

**“CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL INSTITUTO NACIONAL DE OFTALMOLOGÍA, LIMA -2015”**

**“PERSONNEL TRAINING AND ITS RELATIONSHIP WITH THE QUALITY OF HEALTH CARE AT THE NATIONAL INSTITUTE OF OPHTHALMOLOGY, LIMA – 2015”**

Bach. Luis Chagray Nicho

**RESUMEN**

La presente investigación lleva por título Capacitación del personal y su relación con la calidad de atención en salud en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima – 2015, cuyo objetivo fue determinar cómo se relaciona la capacitación del personal con la calidad de atención en salud en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima – 2015.

La presente investigación fue de diseño no experimental, transversal, correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 50 trabajadores que laboran en el Instituto Nacional de Oftalmología y por 50 usuarios que asisten al Instituto Nacional de Oftalmología. Los primeros permitieron medir la variable 1: Capacitación de personal y los segundos permitieron medir la variable: Calidad de Atención de salud. Para la recolección de datos se utilizó en ambos casos la técnica de la encuesta. Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes: para medir la variable Capacitación de personal se utilizó un Cuestionario dirigido a los trabajadores que laboran en el Instituto Nacional de Oftalmología, para medir la Calidad de Atención en Salud se utilizó la cuestionario sobre la Calidad de la atención recibida. Para la contrastación de hipótesis se utilizó el estadístico Correlación de Pearson para establecer la correlación entre ambas variables de estudio.

Las conclusiones a las que se llegó fueron que existe buena correlación entre las variables de estudio con un resultado de 0,668.

**Palabras claves:** Capacitación de personal, calidad de atención en salud

## ABSTRACT

The present research is entitled Personnel training and its relationship with the quality of health care at the National Institute of Ophthalmology, Lima - 2015, whose objective was to determine how the personnel training is related to the quality of health care at the National Institute of Ophthalmology, Lima - 2015.

This research was of non-experimental, transverse, correlational design. The study sample consisted of 50 workers who work at the National Institute of Ophthalmology and 50 users who attend at the National Institute of Ophthalmology. The first allowed to measure variable 1: Personnel training and the second allowed to measure the variable: Quality of Health Care. For data collection, the survey technique was used in both cases. The instruments used were the following: to measure the variable Personnel training, a questionnaire was used for the workers who work at the National Institute of Ophthalmology. To measure the variable Quality of Health Care, the questionnaire on Quality of Health Attention received. For the hypothesis testing, the statistical Correlation of Pearson was used to establish the correlation between both study variables.

The conclusions reached were that there is a good correlation between the study variables with a result of 0.668.

**Keyword:** Personnel training, Quality of health care

## INTRODUCCIÓN

La investigación desarrollada ha permitido profundizar los conocimientos en cuanto a la capacitación de personal, término muy utilizado actualmente por las organizaciones de excelencia y que ya es una necesidad en todas las organizaciones en general nivel mundial y su relación con la calidad de atención en salud, problemática que se viene evidenciando en las instituciones sobre todo del sector público en nuestro país y que se pretende mejorar a través de adecuadas capacitaciones que estén enfocadas en dicho objetivo.

En el presente trabajo de investigación se ha desarrollado una investigación ordenada acerca de esta problemática siguiendo un orden para el mejor entendimiento del tema por capítulo que se detallan a continuación.

En el primer capítulo se ha desarrollado la descripción de la realidad problemática, en este caso se explica la situación de la calidad de atención en salud específicamente en el Hospital nacional de Oftalmología en nuestro país, y debido a ello se ha desarrollado la investigación relacionándola con un tema muy interesante como es la capacitación de personal, por eso la formulación del problema relaciona ambas variables de estudio y el objetivo de la investigación es determinar la relación que existe entre la variable Capacitación de personal y la Calidad de atención en salud. Asimismo se justifica el presente trabajo de investigación por su relevancia e importancia en cuanto a la calidad de atención al usuario que diariamente acude a esta institución de salud por mejoría y que en ocasiones no se siente satisfecho con la atención recibida. Asimismo se explica la delimitación del estudio y la viabilidad del mismo.

En el segundo capítulo se ha incluido antecedentes de investigaciones acerca de desarrollo personal y de atención de calidad de diversos investigadores a nivel internacional y nacional, de quienes se ha obtenido información básica y necesaria que han direccionado la investigación para armar un marco teórico consistente y entendible. Asimismo se han tomado en cuenta para las bases teóricas aportes de diferentes autores que trabajan estos temas y dentro de las bases filosóficas se han incluido teorías relacionadas con la investigación. En este capítulo también se ha incluido a definición de términos básicos con la finalidad de hacer más entendible los conceptos más utilizados en

la investigación que ofrece una mejor comprensión de la tesis en general. Asimismo se incluyen las hipótesis de investigación y la operacionalización de variables con la finalidad de tener una secuencia lógica entendible del proceso metodológico utilizado para el avance de la investigación.

En el tercer capítulo se ha desarrollado el diseño metodológico correspondiente a este trabajo de investigación, se ha explicado por qué se le considera un diseño no experimental, correlacional, transversal, la población que conforma la investigación y la muestra de estudio que es a quienes se les aplicaron los instrumentos de recolección de datos en su debido momento. También se ha explicado las técnicas e recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación después de haber realizado el procesamiento estadístico a través de la elaboración de tablas y figuras que permitan interpretar los resultados finales de la investigación así como la contrastación de hipótesis a través de los resultados obtenidos después de la aplicación del estadístico Correlación de Pearson.

En el quinto capítulo se desarrolló la discusión de resultados contrastando los resultados obtenidos en esta oportunidad con resultados de investigaciones anteriores y que se asemejan en el estudio de una o ambas variables.

Finalmente en el capítulo sexto se han desarrollado las conclusiones a las cuales se ha llegado después del análisis de los resultados y las recomendaciones realizadas por el investigador para mejorar la problemática existente en la institución.

Y finalmente para verificar la autenticidad de la investigación se incluyeron las referencias que se han tomado en cuenta durante toda la investigación y que han permitido ir amando los cuerpos teóricos y metodológicos de la investigación.

### **Material y métodos.**

La presente investigación fue de diseño No experimental, transversal, correlacional, transversal.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que:

Los diseños correlacionales-causales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales, de mismo modo cuando buscan evaluar vinculaciones causales, se basan en planteamientos e hipótesis causales (p. 155).

### **Población:**

Selltiz et al., 1980, citado por Hernández et al. (2010) manifiesta que: “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174)

La población de estudio estuvo conformada por 413 trabajadores que laboran en el Instituto Nacional de Oftalmología y por 50 usuarios que asisten al Instituto Nacional de Oftalmología. Los primeros permitieron medir la variable 1: Capacitación de personal y los segundos permitieron medir la variable: Calidad de atención de salud.

### **Diseño de muestra:**

La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores que laboran en el Instituto Nacional de Oftalmología y por 50 usuarios que asisten al Instituto Nacional de Oftalmología.

### **Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos se utilizó en ambos casos la técnica de la encuesta. Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes:

- Para medir la variable Capacitación de personal se utilizará un cuestionario dirigido a los trabajadores que laboran en el Instituto Nacional de Oftalmología.
- Para medir la Calidad de atención en salud se utilizará el cuestionario sobre la Calidad de la Atención Recibida.

## Técnicas para el procesamiento de la información

El procesamiento de la información recolectada a través de los instrumentos aplicados se hizo de la siguiente forma.

En primer lugar se aplicó la estadística descriptiva a través del programa Excel que permitió realizar las bases de datos de ambas variables de estudio y sus respectivas figuras que muestren los resultados de la investigación.

## RESULTADOS.

**Tabla 03. Tabla de contingencia de la variable Capacitación de personal y la variable**

		Calidad de atención en salud			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Capacitación de personal	Deficiente	11 22.0%	3 6.0%	0 0.0%	14 28.0%
	Regular	8 16.0%	19 38.0%	4 8.0%	31 62.0%
	Buena	0 0.0%	0 0.0%	5 10.0%	5 10.0%
Total	19 38.0%	22 44.0%	9 18.0%	50 100.0%	

**Interpretación:** La tabla 3 y figura 1 muestran que de 50 encuestados los valores más altos son los siguientes: 19 consideran que la capacitación de personal y la calidad de atención en salud es regular, 11 consideran que la capacitación de personal y la calidad de atención en salud es deficiente, 8 consideran que la capacitación de personal es regular y la calidad de atención en salud es deficiente. Y entre los valores mínimos se encuentran los siguientes: 5 consideran que la capacitación de personal y la calidad de atención en salud es buena, 4 consideran que la capacitación de personal es regular pero la calidad de atención en salud es buena y 3 consideran que la capacitación de personal es deficiente y la calidad de atención en salud es regular.

**Tabla 04. Tabla de contingencia de la dimensión Necesidades de capacitación y la variable Calidad de atención en salud**

**Necesidades de capacitación \* Calidad de atención en salud Crosstabulation**

		Calidad de atención en salud			Total
		Deficiente	Regular	Buena	
Necesidades de capacitación	Deficiente	11 22.0%	4 8.0%	1 2.0%	16 32.0%
	Regular	8 16.0%	16 32.0%	3 6.0%	27 54.0%
	Buena	0 0.0%	2 4.0%	5 10.0%	7 14.0%
Total		19 38.0%	22 44.0%	9 18.0%	50 100.0%

### Interpretación:

La tabla 4 y figura 2 muestran que de 50 encuestados los valores más altos son los siguientes: 16 consideran que las necesidades de capacitación y la calidad de atención en salud se encuentran en un nivel regular, 11 consideran que las necesidades de capacitación y la calidad de atención en salud se encuentran en un nivel deficiente y 8 consideran que las necesidades de capacitación se encuentran en un nivel regular y la calidad de atención en salud es deficiente. Y entre los valores mínimos se encuentran los siguientes: 5 consideran que las necesidades de capacitación y la calidad de atención en salud se encuentran en un nivel bueno, 4 consideran que las necesidades de capacitación se encuentran en un nivel deficiente y la calidad de atención en salud es regular, 2 consideran que las necesidades de capacitación se encuentran en un nivel bueno pero la calidad de atención en salud es regular y solo 1 considera que las necesidades de capacitación se encuentran en un nivel deficiente pero la calidad de atención en salud es buena.

### DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación dan cuenta que el 38% de encuestados del Instituto Nacional de Oftalmología, 2015 tienen consideran que la capacitación del personal y la calidad de atención en salud es regular, seguido de un 22% de encuestados que consideran que la capacitación del personal y la calidad de atención en salud es deficiente. Esto significa que la gran mayoría de encuestados no se encuentra satisfecho s con la capacitación de personal, por lo que se debería replantear según las necesidades de la institución y de los usuarios y por otro lado no se encuentran satisfechos con la calidad de atención que brinda el Instituto Nacional de Oftalmología, por lo que también se debería tener en cuenta para replantear los aspectos que se deben mejorar (Tabla 3).

Al respecto, Martell y Sánchez (2013) demostraron que al desarrollar un plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos de una institución, los principales beneficios de la implementación del plan de capacitación fue que no solo impactó en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con el desempeño de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tuvo impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notaron la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes. Del mismo modo en el Instituto Nacional de Oftalmología se pretende mejorar la calidad de atención en salud y para ello la presente investigación ha servido para medir que tan satisfactorio es el plan de desarrollo de personas que se viene aplicando al personal que trabaja en la institución y su relación con la calidad de atención de los usuarios, debiendo mejorar algunos aspectos en particular.

Asimismo, los datos que se muestran en las tablas de contingencia muestran que la mayoría de encuestados consideran que las necesidades de capacitación y la calidad de atención en salud es regular en un 32% y la consideran deficiente en un 11%. Por lo tanto, es necesario revisar qué aspectos son los que se tienen que mejorar o cambiar para que la capacitación permita lograr una calidad de atención en la institución.

En este sentido, Moreira (2013) al pretender diagnosticar las necesidades de capacitación profesional del Personal Administrativo de una institución en Guayaquil llegó a la conclusión que el 95 % de la población encuestada de Universidad Cristiana Latinoamericana estuvieron de acuerdo que la formación incide en la calidad de servicio. Así mismo el 99% del personal administrativo consideraron que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio en la atención al cliente. También concuerda con Guillén (2007) quien llega a la conclusión de que existe una necesidad de establecer procesos de atención de calidad y de mejoramiento continuo de los sistemas de salud, identificando y satisfaciendo las necesidades de sus usuarios (clientes, empleados, proveedores, sociedad) para lograr ventaja competitiva y para hacerlo de una manera eficaz y eficiente, además de obtener, mantener y mejorar el desempeño general de la institución. En este sentido concuerdan con los resultados de la presente investigación ya que se ha comprobado que las necesidades de capacitación, la ejecución de la capacitación y el seguimiento y evaluación de la capacitación están relacionadas directamente con la calidad de atención en salud y por lo tanto se debe mejorar cada una de

estas dimensiones para mejorar la atención de los usuarios en el Instituto Nacional de Oftalmología.

## CONCLUSIONES

PRIMERA: La capacitación de personal se relaciona directamente con la calidad de atención en salud en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima - 2015.

SEGUNDA: Las necesidades de capacitación se relacionan directamente con la calidad de atención en salud en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima – 2015.

TERCERA: La ejecución de la capacitación se relaciona directamente con la calidad de atención en salud en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima – 2015.

CUARTA: El seguimiento y evaluación de la capacitación se relaciona directamente con la calidad de atención en salud en el Instituto Nacional de Oftalmología, Lima – 2015.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

### Fuentes documentales

Constitución de la Organización Mundial de la Salud (1948). *Official Records of the World Health Organization*. N° 2, p. 100.

García, D. (2013) Tesis: *Percepción y Expectativas de la calidad de la Atención de los Servicios de Salud de los Usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Período febrero-mayo 201*. Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.

Guillen, A. (2007). Tesis: *Plan de calidad para la atención y servicio al usuario de la Unidad de Patología Cervical del Hospital Universitario de Coro Dr. Alfredo Van, Grieken*. Universidad Católica Andrés Bello, Venezuela.

Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García” (2010). *Calidad de atención en*

*salud. Percepción de los usuarios.* Santiago de Cali, Valle, Colombia.

Martell, B. y Sánchez, A. (2013). Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo-2013. Trujillo: Universidad Peruana Antenor Orrego.

Ministerio de Salud (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.* RM N° 727-2009/MINSA, Lima, Perú.

Morales, C. (2009) Tesis: *Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución del Primer Nivel de Atención en Salud, en Mistrato Risaralda. Febrero a abril de 2009.* Pontificia Universidad Javeriana de Santa Fe de Bogotá D.C., Colombia.

Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio. Propuesta de un módulo práctico.* Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Naciones Unidas (2012). *Salud mundial y política exterior*. Resolución de la Naciones Unidas. A/67/L.36.

Salazar, G. (2006) Tesis: *Calidad de Servicio Percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima - Perú.

Veliz, M. y Villanueva, R. (2013) Tesis: *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para infecciones de transmisión sexual CERITS) de la Disa II Lima Sur (Agosto a Octubre del 2011)*. Pontificia Universidad Católica del Perú.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Álvarez, F. (2003). *Calidad y auditoría en salud*. Primera edición. Bogotá: Ecoe ediciones.

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. 1era. Edición. Lima, Perú: San Marcos.

Chiavenato, I. (1993) *Iniciación a la Administración de Personal*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2010) *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.

Donabedian A. (s/f). *The definition of quality and approaches to its assessment*. En: *Explorations in quality assessment and monitoring*. Vol. I. Health Administration Press. Ann Arbor. Michigan.

Gonzales, A., De Pablos, A., Aguilera, M., Escribano, S. y Gil, J. (1994). *Calidad Total en atención primaria de salud*. Madrid: Díaz de Santos.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. México: McGraw-Hill.

INO (2015) *Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado Anualizado PDP-*

2015. Perú.

International Organization for Standardization (1989). *Quality: terms and definitions*.

Palmer H. (1983). *Ambulatory Health Care Evaluation. Principles and Practice*. Am Hosp

Publish.

SERVIR (2011) *Guía Metodológica para la Elaboración del Plan de Desarrollo de*

*Personas (PDP.)* Gerencia de Desarrollo de Capacidades y rendimiento

Siliceo, A. (2004) *Capacitación y desarrollo de personas* (4ª Edición). México: LIMUSA.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

Delgado-Gallego, M., Vásquez-Navarrete, M. y Moraes-Vanderlei, L. (2010). *Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil*. Universidad del Valle de Colombia y la Universidad Federal de Pernambuco de Brasil. *Revista de salud pública* 12 (4): 533-545.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. Y Berry, L. L. (1985) *Un Modelo*

*Conceptual de Calidad de Servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones*. *Revista de Marketing*, Vol. 49.

### 7.4 Fuentes electrónicas

SERVIR (2014) *SERVIR publica PDP's enviados por entidades públicas*.

Recuperado de:

<http://inst.servir.gob.pe/index.php/es/noticias-y-eventos-/1824-servir-publica-pdps-enviados-por-entidades-publicas.html>

Suñol, R. (2002). *La calidad de la atención*. Recuperado de:

[http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)