvieron un nivel de satisfacción laboral global muy alto. Por otro lado; tenemos que, en el grupo experimental, el 53,3% de los colaboradores tuvieron un nivel de satisfacción laboral global medio, mientras que el 36,7% de estos obtuvieron un puntaje congruente con una satisfacción laboral global alta y el 3,3% presentaron un nivel de satisfacción laboral global muy alta; teniendo ambos grupos una media promedio de satisfacción laboral global de 116,42 y 118,20 para el grupo control y grupo experimental respectivamente, con un $p > 0,05$ en la prueba t de igualdad de medias para poblaciones diferentes ($p=0,674$); es por ello que, en el pretest se considera que no existe una diferencia significativa entre ambos grupos en cuanto a las medias promedios de satisfacción laboral global, ya que en ambos grupos existe el predominio de satisfacción laboral media y alta.

No obstante; en la tabla N°8, se presentan los niveles de satisfacción laboral en relación a las 5 dimensiones consideradas en la encuesta del pre test, encontrándose en relación a la dimensión de actividad para el trabajo del grupo control que el 48,8 % de los colaboradores presentaron un nivel de satisfacción laboral alto, en tanto que el 32,6% de ellos tuvieron un puntaje relacionado a un nivel medio de satisfacción laboral y el 7% de los encuestados un nivel de satisfacción laboral bajo. En cuanto al grupo experimental, el 60% de los entrevistados tuvieron un resultado congruente con un nivel de satisfacción laboral alto en cuanto a la actividad en el trabajo y el 40% un nivel de satisfacción laboral medio. Asimismo; en la dimensión promoción, motivación y reconocimiento, se evidenció que en el grupo de control el 11,6% de trabajadores presentaron un nivel muy alto de satisfacción laboral, el 39,5% de los

encuestados tuvieron como resultado un nivel de satisfacción laboral alto, el 27,9% de los encuestados presentaron un nivel de satisfacción laboral medio y el 2,3% de ellos un nivel bajo; sin embargo; en el grupo experimental, el 43,3% tuvieron un resultado congruente con un nivel de satisfacción laboral medio, el 40% un resultado de satisfacción laboral alto, el 6,7% un nivel bajo de satisfacción laboral y el mismo 6,7% un nivel muy alto. En la tercera dimensión determinada por la relación con los pacientes; el 41,9% de los encuestados del grupo control tuvieron como resultado un nivel de satisfacción laboral medio, el 30,2% un nivel de satisfacción laboral alto y el 20,9% un nivel bajo de satisfacción laboral; no obstante, en el grupo experimental, el 46,7% tuvieron como resultado un nivel de satisfacción laboral medio, el 36,7% un nivel alto, el 10 % un nivel bajo y sólo el 6,7% un nivel muy alto en cuanto a la interacción con los pacientes del hospital. En la cuarta dimensión relacionada a la infraestructura y recursos para realizar las actividades, el grupo control presentó un 39,5% de incidencia con un nivel de satisfacción laboral medio, el 27,9% tienen una satisfacción laboral baja y el 20,9% un nivel alto de satisfacción laboral; mientras que, en el grupo experimental el 43,3% presentan un nivel medio de satisfacción laboral; el 36,7% de los encuestados tienen un nivel bajo y el 10,0% obtuvieron un puntaje congruente con un nivel alto de satisfacción en la dimensión de infraestructura y recursos para que desempeñen sus funciones en el hospital. Por último; en la quinta dimensión sobre calidad y oportunidad de mejora, en el grupo de control, el 51,2% de los participantes presentaron una satisfacción laboral media, el 32,6% de los entrevistados una baja satisfacción laboral y el 9,3% una alta satisfacción laboral; sin embargo, en el grupo experimental, el 56,7% de encuestados obtuvieron un puntaje de satisfacción laboral correspondiente a valor medio, el 23,3% un nivel bajo y el 13,3% un nivel de satisfacción laboral alto en la dimensión de calidad y oportunidad de mejora en el Hospital Regional Docente de Cajamarca.

A pesar de que existen ligeras diferencias entre los resultados obtenidos en los niveles de satisfacción laboral en relación a las dimensiones consideradas en el presente trabajo, observamos que no existen diferencias significativas entre el grupo control y el grupo experimental en los resultados diferenciales obtenidos

de las encuestas realizadas en el pre test, por lo que al ser las poblaciones estadísticamente homogéneas, encontramos que las variaciones en las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral tienen semejantes variaciones en ambos grupos, no habiendo una dimensión específica que determine un impacto determinante en el valor de satisfacción laboral global de los grupos.

Estos hallazgos coinciden con los encontrados en el estudio realizado por Lezama & Terán (2014), en Cajamarca, quienes señalaron que no necesariamente los aspectos económicos de retribución en el trabajo son los únicos que determinan un adecuado nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, pudiendo encontrarse niveles adecuados de satisfacción laboral independientemente del factor remuneración. Así mismo, los resultados están acorde a lo encontrado por Escalante (2017, en Lima, quien determinó que en toda organización los factores personales son pilares fundamentales en las organizaciones de salud por ser parte importante en la determinación de la satisfacción laboral, sin embargo, no necesariamente las actitudes positivas o negativas implican que el trabajador manifieste una adecuada satisfacción laboral; ya que esta puede estar influenciada por aspectos externos al trabajador, haciendo énfasis como se ve en los resultados obtenidos en el pre test en relación a la actitud hacia el trabajo por parte de los encuestados de ambos grupos, que el desempeño adecuado de los trabajadores si implica una mejor satisfacción laboral.

En relación al tercer objetivo específico, en relación a los resultados obtenidos en el post test, en la tabla N°11 en relación al grupo control tenemos que, el 60.5% de los colaboradores presentó un nivel medio de satisfacción laboral global; mientras que el 34,9% de ellos presenta un nivel de satisfacción laboral global alto, siendo sólo el 4,7% de los encuestados quienes tuvieron un nivel de satisfacción laboral global bajo, no registrándose para este grupo niveles de satisfacción laboral global muy bajo ni muy alto. Por otro lado; tenemos que, en el grupo experimental, el 63,3% de los colaboradores tuvieron un nivel de satisfacción laboral global alto, mientras que el 30% de estos obtuvieron un

puntaje congruente con una satisfacción laboral global media y sólo el 6,7% presentaron un nivel de satisfacción laboral global muy alta, no registrándose para este grupo niveles de satisfacción laboral global bajo ni muy bajo; teniendo ambos grupos una media promedio de satisfacción laboral global de 114,21 y 125,57 para el grupo control y grupo experimental respectivamente, con un $p < 0,05$ en la prueba t de igualdad de medias ($p = 0,001$) para poblaciones diferentes; es por ello que, en el post test se considera que existe una diferencia significativa entre ambos grupos en cuanto a las medias promedios de satisfacción laboral global.

Los hallazgos encontrados luego de la aplicación del estímulo son reforzados por la teoría de la satisfacción laboral planteada por Elton Mayo de las Relaciones Humanas en la mejora de la satisfacción laboral, señalando que al reforzar la necesidad percibida por el trabajador de ser aceptado y reconocido es de gran importancia para mejorar su satisfacción laboral, teniendo incluso más peso que los beneficios físicos o económicos. Los resultados obtenidos de la mejora de la satisfacción laboral coinciden con lo encontrado por Molero & otros (2015) en Venezuela, cuando señaló que la satisfacción laboral de los trabajadores estaba influenciada por el aspecto de no tener acceso a los procesos de capacitación y por la falta de gestión por parte de la empresa en los procesos de mejora de la calidad, de lo cual inducimos que, al haber hecho partícipes al grupo experimental de los procesos de capacitación en base al tema de mejora continua, este estímulo permitió mejorar la satisfacción laboral de los mismos.

En la tabla N°12, se presentan los niveles de satisfacción laboral en relación a las 5 dimensiones consideradas en la encuesta del post test, encontrándose en relación a la dimensión de actividad para el trabajo del grupo control que el 44,2% de los colaboradores presentaron un nivel de satisfacción laboral medio, en tanto que el 39,5% de ellos tuvieron un puntaje relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral, el 4,7% un nivel bajo y el 11,6% de los encuestados un nivel de satisfacción laboral muy alto. En cuanto al grupo experimental, el 66,7% de

los entrevistados tuvieron un resultado congruente con un nivel de satisfacción laboral alto en cuanto a la actividad en el trabajo, el 20% un nivel medio y el 13,3% un nivel de satisfacción laboral muy alto, no registrándose valores bajo y muy bajo de satisfacción en este grupo para esta dimensión. Asimismo; en la dimensión promoción, motivación y reconocimiento, se evidenció que en el grupo control el 39,5% de encuestados presentaron un nivel de satisfacción laboral medio, el 37,2% de los trabajadores tuvieron como resultado un nivel de satisfacción laboral alto, el 16,3% de los encuestados presentaron un nivel de satisfacción laboral bajo y el 7% de ellos un nivel muy alto de satisfacción; sin embargo; en el grupo experimental, el 46,7% tuvieron un resultado congruente con un nivel de satisfacción laboral alto, el 43,3% un resultado de satisfacción laboral medio, el 6,7% un nivel muy alto de satisfacción laboral y sólo el 3,3% un nivel bajo de satisfacción. En la tercera dimensión determinada por la relación con los pacientes; el 51,2% de los encuestados del grupo control tuvieron como resultado un nivel de satisfacción laboral medio, el 34,9% un nivel de satisfacción laboral alto, el 11,6% un nivel bajo y sólo el 2,3% un nivel muy alto de satisfacción laboral; no obstante, en el grupo experimental, el 53,3% tuvieron como resultado un nivel de satisfacción laboral medio, el 30% un nivel alto, el 10 % un nivel bajo y sólo el 6,7% un nivel muy alto en cuanto a la interacción con los pacientes del hospital. En la cuarta dimensión relacionada a la infraestructura y recursos para realizar las actividades, el grupo control presentó un 41,9% de incidencia con un nivel de satisfacción laboral bajo, el 32,6% tienen una satisfacción laboral media, el 23,3% un nivel alto de satisfacción laboral y sólo el 2,3% un nivel bajo de satisfacción laboral; mientras que, en el grupo experimental el 56,7% presentan un nivel medio de satisfacción laboral; el 23,3% de los encuestados tienen un nivel alto, el 16,7% un nivel bajo y sólo el 3,3% obtuvieron un puntaje congruente con un nivel muy alto de satisfacción en la dimensión de infraestructura y recursos para que desempeñen sus funciones en el hospital. Por último; en la quinta dimensión sobre calidad y oportunidad de mejora, en el grupo control, el 48,8% de los participantes presentaron una satisfacción laboral media, el 48,8% de los entrevistados una baja satisfacción laboral y el 2,3% una muy baja satisfacción laboral, no registrándose valores de satisfacción laboral alta y muy alta en este grupo en cuanto a esta dimensión; sin embargo, en el grupo experimental, el 63,3% de encuestados obtuvieron un puntaje de satisfacción

laboral correspondiente a valor medio, el 30% un nivel alto, el 3,3% un nivel de satisfacción laboral muy alto y el mismo 3,3% un nivel bajo de satisfacción; en la dimensión de calidad y oportunidad de mejora en el Hospital Regional Docente de Cajamarca.

A diferencia de los resultados encontrados en el pre test obtenidos en los niveles de satisfacción laboral en relación a las dimensiones consideradas en el presente trabajo, observamos que los resultados del post test tienen diferencias marcadas en los valores obtenidos de la satisfacción laboral en cuanto a sus dimensiones, teniendo una mayor diferencia en las dimensiones de actitud para el trabajo, infraestructura y recursos con los que se cuenta para realizar las actividades laborales y la dimensión sobre calidad y oportunidad de mejora, donde se observa que el puntaje de satisfacción laboral en el grupo control excede en más del 80% de incidencia en los niveles de alto y muy alto; en relación al puntaje de satisfacción laboral del grupo control que es liderado por los niveles alto y medio en más del 60% de incidencia, por lo que al ser las poblaciones estadísticamente homogéneas, encontramos que las variaciones en las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral han sufrido cambios en el grupo experimental luego de aplicar el estímulo.

Estos hallazgos concuerdan con; Pablos (2016) quien determina que las dimensiones de la satisfacción laboral son factores indispensables ya que tiene un impacto significativo al mejorar el ambiente donde desempeñan sus funciones con lo que se logra incrementar la satisfacción en cada uno de ellos. Estos resultados concuerdan con Fuentes (2012); quien determina que los trabajadores deben tener un alto grado de satisfacción en el trabajo ya que invierten su tiempo y se sumergen en él; es por ello por lo que es fundamental que reciban capacitaciones que ayuden a la mejora en el área en la que laboran.

Con respecto al cuarto objetivo específico; en la tabla N° 13, se identifica que luego de la aplicación del estímulo de capacitación de formación de

autoevaluadores para la implementación del proceso de autoevaluación para la acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca, se incrementó la satisfacción laboral del grupo experimental en comparación al grupo control con un nivel de significancia de $0,001 < 0,05$, ya que a diferencia de las medias obtenidas en el pre test que fueron significativamente semejantes, ha habido un incremento de la media de la satisfacción laboral del grupo experimental de 118,20 a 125,27, incrementándose en 7 puntos porcentuales luego del estímulo aplicado de capacitación, lo que determinó que los valores medios del post test sean significativamente diferentes. Así mismo, se determina que a pesar de que la satisfacción laboral global tiene un nivel alto en el grupo control en ambos momentos, este no ha sufrido incremento ni descenso significativo entre el pre test y el post test, habiendo tenido una media promedio de 116,42 en el pretest y 114,21 en el post test.

Estos hallazgos concuerdan con lo detallado por Verdugo (2017) en Ecuador, cuando señaló que el proceso de acreditación de las instituciones que se dedican a brindar servicios de salud tiene la necesidad imperiosa del involucramiento del personal de salud en los procesos de mejora de la calidad; tomando en consideración junto a ello, lo descrito por León (2017) en Chiclayo, cuando señala que una satisfacción laboral positiva de los trabajadores de salud conlleva a obtener un alto grado de calidad en los servicios brindados.

Del mismo modo; concuerdan con Molero & y otros (2015), quien resaltó la importancia del involucramiento de los trabajadores a través de estrategias de motivación, incentivos y capacitación del personal de salud para lograr mejorar la satisfacción laboral del usuario interno, lo que determina que al haber involucrado al personal de salud en el proceso de autoevaluación para la acreditación del Hospital II EsSalud Cajamarca con un estímulo de capacitación, se permitió al mismo tiempo mejorar la satisfacción laboral de los mismos. Los resultados son concordantes con lo hallado por Pablos (2016), en España, al señalar que la necesidad de una organización funcional, determinada en este caso por la formalización de un estímulo de capacitación para la mejora de

procesos, es un factor determinante para mejorar la satisfacción laboral. Los resultados son coherentes con lo hallado por Saavedra (2014) en Chile, al determinar que uno de los principales factores para la gestión de la mejora continua aunada al incremento de la satisfacción laboral es la política de comunicación diversa y exhaustiva que llegue a todos los niveles de la organización. Finalmente concuerda con Abanto (2017) en Trujillo, cuando señala que el compromiso de la institución con la comunicación a través de capacitaciones con los trabajadores y el involucramiento de éstos permite mejorar la satisfacción laboral.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

Se logró capacitar a 30 trabajadores de salud, lo cuales fueron formados como autoevaluadores del proceso de acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca, obteniéndose como producto final el plan de autoevaluación de acreditación en calidad aprobado por el equipo conformado, los mismos que recibieron capacitaciones en los siguientes temas: a) Procesos de los sistemas de salud, b) Norma Técnica de Acreditación en Salud N° 050, c) Sistema de Gestión de la Calidad, d) Plan de Autoevaluación para la Acreditación y e) Listado de estándares de calidad.

Se analizó la satisfacción laboral en los grupos experimental y control, antes de la aplicación del estímulo, encontrándose que el nivel de satisfacción que predominó fue el de alto en el grupo control (46.5%), en cambio en el grupo experimental el 53,3% de los colaboradores demostraron un nivel de satisfacción medio, además no se encontró diferencias estadísticas significativas en la conformación de los grupos ($t=0,423$; $p=0,674$); en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral se encontró que en el grupo control las dimensiones de actividad en el trabajo y promoción, motivación y reconocimiento tienen un nivel de satisfacción alta; mientras que en el grupo experimental sólo la dimensión de actividad en el trabajo obtuvo un nivel de satisfacción alta (60,0%).

Se cuantificó la satisfacción laboral del grupo control y del grupo experimental posterior a la aplicación del estímulo; encontrándose que en el grupo control predominó una satisfacción laboral de nivel medio (60,5%); sin embargo, en el grupo experimental; se observó que el 63,3% presentó un nivel alto de satisfacción laboral; además en las dimensiones de la satisfacción laboral se observó que en el grupo control predominó el nivel de satisfacción medio, mientras que en el grupo experimental el nivel de satisfacción que predominó fue el de alto y medio.

Se demostró que la formación de autoevaluadores del Hospital II EsSalud Cajamarca como parte del proceso de Autoevaluación de Acreditación en Calidad, mejoró la satisfacción laboral del grupo de trabajadores capacitados y considerados como grupo experimental, en comparación al grupo control del Hospital II EsSalud Cajamarca que no tuvo acceso a la capacitación en formación de autoevaluadores, encontrándose una diferencia significativa entre la satisfacción laboral del grupo experimental y del grupo control después de aplicar el estímulo para el incremento de la satisfacción laboral ($0,001 < 0,05$).

Se elaboró el Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca con la participación de los 30 autoevaluadores formados en la capacitación correspondiente; se consideró para la elaboración de éste la selección de los macroprocesos, estándares y criterios correspondientes a la categoría actual de la IPRESS, siendo finalmente aprobado por todos los autoevaluadores formados en la última sesión programada en la propuesta de capacitación.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la oficina de calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca y a los jefes de los diferentes departamentos, promover a través de un plan comunicacional la importancia de la autoevaluación y acreditación del establecimiento de salud, para la mejora continua de la satisfacción del usuario externo; pero tomando como pilar la satisfacción laboral, para consolidar un trabajo de mejor calidad y reconocimiento.
2. Se sugiere a la oficina de calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca, continuar con la formación de autoevaluadores y categorizadores de la IPRESS, afianzando las destrezas necesarias para lograr una cultura de calidad; en coordinación o alianza con la oficina de calidad del nivel central, con la Dirección de Servicios de Salud de la DIRESA Cajamarca y con la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), con la finalidad de generar mayor inquietud por la formación continua y perfeccionamiento.
3. Se sugiere a la Dirección Médica del Hospital II EsSalud Cajamarca en coordinación con la jefatura de calidad, dar las facilidades correspondiente para que el Plan de Autoevaluación actualmente aprobado, pueda ser perfeccionado en las fechas establecidas y al mismo tiempo poder ser aplicado, con la finalidad de obtener el puntaje del proceso de autoevaluación para la acreditación en calidad; lo cual permitirá contar con una herramienta de gestión adecuada para futuros planes de mejora continua.

CAPITULO VII: PROPUESTA

1 Título de la Prepuesta: Programa de Capacitación para la Formación de Autoevaluadores de Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca - 2018.

2 Introducción:

El presente plan de capacitación para formar autoevaluadores del Hospital II EsSalud Cajamarca que participarán en la implementación del proceso de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad, ha sido formulado con la intención de iniciar el camino de mejora continua hacia el cumplimiento de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica de Acreditación vigentes, tomando en consideración que la necesidad imperante de trabajar bajo ciertos estándares de calidad va a permitir que se planteen estrategias adecuadas para lograr a mediano o largo plazo el cumplimiento de las mismas.

3 Fundamentación:

El presente plan de capacitación ha sido formulado basándose en la literatura revisada en el Marco Teórico de la presente tesis, sustentando en resumen que para que una Institución Prestadora de Servicios de Salud como el Hospital II EsSalud Cajamarca pueda cumplir con los objetivos de servicio y mejoras en la atención al cliente externo, ha de mejorar primero la satisfacción laboral del usuario interno.

Es necesario mencionar que hasta la fecha no existe documentación escrita de la implementación del proceso de autoevaluación para la acreditación en salud del Hospital II EsSalud Cajamarca, no habiéndose realizado la aplicación del cotejo de comparación de los procesos ejecutados en el Hospital con los estándares de calidad descritos en la Norma Técnica de Acreditación, por tanto, a la fecha no existe el diagnóstico situacional del puntaje real alcanzado por esta IPRESS en el cumplimiento de los estándares de calidad para determinar la brecha existente para alcanzar el 85% mínimo que determina la norma para poder acreditar en calidad.

Por tanto, el presente planteamiento está fundamentado en la necesidad de formar autoevaluadores en el conocimiento técnico de la norma técnica de acreditación en calidad con la intención de aprobar como producto final el Plan de Autoevaluación de la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca, siendo este el primer paso en el proceso de Autoevaluación para la Acreditación.

El planteamiento de esta propuesta es la herramienta de estímulo para comprobar que, si capacito al personal en los conocimientos técnicos de los procesos de mejora continua a través de la implementación de la Acreditación en Calidad, la satisfacción laboral del trabajador mejoraría, al sentirse involucrado en la gestión institucional y sentir que el trabajo que realiza es determinante en la mejora de los procesos del hospital.

Para ello, esta propuesta de trabajo sólo ha considerado como estímulo la capacitación en los procesos de calidad para formarse como autoevaluado, debido a que no se han contemplado ningún otro estímulo por asistir a las reuniones programadas, tales como: refrigerios, devolución de días u horas por capacitación o algún beneficio económico.

4 Objetivos:

Objetivo General:

Mejorar la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital II EsSalud Cajamarca formándolos como autoevaluadores de la implementación de la Autoevaluación en Calidad.

5 Estrategias de la propuesta:

Fecha: 27 de Junio del 2018.	Hora: Grupo 1: 11:10 a.m. a 11:30 a.m. Grupo 2: 4:25 p.m. a 4:42 p.m.	Lugar: Auditorio de Capacitación del Hospital II EsSalud Cajamarca.
Título del tema/ Denominación.	Estrategia 1: Motivación sobre el por qué es importante la implementación de la medición del cumplimiento de los estándares de calidad determinados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo en el Hospital II EsSalud Cajamarca a través del proceso de Autoevaluación.	
Objetivo:	Motivar al personal de salud a participar en el proceso de autoevaluación del Hospital II EsSalud Cajamarca para culminar la capacitación en el proceso de formación como autoevaluador de acreditación.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i> Se entregó material impreso y se colgó las presentaciones en el medio de comunicación virtual institucional del EsSalud. (ANEXO 7).</p> <p>A. Preguntas claves a los asistentes: ¿Por qué es importante autoevaluarse en los aspectos de calidad? ¿Estamos comprometidos con los procesos de calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca? ¿Somos parte del proceso de mejora de calidad en las atenciones brindadas en el Hospital II EsSalud Cajamarca?</p> <p><i>Desarrollo:</i> A. Empezar la presentación del desarrollo del tema. (ANEXO 7).</p> <p><i>Cierre:</i> A. Preguntar y resolver dudas del público. B. Hacer una reflexión final para que se comprenda la necesidad de que el personal de salud participe en los procesos de mejora de la calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca, iniciando por obtener el Plan de Autoevaluación del Hospital II EsSalud Cajamarca.</p>	<p><i>Recursos y materiales:</i> <i>Proyector</i> <i>Material Impreso.</i> <i>Presentación.</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia.</i> <i>Video.</i> <i>Presentación aprobada por la Oficina de Calidad del ESSALUD.</i></p>	

Ficha de observación estrategia 1:

Fecha: Jueves 27 de Junio: Primer grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	11: 10 a.m.	Nro. de asistentes	25 asistentes.
Actividades	Se formularon preguntas de motivación para explicar brevemente la importancia de participar en el proceso de autoevaluación para la acreditación del Hospital II EsSalud Cajamarca.		Verificación (cumplimiento)
1. Se pasó la lista de asistentes			SI
2. Mostraron resistencia al registrarse			NO
3. Entrega de material impreso			SI
4. Hora de inicio de la presentación			11:10 a.m.
5. Realizaron preguntas los asistentes			SI
Cierre			
Hora de término de la estrategia			11: 29 a.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			25 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 1 trabajador de salud que no había sido designado como autoevaluador en una primera instancia.			

Fecha: Jueves 27 de Junio: Segundo Grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	4: 25 p.m.	Nro. de asistentes	20 asistentes.
Actividades	Se formularon preguntas de motivación para explicar brevemente la importancia de participar en el proceso de autoevaluación para la acreditación del Hospital II EsSalud Cajamarca.		Verificación (cumplimiento)
1. Se pasó la lista de asistentes			SI
2. Mostraron resistencia al registrarse			NO
3. Entrega de material impreso			SI
4. Hora de inicio de la presentación			4:25 p.m.
5. Realizaron preguntas los asistentes			SI (REGISTRADAS EN EL VIDEO)
Cierre			
Hora de término de la estrategia			4: 42 p.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			20 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 10 trabajadores de salud que no habían sido designados como autoevaluadores en una primera instancia.			
ASISTENTES:	EN LA MAÑANA 25 ASISTENTES. EN LA TARDE 20 ASISTENTES.		TOTAL 45 ASISTENTES.

Fecha: 27 de Junio del 2018.	Hora: Grupo 1: 11:30 a.m. a 12:10 p.m. Grupo 2: 4:45 p.m. a 5:30 p.m.	Lugar: Auditorio de Capacitación del Hospital II EsSalud Cajamarca.
Título del tema/ Denominación.	Estrategia 2: Exposición: ¿QUÉ ES UN PROCESO?	
Objetivo:	Capacitar a los trabajadores de salud en la definición de los procesos relacionados en el sector salud, permitiendo identificar las partes correspondientes a un proceso en relación con la mejora de la calidad.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i> Se entregó material impreso y se colgó las presentaciones en el medio de comunicación virtual institucional del EsSalud. (ANEXO 7).</p> <p>Preguntas claves a los asistentes: ¿Qué es un proceso? ¿Cuáles son las partes de un proceso? ¿Cómo están relacionados los procesos en las actividades de salud? ¿Por qué son importantes los procesos en la gestión de la calidad?</p> <p><i>Desarrollo:</i> A. <i>Empezar la presentación del desarrollo del tema.</i> (ANEXO 7).</p> <p><i>Cierre:</i> A. Preguntar y resolver dudas del público. B. Hacer una reflexión final para que se comprenda la necesidad de entender que la Gestión por Procesos permite identificar errores y una vez identificados, proponer estrategias de mejora para lograr un producto de calidad como resultado del proceso. Para ello, el elaborar el Plan de Autoevaluación del Hospital II EsSalud Cajamarca permitirá obtener un diagnóstico bases de los procesos de la IPRESS.</p>	<p><i>Recursos y materiales:</i> Proyector. Material Impreso. Presentación.</p>
Anexos	<i>Lista de asistencia.</i> <i>Video.</i> <i>Presentación aprobada por la Oficina de Calidad del ESSALUD.</i>	

Ficha de observación estrategia 2:

Fecha: Jueves 27 de Junio: Primer grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	11 : 30 a.m.	Nro. de asistentes	25 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de ¿Qué es un Proceso?, relacionado a la mejora de la calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes.			SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse.			NO
3.- Entrega de material impreso.			SI
4.- Hora de inicio de la presentación.			11:30 a.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes.			SI
Cierre			
Hora de término de la estrategia			12: 10 p.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			25 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 1 trabajador de salud que no había sido designado como autoevaluador en una primera instancia.			

Fecha: Jueves 27 de Junio: Segundo Grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	4: 45 p.m.	Nro. de asistentes	20 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de ¿Qué es un Proceso?, relacionado a la mejora de la calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes			SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse			NO
3.- Entrega de material impreso			SI
4.- Hora de inicio de la presentación			4:45 p.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes			SI (REGISTRADAS EN EL VIDEO)
Cierre			
Hora de término de la estrategia			5: 30 p.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			20 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 10 trabajadores de salud que no habían sido designados como autoevaluadores en una primera instancia.			
ASISTENTES:	EN LA MAÑANA 25 ASISTENTES. EN LA TARDE 20 ASISTENTES.		TOTAL 45 ASISTENTES. 35 DEL GRUPO EXPERIMENTAL

Fecha: 27 de Junio del 2018.	Hora: Grupo 1: 12:10 a.m. a 13:10 p.m. Grupo 2: 5:30 p.m. a 6:30 p.m.	Lugar: Auditorio de Capacitación del Hospital II EsSalud Cajamarca.
Título del tema/ Denominación.	Estrategia 3: Exposición: ACREDITACIÓN DE IPRESS: DECRETO SUPREMO N° 013 DE HABILITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, N.T.S. N° 021 DE CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y N.T.S. N° 050 SOBRE ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO.	
Objetivo:	Capacitar a los trabajadores de salud en la Norma Técnica de Acreditación de IPRESS N° 050 Vol-02 del Ministerio de Salud.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i> Se entregó material impreso y se colgó las presentaciones en el medio de comunicación virtual institucional del EsSalud. (ANEXO 7).</p> <p>A. Preguntas claves a los asistentes: ¿Qué es la Acreditación de Instituciones Prestadores de Servicios de Salud (IPRESS)? ¿Qué es la Habilitación de IPRESS? ¿Qué es la Categorización de las IPRESS? ¿Qué es la autoevaluación de la acreditación de IPRESS? ¿Cuál es la situación del Hospital II EsSalud Cajamarca con relación al cumplimiento de la norma técnica 050 de acreditación de IPRESS?</p> <p><i>Desarrollo:</i> A. Empezar la presentación del desarrollo del tema. (ANEXO 7)</p> <p><i>Cierre:</i> A. Preguntar y resolver dudas del público. B. Hacer una reflexión final para que se comprenda la necesidad de elaborar el Plan de Autoevaluación del Hospital II EsSalud Cajamarca y formarse como autoevaluador.</p>	<p><i>Recursos y materiales:</i> <i>Proyector.</i> <i>Material Impreso.</i> <i>Presentación.</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia.</i> <i>Video.</i> <i>Presentación aprobada por la Oficina de Calidad del ESSALUD.</i></p>	

Ficha de observación estrategia 3:

Fecha: Jueves 27 de Junio: Primer grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	12: 10 a.m.	Nro. de asistentes	25 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud: Decreto Supremo N° 013 de Habilitación de Establecimientos de Salud, N.T.S. N° 021 de Categorización de Establecimientos de Salud y la N.T.S. N° 050 sobre Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes.			SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse.			NO
3.- Entrega de material impreso.			SI
4.- Hora de inicio de la presentación.			12:10 a.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes.			SI
Cierre			
Hora de término de la estrategia			13: 10 p.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			23 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 1 trabajador de salud que no había sido designado como autoevaluador en una primera instancia, sin embargo, dos se retiraron antes de terminar la capacitación, uno que no conformaba el grupo experimental y otro que conformaba el grupo experimental.			
Fecha: Jueves 27 de Junio: Segundo Grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	5: 30 p.m.	Nro. de asistentes	19 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud: Decreto Supremo N° 013 de Habilitación de Establecimientos de Salud, N.T.S. N° 021 de Categorización de Establecimientos de Salud y la N.T.S. N° 050 sobre Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes			SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse			NO
3.- Entrega de material impreso			SI
4.- Hora de inicio de la presentación			5:30 p.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes			SI (REGISTRADAS EN EL VIDEO)
Cierre			
Hora de término de la estrategia			6: 30 p.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			13 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 9 trabajadores de salud que no habían sido designados como autoevaluadores en una primera instancia, así mismo, se retiraron 8 asistentes 25 minutos antes del término de la reunión, dos que pertenecían al grupo experimental y seis que no conformaba parte del grupo experimental.			

ASISTENTES QUE TERMINARON LA CAPACITACIÓN:	EN LA MAÑANA 23 ASISTENTES. EN LA TARDE 13 ASISTENTES.	TOTAL 44 ASISTENTES. 33 DEL GRUPO EXPERIMENTAL
Fecha: 28 de Junio del 2018.	Hora: Grupo 1: 11:10 a.m. a 12:00 m. Grupo 2: 4:25 p.m. a 5:15 p.m.	Lugar: Auditorio de Capacitación del Hospital II EsSalud Cajamarca.
Título del tema/ Denominación.	Estrategia 4: Tema: Sistema de Gestión de la Calidad.	
Objetivo:	Capacitar al personal de salud en la necesidad de identificar la interrelación existente en los procesos de los servicios de salud y los momentos que conforman cada uno de éstos, con la finalidad de buscar mejoras en la calidad de los servicios.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i> Se entregó material impreso y se colgó las presentaciones en el medio de comunicación virtual institucional del EsSalud. (ANEXO 7).</p> <p>A. Preguntas claves a los asistentes: ¿Por qué es importante buscar un sistema de Gestión de la Calidad en el Hospital II EsSalud Cajamarca? ¿Por qué es importante identificar los diferentes procesos que se dan en los servicios de salud del Hospital II EsSalud Cajamarca? ¿Por qué es importante identificar los diferentes momentos de los servicios de salud y cómo se encuentran interrelacionados en el Hospital II EsSalud Cajamarca?</p> <p><i>Desarrollo:</i> A. <i>Empezar la presentación del desarrollo del tema.</i> (ANEXO 7.)</p> <p><i>Cierre:</i> A. Preguntar y resolver dudas del público. B. Hacer una reflexión final para que se comprenda la necesidad de formarse como autoevaluador para tener conocimiento de los procesos que implican mejora de la calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca.</p>	<p><i>Recursos y materiales:</i> <i>Proyector.</i> <i>Material Impreso.</i> <i>Presentación.</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia.</i> <i>Video.</i> <i>Presentación aprobada por la Oficina de Calidad del ESSALUD.</i></p>	

Ficha de observación estrategia 4:

Fecha: Viernes 28 de Junio: Primer grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	11: 10 a.m.	Nro. de asistentes	24 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de Sistema de Gestión de la Calidad.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes			SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse			NO
3.- Entrega de material impreso			SI
4.- Hora de inicio de la presentación			11:10 a.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes			SI
Cierre			
Hora de término de la estrategia			12: 00 m.
Número de asistentes al final de la estrategia			23 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la asistencia de cuatro trabajadores que no conformaban parte del grupo experimental.			

Fecha: Viernes 28 de Junio: Segundo Grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	4: 25 p.m.	Nro. de asistentes	12 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de Sistema de Gestión de la Calidad.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes			SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse			NO
3.- Entrega de material impreso			SI
4.- Hora de inicio de la presentación			4:25 p.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes			SI (REGISTRADAS EN EL VIDEO)
Cierre			
Hora de término de la estrategia			5: 15 p.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			12 asistentes.
Observaciones: Sólo participaron 12 trabajadores del grupo experimental.			
ASISTENTES QUE TERMINARON LA CAPACITACIÓN:	EN LA MAÑANA 24 ASISTENTES. EN LA TARDE 12 ASISTENTES.	TOTAL 36 ASISTENTES. 32 DEL GRUPO EXPERIMENTAL	

Fecha: 28 de Junio del 2018.	Hora: Grupo 1: 12:00 m. a 12:25 p.m. Grupo 2: 5:15 p.m. a 5:40 p.m.	Lugar: Auditorio de Capacitación del Hospital II EsSalud Cajamarca.
Título del tema/ Denominación.	Estrategia 5: Exposición: GUÍA TÉCNICA DEL AUTOEVALUADOR.	
Objetivo:	Capacitar a los trabajadores de salud en la forma correcta de aplicar la medición del cumplimiento de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i> Se entregó material impreso y se colgó las presentaciones en el medio de comunicación virtual institucional del EsSalud. (ANEXO 7).</p> <p>A. Preguntas claves a los asistentes: ¿Qué la autoevaluación? ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades del autoevaluador? ¿Cómo debe de elaborarse un Plan de autoevaluación?</p> <p><i>Desarrollo:</i> A. <i>Empezar la presentación del desarrollo del tema.</i></p> <p>ANEXO 7.</p> <p><i>Cierre:</i> A. Preguntar y resolver dudas del público. B. Hacer una reflexión final para que se comprenda la necesidad de adquirir ciertas capacidades para elaborar un Plan de Autoevaluación y Aplicar el cotejo del cumplimiento de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica de Acreditación.</p>	<p><i>Recursos y materiales:</i> <i>Proyector.</i> <i>Material Impreso.</i> <i>Presentación.</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia.</i> <i>Video.</i> <i>Presentación aprobada por la Oficina de Calidad del ESSALUD.</i></p>	

Ficha de observación estrategia 5:

Fecha: Viernes 28 de Junio: Primer grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	12: 00 m.	Nro. de asistentes	20 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de la Guía del Autoevaluador para el proceso de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes.			SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse.			NO
3.- Entrega de material impreso.			SI
4.- Hora de inicio de la presentación.			12:00 m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes.			SI
Cierre			
Hora de término de la estrategia			12: 25 p.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			20 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 20 trabajadores de salud que pertenecieron al grupo experimental.			

Fecha: Viernes 28 de Junio: Segundo Grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	5: 15 p.m.	Nro. de asistentes	10 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de la Guía del Autoevaluador para el proceso de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes			SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse			NO
3.- Entrega de material impreso			SI
4.- Hora de inicio de la presentación			5:15 p.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes			SI (REGISTRADAS EN EL VIDEO)
Cierre			
Hora de término de la estrategia			5: 40 p.m.
Número de asistentes al final de la estrategia			10 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 10 trabajadores de salud que pertenecieron al grupo experimental designado para formarse como autoevaluadores.			
ASISTENTES QUE TERMINARON LA CAPACITACIÓN:	EN LA MAÑANA 20 ASISTENTES. EN LA TARDE 10 ASISTENTES.		TOTAL 30 ASISTENTES. 30 DEL GRUPO EXPERIMENTAL

Fecha: 28 de Junio del 2018.	Hora: Grupo 1: 12:30 p.m. a 13:00 p.m. Grupo 2: 5:40 p.m. a 6:10 p.m.	Lugar: Auditorio de Capacitación del Hospital II EsSalud Cajamarca.
Título del tema/ Denominación.	Estrategia 6: Exposición: ESTRUCTURA DEL LISTADO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD APROBADOS POR LA NORMA TÉCNICA Nº 050 DE ACREDITACIÓN DE IPRESS.	
Objetivo:	Capacitar a los trabajadores de salud en la estructura de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica Nº 050 de Acreditación.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i> Se entregó material impreso y se colgó las presentaciones en el medio de comunicación virtual institucional del EsSalud. (ANEXO 7).</p> <p>A. Preguntas claves a los asistentes: ¿Qué es un estándar de calidad contemplado en la Norma Técnica Nº 050 de Acreditación? ¿Cuál es la estructura de un estándar de calidad? ¿Qué es un macroproceso? ¿Cuáles son los macroprocesos y los estándares de calidad que corresponden al proceso de autoevaluación de un Hospital de Categoría II-2?</p> <p><i>Desarrollo:</i> A. <i>Empezar la presentación del desarrollo del tema.</i> ANEXO 7.</p> <p><i>Cierre:</i> A. Preguntar y resolver dudas del público. B. Hacer un repaso final para que se comprenda la estructura de un estándar de calidad y los macroprocesos que corresponden al procesos de autoevaluación de un Hospital II-2 aprobados en la Norma Técnica de Acreditación.</p>	<p><i>Recursos y materiales:</i> <i>Proyector.</i> <i>Material Impreso.</i> <i>Presentación.</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia.</i> <i>Video.</i> <i>Presentación aprobada por la Oficina de Calidad del ESSALUD.</i></p>	

Ficha de observación estrategia 6:

Fecha: Viernes 28 de Junio: Primer grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	12: 30 m.	Nro. de asistentes	20 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de estructura de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes.		SI	
2.- Mostraron resistencia al registrarse.		NO	
3.- Entrega de material impreso.		SI	
4.- Hora de inicio de la presentación.		12:00 m.	
5.- Realizaron preguntas los asistentes.		SI	
Cierre			
Hora de término de la estrategia		13: 00 p.m.	
Número de asistentes al final de la estrategia		20 asistentes.	
Observaciones: Se tuvo la participación de 16 trabajadores de salud que pertenecieron al grupo experimental, con relación al total de 23 autoevaluadores que asistieron a la primera capacitación programada para la presente fecha.			

Fecha: Viernes 28 de Junio: Segundo Grupo.			
Hora de inicio de la estrategia	5: 40 p.m.	Nro. de asistentes	10 asistentes.
Actividades	Se expuso el tema de estructura de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación.		Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes		SI	
2.- Mostraron resistencia al registrarse		NO	
3.- Entrega de material impreso		SI	
4.- Hora de inicio de la presentación		5:40 p.m.	
5.- Realizaron preguntas los asistentes		SI (REGISTRADAS EN EL VIDEO)	
Cierre			
Hora de término de la estrategia		6: 10 p.m.	
Número de asistentes al final de la estrategia		10 asistentes.	
Observaciones: Se tuvo la participación de 10 trabajadores de salud que pertenecieron al grupo experimental designado para formarse como autoevaluadores, observándose que uno de ellos se reincorporó nuevamente a la capacitación final.			
ASISTENTES QUE TERMINARON LA CAPACITACIÓN:	EN LA MAÑANA 20 ASISTENTES. EN LA TARDE 10 ASISTENTES.	TOTAL 30 ASISTENTES. 30 DEL GRUPO EXPERIMENTAL	

Fecha: 02 de Julio del 2018.	Hora: Grupo Único: 9:30 a.m. a 11:30 a.m.	Lugar: Auditorio de Capacitación del Hospital II EsSalud Cajamarca.
Título del tema/ Denominación.	Estrategia 7: Taller: Taller de aprendizaje de cómo se debe de aplicar el cotejo del cumplimiento de estándares de calidad.	
Objetivo:	Capacitar a los trabajadores de salud en la forma correcta de cotejar los valores obtenidos del cumplimiento de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Repaso de la estructura del listado de macroprocesos, estándares de calidad y criterios de evaluación. B. Formación de Grupos de Trabajo. C. Exposición del resultado del taller. <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Empezar la presentación del desarrollo del taller. <p style="text-align: center;"><i>ANEXO 7.</i></p> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Preguntar y resolver dudas del público. B. Hacer un repaso final para que se comprenda la forma correcta del cotejo de los puntajes correspondientes a la evaluación de los estándares de calidad y los macroprocesos que corresponden a los procesos de autoevaluación de un Hospital II-2 aprobados en la Norma Técnica de Acreditación. 	<p><i>Recursos y materiales:</i></p> <p><i>Proyector.</i></p> <p><i>Material Impreso.</i></p> <p><i>Presentación.</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia.</i></p> <p><i>Video.</i></p> <p><i>Estándares de calidad utilizados para el taller.</i></p>	

Ficha de observación estrategia 7:

Fecha: Lunes 02 de julio: Grupo único.		
Hora de inicio de la estrategia	9:30 a.m.	Nro. de asistentes de 30 asistentes.
Actividades	Se desarrolló el taller de capacitación a los trabajadores de salud en la forma correcta de cotejar los valores obtenidos del cumplimiento de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación.	Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes.		SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse.		NO
3.- Entrega de material impreso.		SI
4.- Hora de inicio del taller.		9:30 a.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes.		SI
Cierre		
Hora de término de la estrategia		11: 30 a.m.
Número de asistentes al final de la estrategia		30 asistentes.
Observaciones: Se tuvo la participación de 30 trabajadores de salud que pertenecieron al grupo experimental, con relación al total de 35 autoevaluadores que asistieron a la primera capacitación programada para la presente fecha.		

ASISTENTES QUE TERMINARON TALLER:	GRUPO ÚNICO.	TOTAL 30 ASISTENTES. 30 DEL GRUPO EXPERIMENTAL
-----------------------------------	--------------	---

Fecha: 03 de Julio del 2018.	Hora: Grupo 1: 9:30 a.m. a 11:45 a.m.	Lugar: Auditorio de Capacitación del Hospital II EsSalud Cajamarca.
Título del tema/ Denominación.	Estrategia 8: Taller para aprobación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca - 2018.	
Objetivo:	Aprobar el Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca por el equipo de autoevaluadores conformado en las capacitaciones.	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Breve resumen de la capacitación de autoevaluadores para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca. B. Presentación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad, formulado. C. Elección del coordinador del equipo de autoevaluadores D. Conformación de los grupos de trabajo. E. Aprobación del Plan y firma de los asistentes en el Plan de Autoevaluación. <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A. <i>Desarrollo del taller.</i> <u>ANEXO 7</u> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> A. Preguntar y resolver dudas del público. B. Coordinación de actividades posteriores para plantear el segundo paso de Aprobación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad. 	<p><i>Recursos y materiales:</i></p> <p><i>Proyector.</i></p> <p><i>Material Impreso.</i></p> <p><i>Presentación.</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia.</i></p> <p><i>Video.</i></p> <p><i>Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca. ANEXO 7.</i></p>	

Ficha de observación estrategia 8:

Fecha: Martes 03 de julio: Grupo único.		
Hora de inicio de la estrategia	9:30 a.m.	Nro. de asistentes de 30 asistentes.
Actividades	Se desarrolló el taller para aprobar el Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca por el equipo de autoevaluadores conformado en las capacitaciones.	Verificación (cumplimiento)
1.- Se pasó la lista de asistentes.		SI
2.- Mostraron resistencia al registrarse.		NO
3.- Entrega de material impreso.		SI
4.- Hora de inicio del taller.		9:30 a.m.
5.- Realizaron preguntas los asistentes.		SI
Cierre		
Hora de término de la estrategia		11: 45 a.m.
Número de asistentes al final de la estrategia		30 asistentes.
Observaciones: Se obtuvo como producto del taller la aprobación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del Hospital II EsSalud Cajamarca -2018.		

ASISTENTES QUE TERMINARON TALLER:	GRUPO ÚNICO.	TOTAL 30 ASISTENTES. 30 DEL GRUPO EXPERIMENTAL
-----------------------------------	--------------	--

6. Presupuesto de la propuesta:

Nº	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO DE JUNIO A JULIO 2018						PRECIO	RESPONSABLE
			JUNIO				JULIO			
			27M	27T	28M	28T	2	3		
1	Motivación sobre el por qué es importante la implementación de la medición del cumplimiento de los estándares de calidad determinados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo en el Hospital II EsSalud Cajamarca a través del proceso de Autoevaluación.	Se formularon preguntas de motivación para explicar brevemente la importancia de participar en el proceso de autoevaluación para la acreditación del Hospital II EsSalud Cajamarca.	X	X					S/. 250	MAESTRANTE
2	Exposición: ¿QUÉ ES UN PROCESO?	Se expuso el tema de ¿Qué es un Proceso?, relacionado a la mejora de la calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca.	X	X					S/. 250	MAESTRANTE
3	Exposición: ACREDITACIÓN DE IPRESS: DECRETO SUPREMO N° 013 DE HABILITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD, N.T.S. N° 021 DE CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y N.T.S. N° 050 SOBRE ACREDITACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SERVICIOS MÉDICOS DE APOYO.	Se expuso el tema de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud: Decreto Supremo N° 013 de Habilitación de Establecimientos de Salud, N.T.S. N° 021 de Categorización de Establecimientos de Salud y la N.T.S. N° 050 sobre Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.	X	X					S/. 250	MAESTRANTE

4	Tema: Sistema de Gestión de la Calidad.	Se expuso el tema de Sistema de Gestión de la Calidad.			X	X			S/. 250	MAESTRANTE
5	Exposición: GUÍA TÉCNICA DEL AUTOEVALUADOR.	Se expuso el tema de la Guía del Autoevaluador para el proceso de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.			X	X			S/. 250	MAESTRANTE
6	Exposición: ESTRUCTURA DEL LISTADO DE ESTÁNDARES DE CALIDAD APROBADOS POR LA NORMA TÉCNICA N° 050 DE ACREDITACIÓN DE IPRESS.	Se expuso el tema de estructura de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación.			X	X			S/. 250	MAESTRANTE
7	Taller: Taller de aprendizaje de cómo se debe de aplicar el cotejo del cumplimiento de estándares de calidad.	Se desarrolló el taller de capacitación a los trabajadores de salud en la forma correcta de cotejar los valores obtenidos del cumplimiento de los estándares de calidad aprobados en la Norma Técnica N° 050 de Acreditación.					X		S/. 200	MAESTRANTE
8	Taller para aprobación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca - 2018.	Se desarrolló el taller para aprobar el Plan de Autoevaluación para la Acreditación en Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca por el equipo de autoevaluadores conformado en las capacitaciones.						X	S/. 200	MAESTRANTE

CAPITULO VIII: REFERENCIAS

- Abanto, S. (2017). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2881/1/RE_PSICO_SU_SAN.ABANTO_COMPROMISO.ORGANIZACIONAL_DATOS.PDF
- Acreditadas global (20 de julio del 2018). ¿Cómo contribuye la Acreditación a la mejorar y elevar la Calidad de la Atención en Salud? Obtenido de: <http://acreditadasglobal.org/mejoraryelevar/>
- Bobbio, L., & Ramos, W. (2013). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital*. Lima-Perú. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>
- Blum, M, & Naylor (1976). *Psicología industrial (Sus fundamentos teóricos y sociales)*. Editorial Trillas. México.
- Cassano, L., Rivas, J. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral por el personal de enfermería del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen- Lima, 2014*. Tesis posgrado. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4931/Cassano_MLM-Rivas_FJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chian, M, Rodrigo J & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Editorial Universidad Pontificia ICAI ICADE. https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=Chiang,+Rodrigo,+%26+Nu%C3%B1ez,+2010&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjYruqMteXcAhUE0FkKHYYMmBjkQ6AEIJjAA#v=onepage&q=Chiang%2C%20Rodrigo%2C%20%26%20Nu%C3%B1ez%2C%202010&f=false
- Cieza, Y. (2014). *Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería, Hospital General I José H. Soto Cadenillas- Chota 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Chota.
- Consejo de salubridad general. (2016). *Autoevaluación. Establecimientos que se evalúan con los estándares para certificar hospitales*. Estados Unidos

- Mexicanos, Estados Unidos. Obtenido de http://www.csg.gob.mx/descargas/pdf/certificacion-establecimientos/inscripcion_autoevaluacion/hospitales/ED2017-Requisitos-Autoevaluacion2016-v2.pdf
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31, 1. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
- Cuellar, P. (3 de marzo del 2018). Diez años de un sistema de Salud sin acreditación. Obtenido de: <http://acp.org.pe/noticlinicas/diez-anos-de-un-sistema-de-salud-sin-acreditacion/>
- Diario Gestión (18 de agosto del 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Obtenido de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- El Peruano (2014). Aprueban el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Salud. Lima. Obtenido: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-reglamento-de-organizacion-y-funciones-de-la-superintendencia-nacion-1094629-2>
- El Peruano (2015). Supervivencia Nacional de la Salud. Obtenido de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-para-el-registro-nacional-de-institucion-resolucion-n-053-2015-susaluds-1216480-1/>
- Escalante, C. (2017). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima-Perú. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/983/Factores_EscalanteTito_Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Espinosa, M. y Moris, P. (2006). Calidad de vida en el trabajo: Percepciones de los trabajadores. Chile: Dirección del trabajo Departamento de estudios.

- Evans, J., & Linsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad*. España: Thonson.
- Forrellat, M. (2014). *Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible*. Scielo. Obtenido de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011
- Francoise, C., Espinal, L., & Parchón, A. (2013). *Liderazgo y satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de tercer nivel en Bogotá*. Bogotá. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v9n1/v9n1a06.pdf>
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Tesis de posgrado. Universidad Rafael Landívar. Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gonzales, E. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>
- Gonzales, L., Guevara, E., & Morales, G. (2013). Relación de la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo en enfermeros de Hospitales Públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y enfermería*, 11-21. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370441812002>
- Hannaun, G (2009). Satisfacción laboral. Trabajo de investigación. Universidad Nacional de Cuyo. http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Hernandez, R, Fernández, C, Batista, M. (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill. México. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Jaramillo L., Pinilla C. (2004). Percepción del paciente y su relación comunicativa con el personal de la salud en el servicio de agudos del Hospital de Caldas. Manizales (Colombia). *Index Enferm.* [online]. 2004, 13(46); 29-33. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000200006&lng=pt&nrm=iso
- León, A. (2017). Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. Tesis de pregrado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Lezama, A., Terán, D. (2014). Factores económicos asociados con la satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de enfermería del Hospital Regional de Cajamarca- 2014. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Malagon, L, Galán, M & Pontón, L. Administración hospitalaria. Edición panamericana.
https://books.google.com.pe/books?id=lrMCVNsvX70C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mayorga, M. (27 de enero del 2015). *Acreditación de los establecimientos de salud*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: <http://blogs.upn.edu.pe/salud/2015/01/27/acreditacion-de-los-establecimientos-de-salud/>
- Ministerio de Salud. (2009). *Guía Técnica del evaluador para la acreditación de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima. Obtenido de Minsa: ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/garantia/acreditacion_2009.pdf
- MINSA. (13 de julio del 2009). *Acreditación de establecimientos*. Obtenido de Comisión Nacional Sectorial de Acreditación: <http://www.minsa.gob.pe/comisiones/acreditacion/acreditacion.asp>

- Molero, T., Panunzio, A., Cruz, S., Nuñez, M., Zambrano, M., & Parra, I. (2015). *Satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del Estado Zulia, Venezuela*. Tesis de pregrado, Universidad de Oriente, Cumaná.
- Organización Mundial de la Salud (Marzo del 2018). 10 datos sobre seguridad del paciente. Obtenido de: http://www.who.int/features/factfiles/patient_safety/es/
- Pablos, M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio*. Tesis de posgrado, Universidad de Extremadura, España. Obtenido de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- Palomino, J.A., Peña, J.D., Zevallos, G. & Orizano, L.A. (2015). Metodología de la Investigación (pp. 118.138). Lima. Perú: Editorial San Marcos.
- Robbins, S. (1998). Fundamentos de comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. México. https://books.google.com.pe/books?id=Q8p51ceQyXoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Saavedra, C. (2014). *Factores de éxito para la Acreditación de la Calidad en Salud: El caso del Hospital Exequiel Gonzales Cortez- Santiago de Chile*. Universidad de Chile, Santiago de Chile. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116866/cf-saavedra_cv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saturno, P., Hernández, M., Magaña, V., García S. & Vertíz R. (2010). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Cuernavaca, Morelos, Mexico.
- Urquiza, R. (2013). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582012000200012
- Verdugo, C. (2017). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios de la consulta externa de Gineco-Obstetricia, medicina interna, pediatría y cirugía*

posterior a la acreditación Canada del Hospital General Macas Enero-2017. Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Cuenca, Cuenca.

Obtenido de

<http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7551/1/9BT2017->

MTI79.pdf

ANEXOS

ANEXO N°1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA.

(ADAPTADO PARA LA VALORACIÓN DE LOS JUECES EXPERTOS)

El investigador, a través de la Oficina de la Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca, desea recoger la opinión de los trabajadores acerca de las condiciones en que vienen desempeñando sus actividades dentro del Hospital, con la intención de promover actividades institucionales que permitan implementar acciones de mejora. Gracias a su colaboración, al responder una encuesta breve, esperamos contar con información que permita fomentar acciones en mejora de la calidad de nuestro Hospital.

Los datos obtenidos serán manejados de manera global y no individualizada, por tanto, se garantiza el anonimato y la confidencialidad. Es por ello, que le solicito llenar la presente encuesta de la manera más sincera posible. ANTES DE LLENAR LA ENCUESTA HA DE TENER EN CONSIDERACIÓN QUE EL NÚMERO 1 CORRESPONDE A UNA RESPUESTA DE TOTALMENTE EN DESACUERDO Y EL NÚMERO 5 UNA RESPUESTA DE TOTALMENTE DE ACUERDO.

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL (MARCAR SÓLO UNA RESPUESTA, DEPENDIENDO DEL ÚLTIMO SERVICIO DONDE HA REALIZADO TURNO):

- A.- GÉNERO: Masculino Femenino.
- B.- EDAD : Menos de 35 años. Entre 35 y 55 años Mayor a 55 años.
- C.- ACTIVIDAD : Médico. Enfermera (o) Obstetra
 Técnico (a). Administrativo.
 Otro (Biólogo, Tecnólogo, Químico Farmacéutico, etc.)
- D.- TIPO DE CONTRATO: 276 728 CAS
- E.- ANTIGÜEDAD EN EL HOSPITAL: Menos de 2 años. Entre 2 y 5 años.
 Más de 5 años.
- F.- ÁREA DE TRABAJO: Consulta Externa. Emergencia.
 Administración. Servicios de Apoyo (Labor., Ray. X, Manten., etc.)
 Hospitalización. Centro Quirúrgico.

CUESTIONARIO:

PAUTAS DE RESPUESTA:

1.- TOTALMENTE INSATISFECHO O TOTALMENTE EN DESACUERDO.

2.- INSATISFECHO O EN DESACUERDO.

3.- NI INSATISFECHO NI SATISFECHO O NI EN DESACUERDO O DE ACUERDO.

4.- SATISFECHO O DE ACUERDO.

5.-TOTALMENTE SATISFECHO O TOTALMENTE DE ACUERDO.

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	La asignación de mis funciones aprovecha al máximo las capacidades que tengo.					
2	En general, reconocen el trabajo que realizo.					
3	Los pacientes valoran la calidad de mi trabajo.					
4	Los ambientes son adecuados para las actividades que realizo.					
5	Participo de las evaluaciones de mi hospital para determinar la calidad del servicio.					
6	Mi jefe reconoce y valora la calidad de mi trabajo.					
7	Las responsabilidades que me asignan son acordes a las actividades que realizo.					
8	El hospital me da oportunidades para desarrollarme en mi profesión o en mi trabajo.					
9	Los pacientes valoran la calidad del servicio dónde trabajo.					
10	Los insumos y recursos que utilizo son adecuados para las actividades que realizo.					
11	El puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad.					
12	En general, me siento satisfecho de trabajar en mi hospital.					
13	Mi trabajo contribuye con la calidad del servicio.					

14	En general, estoy satisfecho con el trabajo que realizo.					
15	Los pacientes valoran la calidad del servicio que se brinda en el hospital.					
16	Tengo acceso a la información necesaria para cumplir con mi trabajo.					
17	Tengo oportunidades de promocionarme en el trabajo.					
	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
18	En el hospital se realizan actividades continuas para mejorar la calidad del servicio.					
19	La tecnología utilizada es adecuada para cumplir con mis actividades.					
20	Tengo conocimiento de las estrategias utilizadas para mejorar la calidad del servicio del hospital.					
21	En general, estoy satisfecho con las actividades que permiten mejorar la calidad en el Hospital					
22	Encuentro motivación en la realización de mi trabajo.					
23	La sensación que tengo es que me están explotando.					
24	Los pacientes entienden cuando hay dificultades en mis actividades.					
25	Me siento cómodo en el lugar que trabajo.					
26	La reputación que tiene mi servicio es gratificante para mí.					
27	Puedo participar activamente en los procesos de mejora de la calidad del servicio.					
28	Tengo la libertad para elegir mi propio método de trabajo.					
29	En general, me siento satisfecho de trabajar en mi servicio.					
30	La reputación que tiene mi Hospital es gratificante para mí.					

31	El tiempo que tengo para realizar mi trabajo es suficiente.					
32	En general, la relación con los pacientes es gratificante.					
33	Me siento útil con el trabajo que realizo.					
34	Siento que mi opinión es escuchada.					
35	Mi institución se preocupa por capacitarme en los procesos para mejorar la calidad del servicio.					
36	Mi sueldo es adecuado para las actividades que realizo en mi trabajo.					

ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

El objetivo de este formulario de consentimiento informado es ofrecer a los participantes de esta investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

Yo soy Rommel Ahmmed Cerda Gonzales, médico de profesión y alumno de la Facultad de Post Grado de la Universidad César Vallejo con sede en la ciudad de Trujillo, a través del presente documento le informo que es de interés personal para lograr el grado académico de Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud el obtener información relevante para realizar mi Tesis titulada: AUTOEVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD Y MEJORA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA – 2018, para lo cual solicito a Ud. en forma voluntaria, acceder a llenar la encuesta que será entregada sólo si Ud. así lo ACEPTA, firmando el presente formulario de consentimiento informado.

La encuesta en mención tiene la finalidad de obtener datos para analizar el grado de satisfacción laboral del trabajador del Hospital II EsSalud Cajamarca, con el objetivo de identificar el diagnóstico situacional de la misma y poder contribuir a través del informe final del estudio a identificar y mejorar la situación encontrada. Es necesario mencionar que la encuesta a aplicar es de carácter anónimo y de total confidencialidad de los resultados obtenidos, los cuales no van a ser publicados en forma individual, sino por el contrario, van a ser publicados en el informe final de tesis en forma grupal.

Además, señalo que, de no entender alguna pregunta, término o procedimiento de llenado de la encuesta, puede llamar al investigador responsable para orientarlo, lo cual haré gustosamente, con la única intención de que Ud. pueda responder el cuestionario con la mayor veracidad posible.

Por anticipado, agradezco su participación.

Firmando el presente formulario declaro mi aceptación de participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el M.C. Rommel Ahmmed Cerda Gonzales, alumno de la Universidad César Vallejo. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es obtener información para analizar la satisfacción laboral del personal del Hospital II EsSalud Cajamarca. Se me ha comunicado también que tendré que responder una encuesta de satisfacción del usuario interno, la cual está compuesta por una serie de preguntas escritas, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea para la obtención de la información necesaria para esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada sin mi consentimiento para ningún otro propósito fuera de los de este estudio. Además, se me ha informado de que puedo preguntar sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al M.C. Rommel Ahmmed Cerda Gonzales al teléfono 976672444. Luego de lo informado entiendo que podré llevar conmigo una copia de esta ficha de consentimiento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante (en letras de imprenta)
Fecha:

Firma del Participante

ANEXO N° 3
VALIDACIONES
VALIDACION N°1



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO – JUEZ 01.

1. NOMBRE DEL JUEZ:	SEBASTIÁN RAFAEL CARRERA TALCA
PROFESIÓN:	OBSTETRA
TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO:	OBSTETRA / MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
2. ESPECIALIDAD:	—
EXPERIENCIA PROFESIONAL:	07 AÑOS
INSTITUCIÓN DONDE LABORA:	DIRESA - CAJAMARCA
CARGO:	COORD. SISTEMA HOSPITALARIO WAWARED
<p>AUTOEVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD Y MEJORA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA – 2018.</p> <p>3. NOMBRE DEL TESISISTA: M.C. Rommel Ahmed Cerda Gonzales.</p>	
4. INSTRUMENTO EVALUADO:	Cuestionario: Tipo encuesta. Elaboración propia.
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Determinar si al aplicar como estímulo el participar en el proceso de autoevaluación de acreditación en calidad se mejora la satisfacción laboral.
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO:	<p>Esta investigación consta de un instrumento elaborado como encuesta de satisfacción laboral, la cual consta de cinco grupos de preguntas: 1.- en relación a las actividades en el trabajo, que consta de 9 ítems, 2.- en relación a la promoción, motivación y reconocimiento, consta de 10 ítems, 3.- en base a la relación con los pacientes, que consta de 5 ítems, 4.- en relación al entorno físico donde se trabaja, que consta de 5 ítems y 5.- en relación a la calidad y oportunidad de mejora, que consta de 7 ítems.</p> <p>El instrumento será aplicado en dos momentos, el primero antes de la aplicación del estímulo; y el segundo, después de la aplicación del estímulo.</p> <p>Las preguntas están orientadas a los trabajadores del Hospital II EsSalud Cajamarca.</p>
7. PREGUNTAS OBSERVADAS:	NINGUNA


 Sr. Sebastián Rafael Carrera Talca
 COP N° 27025



8. COMENTARIOS GENERALES:

NINGUNA

9. OBSERVACIONES:

NINGUNA



Mg. Segundo Rafael Carrera Tacca
COP N° 27925

COLEGIATURA:

VALIDACIÓN N°2



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO – JUEZ 02.

1. NOMBRE DEL JUEZ:	KATHERINE ERIBETH VÁSQUEZ CORDOBA
PROFESIÓN:	INFERMERA
TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO:	MAESTRO, ESPECIALISTA Y DOCTORA DE LOS SEGUROS DE SALUD
2. ESPECIALIDAD:	-
EXPERIENCIA PROFESIONAL:	13 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA:	HOSPITAL CAJAMARCA
CARGO:	COORDINADORA UNO UNO
<p>AUTOEVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD Y MEJORA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA – 2018.</p>	
3. NOMBRE DEL TESISISTA:	M.C. Rommel Ahmed Cerda Gonzales.
4. INSTRUMENTO EVALUADO:	Cuestionario: Tipo encuesta. Elaboración propia.
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Determinar si al aplicar como estímulo el participar en el proceso de autoevaluación de acreditación en calidad se mejora la satisfacción laboral.
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO:	<p>Esta investigación consta de un instrumento elaborado como encuesta de satisfacción laboral, la cual consta de cinco grupos de preguntas: 1.- en relación a las actividades en el trabajo, que consta de 9 ítems, 2.- en relación a la promoción, motivación y reconocimiento, consta de 10 ítems, 3.- en base a la relación con los pacientes, que consta de 5 ítems, 4.- en relación al entorno físico donde se trabaja, que consta de 5 ítems y 5.- en relación a la calidad y oportunidad de mejora, que consta de 7 ítems.</p> <p>El instrumento será aplicado en dos momentos, el primero antes de la aplicación del estímulo; y el segundo, después de la aplicación del estímulo.</p> <p>Las preguntas están orientadas a los trabajadores del Hospital II EsSalud Cajamarca.</p>
7. PREGUNTAS OBSERVADAS:	NINGUNA


 Mg. Katherine Eribeth Vásquez Córdova
 CEP N° 41495



8. COMENTARIOS GENERALES:

NINGUNO

9. OBSERVACIONES:

NINGUNO-


Mg. Katherine Elizabeth Vásquez Carrasco
CEP N° 41405

COLEGIATURA:

VALIDACIÓN N°3



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTILLA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO – JUEZ 03.

1. NOMBRE DEL JUEZ:	CYNTHIA ESTANY SECLÉN FALLA
PROFESIÓN:	LICENCIADA EN ENFERMERÍA
TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO:	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
2. ESPECIALIDAD:	
EXPERIENCIA PROFESIONAL:	6 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA:	RED DE SERVICIOS DE SALUD CONTINUA
CARGO:	COORDINADORA SERVICIOS DE SALUD
<p>AUTOEVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD Y MEJORA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA – 2018.</p>	
3. NOMBRE DEL TESISISTA: M.C. Rommel Ahmed Cerda Gonzales.	
4. INSTRUMENTO EVALUADO:	Cuestionario: Tipo encuesta. Elaboración propia
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:	Determinar si al aplicar como estímulo el participar en el proceso de autoevaluación de acreditación en calidad se mejora la satisfacción laboral.
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO:	<p>Esta investigación consta de un instrumento elaborado como encuesta de satisfacción laboral, la cual consta de cinco grupos de preguntas: 1.- en relación a las actividades en el trabajo, que consta de 9 ítems, 2.- en relación a la promoción, motivación y reconocimiento, consta de 10 ítems, 3.- en base a la relación con los pacientes, que consta de 5 ítems, 4.- en relación al entorno físico donde se trabaja, que consta de 5 ítems y 5.- en relación a la calidad y oportunidad de mejora, que consta de 7 ítems.</p> <p>El instrumento será aplicado en dos momentos, el primero antes de la aplicación del estímulo; y el segundo, después de la aplicación del estímulo.</p> <p>Las preguntas están orientadas a los trabajadores del Hospital II EsSalud Cajamarca.</p>
7. PREGUNTAS OBSERVADAS:	



8. COMENTARIOS GENERALES:

A MI CRITERIO LAS PREGUNTAS ESTABLECIDAS ESTAN ACORDE AL TITULO DE LA INVESTIGACION FACILITANDO OBTENER LA INFORMACION REQUERIDA POR EL INVESTIGADOR.

9. OBSERVACIONES:

COLEGIATURA: 57382

ANEXO N° 4
CONFIABILIDAD

	Alfa de cronbach	N° Elementos	Criterio
Actividad en el trabajo	0,840	9	Muy alta
Promoción, motivación o reconocimiento	0,758	10	Alta
Relación con los pacientes	0,711	5	Alta
De la infraestructura y recursos para mis actividades	0,782	5	Alta
Calidad y oportunidad de mejora	0,803	7	Alta
General	0,922	36	Muy Alta

Se realizó mediante una encuesta piloto que fue aplicada a 20 trabajadores, donde se obtuvo que la confiabilidad del instrumento fue ,922

ANEXO N° 5

Matriz de consistencia

TITULO: AUTOEVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD Y MEJORA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA - 2018.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿En qué medida la implementación del proceso de autoevaluación de acreditación en calidad con la formación de autoevaluadores mejora la satisfacción del personal en el Hospital II de EsSalud	GENERAL: Demostrar que la satisfacción laboral del personal de salud mejora luego de que es formado como autoevaluador del proceso de acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca en el año 2018.	Si implementamos el proceso de la autoevaluación para la acreditación en calidad con la formación de autoevaluad	<u>INDEPENDIENTE</u> Implementación del proceso de Autoevaluación para Acreditación en Calidad con la formación de autoevaluadores. <u>DEPENDIENTE</u>	Experimental, cuasiexperimental cuantitativa de diseño con medición antes y después.	Está conformada por los trabajadores del Hospital II de EsSalud Cajamarca, siendo un total de 398 trabajadores.	Aplicación de propuesta. Aplicación de encuesta de Satisfacción de Usuario Interno	Las medidas estadísticas a utilizar: <ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia relativa, • Media aritmética, • Varianza, • Desviación Estándar y Prueba T.

<p>Cajamarca en el año 2018?</p>	<p>Específicos:</p> <p>1.- Capacitar en el proceso de autoevaluación de acreditación en calidad al grupo de trabajadores seleccionados para ser formados como autoevaluadores y que serán considerados como grupo experimental, en el Hospital II EsSalud Cajamarca.</p> <p>2.- Analizar la satisfacción laboral de los grupos conformados con personal de salud del Hospital II EsSalud Cajamarca experimental y control,</p>	<p>ores, entonces, mejorará la satisfacción laboral del personal en el Hospital II EsSalud Cajamarca.</p>	<p>Satisfacción laboral del personal del Hospital EsSalud Cajamarca</p>				
----------------------------------	--	---	---	--	--	--	--

	<p>antes del proceso de capacitación para formar autoevaluadores en autoevaluación para la acreditación en calidad.</p> <p>3.- Calificar la satisfacción laboral de los grupos conformados con personal de salud del Hospital II EsSalud Cajamarca experimental y control, después del proceso de capacitación para formar autoevaluadores en autoevaluación para la acreditación en calidad.</p> <p>4.- Determinar si el estímulo recibido de capacitación en autoevaluación para la acreditación en calidad</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

	<p>como parte de la formación de autoevaluadores del Hospital EsSalud Cajamarca mejora la satisfacción laboral del grupo experimental en comparación al grupo control, que no recibirá dicho estímulo.</p> <p>5. Elaborar y aprobar el plan de autoevaluación para la acreditación en calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca del año 2018.</p>						
--	---	--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 6
Relación de participantes

RELACIÓN DE PARTICIPANTES DEL TALLER PARA APROBACIÓN DEL PLAN DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA ACREDITACIÓN DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA – 2018.				
FECHA:		03 DE JULIO DEL 2018		
HORA:		9:00 A.M. 1:00 P.M.		
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	PROFESIÓN U OCUPACIÓN	ÁREA DE TRABAJO	FIRMA

ANEXO N° 7

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

"Año de la Prevención y Fortalecimiento de la Atención Primaria en EsSalud"

EL AREA DE CAPACITACION INVESTIGACION Y DOCENCIA DE LA RED ASISTENCIAL DE CAJAMARCA EsSalud, deja constancia:

Que, el médico, ROMMEL AHMED CERDA GONZALES, Trabajador de la Red Asistencial Cajamarca, ha sido autorizado por la Gerencia de la Red Asistencial Cajamarca, para desarrollar el proyecto de Investigación denominado, "AUTOEVALUACION DE ACREDITACION EN CALIDAD Y MEJORA DE LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA 2018". Mismo que ha sido revisado y aprobado por el Comité de Investigación de la Red Asistencial Cajamarca".

Área a Ejecutarse : Diferentes Servicios, Oficinas, Coordinaciones, Centros Médicos, Postas Medicas, Otros.

Autorización PROV. 4741-DIRECCION MEDICA.

Período 10 de marzo al 09 de junio de 2016

Al final de dicha investigación el indicado trabajador deberá hacer llegar un ejemplar de la tesis, al Área de Capacitación de la Red Asistencial Cajamarca.

Se expide la presente para los fines convenientes, ante las instancias correspondientes.



Cajamarca, 06 de julio de 2018Ulva.

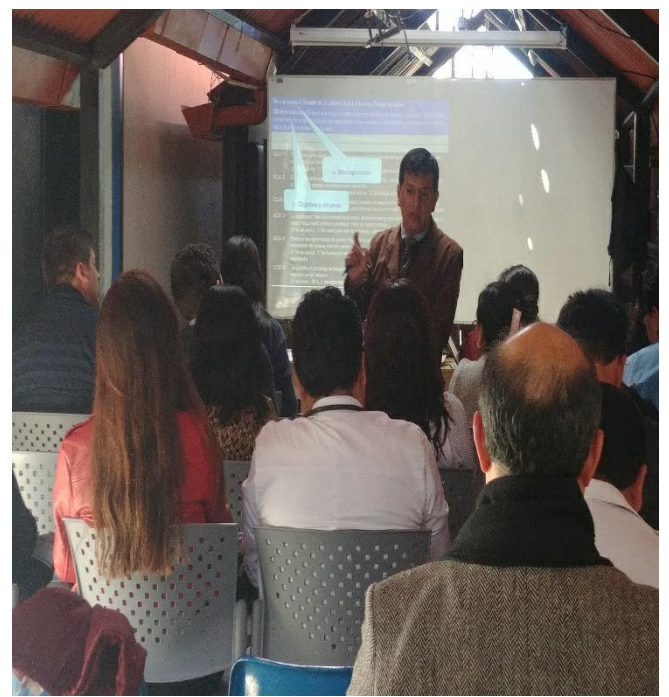


NIT. 6917-2018-000059.

ANEXO N° 8

IMÁGENES SOBRE LOS VIDEOS EN LAS CAPACITACIONES





ANEXO N° 9
ESTRATEGIA 1

MATERIAL PARA LA CAPACITACIÓN-DIAPOSITIVAS

¿POR QUÉ
AUTOEVALUARSE?



IMAGEN SOBRE EL VIDEO DE LA CAPACITACIÓN



ESTRATEGIA N°2
MATERIAL PARA LA CAPACITACIÓN-DIAPOSITIVAS

TALLER DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA
ACREDITACIÓN EN CALIDAD DEL HOSPITAL II
ESSALUD CAJAMARCA.

¿ QUE ES UN PROCESO ?

M.C. ROMMEL AHMMED CERDA GONZALES

OFICINA DE CALIDAD

Cruzada por la HUMANIZACIÓN | Estamos curándonos para ser TU SEGURO



¿QUÉ ES UN PROCESO?



Cruzada por la HUMANIZACIÓN | Estamos curándonos para ser TU SEGURO



IMAGEN SOBRE EL VIDEO DE LA CAPACITACIÓN



ESTRATEGIA N°3

MATERIAL PARA LA CAPACITACIÓN-DIAPOSITIVAS

TALLER DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA
ACREDITACIÓN EN CALIDAD DEL HOSPITAL II
ESSALUD CAJAMARCA.

ACREDITACIÓN DE IPRESS

M.C. ROMMEL AHMMED CERDA GONZALES

OFICINA DE CALIDAD

Ley General de Salud N° 26842

- Establece que los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo, cualquiera que sea su naturaleza o su modalidad de gestión, debe cumplir los requisitos que disponen los reglamentos y normas técnicas que dicta el Ministerio de Salud.
- Necesidad de reglamentar las condiciones, requisitos y procedimientos para la operación y funcionamiento de establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

IMAGEN SOBRE EL VIDEO DE LA CAPACITACIÓN



ESTRATEGIA N°4
MATERIAL PARA LA CAPACITACIÓN-DIAPOSITIVAS

TALLER DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA
ACREDITACIÓN EN CALIDAD DEL HOSPITAL II
ESSALUD CAJAMARCA.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

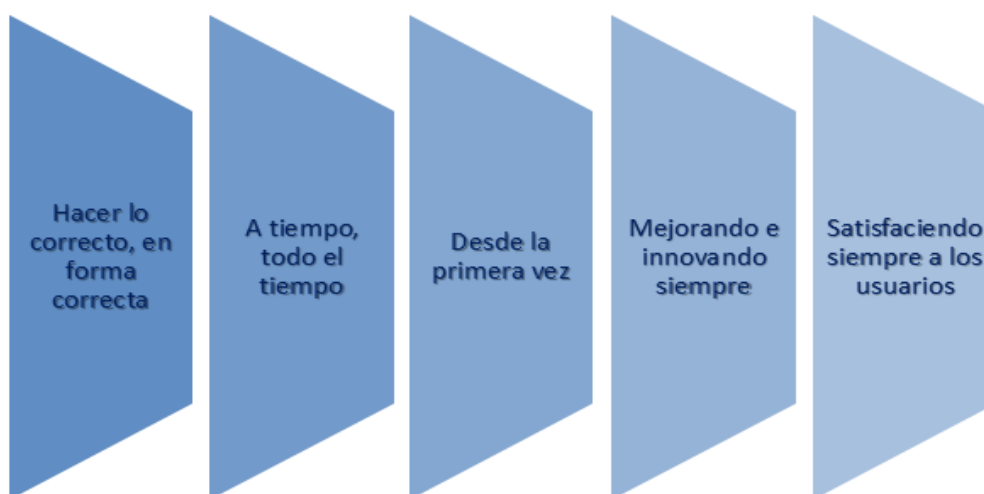
M.C. ROMMEL AHMMED CERDA GONZALES

OFICINA DE CALIDAD

Cruzada por la HUMANIZACIÓN | Estamos curándonos para ser TU SEGURO



¿Qué es la Calidad?



Cruzada por la HUMANIZACIÓN | Estamos curándonos para ser TU SEGURO



IMAGEN SOBRE EL VIDEO DE LA CAPACITACIÓN



ESTRATEGIA N°5

MATERIAL PARA LA CAPACITACIÓN-DIAPOSITIVAS

TALLER DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA
ACREDITACIÓN EN CALIDAD DEL HOSPITAL II
ESSALUD CAJAMARCA.

GUÍA TÉCNICA DEL AUTOEVALUADOR

M.C. ROMMEL AHMMED CERDA GONZALES

OFICINA DE CALIDAD

Cruzada por la HUMANIZACIÓN | Estamos curándonos para ser TU SEGURO



Secciones

1. Finalidad
2. Objetivos
3. Ámbito de Aplicación
4. Proceso a Estandarizar
5. Consideraciones Generales
6. Consideraciones Especificas
7. Recomendaciones
8. Anexos

Cruzada por la HUMANIZACIÓN | Estamos curándonos para ser TU SEGURO



IMAGEN SOBRE EL VIDEO DE LA CAPACITACIÓN



ESTRATEGIA N°6
MATERIAL PARA LA CAPACITACIÓN-DIAPOSITIVAS

TALLER DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA
ACREDITACIÓN EN CALIDAD DEL HOSPITAL II
ESSALUD CAJAMARCA.

ESTRUCTURA DEL LISTADO DE ESTÁNDARES

M.C. ROMMEL AHMMED CERDA GONZALES

OFICINA DE CALIDAD

Cruzada por la HUMANIZACIÓN | Estamos curándonos para ser TU SEGURO



Marco Teórico: Procesos

Una organización que presta servicios de salud...

Realiza funciones de diversa índole.

Estas funciones se despliegan en procesos del día a día:

1. De orden gerencial (decisiones)
2. De orden prestacional (la razón de ser)
3. De orden de apoyo (complemento)

Cruzada por la HUMANIZACIÓN | Estamos curándonos para ser TU SEGURO



IMAGEN SOBRE EL VIDEO DE LA CAPACITACIÓN



ESTRATEGIAS N°7

IMAGEN SOBRE EL VIDEO DEL TALLER 1

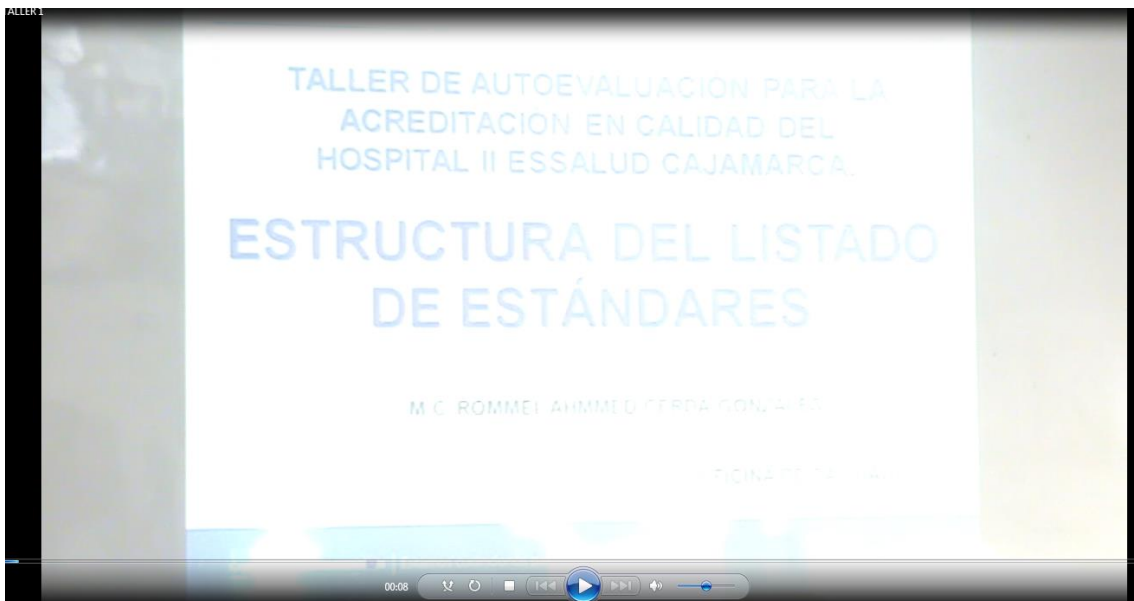


IMAGEN SOBRE EL VIDEO DEL TALLER 2



IMAGEN SOBRE EL VIDEO DEL TALLER 3



ESTRATEGIA N°8

APROBACION DEL PLAN DE AUTOEVALUACIÓN DEL HOSPITAL II
ESSALUD CAJAMARCA DE CATEGORÍA II-2

**PLAN DE
AUTOEVALUACIÓN
DEL HOSPITAL II
ESSALUD
CAJAMARCA DE
CATEGORÍA II-2.**

RECASISTENCIAL ESSALUD CAJAMARCA
Dr. Luis Martín Príncipe Carranza
GASTROENTERÓLOGO
C.M.P. 39810 / N.M.P. 17421

Mónica Chango Cepillo
OBSTETRA
C.O.P. 10044

Mónica C. Berrío López
LIC. ENFERMERA
ESPECIALISTA EN CUIDADOS PALIATIVOS



INTRODUCCIÓN:

La Norma Técnica N° 050 de Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo fue emitida por el Ministerio de Salud en junio del 2007, hace aproximadamente 11 años, cuya finalidad fue la de implementar un proceso de Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud con el fin supremo de la acreditación de la calidad en la prestación de las actividades brindadas en las IPRESS del ámbito nacional. A pesar de haber transcurrido más de una década, el proceso de acreditación de la calidad de los servicios de salud no ha sido implementado en la magnitud adecuada para que pueda generar un impacto positivo en los procesos generados en las atenciones de salud en las Instituciones Prestadoras de los Servicios de Salud (IPRESS), lo que a la fecha es corroborado por los altos porcentajes de insatisfacción del usuario externo y por los informes emitidos por la Defensoría del Pueblo. Esta realidad no escapa a las IPRESS pertenecientes a la Red Asistencial de EsSalud Cajamarca, considerando que a la fecha no se han efectuado formalmente los procesos de Autoevaluación para la Acreditación, que es el primer paso para la Acreditación y que constituye, incluso, el único paso obligatorio en forma anual, según la normatividad vigente.

El Hospital II EsSalud Cajamarca no cuenta con documentos formales que determinen como antecedente administrativo la existencia de la implementación del proceso de autoevaluación para la acreditación, y considerando que dicho proceso es obligatorio en el cumplimiento de lo señalado en la Norma Técnica de Acreditación, tendría razón de ser si, se considera como una herramienta de gestión el contar como producto de este proceso, primero; al presente Plan de Autoevaluación y luego, a la elaboración del Informe Final del proceso. Así mismo, estos documentos permitirán tomar las acciones correspondientes para el levantamiento de cada una de las observaciones encontradas, lo cual implicaría no sólo la organización institucional hacia la mejora de la calidad en los servicios, sino también el compromiso participativo del Recurso Humano para generar un trabajo permanente y constante en la solución de las dificultades

























 CAP 24644
 CAP 24644
 CAP 33624
 CAP 33624
 CAP 33624
 CAP 33624
 CAP 33624



Luego de darse por culminado el proceso de autoevaluación según el cronograma aprobado, se procederá a ingresar los puntajes obtenidos en el aplicativo aprobado por el Ministerio de Salud.

Todo lo anterior será registrado en actas, para luego de contar con la información correspondiente, se elabora el informe final de Autoevaluación de Acreditación de la Calidad del Hospital II EsSalud Cajamarca.

VIII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE AUTOEVALUACIÓN:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	27 de Junio al 03 de Julio de Julio.	Hasta el 30 de Julio del 2018.	Agosto del 2018	Octubre 2018
Reuniones del Equipo Autoevaluador para elaboración del Plan de Autoevaluación para la Acreditación.	Oficina de Calidad de la Red Asistencial.	X			
Aprobación del Plan de Autoevaluación	Oficina de Calidad de la Red Asistencial.	03 de Julio			
Revisión y Emisión de la Resolución correspondiente.			X		
Aplicación del Plan				X	






























**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Rommel Ahmmed Cerda Gonzales identificado con DNI N° 26715612 egresado de la Escuela Profesional de Post grado en Maestría Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**AUTOEVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD Y MEJORA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL II ESSALUD CAJAMARCA-2018**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

FIRMA

DNI: 26715612

FECHA: Pimentel, 11 de agosto del 2018.

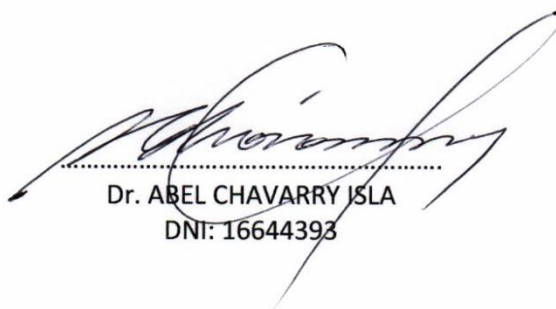
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abel Chavarry Isla, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de los estudiantes, **CERDA GONZALES ROMMEL AHMMED**, titulada AUTOEVALUACIÓN DE ACREDITACIÓN EN CALIDAD Y MEJORA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA – 2018., constato que la misma tiene un índice de similitud de **21%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Chiclayo, 16 de Julio de 2018



Dr. ABEL CHAVARRY ISLA
DNI: 16644393

CERDAGONZALESROMMELAHMMED

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

15 %

FUENTES DE
INTERNET

1 %

PUBLICACIONES

15 %

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7 %
2	documents.mx Fuente de Internet	2 %
3	www.diresacallao.gob.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	dehesa.unex.es Fuente de Internet	1 %
8	www.colmedlapaz.org Fuente de Internet	1 %
9	issuu.com Fuente de Internet	1 %