



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de capacitación del personal y calidad de atención
al usuario en el Servicio de Cirugía. Hospital III
Chimbote - EsSalud, junio 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Esteban Eduardo Pulido Horna

ASESORA:

Dra. Elizabeth Madeleine Arroyo Rosales

SECCIÓN:

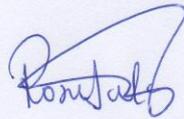
Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

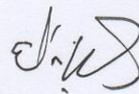
Administración del talento humano

PERÚ – 2017

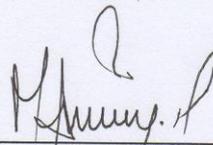
Página del jurado



Dra. Rosa María Salas Sánchez
Presidente



Dr. Edwin López Robles
Secretario



Dra. Elizabeth Madeleine, Arroyo Rosales
Vocal

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso y a San Judas Tadeo, quienes me dieron la fe cristiana, sabiduría, salud y todas las bendiciones por haberme permitido llegar a esta etapa de mi vida tan especial en mis estudios.

A mis padres Esteban y Rosa (q.e.p.d.), quienes además de darme la vida, me enseñaron desde pequeño a luchar para alcanzar mis metas y a conducirme por el camino del bien.

A mi esposa, Miria Murillo, por su amor, comprensión, apoyo incondicional que siempre me ha manifestado y por ese optimismo que siempre me impulso a seguir adelante.

A mis hijos Katherine, Evelyn, Karen y Eduardo, por darme la fortaleza para seguir adelante.

A mis queridos hermanos Patricia, Delfín, Nicolás, Agapito y Emilio, porque sin preguntar siempre me apoyaron, y sin juzgar siempre me han amado. También los amo.

A mis nietos Danielita, Gabrielita, Francito y Lucianita le pido a Dios los bendiga hoy, mañana y siempre reine en sus hogares el amor, comprensión y respeto.

A la Institución y amigos de EsSalud, que facilitaron la realización del presente trabajo.

Esteban Eduardo

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios del Hospital III Chimbote - EsSalud Dr. José Morales Flores, Director ; Dr. Vásquez Tejada Allan Jefe del servicio de cirugía y Dra. Ruth Cotos Alva Jefe de la Unidad de Capacitación Investigación y Docencia de la Red Asistencial y todas aquellas personas que contribuyeron y apoyaron en la realización del presente trabajo de investigación, pues sin su apoyo no sería posible el desarrollo del mismo; así también a mi familia por confiar y contribuir como fuente de inspiración al logro de esta meta de estudio de Posgrado y de manera muy especial a mi esposa Miria Murillo Loayza por su apoyo invaluable, a mis hijos Miriam, Evelyn, Karen y Eduardo por su comprensión y tolerancia en todo el tiempo de mi vida del Postgrado.

Agradecimiento especial a los asesores Dra. Elizabeth M. Arroyo Rosales y Dr. Oscar Robles Villanueva, por su orientación, apoyo incondicional y sabios consejos en la realización del presente trabajo de investigación.

A Universidad César Vallejo, por su exigencia y acogerme en sus aulas, a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la Maestría “Gestión en los servicios de Salud”, Mg. Oscar Robles Villanueva, MBA. Abel Chavarry Isla, Dr. Santiago E. Contreras Aranda, Dra. Dana Melva Navarro Arroyo, Dr. Alfonso Zavaleta Martínez, Mg. Jontxu Pardo Rodríguez, Mg. Nicolás Vila Espinoza, Dr. Juan Carlos Miñano Bolaños, Dr. Pedro Luis Zamora González, por los conocimientos transmitidos para que sean las herramientas en nuestra formación de Postgrado y a mis compañeros de estudios de Postgrado, por compartir el tiempo de estudios que será recordado por siempre.

El autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Presento a ustedes la Tesis titulada “Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud, Junio 2017”; con la finalidad de determinar la relación entre el nivel de capacitación del personal y la calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía, realizada de conformidad con el Reglamento de investigación de Posgrado vigente para obtener el grado académico de Maestro con mención en Gestión en los Servicios de salud.

El informe está conformado por ocho capítulos, distribuidos de la siguiente manera: Capítulo primero, correspondiente a la introducción, donde se describen los antecedentes, fundamentación técnico-científica y justificación; capítulo segundo, correspondiente al marco metodológico, donde se describen las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, técnicas de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; capítulo tercero, correspondiente a los resultados, luego de recoger y tratar la información; capítulo cuarto, discusión; capítulo quinto, conclusiones; capítulo sexto, recomendaciones; capítulo séptimo, referencias bibliográficas y capítulo octavo, anexos; los cuales se detallan en el desarrollo de la presente tesis.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

INDICE

	Página
Carátula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas con el tema	20
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	27
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	29
II. METODO	
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización de variables	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Método de análisis de datos	38
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	48

V.	CONCLUSIONES	54
VI.	RECOMENDACIONES	56
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
VIII.	ANEXOS:	
	Anexo 01: Cuestionario sobre la capacitación del personal en el Servicio de Cirugía	65
	Anexo 02: Cuestionario sobre la calidad de atención del personal, en el Servicio de Cirugía	69
	Anexo 03: Validez de expertos	73
	Anexo 04: Confiabilidad del instrumento	77
	Anexo 05: Consentimiento informado	81
	Anexo 06: Gráfico sobre la relación entre el nivel de capacitación y la calidad de atención del personal en el servicio de cirugía	82
	Anexo 07: Gráfico sobre la capacitación del personal en el servicio de cirugía	83
	Anexo 08: Gráfico sobre la calidad de atención del personal en el servicio de cirugía	84
	Anexo 09: Gráfico sobre capacitación del personal del servicio de cirugía y la calidad de atención al usuario en la dimensión ambiente.	85
	Anexo 10: Gráfico sobre capacitación del personal del servicio de cirugía y la calidad de atención al usuario en la dimensión servicio de salud.	86
	Anexo 11: Gráfico sobre capacitación del personal del servicio de cirugía y la calidad de atención al usuario en la dimensión calidad de servicio.	87
	Anexo 12: Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico.	88

RESUMEN

El objetivo de esta tesis fue determinar la relación entre el nivel de capacitación del personal y la calidad de atención del usuario en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud, junio 2017. La investigación está desarrollada bajo el diseño de tipo descriptivo, cuantitativo, transversal correlacional y no experimental. La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores que laboran en el servicio de cirugía, a quienes se les aplicó dos instrumentos previamente validados mediante juicio de expertos y prueba piloto: Encuesta sobre la capacitación del personal en el servicio de cirugía y encuesta sobre la calidad de atención al usuario en opinión del personal del servicio de cirugía, con una confiabilidad de 0.847 y 0.868 respectivamente según el coeficiente Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados en el software SPSS versión 21 y Microsoft Excel 2010. Para establecer la relación entre las variables de estudio se utilizó la prueba estadística del chi cuadrado donde se reportaron como resultados, que el mayor porcentaje del personal del servicio de cirugía presenta un nivel de capacitación medio con un 64.2%; el mayor porcentaje del personal que opinaron calificó de regular la calidad de atención al usuario, con un 69.8%. Concluyendo que existe relación estadísticamente significativa entre las variables nivel de capacitación y calidad de atención del personal con un $p < 0,01$.

Palabras Claves: Nivel de capacitación, calidad de atención del personal, servicio de cirugía.

El autor

ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine the relationship between the level of training of the personnel and the quality of care of the user in the surgery service of Hospital III Chimbote - EsSalud, June 2017. The research is developed under the descriptive, quantitative type design, correlational and non-experimental. The sample consisted of 53 workers who work in the surgical service, who were given two instruments previously validated through expert judgment and pilot test: Survey on the training of personnel in the surgery service and quality of care survey to the user in the opinion of the personnel of the surgical service, with a reliability of 0.847 and 0.868 respectively according to the Alpha coefficient of Cronbach. The data were processed in SPSS software version 21 and Microsoft Excel 2010. To establish the relationship between the study variables, we used the statistical test of chi square where they were reported as results, that the highest percentage of the surgical service staff presents a average training level with 64.2%; the highest percentage of staff who said they rated the quality of customer service, with 69.8 %%. Concluding that there is a statistically significant relationship between the variables training level and quality of care of the staff with a $p < 0.01$.

Keywords: Level of training, quality of care of the personnel, surgery service.

The Autho

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCION

En esta era de cambios acelerados y de competitividad, es vital para EsSalud propiciar el desarrollo integral de las potencialidades del personal y contar con colaboradores calificados y productivos. La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos o personal, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia, esto conlleva a brindar un servicio de calidad en la atención del usuario, Seguro Social de Salud (EsSalud,2007).

1.1 Realidad problemática

Actualmente en el ámbito internacional la capacitación y la calidad de atención al usuario en los diferentes servicios de los hospitales y las clínicas pasa por procesos que se realizan de forma tradicional, tales como: el control y evaluación de personal, para la implementación de un sistema de salud que mejore en gran parte el desempeño y calidad del servicio.

Las instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios de salud han tratado de sobresalir aplicando diversas tendencias administrativas con el objetivo de ser más competitivas en el mundo globalizado, sin embargo éstas no han optado por mejorar en la capacitación, lo cual se refleja en la atención al usuario que brindan en los diferentes servicios de los hospitales, presentando usuarios insatisfechos que generalmente se quejan de la baja calidad en el servicio, esta característica se debe principalmente a la falta de preparación de los encargados de la administración hospitalaria que no priorizan las necesidades de capacitación del personal asistencial en los diferentes servicios.

“La capacitación del personal de salud es un asunto de suma importancia a nivel nacional e internacional. Esto lo explica la Organización Mundial de la Salud”. (Davini, Nervi y Rosccke, 2002)

Existen problemas en la administración de los servicios de salud por falta de eficiencia en los recursos humanos o personal dentro de los diversos servicios de los hospitales, por consiguiente, se asocia este problema en la atención al usuario y las dificultades en la evaluación del rendimiento y falta de conocimientos técnicos. Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004).

La OMS (2008), la organización de los sistemas de salud y las políticas de salud en un mundo de acciones globales e interdependientes ha pasado a jugar un rol preponderante en la productividad primaria y en los servicios. Hoy se impone en el sistema asistencial modernizar y acondicionar propuestas y acciones para alcanzar el concepto de brindar calidad total en la atención de salud en los diferentes servicios.

Con relación a las funciones operativas, se cometen errores humanos muy frecuentes en ciertos procedimientos y el costo de los errores es significativo para los hospitales, existen dificultades en el proceso de atención al usuario, daños, malgaste, desperfectos de equipos, problemas de calidad de atención al usuario, y el rendimiento está bajo el nivel esperado.

Con relación a las funciones administrativas, existe mala atención al usuario, omisión y distorsión en las comunicaciones, desconocimiento de manejo del equipamiento.

Estos problemas pueden superarse mediante las siguientes modalidades de instrucción: entrenamiento en el puesto de trabajo, asistencia a cursos, rotación, inducción y orientación, demostraciones, simulación entre otros.

En las clínicas y hospitales existen problemas de insuficiencia en el rendimiento del personal en sus diferentes servicios o áreas y con deficiencia en la atención al usuario, desorganización de los servicios, insuficiente capacidad administrativa, insuficiente dotación y capacitación del personal y deficiencias en la atención médica.

En la actualidad la capacitación en el ámbito nacional se imparte de una forma general, es decir, los temas o cursos de capacitación no responden a las necesidades específicas de cada especialidad en la medicina ya que no están canalizados u orientados a los empleados si no a una determinada área; en donde se les proporcionan los conocimientos necesarios para desarrollar una actividad específica y no acoplada a las necesidades de los usuarios, sino más bien a lo que el encargado de personal o empresa responsable de canalizar los cursos de capacitación considere más oportuno.

En el ámbito local, ante la baja calidad de atención al usuario brindada en las instituciones prestadoras de servicios de salud de la ciudad de Chimbote, es necesario cambiar los esquemas de servicio mediante la capacitación constante del personal y formar a los trabajadores en una cultura de mejor servicio al usuario.

La situación de salud en la ciudad de Chimbote creció vertiginosamente en los últimos años; El poder adquisitivo se incrementó acudiendo la población a clínicas y consultorios privados, donde la prestación de servicios de salud es personalizada buscando la satisfacción del usuario, solucionando los problemas médico recuperativo de complejidad mediana.

En la actualidad los hospitales de EsSalud han tratado de sobresalir aplicando diversas tendencias administrativas con el objetivo de ser más competitivas en el mundo globalizado.

Sin embargo, en la ciudad de Chimbote si bien es cierto EsSalud está implementando mejoras en los servicios de salud que ofrece a los asegurados, no han optado por mejorar la atención al cliente que se queja por la mala calidad en el servicio, por la falta de oferta de especialidades o por el maltrato recibido, esto se debe principalmente a la falta de capacitación integral del personal que labora en los diversos servicios de este centro de salud.

El Hospital III de Chimbote en el servicio de cirugía atiende a los usuarios de acuerdo a los procesos de las normas estándar vigentes y capacita a su personal de forma muy esporádica debido a que el presupuesto anual asignado es reducido y no abarca todas las especialidades médicas, enfermería, administrativos ni aspectos relacionados a la mejora de las relaciones humanas; desde el mes de diciembre del año pasado está definido el plan de capacitación según las necesidades de los servicios y centros asistenciales. El comité de capacitación tiene dificultades por la cultura organizacional y la falta de recursos humanos muchas veces se acredita la participación del trabajador, pero el trabajador asistencial tiene que cumplir con sus labores asistenciales y afecta a la capacitación del personal afectando a la mejora de la calidad de atención al usuario en los diversos servicios en dicho centro de salud.

Desde hace mucho tiempo las actividades de capacitación en el Hospital III de Chimbote en el servicio de cirugía y los diversos servicios o áreas se han venido realizando, sin otorgarles la importancia que tienen, debido a que el personal acude a estas capacitaciones sólo por cumplir un requisito o porque siempre han sido consideradas parte de un gasto y no como una perspectiva de inversión a largo plazo.

El nivel de capacitación del personal del servicio de cirugía tiene deficiencias en las especialidades médicas, administrativo y de enfermería sobre diversos

tópicos en la atención al usuario, es preocupante ya que constituyen 40 médicos, 12 Lic. en enfermería y 1 administrativo, representando el 10% de un total de 620 trabajadores que laboran en este Hospital de EsSalud, que son los encargados de brindar servicios de salud a los usuarios que ingresan a hospitalización. Las pocas actividades de capacitación han sido realizadas a través de métodos y procesos tradicionales con poca efectividad y bajos resultados, siendo necesaria la implementación de un sistema de capacitación que mejore la eficiencia del personal, que permita agilizar los procesos y a la vez mejorar la calidad del servicio de atención al usuario.

Después de haber abordado la realidad problemática se consideró pertinente la realización de la presente investigación, y se planteó el siguiente problema:

¿Existe relación entre el nivel de capacitación del personal y la calidad de atención al usuario en el servicio de Cirugía en el Hospital III Chimbote – EsSalud, junio 2017?

1.2 Trabajos previos

Mattioli (2011). Calidad de atención en salud sexual y reproductiva desde una perspectiva de género y derechos: evaluación de usuarias del área programática del Hospital Argerich, ciudad de Buenos Aires. Tesis de Maestría en diseño y gestión de políticas y programas sociales, Facultad Latinoamericana Ciencias Sociales Sede Argentina; concluye que:

- La evaluación global de la calidad de atención es positiva en todos los servicios/centros. El 95% de las entrevistadas se considera muy satisfecha (51%) o satisfecha (44%) con la atención recibida en general en las últimas consultas. El 96% de las entrevistadas recomendaría el servicio o CeSAC a otra persona.

- Las principales razones por las cuales las usuarias recomendarían el servicio/CeSAC son: el buen trato que reciben de parte del equipo de salud (calidez, información, amabilidad); la disponibilidad de insumos y la rapidez en la atención y la organización en la entrega de turnos. Las razones por las cuales no recomendarían son la demora en la entrega de turnos; los prolongados tiempos de espera y el mal trato del personal administrativo.
- Si bien es cierto que el trato del equipo de salud es evaluado positivamente, cabe destacar que también se lo menciona como un aspecto negativo que motivaría la no recomendación del servicio. El indicador es tan importante para evaluar la calidad de la atención, que la presencia de un acontecimiento adverso, aún en una trayectoria de situaciones de buen trato, va en desmedro de la evaluación global positiva.

Galvis (2006), en su tesis de grado titulada: “Calidad de atención de salud percibida por el usuario del área de consulta de medicina familiar del ambulatorio urbano tipo II”, Mérida México. La autora concluye que el modelo tradicional se enfrenta a un elevado costo, disminución de la accesibilidad y creciente población que demanda cada vez más atención y que la escasez de personal atenta contra la calidad de la atención en salud. Concluye también que, los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida. La misma que fue reportada entre buena y excelente.

Llovera (2007), en su tesis de grado titulada: “Plan de Calidad para la Atención y Servicio al Usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro de Caracas” y responde a una necesidad de establecer procesos de atención de calidad y de mejoramiento continuo de los sistemas de salud. Concluye que el propósito de cualquier organización es identificar y satisfacer las necesidades de sus usuarios para lograr ventaja competitiva y

para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, además de obtener y mejorar el desempeño general de la institución.

Pineda (2006), en su tesis titulada. “El Proceso de Capacitación”, cuyo objetivo principal era proveer información teórica acerca de los elementos que intervienen en la capacitación, se hace mención a ésta como un proceso en el cual, su primer paso es el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para concluir con la creación de los programas de capacitación.

Sin embargo, a este proceso le asigna los pasos administrativos de planificación, ejecución y evaluación. Menciona entre sus conclusiones y recomendaciones que para que una empresa alcance sus objetivos en forma eficaz esta debe contar con un recurso humano preparado y actualizado. Concluye que para lograr esto .es necesario que las empresas cuenten con un sistema adecuado y permanente de capacitación y desarrollo del recurso humano.

Florián (2007), en su tesis titulada: “La Capacitación de personal como medio para lograr el desarrollo institucional del sector público”, realizó el estudio de la situación de la capacitación del personal del sector público, a través de un diagnóstico de la situación de las unidades de capacitación pertenecientes al Sistema Nacional de Formación y Capacitación de los Recursos Humanos del Sector Público; concluye que: las autoridades del Gobierno no brindan los recursos necesarios para que el personal del sector público pueda mejorar sus servicios. Otro problema encontrado es que el personal capacitado con frecuencia no puede poner en práctica lo aprendido debido a problemas estructurales de la institución donde labora. Concluye que las autoridades del Estado brinden la importancia debida a la necesidad de la capacitación permanente del recurso humano estatal.

Valerio (2007). La calidad de servicio en la clínica Ortega desde la percepción del usuario externo. Universidad Peruana Los Andes. Tesis de Maestría en Ciencias de la Salud con mención en Salud Pública, Huancayo; concluye que:

- La calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Clínica Ortega es deficitaria.
- La dimensión de calidad con mayor insatisfacción es confiabilidad seguida de seguridad.
- La fortaleza de la Clínica Ortega se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados y las oportunidades de mejora en que los usuarios reclaman que la clínica cumpla con el horario establecido y que el personal informe la hora de atención.
- La primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles.

Huiza (2006), en su tesis de grado titulada: "Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital Regional Chimbote". La autora concluye que el usuario externo estuvo satisfecho con la calidad de atención de salud de la consulta externa ya que el intervalo de confianza del valor porcentual de 76,15% (intervalo de confianza es 70,84-81,47%) de satisfacción del usuario alcanza el estándar de satisfacción del usuario de 80% establecido por el Ministerio de Salud.

Como se puede apreciar con la información anteriormente expuesta proveniente de investigaciones en nuestro país, está confirmado acerca de la poca atención que empresas e instituciones estatales, prestan a la capacitación de sus empleados y de la creciente necesidad de que estas entidades implementen sistemas de capacitación permanentes como parte de sus actividades administrativas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

La capacitación consiste en dar al empleado elegido la preparación teórica que requiere para desempeñar su puesto con toda eficiencia Reyes (1988).

Por lo que se puede decir que la capacitación motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confié lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación, les da la seguridad de que son miembros apreciados por la empresa o institución.

Según Guglielmetti (1998), en su estudio de Gestión de la capacitación en las Organizaciones Conceptos Básicos del Ministerio de Salud del programa de fortalecimiento de Servicios de Salud, refiere que la capacitación es una de las funciones clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema. Lo anterior significa que la administración y el desarrollo del personal debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones incluida la capacitación interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización.

Existe un conjunto de herramientas básicas que se emplean en la administración y el desarrollo del personal de las organizaciones modernas, las cuales también pueden ser provechosamente utilizadas para la gestión de la capacitación; entre ellas, las principales son:

- a) Las descripciones y especificaciones de los cargos.
- b) Las especificaciones de los itinerarios de carrera interna.
- c) Los manuales de organización, procedimientos y métodos de trabajo.
- d) El sistema de evaluación del desempeño.
- e) Los expedientes del personal.

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, la capacitación está hecha como una herramienta que busca la mejora continua, no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, se obtiene resultados positivos y con mayores beneficios en lo económico, calidad, en la organización y en lo propio con el trabajador.

Asimismo, describe las etapas del proceso de desarrollo de la capacitación siguiente: 1) Análisis de las necesidades de capacitación, identificación de los problemas de desempeño humano que comprometen la eficiencia de la organización. 2) Planificación general de la capacitación, implica: i) Seleccionar las acciones para atender cada necesidad; ii) Evaluar las propuestas y seleccionar aquellas que serán incluidas en el plan. iii) Elaborar el plan y presupuesto general de capacitación. 3) Ejecución y control de las acciones de capacitación, Gran parte de las tareas relacionadas con la ejecución y el control de la acción, recaen en el encargado de capacitación de la empresa o institución. 4) Evaluación del impacto de la capacitación, consiste en comparar los costos totales de una acción de capacitación con los beneficios que este le reporta a la institución. Le sirve a la empresa o institución para determinar si valió la pena invertir en capacitación y juzgar si vale la pena seguir haciéndolo.

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas o instituciones de contar con un personal calificado y productivo. (Ducci, 2000).

Según Flores y Castillo, (2006), citado por Cadena, Olvera, Pérez, Balseiro y Matus (2012), la capacitación es un proceso activo y permanente que consiste en adquirir, mantener, renovar, reforzar, actualizar e incrementar los conocimientos, las destrezas y actitudes que le permitan enfrentar y resolver, o en su caso, contribuir a la mejora de los problemas a fin de preservar y

mejorar la competencia y actitudes del personal que ha terminado su instrucción formal, con el objetivo de enfrentar los cambios tecnológicos y de innovación productiva de manera competente y provechosa.

Para Zubizarreta (2000) citado por Cadena et al. (2012), cuando se habla de capacitación continua, es preciso entender que el trabajador, cuando asume una actividad profesional, trae un conocimiento previo, resultado de toda su historia de vida y de la preparación profesional formal exigida. Bajo este contexto, la capacitación representa en si misma el recurso más importante con el que cuentan las organizaciones, empresas o instituciones, en este caso de salud, para la formación y actualización de sus profesionales.

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual, es decir considerar que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones e ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por lo que debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto, las empresas o instituciones se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso maspreciado (su personal), debe quedar rezagado y una de las formas mas eficientes para que esto no suceda es capacitándolo permanentemente. (Reza, 2006).

Según EsSalud (2007), aprobó el Reglamento de capacitación del Seguro social de Salud - EsSalud, donde refiere que la capacitación es el proceso sistemático por el que se modifica la conducta de los colaboradores, para favorecer el logro de los objetivos y fines de EsSalud. Siendo por ello necesario e imprescindible planificar y desarrollar un Plan integral de capacitación e investigación institucional.

Guzmán (1990) citado por Ramos (2012), la capacitación es el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de sus tareas.

De acuerdo con Donabedian (2000) citado en Sosa (2010) la capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, mediante la cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización, el puesto o el ambiente laboral.

Para Castillo, Ferrer y Masalán (2015), la capacitación es el medio por el cual el personal de salud mantiene y renueva sus conocimientos en relación con los cuidados otorgados a los usuarios. Esto se encuentra estrechamente relacionado con la calidad de los procesos de atención y cuidado, siendo la estrategia principal en el mejoramiento continuo en los centros de atención a lo largo del país y el mundo.

La OM (1994), define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y resultados finales en la salud. Sin embargo, se debe manifestar que llama la atención la falta de mención a la satisfacción de los profesionales de la salud en esta definición, teniendo en cuenta que la satisfacción de los profesionales de la salud y/o clientes internos con su trabajo, entorno y otros factores, es determinante en la construcción de la satisfacción del paciente (Baldeón, 2015).

Señala Varo (1993) “El objetivo principal de la asistencia sanitaria debe ser la prestación de servicios de calidad mediante la utilización óptima de todos los recursos existentes: públicos y privados. Un servicio es de calidad cuando satisface las necesidades del usuario en cuanto a seguridad, fiabilidad y prestaciones. Como en los bienes, los servicios son de calidad cuando son conforme con su diseño”.

Para este autor las dimensiones de funcionamiento del servicio, aplicables también en el ámbito sanitario son: los tangibles, la fiabilidad, la responsabilidad, la seguridad y la empatía.

Los tangibles son la parte visible del servicio (instalaciones, equipos e imagen del personal de contacto). Los elementos físicos influyen en la calidad del servicio de tres formas: dan una idea de la naturaleza y de la calidad del servicio, influyen directamente en la percepción de la calidad del servicio y en la calidad intrínseca del servicio.

La fiabilidad según Varo es realizar el servicio prometido con formalidad, exactitud y sin fallos. Supone mantener la promesa del servicio.

La responsabilidad es el deseo de prestar el servicio pronta y eficazmente. Presupone la disponibilidad. Por último, la seguridad se refiere a la competencia y cortesía del personal.

De acuerdo con Aguirre (1991), referido por Cabello (2001), la calidad de la atención médica es otorgar atención médica conforme a las normas de calidad, conocimientos de la medicina y tecnología vigentes, con oportunidad, amabilidad, trato personalizado, comunicación permanente entre los participantes en el acto médico o paramédico de un ambiente confortable que permita mejorar el nivel de salud y la satisfacción del usuario, del trabajador y de la institución.

Más recientemente Gonzáles y Ortega (2010), refieren que la calidad es un elemento estratégico en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas sanitarios modernos. Existen diferentes formas de abordar la calidad en la asistencia sanitaria dado que existen significados distintos para los profesionales, los pacientes y los gerentes. Los profesionales aportan una perspectiva individual de la calidad a su práctica clínica, su pretensión legítima no es otra que hacer lo correcto de manera correcta. El trabajo de los profesionales sanitarios que atienden los problemas de salud de la población no deja de ser una actividad del sector servicios, aunque con ciertas

peculiaridades propias del mismo. A los profesionales les cuesta reconocerse como prestadores de servicios con una orientación centrada en el paciente. Los pacientes aportan también una perspectiva individual, al plantear, como atributos de la asistencia de calidad la adecuada comunicación interpersonal con los profesionales, a los que exigen competencia técnica, a la vez que desean una accesibilidad conveniente a los servicios.

A través de los años el concepto de calidad de la atención médica ha variado, sin embargo, el concepto propuesto por Donabedian (1989) parece ser el más completo: “Calidad es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles”.

Según Donabedian (1989), son tres los componentes básicos de la calidad asistencial. El componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona, de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Finalmente, el componente de confort, constituido por todos los elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable. Estas dimensiones, según el Ministerio de Salud del Perú, se expresan en la dimensión técnico-científica, humana y la dimensión del entorno de la calidad.

Dueñas (2003), sostiene que la calidad no solamente está ligada a los medios, no es solo cuestión de automatización, tecnología, equipos conocimientos y habilidades, sino que está ligada fundamentalmente a la aptitud y a la actitud de quienes prestan el servicio, conscientes de que lo verdaderamente importante son las personas a quienes están orientados los medios de prestación del servicio. De poco sirven los mejores conocimientos con las

mejores habilidades técnico-profesionales utilizando los mejores equipos y tecnologías y los mejores procesos, si se desconoce al paciente como eje fundamental y razón de ser del ejercicio médico clínico. Terminaríamos siendo excelentes mecánicos, pero pésimos médicos y trabajadores sanitarios.

Para Asory (2003), la calidad de la atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo con las necesidades del paciente más allá de los que la espera. Es satisfacer las necesidades del cliente de manera consciente en todos los aspectos. La calidad implica constancia de propósito y consistencia y adecuación de las necesidades del paciente, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio.

En ese sentido Delgado (2008), señala “que las organizaciones a través de los años han venido trabajando sobre la marcha para la obtención de calidad en todos sus procesos, generando planes y estrategias para la consecución de sus objetivos. Esto ha hecho que dentro del concepto de calidad surja la idea concebida como calidad de servicio, que es parte del proceso de mejoramiento continuo, pero tiene su orientación directa hacia la satisfacción del cliente o usuario”

De acuerdo con el Instituto de medicina (2001) mencionados por Gonzáles y Gallardo (2012) el sistema de salud de calidad debe proporcionar atención con las siguientes características:

- 1) Segura, Implica la reducción de riesgos, de infecciones, efectos colaterales perjudiciales u otros peligros que pudieran relacionarse con la prestación de los servicios.
- 2) Oportuna (a tiempo), que se reduzcan las esperas y las demoras dañinas para el paciente y el personal médico.
- 3) Efectiva, proveer servicios basados en el conocimiento científico, a todos aquellos que puedan ser beneficiados y no a aquellos que no puedan beneficiarse.

4) Eficiente, que disminuya el desperdicio de equipo, insumos, ideas y energía.

5) Equitativa, asegurar que el cuidado brindado no varíe en calidad, debido a características personales del paciente.

6) Centrada en el paciente, proveer un servicio médico que sea respetuoso y que responda a las preferencias, necesidades y valores de los pacientes.

En tal sentido, EsSalud (2016) propuso el Plan de gestión de la calidad del seguro social de salud, donde refiere a la calidad de la atención de salud como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de los asegurados.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud durante el año 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Desde el punto de vista teórico, el presente estudio es relevante porque hace necesario al conocimiento respecto al tema de la capacitación del personal y su relación con la calidad de atención del usuario en el servicio de cirugía y por ende mejorar en la calidad de atención por parte del personal. La información que se obtenga de la investigación permite comprobarse en otras realidades locales y regionales en nuestro país.

La investigación pretende que los supuestos teóricos del recurso humano y la calidad de atención sean una necesidad en los niveles de capacitación del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud.

Justificación practica

Pretende que el personal del servicio de cirugía pueda manejar adecuadamente situaciones de capacitación en beneficio de la calidad de atención al usuario.

Tiene implicancias prácticas por que pretende resolver problemas reales de atención al usuario que se presenta en el servicio de cirugía, para mejorar las actividades administrativas y asistenciales que repercuten en las exigencias de cada uno de los empleados para adaptarse a sus funciones, con nuevas alternativas o herramientas que vengan a mejorar la calidad y desempeño laboral.

Justificación Social

El estudio tiene relevancia social, porque beneficiará a los usuarios que se atienden en el Hospital III- EsSalud-Chimbote y también a los trabajadores, asimismo tiene trascendencia en los servicios de salud que se ofrecen a nivel de todas las instituciones hospitalarias de EsSalud y en el caso particular del Hospital III Chimbote tiene como parte de sus fines u objetivos la mejora de la capacitación y la calidad de atención al usuario, siendo un requerimiento del Hospital, capacitar adecuadamente a su personal para generar conocimiento válido y confiable.

En el aspecto social este trabajo pretende brindar un aporte a los funcionarios, ya que gracias a los resultados de la investigación ellos podrán orientarse y fortalecer sus debilidades tanto nivel individual como en sus colaboradores para que su nivel de capacitación del recurso humano y calidad de atención al usuario sean más eficientes.

Justificación metodológica

Su utilidad metodológica radica en que se utilizó nuevos instrumentos de medición con respecto a las variables de estudio, para poder obtener una aproximación con la realidad y responder de manera confiable y válida a los objetivos propuestos. Siendo una herramienta que pretende proporcionar los medios adecuados a los directivos del Hospital III - Chimbote para que desarrollen con mayor eficiencia las capacitaciones con conocimientos y actitudes requeridos en beneficio de la institución para la cual los trabajadores prestan sus servicios.

Justificación Legal

Se sustenta en las directivas y procedimientos internos normativos de EsSalud.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis de la Investigación

Existe relación significativa entre el nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote- EsSalud, junio 2017.

1.6.2 Hipótesis Nula

No Existe relación significativa entre el nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote- EsSalud, junio 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de capacitación del personal y calidad de atención del usuario en el Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote- EsSalud, junio 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de capacitación del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud, junio 2017.
- Identificar la calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote. EsSalud, junio 2017.
- Describir la relación que existe entre el nivel de capacitación del personal con la calidad de atención al usuario en la dimensión ambiente en el servicio de cirugía, del Hospital III Chimbote, junio 2017.
- Describir la relación que existe entre el nivel de capacitación del personal con la calidad de atención al usuario en la dimensión servicios de salud, en el servicio de cirugía, del Hospital III Chimbote, junio 2017.
- Describir la relación que existe entre el nivel de capacitación del personal con la calidad de atención al usuario en la dimensión calidad de servicio, en el servicio de cirugía, del Hospital III Chimbote, junio 2017.

METODO

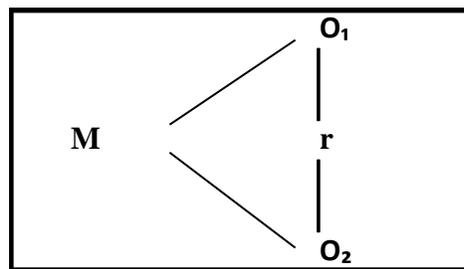
II. METODO

2.1 Diseño de investigación

El estudio corresponde al diseño de investigación descriptivo, correlacional, transversal y no experimental; porque el estudio recolecta datos en un determinado tiempo y espacio; cuyo propósito es describir la relación que existe entre el nivel de capacitación que conllevan a identificar y determinar la calidad de atención al usuario en el Servicio de Cirugía después de recibir la atención médica, para analizar su incidencia y relación de ambas variables en un momento dado.

La utilidad y el propósito de los estudios correlacionales cuantitativo radican en saber cómo se puede comportar un concepto o variable conocido el comportamiento de otras variables relacionadas.

Esquema:



Donde:

M = Muestra de investigación (Usuario Servicio de Cirugía)

O1 = Observación de la variable Nivel Capacitación.

O2 = Observación de la variable Calidad

r = Relación entre variables

2.2. Variables, operacionalización

2.1.1. Variables de estudio

- **Variable 1:** Capacitación del personal
- **Variable 2:** Calidad de atención

2.2.1. Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Capacitación	Es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, la capacitación está hecha como una herramienta que busca la mejora continua, y con mayores beneficios en los económico, eficiencia, calidad en la organización y en lo propio con el trabajador. Y mejorar la atención al usuario. (Guglielmetti, 1998).	Es un proceso que, a partir del plan de capacitación, fortalecerá las competencias y desempeño del personal, en las diferentes áreas de conductual, técnica, de apoyo y se mide con una encuesta o cuestionario.	Motivación	-Motivación para la capacitación	1,2.	Ordinal - Alto (44-60) -Medio (28-43) -Bajo (12-27)
			Habilidades del personal	-Habilidades del personal	3,4.	
			Descripción de las etapas del proceso de capacitación	-Planificación	5,6.	
				-Ejecución	7,8,9.	
Calidad de atención	Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. (Donabedian,1989).	Proceso para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios. Se medirá a través de un cuestionario	Ambientes	-Infraestructura	1,2.	Ordinal -Eficiente (49-65) -Regular (31-48) -Deficiente (13-30)
			Servicios de salud	-Horarios de atención a usuarios.	3.	
				-Servicios administrativos: orientación y trato	4,5	
			Calidad del servicio	-Servicio médico	6,7,8.	
				-Valoración del servicio recibido.	9,10,11,12,13.	

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por todos los usuarios internos del personal del Servicio de Cirugía, que laboraron durante los meses de enero al mes de junio en el año 2017, en el Hospital III Chimbote – EsSalud de la Red Asistencial Ancash.

La población estuvo comprendida por un total de 61 trabajadores conformado por 40 médicos, 12 Lic. En enfermería, 08 Técnico en enfermería y 01 administrativo. Del total de 61 trabajadores del servicio de cirugía 37 colaboradores de sexo masculino y 24 colaboradores de sexo femenino.

Muestra:

La fórmula que se utilizó para estimar el tamaño de la muestra según el muestreo probabilístico fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pq e^2 (N-1)}$$

Donde:

- n= Tamaño de la muestra
- N= 61 Total de la población aproximadamente en promedio (personal servicio de cirugía durante los meses de enero al mes de junio - 2017).
- Z= 1.96 Margen de confiabilidad del 95%
- P= 0.5 Proporción de interés, usuario personal del servicio de cirugía con capacitación y calidad de atención, (en este caso 50% = 0.5).
- p=q= 0.5 1-p Proporción del personal del servicio de cirugía con capacitación y calidad de atención no satisfactoria, (en este caso 50% = 0.5).
- e= Error de estimación permitido.

Desarrollando la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{Z^2 pqe^2(N-1)}$$

- N= 61
- Z= 1.96
- e= 0.05=5%
- p=q= 0.50

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50)(0.50)(61)}{(1.96)^2 (0.50)(0.50) + (0.05)^2 (61-1)} = \frac{58.58}{1.11}$$

$$n = 53$$

La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores a las que se encuestaron, con un nivel de confianza del 95% y nivel de error del 5%.

Se solicitaron los permisos correspondientes, al director del Hospital III de Essalud - Chimbote, y al jefe del servicio de Cirugía para realizar el estudio en dicha institución. Para la recolección de datos, se aplicaron dos cuestionarios, uno sobre la capacitación (anexo N° 1) y el otro sobre calidad de atención (anexo N° 2), ambos instrumentos fueron adaptados por el autor para la conveniencia del estudio, siendo para esto sometidos a juicio de expertos en el tema que determinaron su validación. Los resultados obtenidos fueron procesados utilizando los programas estadísticos SPSS.21 y Microsoff Excel, siendo sometidos a verificación, luego la discusión se realizó teniendo como apoyo los antecedentes y el marco teórico, finalmente se formularon las conclusiones y recomendaciones.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad

Técnica: Encuesta

Encuesta: Con ella se buscará indagar la opinión de los trabajadores en el servicio de cirugía sobre el nivel de capacitación y calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud.

Instrumento: Cuestionario

Cuestionario: conjunto de preguntas que se prepararon con el propósito de obtener información de los colaboradores conformado por médicos, licenciadas en enfermería y Técnicos en enfermería en el servicio de cirugía.

- Cuestionario “Capacitación del personal del servicio de cirugía en el Hospital III Chimbote – EsSalud”

Consta de las siguientes partes:

Presentación, instrucciones, datos generales respecto al nivel de capacitación del personal el contenido propiamente dicho. Estará conformado por 12 ítems, agrupados en 3 dimensiones: Dimensión motivación (ítems; (1,)), dimensión Habilidades del Personal (ítems; 3,4) y dimensión descripción de las etapas del proceso de capacitación), elaborado por el autor a necesidad y conveniencia del estudio y con el apoyo de la Lic. Ruth Cotos Anicama. (ver anexo N° 01)

- Cuestionario sobre la calidad de la atención al usuario en el servicio de cirugía.

Consta de las siguientes partes:

Presentación, instrucciones, datos generales respecto a la calidad de atención al usuario. Consta de 12 ítems, agrupados en 3 dimensiones: Dimensión Ambientes (ítems; 1,2), dimensión servicio de salud (ítems; 3,4,5) y dimensión calidad de servicio (ítems; 6,7,8,9,10,11,12),

elaborado por el autor a necesidad y conveniencia de estudio y con apoyo de la Lic. Ruth Cotos Anicama. (ver anexo N° 2)

Con la finalidad de obtener dos instrumentos con rigurosidad científica, se aplicó la confiabilidad de los instrumentos. (ver anexos N° 3 y N° 4)

Informantes: Para el presente estudio fueron encuestando los usuarios médicos, licenciadas en enfermería, técnicos en enfermería y administrativos en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método empleado para la presente investigación es de dos tipos:

- a) El método de la estadística Descriptiva: Empleado para la presentación de datos obtenidos mediante las tablas de frecuencias y la interpretación de los estadígrafos a fin de compararlos con los parámetros de la población en estudio.
- b) El método de la estadística inferencial: expresado por la prueba de Chi Cuadrado para la comparación de los datos de las variables correspondientes, a fin de establecer las relaciones y efectuar la contrastación de la hipótesis y obtención de las inferencias, partiendo de los estadísticos Chi Cuadrado (χ^2) de prueba en la muestra, para inferirlos en los parámetros de la población, a fin de establecer los resultados y conclusiones debidamente sustentadas.

2.6. Aspectos éticos

Se consideraron los siguientes criterios:

- **Confidencialidad:** Los secretos que son revelados por los sujetos no pueden ser expuestos y son confidenciales, sólo se utilizó para los fines de la investigación.
- **Consentimiento informado:** Consistió en la aceptación voluntaria de los médicos, enfermeras, personal técnico en enfermería del Hospital III Chimbote- EsSalud, y los pacientes que estos atendieron, una vez conocida la finalidad de la investigación.
- **Privacidad:** Se explicó a los médicos, enfermeras, técnicos en enfermería y pacientes que la información es exclusivamente para los fines de investigación, siendo anónima la publicación de resultados del estudio.
- **Daños, riesgos:** El estudio no obtuvo riesgo de vulnerabilidad del personal médico, enfermeras, técnicos en enfermería de cirugía del Hospital III Chimbote- EsSalud, ni de los pacientes.

RESULTADOS

III. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de capacitación y calidad de atención del personal del Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud, junio 2017.

Nivel de capacitación	Nivel de calidad de atención						Total	
	Eficiente		Regular		Deficiente			
	f	%	F	%	f	%	f	%
Alto	9	56,3	7	43,8	0	0,0	16	100,0
Medio	6	17,6	28	82,4	0	0,0	34	100,0
Bajo	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3	100,0
Total	15	28,3	37	69,8	1	1,9	53	100,0

Fuente: Encuesta al personal del servicio de cirugía.

$$X^2 = 25.622 \quad p=0.000 \quad p<0.01$$

En la tabla 1 y después de calcular la prueba Chi-cuadrado se puede apreciar y decir que existe una relación altamente significativa ($p<0.01$) entre el nivel de capacitación y el nivel de calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía.

Tabla 2. Nivel de Capacitación del personal del Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud, junio 2017.

Nivel de capacitación	F	%
Alto	16	30.2
Medio	34	64.2
Bajo	3	5.7
Total	53	100,0

Fuente: Encuesta al personal del servicio de cirugía.

En la tabla 02 se observa que el 64.2% del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud presenta capacitación de nivel medio, 30.2% alto y 5.7% presenta capacitación Bajo.

Tabla 3. Nivel de Calidad de atención al usuario en el Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud, junio 2017.

Nivel de calidad de atención	F	%
Eficiente	15	28.3
Regular	37	69.8
Deficiente	1	1.9
Total	53	100,0

Fuente: Encuesta al personal del servicio de cirugía.

En la tabla 03 se observa que el 69.8% del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud opinaron que la calidad de atención al usuario fue regular, 28.3% eficiente y solo 1.9% fue deficiente.

Tabla 4. Nivel de Capacitación del personal del Servicio de Cirugía y la Calidad de atención al usuario en la dimensión Ambiente del Hospital IIII Chimbote – EsSalud, junio 2017.

Nivel de capacitación	Nivel de calidad: Dimensión Ambiente							
	Eficiente		Regular		Deficiente		Total	
	f	%	F	%	f	%	F	%
Alto	3	18,8	7	43,8	6	37,5	16	100,0
Medio	3	8,8	10	29,4	21	61,8	34	100,0
Bajo	0	0,0	1	33,3	2	66,7	3	100,0
Total	6	11,3	18	34,0	29	54,7	53	100,0

Fuente: Encuesta al personal del servicio de cirugía.

$$X^2 = 3.220 \quad p=0.522 \quad p>0.05$$

En la tabla 4 y después de calcular la prueba Chi-cuadrado se puede apreciar que no existe una relación altamente significativa ($p>0.05$) entre el nivel de capacitación y el nivel de calidad de atención al usuario en la dimensión ambiente.

Tabla 5. Nivel de Capacitación del personal del Servicio de Cirugía y la Calidad de atención al usuario en la dimensión Servicio de Salud del Hospital III Chimbote – EsSalud, junio 2017.

Nivel de capacitación	Nivel de calidad: Dimensión Servicio de salud							
	Eficiente		Regular		Deficiente		Total	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Alto	10	62,5	6	37,5	0	0,0	16	100,0
Medio	14	41,2	20	58,8	0	0,0	34	100,0
Bajo	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3	100,0
Total	24	45,3	28	52,8	1	1,9	53	100,0

Fuente: Encuesta al personal del servicio de cirugía.

$$X^2 = 20.251 \quad p=0.000 \quad p<0.01$$

En la tabla 5 y después de calcular la prueba Chi-cuadrado se puede decir que existe una relación altamente significativa ($p<0.01$) entre el nivel de capacitación y el nivel de calidad de atención al usuario en la dimensión servicio de salud.

Tabla 6. Nivel de Capacitación del personal del Servicio de Cirugía y la Calidad de atención al usuario en la dimensión Calidad de Servicio del Hospital III Chimbote – EsSalud, junio 2017.

Nivel de capacitación	Nivel de calidad: Dimensión calidad de Servicio							
	Eficiente		Regular		Deficiente		Total	
	F	%	F	%	f	%	f	%
Alto	14	87,5	2	12,5	0	0,0	16	100,0
Medio	25	73,5	9	26,5	0	0,0	34	100,0
Bajo	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3	100,0
Total	40	75,5	12	22,6	1	1,9	53	100,0

Fuente: Encuesta al personal del servicio de cirugía.

$$X^2 = 18.795 \quad p=0.001 \quad p<0.01$$

En la tabla 6 y después de calcular la prueba Chi-cuadrado se puede decir que existe una relación altamente significativa ($p<0.01$) entre el nivel de capacitación y el nivel de calidad de atención al usuario en la dimensión calidad de servicio.

DISCUSSION

IV. DISCUSION

Esta investigación busco conocer si la evaluación del nivel de capacitación se relaciona con la evaluación de la calidad de atención al usuario del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud. La población total investigada estuvo conformada por 61 trabajadores. De los cuales 53 contestaron los cuestionarios.

Catillo, Ferrer y Masalán (2015), refieren que la capacitación es el medio por el cual el personal de salud mantiene y renueva sus conocimientos en relación con los cuidados otorgados a los usuarios. Esto se encuentra estrechamente relacionado con la calidad de los procesos de atención y cuidado, siendo la estrategia principal en el mejoramiento continuo en los centros de atención a lo largo del país y el mundo.

En la tabla 1 se observa al respecto que el 82.4% del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote presentan un nivel de capacitación medio y calidad de atención regular, de la misma manera 56.3% del personal del servicio de cirugía presentan un nivel de capacitación alto y calidad de atención eficiente también se observa que el 33.3% del personal presentan un nivel de capacitación bajo y una calidad de atención deficiente. Y después de calcular la prueba Chi-cuadrado se puede apreciar y decir que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$) entre el nivel de capacitación y el nivel de calidad de atención al usuario en opinión del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote- Essalud 2017, Este resultado refleja que, a mayor capacitación, mejor es la calidad de atención al usuario.

En la tabla 02 se observa que el 64.2% del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud presentan un nivel de capacitación medio, 30.2 % alto y 5.7% presenta capacitación bajo. Es preocupante que el mayor

porcentaje del personal haya presentado un nivel de capacitación medio, pues la capacitación al personal del servicio de cirugía es muy esporádica debido a que el presupuesto anual asignado es reducido y no abarca a todas las especialidades médicas. Resultado similar encontró Sosa (2010) en su trabajo de investigación “Capacitación y el comportamiento del personal de enfermería durante la atención a los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud San Francisco. Tacna-Perú”, donde la capacitación del profesional de enfermería fue del 59.1% con modalidad de especialización y un 59.1% nivel avanzado.

Los resultados del presente estudio difieren con Ñahui y Villoslada (2016), en su estudio “Nivel de capacitación del capital humano y la calidad de servicio en los empresarios de las PYMES del centro comercial plaza Jوسفel, en la localidad de Ate Vitarte. Lima-Perú, donde se obtuvieron como resultado niveles de capacitación del capital humano; se tiene un 30.7% que se encuentra en un nivel bajo, un 40.5% tiene un nivel medio y un 21.8% se encuentra en un nivel alto de capacitación del capital humano. Las diferencias de estos resultados se pueden atribuir a la variabilidad poblacional, tamaño muestral y características propias del personal.

En la tabla 03 se observa que el 69.8% del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud, opinaron que la calidad de atención al usuario fue regular, 28.3% eficiente y solo 1.9% fue deficiente. Los resultados del presente estudio difieren de la investigación realizada por Miguel, Quipuscoa y Villegas (2004), en su estudio “Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo de emergencia Hospital III Chimbote Essalud - Ancash”, donde el 78% de pacientes manifestó insatisfacción global y 56% insatisfacción leve-moderada. Los resultados son alarmantes, esto se debe en gran parte al aumento de la población de

asegurados, la estructura interna de Essalud, y al personal médico insuficiente que no permite cubrir todas las expectativas de atención.

Los resultados guardan similitud con la investigación realizada por Huamán (2014), en su estudio de maestría “Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas. Chota, setiembre”, donde se concluyó que el 75% de trabajadores tienen una percepción de la calidad de atención regular y el 67% de los pacientes una percepción regular, si bien en ambos estudios los pacientes no recibieron una atención eficiente, observamos que la población y el nivel del hospital donde se realizaron ambos estudios, son diferentes.

En la tabla 04 se observa que el 66.7% del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud presentan un nivel de capacitación bajo y una calidad de atención deficiente, de la misma manera 43.8% presentan un nivel de capacitación alto y calidad de atención regular. Se observa también que el 18.8% del personal presentan un nivel de capacitación alto y calidad de atención eficiente. Al aplicar la prueba chi cuadrado se puede apreciar que no existe una relación significativa entre el nivel de capacitación del personal con la calidad de atención recibida por los usuarios en la dimensión ambiente del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote- Essalud 2017. Es decir que, al establecer relación entre capacitación del personal y calidad de atención en la dimensión ambiente, se encuentra que no existe una correlación significativa ($p>0.05$).

Las características del ambiente físico pueden influenciar directamente en el comportamiento y bienestar del usuario. Se refiere a la dimensión del entorno, son las condiciones de comodidad que brinda la institución de salud a los usuarios internos y externos, se refiere a la limpieza y orden de los ambientes, ventilación e iluminación adecuada de los lugares donde se proporciona la atención (Donabedian, 1989).

En la tabla 05 se observa que el 66.7% del personal de cirugía del Hospital III Chimbote presentan un nivel de capacitación bajo y calidad de atención regular, de la misma manera 62.5% del personal presentan un nivel de capacitación alto y calidad de atención eficiente. También se observa que el 33.3% del personal presentan un nivel de capacitación bajo y una calidad de atención deficiente. Al aplicar la prueba chi cuadrado se puede apreciar que existe relación altamente significativa entre el nivel de capacitación del personal con la calidad de atención recibida por los usuarios en la dimensión servicio de salud en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote- Essalud 2017. Es decir que, al establecer relación entre capacitación del personal y calidad de atención en la dimensión servicio de salud, se encuentra que existe una correlación altamente significativa ($p < 0.01$).

En el caso de los servicios de salud, deben ser enfocados a los pacientes o usuarios externos. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como polares fundamentales en la atención la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, etnia, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportara diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno concomitantes con sus proceso salud enfermedad, lo cual lo llevan a tener necesidades y expectativas diferente al momento de acudir a los servicios de salud (Dueñas, 2003).

En la tabla 06 se observa que el 87.5% del personal del servicio cirugía del Hospital III Chimbote de presentan un nivel de capacitación alto y calidad de atención eficiente, de la misma manera el 33.3% presentan un nivel de capacitación bajo y calidad de atención regular. Se observa también 33.3% del

personal presentan un nivel de capacitación bajo y una calidad de atención deficiente. Al aplicar la prueba chi cuadrado se puede apreciar que existe relación altamente significativa entre el nivel de capacitación del personal con la calidad de atención al usuario en la dimensión calidad de servicio en hospitalización cirugía del Hospital III Chimbote- Essalud 2017. Es decir que, al establecer relación entre capacitación del personal y calidad de atención en la dimensión servicio de salud, se encuentra que existe una correlación altamente significativa ($p < 0.01$).

Estos resultados se fundamentan en que para que los clientes o usuarios se formen una opinión positiva, la empresa u organización debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que podemos llamar la calidad del servicio del cliente, orientada por una atención adecuada por parte de los integrantes de la organización, es decir un capital humano altamente capacitado. (Najul, 2011). Es por ello por lo que se afirma que hay relación entre ambas variables y que la asociación proporciona a los trabajadores con conocimientos actualizados que puedan perfeccionar o corregir tales transformaciones y cuyos resultados conllevara a la organización a mejorar la calidad de atención en el servicio de salud.

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- El mayor porcentaje del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud presentó un nivel de capacitación medio con un 64.2%, 30.20 capacitación alto y 5.7% capacitación bajo.
- El mayor porcentaje del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud opinaron que la calidad de atención al usuario fue regular con un 69.8%, 28.3% opinó que fue eficiente y 1.9% deficiente.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la capacitación del personal y la calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía con un $p < 0.05$.

RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- El personal del servicio de cirugía de hospitalización del Hospital III Chimbote - EsSalud deben tomar conciencia de la relación significativa existente entre el nivel de capacitación del capital humano y la calidad de atención en el servicio, Siendo de esa manera, el permitir la mejora entre la relación de su personal, el cual puedan desempeñar mejor sus actividades siendo capacitados constantemente y por ello mejorar la relación en cuanto a la calidad de atención.
- Capacitar al personal multidisciplinario del servicio de cirugía de hospitalización como de consultorios externos sobre calidad de atención al usuario, para que los trabajadores conozcan cuáles son sus errores en la atención que brindan, y puedan adquirir herramientas que les permitan manejar adecuadamente las diversas situaciones que se presentan durante su actividad asistencial.
- Es importante que la División de recursos humanos del Hospital III Chimbote -Essalud aparte de vigilar el desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de las normas de la institución, periódicamente realice visitas al servicio de cirugía, comunicando previamente al jefe del servicio la fecha en que esta se realizará, para conocer sus necesidades y posibles alternativas de solución a la problemática del trabajo en el servicio de hospitalización cirugía.
- Considerar en el Plan de capacitación por parte del comité de capacitación investigación y docencia de la Red Asistencial Ancash múltiples programas de capacitación para cada uno de los grupos que laboran en el servicio de cirugía a fin de mejorar la calidad de atención dándose un valor a cada programa de capacitación y que sea tomado en cuenta en

calificación anual de evaluación de desempeño del personal, aprovechando la predisposición del personal.

- Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación anualmente como mínimo, para identificar aquellas deficiencias que se encuentran dentro del servicio de cirugía, por parte de la jefatura del servicio de cirugía, juntamente con la jefatura de la División de Recursos Humanos y un representante de un gremio sindical.
- La Gerencia de la Red y la Dirección del Hospital III Chimbote-Essalud debe asignar un mayor número de médicos, personal de enfermería, técnicos asistenciales y personal administrativo en el servicio de cirugía, mediante concursos de selección para la contratación de nuevo personal por falta de recursos humanos, con el fin de mejorar la calidad de atención percibida por los usuarios externos.
- Cambiar la actitud de los colaboradores a través de talleres de capacitación sobre relaciones humanas, en la que asista todo el personal, talleres que deben ser dinámicos y determinen el clima laboral en el que vive el servicio y la institución, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima más propicio y armonioso entre colaboradores, aumentar su motivación, comunicación y hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión de los resultados de las capacitaciones
- Finalmente, se recomienda desarrollar investigaciones que profundicen los estudios respecto al nivel de capacitación del personal multidisciplinario y calidad de atención en otras circunstancias, en otros servicios de la institución, lo cual permitirá realizar comparaciones de resultados.

**REFERENCIAS
BIBLIOGRAFICAS**

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, H. (1991). *Evaluación y Garantía de la calidad de la atención médica. Salud pública*. México. 33:623-629.
- Amaro, R. (1990). *Administración de personal*. México: Limusa.
- Asory, G. (2003). *La calidad del servicio y el profesional de la salud*. Junio. Recuperado de www.gerenciasalud.com
- Baldeón, C. (2015). *Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, EsSalud*. Huancayo-Perú. *Ágora Rev. Científica*.
- Cabellos, E. (2001). *Calidad de la atención médica: ¿Paciente o cliente?* Rev. Med. Herediana. v.12, n. 3, Lima.
- Cadena, Olvera, Pérez, Balseiro y Matus (2012). *Evaluación de la capacitación de enfermería en dos institutos nacionales*. Rev. Enfermería Universitaria ENEO-UNAM.Vol.9. Año.9. N° 3. Julio-setiembre 2012. México. D.F.
- Castillo, A., Ferrer, L. y Masalán, P. (2015). *Capacitación del personal de salud, evidencia para lograr el ideal*. Artículo, agosto. Horizonte de enfermería n. 26. Pontifica Universidad de Chile.
- Davini, M., Nervi, L. y Roschke, M. (2002). *La capacitación del personal de salud en proyectos relacionados con los procesos de reforma sectorial*. OPS/OMS. Washington DC.
- Delgado De Smith, Y. (2008), *La investigación social en procesos: Ejercicios y respuestas*. Universidad de Carabobo – Venezuela.

- Donabedian, A. (1989). *Garantía y calidad de la atención médica*. Instituto Nacional de salud Pública, México. Pág. 9-13.
- Donabedian, A. (2000). *Garantía de la calidad de la atención médica*. México: Editorial OPS; Pág.56.
- Ducci, A. (2000). *El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional*. México, DF.: Cintefor.
- Dueñas, O. (2003). *Noticias de la Organización Panamericana*. Rev. Virtual, Gerencia salud. Año 2. Número 15. Boyacá Colombia.
- Flores y Castillo, (2006). *Factores que influyen en la participación del personal de enfermería en la educación continua*. Rev. Latino-am Enfermagen. 2006 (consultado 15 junio 2011); Recuperado de <http://bit.ly/UM7lgc>.
- Florian, A. (2007). (8). *La capacitación de personal como medio para lograr el desarrollo institucional del sector público*. Lima.
- Galvis, J. (2006). *Calidad de atención de salud percibida por el usuario del área de consulta de medicina familiar del ambulatorio urbano tipo II*. Mérida México.
- González, E. (2008). *Calidad de la atención en el servicio de urgencias del área de salud Heredia Cubujuquí desde la perspectiva del cliente*. San José, Costa Rica.
- González y Gallardo (2012). *Calidad de la atención médica: la diferencia entre la vida y la muerte*. Rev. Digital Universitaria, v.13, n. 8. unam. México.
- González, E. y Ortega, C. (2010). *La calidad en el sistema de salud*. Rev. Méd. Cient. Pág. 40-47.

- Guglielmetti, P. (1998). *Gestión de las capacitaciones de las organizaciones. Junio. Ministerio de salud. Lima.*
- Huamán, S. (2014), *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I José Soto Cadenillas” Chota.*
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de salud en el Hospital Regional Chimbote.*
- Instituto de medicina (2001). *Cruzando el abismo de la calidad: un nuevo sistema de salud para el siglo XXI Comité de calidad de la atención de la salud en América. Washington, D.C.: National Academy Press. Setiembre.*
- Llovera, A. (2007). *Plan de Calidad para la Atención y Servicio al Usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro de Caracas.*
- Nahui, G. y Villoslada, R. (2016). *Nivel de capacitación del capital humano y la calidad de servicio en los empresarios de las PYMES del centro comercial plaza Josfel, en la localidad de Ate Vitarte. Lima, Perú.*
- Najul, J. (2011). *El capital Humano en la atención al cliente t la calidad de servicio. Universidad Central de Venezuela. Observatorio Laboral Revista Venezolana. Vol. 4, N° 8, Julio-Dic. Recuperado el 25-10.2017.*
- Mattioli, M. (2011). *Calidad de atención en salud sexual y reproductiva desde una perspectiva de género y derechos. Ciudad de Buenos Aires.*
- Miguel, Quipuscoa y Villegas (2004), *Evaluación de la calidad de servicio desde la percepción del usuario externo de emergencia Hospital III Chimbote _ Essalud – Ancash.*

OMS (2008). *Informe sobre la salud en el mundo*.

OMS (2004). *Seguridad del paciente*.

OMS/OPS (1994). Tomo I-40.

Pineda, L. (2006). *El proceso de Capacitación*.

Ramos, E. (2012). Tesis *La capacitación de personal y su impacto en la calidad asistencial de los pacientes del Hospital Provincial docente Ambato*.

Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. México: Limusa. Pág. 351.

Reza, T. (2006). *Nuevos diagnósticos de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. (1era. Ed.) México D.F.: Panorama Editorial.

Seguro Social de Salud – EsSalud (2007). *Reglamento de capacitación del seguro social del Perú – EsSalud*. Pág. 5. Oficina general de administración. Gerencia central de recursos humanos. Lima.

Seguro Social de Salud – EsSalud (2007). *Reglamento de capacitación del seguro social del Perú – EsSalud*. Pág. 2. Oficina general de administración. Gerencia central de recursos humanos. Lima.

Seguro Social de Salud – EsSalud (2016). *Plan de gestión de la calidad. Oficina de gestión de la calidad y humanización*. Lima.

Sosa, M. (2010). *Capacitación y el comportamiento del personal de enfermería durante la atención a los pacientes en el servicio de emergencia del centro de salud San Francisco*. Tacna-Perú.

Valerio, J. (2007). *La calidad de servicio en la clínica Ortega desde la*

percepción del usuario externo. Universidad peruana los Andes.
Huancayo-Perú.

Varo, J. (1993), *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios.*
Un modelo de gestión hospitalaria. Editorial Diaz de Santo.

Zubizarreta, E. (2000). *La educación avanzada en enfermería. Realidad y desafíos.* Rev. Cubana Educ. Med. Super.

ANEXOS

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 01

ENCUESTA SOBRE LA CAPACITACION DEL PERSONAL EN EL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL III CHIMBOTE – EsSalud.

Estimado (a): Dr. (Dra), Sr. (Sra), Srta.

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre la capacitación del personal que labora en el Servicio de Cirugía.

Se le agradece de antemano su sinceridad y colaboración garantizándole que la información que usted brinda es de carácter confidencial, anónima. Únicamente servirá como datos estadísticos al investigador.

Instrucciones: Marque con (X) dentro del recuadro para enmarcar su respuesta.

I. Datos Generales

1. Edad:

20 a 30 31 a 40 41 a 50 51 a 60 61 a 70

2. Sexo:

Masculino Femenino

3. Estado Civil:

Soltero Casado Conviviente Divorciado Viudo

4. Cargo:

Médico Enfermera (o) Técnico Enfermería Administrativo

II. Datos Específicos

A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales usted deberá responder con la verdad y de acuerdo con sus propias experiencias, marcando con un aspa (x). El puntaje y clave de respuesta es el siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo, **2=** En desacuerdo, **3=** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4=** De acuerdo y **5=** Totalmente de acuerdo.

1.¿Cree Usted que la capacitación es un factor de motivación para mejorar su desempeño laboral?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿La institución concibe a la capacitación como un proceso motivacional para sus trabajadores en el servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿El personal posee las habilidades requeridas para el desempeño de sus funciones en el Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿Las habilidades del personal del servicio de Cirugía reflejan una formación profesional de calidad en gestión de servicios de salud?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. ¿El Hospital III de Chimbote - EsSalud, planifica las necesidades de las actividades de capacitación para sus trabajadores en el Servicio de Cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿La institución planifica eventos de capacitación para sus trabajadores del Servicio de Cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿Con frecuencia el Hospital III Chimbote – EsSalud, ejecuta eventos de capacitación para su personal en el Servicio de Cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. ¿En la ejecución de los eventos de capacitación se evidencia una adecuada organización, manejo de tecnologías de la información y tratamiento actualizado de los temas por parte de especialistas o expertos en la materia objeto de la capacitación?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. ¿Los eventos de capacitación ejecutados por Dirección del Hospital III Chimbote – EsSalud, en el Servicio de Cirugía contribuyen al cumplimiento de los objetivos propuestos por la institución?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. ¿Los programas de capacitación implementados por el Hospital III Chimbote – EsSalud han contribuido eficientemente en desarrollo de conocimiento y habilidades de su personal en el Servicio de Cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

11. ¿Cuándo el Hospital III Chimbote – EsSalud, ha implementado programas de capacitación para sus colaboradores, ha evaluado el impacto de su ejecución en el desempeño de sus trabajadores del Servicio de Cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cree Usted que el personal Asistencial y Administrativo a través de la capacitación mejora la calidad de atención de los usuarios de los hospitales, centros médicos y/o Servicio de Cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN

ANEXO N ° 02

ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN OPINION DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE CIRUGIA DEL HOSPITAL III CHIMBOTE – EsSalud.

Estimado (a): Dr. (ra), Sr. (ra), Srta.

Buenos días, esta encuesta tiene por finalidad obtener información de los trabajadores para conocer sus necesidades y su opinión sobre la atención del personal en el Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote.

Se le agradece de antemano su sinceridad y colaboración garantizándole que la información que usted brinda es de carácter confidencial, anónima. Únicamente servirá como datos estadísticos al investigador.

Instrucciones: Marque con (X) dentro del recuadro para enmarcar su respuesta.

I. Datos Generales

1.Edad:

20 a 30 31 a 40 41 a 50 51 a 60 61 a 70

2.Sexo:

Masculino Femenino

3.Estado Civil:

Soltero Casado Conviviente Divorciado Viudo

4.Cargo:

Médico Enfermera (o) Técnico Enfermería Administrativo

II. Datos Específicos

El puntaje y clave de respuesta es el siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo, **2=** En desacuerdo, **3=** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **4=** De acuerdo y **5=** Totalmente de acuerdo.

1.¿Considera que los ambientes son adecuados, con buena distribución y cómodos para la atención médica en el servicio de Cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera que el servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote cuenta con los equipos y tecnologías modernas para atender con eficiencia a sus usuarios?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

3. ¿El horario de atención en el servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote es permanente y se ajusta a las necesidades y requerimientos de los usuarios?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4. ¿EL Servicio de cirugía del Hospital III Chimbote Hospital cuenta con personal administrativo que brinda orientación para la accesibilidad de los ambientes, oficinas y servicios?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

5. ¿El trato del personal administrativo con los usuarios es cordial y amable?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

6. ¿El personal médico en el servicio de Cirugía le explica al usuario sobre las actividades que le va a realizar?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

7. ¿El Personal médico en el servicio de Cirugía se interesa por resolver y solucionar sus problemas de los usuarios?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. ¿El Personal del servicio de cirugía ha resuelto las dudas sobre la enfermedad del usuario?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

9. ¿La atención que brinda el personal de recepción de consultas es adecuada?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

10. ¿La atención e información suministrada por el médico en el servicio de Cirugía es suficiente y adecuada?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

11. ¿El usuario se retira satisfecho, con el servicio administrativo y los servicios de salud que recibió en el servicio de cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

12. ¿Cómo trabajador del servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud, recomendaría a otros usuarios para que se atiendan en el servicio de cirugía?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

13. ¿Durante la atención médica, el usuario muestra satisfacción en la atención de su problema de salud?

Totalmente de acuerdo De acuerdo

Ni de acuerdo Ni en desacuerdo En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACION

ANEXO N ° 03 VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía.
Hospital III Chimbote - EsSalud, 2017.

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS:

Encuesta sobre la capacitación del personal en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud.

REFERENCIA:

Autor: Elaboración propia con apoyo de las Dra.: Elizabeth M. Arroyo Rosales.
Adaptación: Ninguna.
Duración: No tiene un tiempo límite para responder.
Forma de administración: Autoaplicada colectiva y puede usarse individualmente.
Ámbito de aplicación: Años en adelante (Personal que laboran en el servicio de cirugía).
Significación: Se toma esta encuesta, que consta de 12 ítems, agrupados en 3 dimensiones (Motivación, habilidades del personal y descripción de las etapas del proceso de capacitación), el cual permitirá identificar el nivel de capacitación al que está expuesto el personal multidisciplinario.

Encuesta sobre la calidad de atención al usuario en opinión del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud.

REFERENCIA:

Autor: Elaboración propia con apoyo de las Dra.: Elizabeth M. Arroyo Rosales.
Adaptación: Ninguna.
Duración: No tiene un tiempo límite para responder.
Forma de administración: Autoaplicada colectiva y puede usarse individualmente.
Ámbito de aplicación: Años en adelante (Personal que laboran en el servicio de cirugía).
Significación: Se toma esta encuesta, que consta de 3 dimensiones (Ambientes, servicios de salud y calidad del servicio) y 13 ítems, para poder a través de las respuestas del personal determinar si están satisfechos o no con la atención brindada al usuario.

APELLIDOS y NOMBRES: ROBLES VILLANUEVA OSCAR ANTONIO
GRADO ACADÉMICO: *Dr. EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*
Nº DE COLEGIATURA: 96

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR...
LIC. OSCAR ANTONIO ROBLES VILLANUEVA
COESPE 96
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía.
Hospital III Chimbote - EsSalud, 2017.

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS:

Encuesta sobre la capacitación del personal en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud.

REFERENCIA:

Autor: Elaboración propia con apoyo de las Dra.: Elizabeth M. Arroyo Rosales.

Adaptación: Ninguna.

Duración: No tiene un tiempo límite para responder.

Forma de administración: Autoaplicada colectiva y puede usarse individualmente.

Ámbito de aplicación: Años en adelante (Personal que laboran en el servicio de cirugía).

Significación: Se toma esta encuesta, que consta de 12 ítems, agrupados en 3 dimensiones (Motivación, habilidades del personal y descripción de las etapas del proceso de capacitación), el cual permitirá identificar el nivel de capacitación al que está expuesto el personal multidisciplinario.

Encuesta sobre la calidad de atención al usuario en opinión del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud.

REFERENCIA:

Autor: Elaboración propia con apoyo de las Dra.: Elizabeth M. Arroyo Rosales.

Adaptación: Ninguna.

Duración: No tiene un tiempo límite para responder.

Forma de administración: Autoaplicada colectiva y puede usarse individualmente.

Ámbito de aplicación: Años en adelante (Personal que laboran en el servicio de cirugía).

Significación: Se toma esta encuesta, que consta de 3 dimensiones (Ambientes, servicios de salud y calidad del servicio) y 13 ítems, para poder a través de las respuestas del personal determinar si están satisfechos o no con la atención brindada al usuario.

APELLIDOS y NOMBRES: Torres Solano Carol

GRADO ACADÉMICO: Magister

Nº DE COLEGIATURA: 6729

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

Q.F. Carol Torres Solano
JEFE DE SERVICIO DE FARMACIA
HOSPITAL III - CHIMBOTE - RAAN
EsSalud

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía.
Hospital III Chimbote - EsSalud, 2017.

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS:

Encuesta sobre la capacitación del personal en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud.

REFERENCIA:

Autor: Elaboración propia con apoyo de las Dra.: Elizabeth M. Arroyo Rosales.

Adaptación: Ninguna.

Duración: No tiene un tiempo límite para responder.

Forma de administración: Autoaplicada colectiva y puede usarse individualmente.

Ámbito de aplicación: Años en adelante (Personal que laboran en el servicio de cirugía).

Significación: Se toma esta encuesta, que consta de 12 ítems, agrupados en 3 dimensiones (Motivación, habilidades del personal y descripción de las etapas del proceso de capacitación), el cual permitirá identificar el nivel de capacitación al que está expuesto el personal multidisciplinario.

Encuesta sobre la calidad de atención al usuario en opinión del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud.

REFERENCIA:

Autor: Elaboración propia con apoyo de las Dra.: Elizabeth M. Arroyo Rosales.

Adaptación: Ninguna.

Duración: No tiene un tiempo límite para responder.

Forma de administración: Autoaplicada colectiva y puede usarse individualmente.

Ámbito de aplicación: Años en adelante (Personal que laboran en el servicio de cirugía).

Significación: Se toma esta encuesta, que consta de 3 dimensiones (Ambientes, servicios de salud y calidad del servicio) y 13 ítems, para poder a través de las respuestas del personal determinar si están satisfechos o no con la atención brindada al usuario.

APELLIDOS y NOMBRES:

HORMA RODRIGUEZ AARON EDUARD

GRADO ACADÉMICO:

Magister Formación Clínica y 2º Esp. Form. Hospitalaria

Nº DE COLEGIATURA:

02589

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------


FIRMA DEL EVALUADOR

Aaron Horma Rodriguez
C. P. 7559
C. F. ASISTENCIA
HOSPITAL III - CHIMBOTE - RAAN
EsSalud

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía.
Hospital III Chimbote - EsSalud, 2017.

NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS:

Encuesta sobre la capacitación del personal en el servicio de cirugía del Hospital III
Chimbote - EsSalud.

REFERENCIA:

Autor: Elaboración propia con apoyo de las Dra.: Elizabeth M. Arroyo Rosales.

Adaptación: Ninguna.

Duración: No tiene un tiempo límite para responder.

Forma de administración: Autoaplicada colectiva y puede usarse individualmente.

Ámbito de aplicación: Años en adelante (Personal que laboran en el servicio de cirugía).

Significación: Se toma esta encuesta, que consta de 12 ítems, agrupados en 3 dimensiones (Motivación, habilidades del personal y descripción de las etapas del proceso de capacitación), el cual permitirá identificar el nivel de capacitación al que está expuesto el personal multidisciplinario.

Encuesta sobre la calidad de atención al usuario en opinión del personal del servicio
de cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud.

REFERENCIA:

Autor: Elaboración propia con apoyo de las Dra.: Elizabeth M. Arroyo Rosales.

Adaptación: Ninguna.

Duración: No tiene un tiempo límite para responder.

Forma de administración: Autoaplicada colectiva y puede usarse individualmente.

Ámbito de aplicación: Años en adelante (Personal que laboran en el servicio de cirugía).

Significación: Se toma esta encuesta, que consta de 3 dimensiones (Ambientes, servicios de salud y calidad del servicio) y 13 ítems, para poder a través de las respuestas del personal determinar si están satisfechos o no con la atención brindada al usuario.

APELLIDOS y NOMBRES: COTOS Alva Ruth Marisol

GRADO ACADÉMICO: Doctor

N° DE COLEGIATURA: 26003

VALORACIÓN:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------


Lia, Ruth Cotos Alva
JEFE UNIDAD DE CAPACITACIÓN
FIRMA DEL EVALUADOR
EsSalud

ANEXO N ° 04

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (CAPACITACION)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,847	,839	12

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	34,94	57,401	,214	,236	,854
item2	36,09	51,318	,549	,423	,833
item3	35,57	56,558	,386	,502	,844
item4	35,70	55,446	,335	,427	,847
item5	36,45	49,406	,670	,685	,823
item6	36,53	49,946	,561	,565	,832
item7	37,11	49,372	,729	,643	,820
item8	36,70	50,446	,577	,519	,831
item9	36,40	47,436	,716	,655	,818
item10	36,28	49,784	,612	,500	,828
item11	36,83	51,990	,547	,530	,833
item12	35,38	57,509	,212	,278	,854

ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (CAPACITACION)

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con la que se midió el nivel de capacitación del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a toda la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.847$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.839$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es Significativamente Confiable. Como podemos apreciar en el cuadro confiabilidad del instrumento, generado por el software estadístico SPSS versión 21.

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere un coeficiente > 0.50 .

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (CALIDAD DE ATENCION)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,868	,885	13

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item1	42,49	43,639	,500	,553	,862
item2	42,66	44,190	,511	,525	,861
item3	41,55	44,022	,437	,455	,867
item4	41,91	44,510	,357	,314	,874
item5	41,70	44,484	,489	,470	,862
item6	41,21	44,552	,611	,824	,855
item7	41,21	44,168	,567	,677	,857
item8	41,09	45,549	,616	,651	,857
item9	41,60	44,244	,516	,684	,860
item10	41,30	44,753	,603	,629	,856
item11	41,57	42,789	,722	,673	,849
item12	41,04	45,191	,673	,809	,854
item13	41,13	44,617	,733	,833	,852

ANALISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (CALIDAD DE ATENCION)

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con la que se midió la Calidad de Atención al usuario en opinión del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote- EsSalud, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a toda la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.868$ y una Correlación de Pearson máxima de aporte de cada ítem con el total de $r = 0.885$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es Significativamente Confiable. Como podemos apreciar en el cuadro confiabilidad del instrumento, generado por el software estadístico SPSS versión 21.

Para que exista confiabilidad del instrumento se requiere un coeficiente > 0.50 .

ANEXO N° 05

Consentimiento informado

Consentimiento para la participación en la investigación: Nivel de capacitación del personal y calidad de atención al usuario en el servicio de cirugía del Hospital III Chimbote Essalud, junio 2017.

Al contestar las preguntas de los cuestionarios, usted ayudará a mejorar la actividad asistencial del personal del servicio de cirugía.

Se le informa que si usted decide participar de esta investigación tendrá que responder una encuesta para conocer el nivel de capacitación del personal, y otra encuesta sobre la calidad de atención al usuario en opinión del personal del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud, la cual es completamente voluntaria.

Toda la información de este estudio será mantenida con estricta confidencialidad por el investigador. Todos los datos se archivarán en un lugar seguro.

Puede realizar preguntas si usted tiene cualquier duda sobre esta investigación o sobre el cuestionario.

“Yo....., trabajador del servicio de cirugía del Hospital III Chimbote-EsSalud y deaños, he sido informado (a) y acepto participar voluntariamente en el estudio. Firmo este documento y doy mi consentimiento para que me entreviste el Br. Esteban E. pulido Horna.

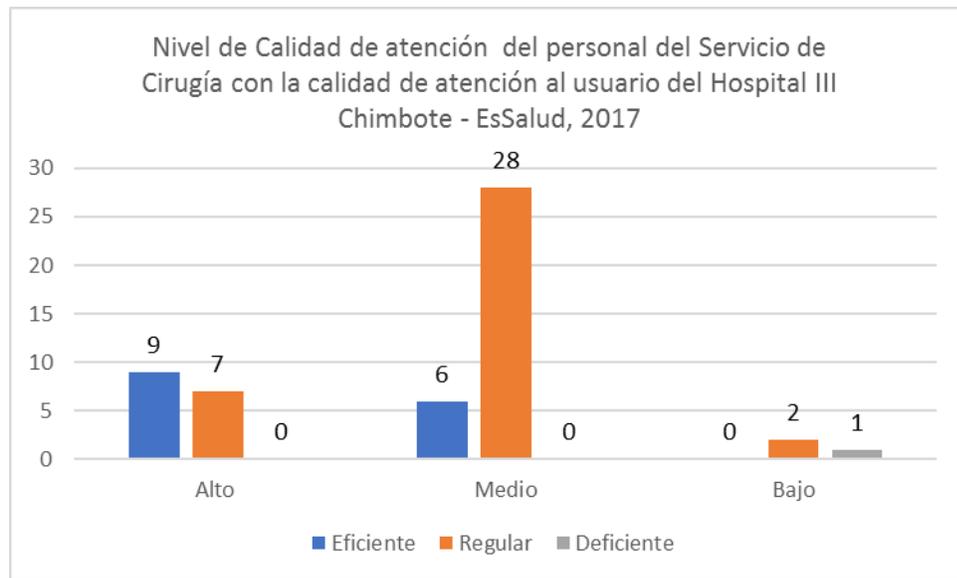
Fecha:

.....

Firma del participante

ANEXO N ° 06

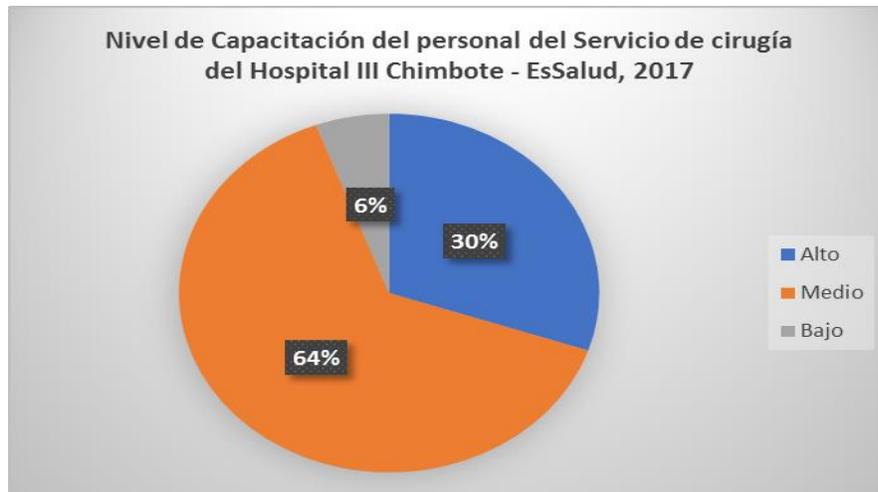
Figura 01. Relación entre la Capacitación de personal y la Calidad de Atención al usuario en opinión del personal del Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud, 2017.



Fuente: Elaborado en base a la tabla 1.

ANEXO N ° 07

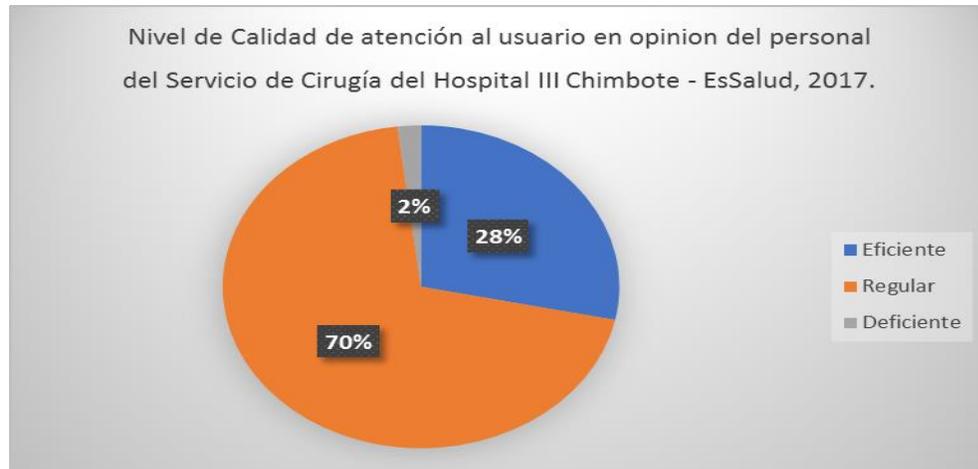
Figura 02. Nivel de Capacitación del personal del Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote – EsSalud, 2017.



Fuente: Elaborado en base a la tabla 2.

ANEXO N ° 08

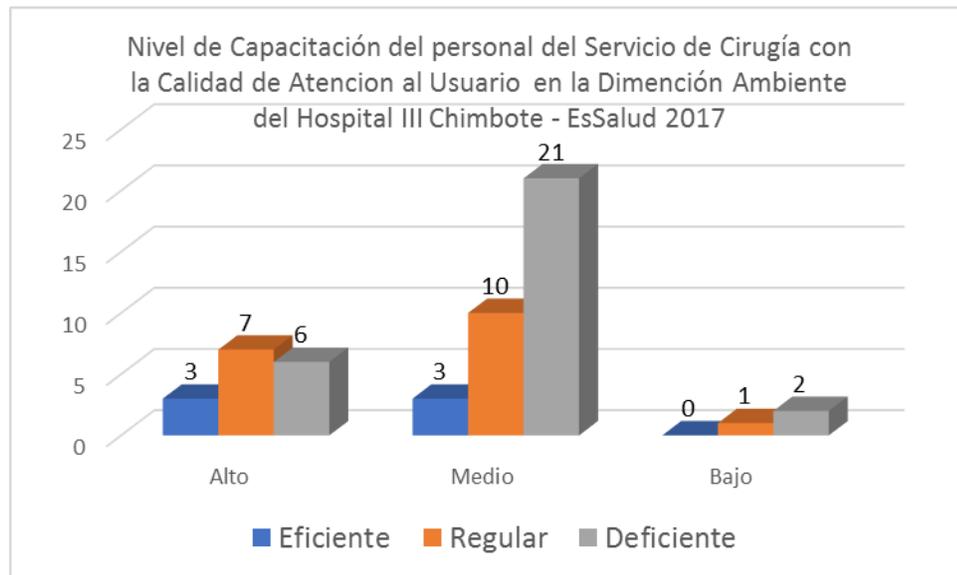
Figura 03. Nivel de Calidad de atención al usuario en opinión del personal del Servicio de Cirugía del Hospital III Chimbote - EsSalud, 2017.



Fuente: Elaborado en base a la tabla 03.

ANEXO N ° 09

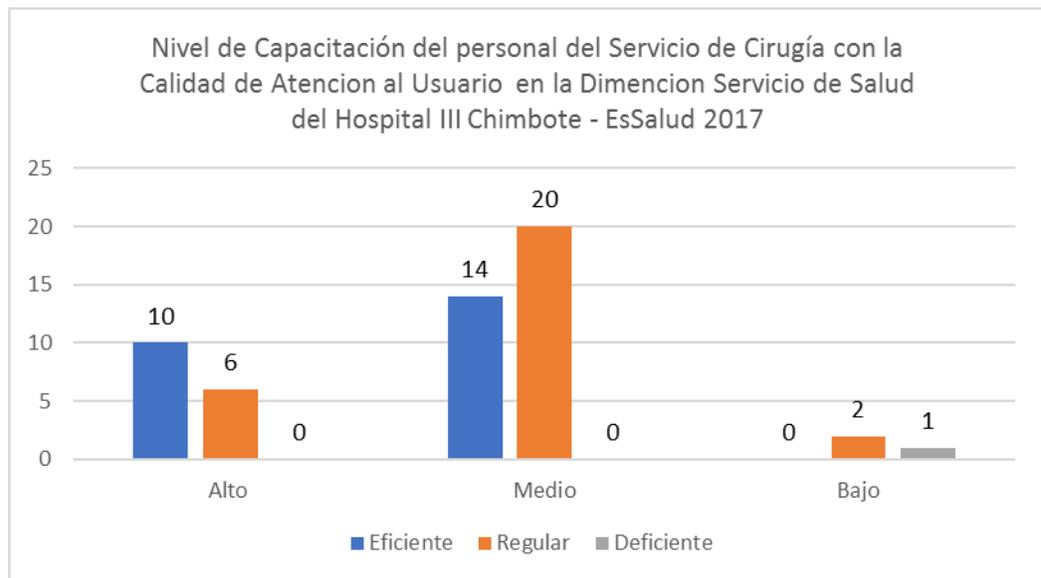
Figura 04. Nivel de Capacitación del personal del Servicio de Cirugía con la Calidad de atención al usuario en la dimensión Ambiente del Hospital III Chimbote – EsSalud, 2017.



Fuente: Elaborado en base a la tabla 4.

ANEXO N ° 10

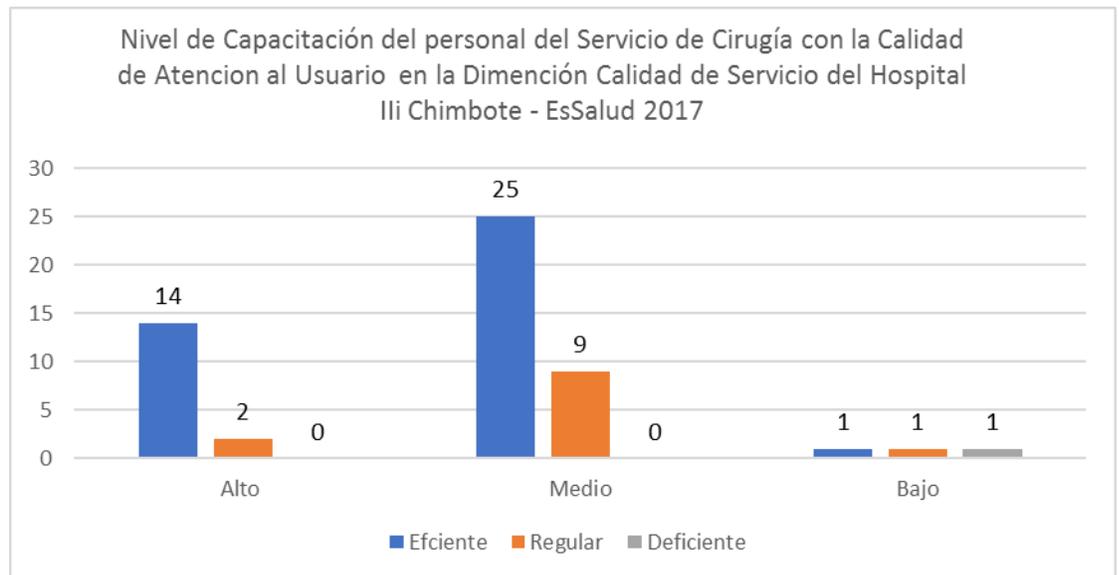
Figura 05. Nivel de Capacitación del personal del Servicio de Cirugía con la Calidad de atención al usuario en la dimensión Servicio de Salud del Hospital III Chimbote – EsSalud, 2017.



Fuente: Elaborado en base a la tabla 5.

ANEXO N ° 11

Figura 06. Nivel de Capacitación del personal del Servicio de Cirugía con la Calidad de atención al usuario en la dimensión Calidad de Servicio de Salud del Hospital IIII Chimbote – EsSalud, 2017.



Fuente: Elaborado en base a la tabla 6

ANEXO N° 12

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Esteban Eduardo Pulido Horna, estudiante, del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 32833115 con el artículo titulado:

“Nivel de capacitación del personal y Calidad de Atención al usuario en el Servicio de Cirugía. Hospital III Chimbote - Essalud, junio 2017.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: 21 de Setiembre 2017

Nombres y apellidos: Esteban Eduardo Pulido Horna