



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

**LA INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
QUE PRESTA EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL
HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO
2012 – 2013**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar el Grado de
Magister en Gestión de Talento Humano**

Autora:

Cornelia Margarita Cáceres Robles

Director:

Ing. Juan Francisco Romero Córdova M.B.A.

Quito – Ecuador

Marzo – 2015

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Cornelia Margarita Cáceres Robles, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Ing. Cornelia Margarita Cáceres Robles

C.I. 0602979981

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la señorita Cornelia Margarita Cáceres Robles, previo a la obtención del Grado de Magister en Gerencia del Talento Humano, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y disposiciones emitidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial por medio de la Dirección General de Posgrado para ser cometido a la evaluación por parte del Tribunal examinador que se designe.

Quito, 18 de marzo del 2015

Ing. Juan Francisco Romero Córdova M.B.A.

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a la Virgen María, quienes me inspiraron para la conclusión de esta tesis.

A mis padres Jorge y Margarita quienes me dieron la vida, educación, apoyo y consejos.

A mi hermano Israel por darme tu vida incondicionalmente.

A Javier quien me alentó a cada paso, por soportarme siempre, gracias amor mío.

A mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubieran podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi corazón.

Cornelia

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a todos quienes de una u otra forma apoyaron y permitieron que este trabajo llegue a terminarse, a SOLCA de Chimborazo por permitirme la realización de la investigación, a la UTE, al director de mi tesis MBA. Juan Francisco Romero Córdova por la colaboración, paciencia y apoyo brindados, a mis evaluadores MSc. Eduardo Alfonso Baldeón Padilla y MSc. Jaime Manuel Saavedra Alberca.

Cornelia

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA	ii
APROBACIÓN DEL DIRECTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE TABLAS	viii
ÍNDICE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPITULO I	1
CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Sistematización del problema.....	3
1.4. Objetivos de la investigación.....	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Justificación	5
1.6. Alcance.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Capacitación	7
2.1.1. Importancia de la Capacitación	8
2.1.2. Beneficios de la capacitación	9
2.1.3. Tipos de Capacitación.....	9
2.1.4. Proceso de capacitación en las unidades organizacionales.....	10
2.1.5. Metodología de la organización de eventos de capacitación.....	14
2.1.6. Eventos de capacitación.....	16
2.1.7. La Capacitación en el Hospital Dr. Fausto Andrade Solca Riobamba.....	17
2.2. La Calidad	19
2.2.1. Definiciones de calidad en salud	20
2.2.2. Dimensiones de la Calidad.....	20

2.2.3.	La Calidad en los Servicios Hospitalarios.....	21
2.2.4.	La visión de calidad en el área de la salud	22
2.2.5.	La Calidad del Servicio en el Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Riobamba	23
CAPITULO III		25
MARCO METODOLÓGICO		25
3.1.	Métodos.....	25
3.1.1.	Tipos de investigación.....	25
3.2.	Técnicas.....	26
3.3.	Población.....	26
3.4.	Censo.....	26
3.5.	Herramientas e instrumentos	26
3.6.	Hipótesis.....	27
3.7.	Identificación de variables.....	27
3.8.	Operacionalización de variables.....	28
3.9.	Diseño de la encuesta	33
3.10.	Validación de la encuesta.....	33
3.11.	Confiabilidad de la encuesta	35
CAPÍTULO IV		37
DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN.....		37
4.1.	Aplicación de la encuesta.....	37
4.2.	Análisis Univariados	37
4.3.	Análisis Bivariados.....	89
4.4.	Comprobación de hipótesis	112
4.4.1.	Hipótesis 1.....	112
4.4.2.	Hipótesis 2.....	113
4.4.3.	Hipótesis 3.....	114
4.4.4.	Hipótesis 4.....	115
CAPITULO V		117
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		117
5.1.	Conclusiones	117
5.2.	Recomendaciones.....	118
BIBLIOGRAFÍA		119
ANEXOS		121

ÍNDICE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	29
TABLA 2 CRITERIOS DE MORIYAMA.....	34
TABLA 3 RESUMEN DEL PROCESAMIENTO DE CASOS.....	36
TABLA 4 ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD.....	36
TABLA 5 ÁREA A LA QUE PERTENECE.....	37
TABLA 6 EDAD.....	38
TABLA 7 NIVEL DE INSTRUCCIÓN.....	39
TABLA 8 NIVEL DE EDUCACIÓN LE PERMITE BRINDAR UN SERVICIO SEGÚN LO ESTABLECEN LAS POLÍTICAS DE CALIDAD DEL HOSPITAL?.....	40
TABLA 9 UNIDAD QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CAPACITACIÓN.....	41
TABLA 10 POR SU EXPERIENCIA Y POR EL TIPO DE SERVICIO BRINDADO EN EL HOSPITAL UNA DE LAS UNIDADES QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN SON LOS LABORATORIOS?.....	42
TABLA 11 POR SU EXPERIENCIA Y POR EL TIPO DE SERVICIO BRINDADO EN EL HOSPITAL UNA DE LAS UNIDADES QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN ES EL DPTO. DE CIRUGÍA?.....	43
TABLA 12 POR SU EXPERIENCIA Y POR EL TIPO DE SERVICIO BRINDADO EN EL HOSPITAL UNA DE LAS UNIDADES QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN ES EL DPTO. ADMINISTRATIVO?.....	44
TABLA 13 POR SU EXPERIENCIA Y POR EL TIPO DE SERVICIO BRINDADO EN EL HOSPITAL UNA DE LAS UNIDADES QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN ES EL DPTO. DE SERVICIO?.....	45
TABLA 14 REQUERIMIENTOS DE DETECCIÓN EN LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	46
TABLA 15 LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN EJECUTADOS EN EL PERIODO 2012 -2013 CONTRIBUYERON CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PRIORITARIOS DEL HOSPITAL?.....	47
TABLA 16 LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN EJECUTADOS EN EL PERÍODO 2012-2013, SE FUNDAMENTARON EN LA NECESIDAD DE BRINDAR UN SERVICIO DE CALIDAD A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL?.....	48
TABLA 17 SEGÚN SU CRITERIO CONSIDERA QUE EL DPTO. CLÍNICO, RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?.....	49
TABLA 18 SEGÚN SU CRITERIO CONSIDERA QUE EL LABORATORIO, RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?.....	50
TABLA 19 SEGÚN SU CRITERIO CONSIDERA QUE EL DPTO. DE CIRUGÍA, RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?.....	51
TABLA 20 SEGÚN SU CRITERIO CONSIDERA QUE EL DPTO. ADMINISTRATIVO, RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?.....	52
TABLA 21 SEGÚN SU CRITERIO CONSIDERA QUE EL DPTO. DE SERVICIOS, RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN EN EL PERIODO 2012-2013?.....	53

TABLA 22 LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL HOSPITAL ESTÁ RELACIONADA CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN IMPARTIDOS EN EL PERIODO 2012-2013?	54
TABLA 23 ¿SE EVALÚA ADECUADAMENTE EL IMPACTO QUE LOS DIVERSOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN TIENEN EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN CADA UNIDAD?	55
TABLA 24 CONSIDERA UD. QUE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN BRINDADOS POR EL HOSPITAL PARA CADA UNIDAD SON ADECUADOS Y PERTINENTES	56
TABLA 25 LA EFECTIVIDAD, EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN SON INDICADORES QUE MUESTRAN EL RESULTADO DE LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN EN EL PERSONAL	57
TABLA 26 SE COMPARA ADECUADAMENTE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA EN CUANTO A EFECTIVIDAD, EFICACIA Y EFICIENCIA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN CON LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE OTRAS UNIDADES	58
TABLA 27 LAS POLÍTICAS DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL HOSPITAL SE ENCUENTRAN CLARAMENTE DEFINIDAS PARA QUE TODO EL PERSONAL PUEDA DESEMPEÑARLAS.....	59
TABLA 28 SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DE ACCESIBILIDAD SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.	60
TABLA 29 SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DE OPORTUNIDAD SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.	61
TABLA 30 SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DE PERTINENCIA SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.	62
TABLA 31 SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DE CREATIVIDAD SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.	63
TABLA 32 SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DESARROLLO DE HABILIDADES SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.....	64
TABLA 33 LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013?	65
TABLA 34 LOS CURSOS SOBRE SEGURIDAD OCUPACIONAL Y DESARROLLO DE PERSONAS, REALIZADOS EN EL PERIODO 2012-2013 APORTARON EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SERVICIO PRESTADO EN EL HOSPITAL	66
TABLA 35 ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN MEDICINA/ONCOLOGÍA EN EL PERIODO 2012-2013?67	
TABLA 36 ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RESIDUOS EN EL PERIODO 2012-2013? 68	
TABLA 37 UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN SALUD OCUPACIONAL EN EL PERIODO 2012-2013? ..69	
TABLA 38 ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS EN EL PERIODO 2012-2013?	70
TABLA 39 UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN DESARROLLO DE PERSONAS EN EL PERIODO 2012-2013?.....	71
TABLA 40 UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL PERIODO 2012-2013?.....	72
TABLA 41 SI NO HA PARTICIPADO UD. EN NINGÚN CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL PERIODO 2012-2013. MARQUE SI CASO CONTRARIO NO	73

TABLA 42 LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD Y ÉTICA, SE HA DESARROLLADO EN SU PUESTO DE TRABAJO LUEGO DE HABER RECIBIDO UN EVENTO DE CAPACITACIÓN?.....	74
TABLA 43 LA POLÍTICA DE HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA, SE HA DESARROLLADO EN SU PUESTO DE TRABAJO LUEGO DE HABER RECIBIDO UN EVENTO DE CAPACITACIÓN?.....	75
TABLA 44 LA POLÍTICA DE COMPROMISO CON EL PACIENTE, SE HA DESARROLLADO EN SU PUESTO DE TRABAJO LUEGO DE HABER RECIBIDO UN EVENTO DE CAPACITACIÓN?.....	76
TABLA 45 LA POLÍTICA DE RESPETO A LOS DERECHOS DEL PACIENTE ANTE EL DOLOR, ENFERMEDAD Y SUFRIMIENTO, SE HA DESARROLLADO EN SU PUESTO DE TRABAJO LUEGO DE HABER RECIBIDO UN EVENTO DE CAPACITACIÓN?.....	77
TABLA 46 LA POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANA Y PERSONALIZADA AL PACIENTE, SE HA DESARROLLADO EN SU PUESTO DE TRABAJO LUEGO DE HABER RECIBIDO UN EVENTO DE CAPACITACIÓN?.....	78
TABLA 47 LA POLÍTICA DE LEALTAD Y COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN, SE HA DESARROLLADO EN SU PUESTO DE TRABAJO LUEGO DE HABER RECIBIDO UN EVENTO DE CAPACITACIÓN?.....	79
TABLA 48 CONSIDERA QUE LA FALTA DE PREPARACIÓN LE LIMITA O NO CONTRIBUYE CON SU TOTAL DESEMPEÑO EN SU ÁREA DE TRABAJO.....	80
TABLA 49 CONSIDERA QUE LA FALTA DE INTERÉS LE LIMITA O NO CONTRIBUYE CON SU TOTAL DESEMPEÑO EN SU ÁREA DE TRABAJO.....	81
TABLA 50 CONSIDERA QUE LA INCOMODIDAD CON EL AMBIENTE LABORAL LE LIMITA O NO CONTRIBUYE CON SU TOTAL DESEMPEÑO EN SU ÁREA DE TRABAJO.....	82
TABLA 51 CONSIDERA QUE LOS DESACUERDOS CON LOS PROCEDIMIENTOS LE LIMITA O NO CONTRIBUYE CON SU TOTAL DESEMPEÑO EN SU ÁREA DE TRABAJO.....	83
TABLA 52 CONSIDERA QUE LA FALTA DE ATENCIÓN EN SU UNIDAD LE LIMITA O NO CONTRIBUYE CON SU TOTAL DESEMPEÑO EN SU ÁREA DE TRABAJO.....	84
TABLA 53 CALIFIQUE EN ORDEN DE PRIORIDAD EN LA ESCALA DE 1 A 6 LOS ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE USTED HA DESARROLLADO LUEGO DE HABER RECIBIDO UN EVENTO DE CAPACITACIÓN.....	85
TABLA 54 ¿SE HA ATENDIDO Y MEJORADO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN BASE A LA INFORMACIÓN OBTENIDA DE ENCUESTAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS?.....	87
TABLA 55 SEGÚN SU CRITERIO CONSIDERA QUE LA CAPACITACIÓN QUE UD. RECIBIÓ FUE ADECUADA, OPORTUNA Y LE PERMITIÓ EL DESARROLLO DE SUS HABILIDADES Y LA MEJORA EN LA CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SUS SERVICIOS.....	88
TABLA 56 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 19. (1.2.1.1.) ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN MEDICINA/ONCOLOGÍA EN EL PERIODO 2012-2013?.....	89
TABLA 57 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 19. (1.2.1.2.) ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN GESTIÓN DE RESIDUOS EN EL PERIODO 2012-2013?.....	91
TABLA 58 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO	

ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 19. (1.2.1.3.) ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN SALUD OCUPACIONAL EN EL PERIODO 2012-2013?.....	93
TABLA 59 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 19. (1.2.1.4.) ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS EN EL PERIODO 2012-2013?	95
TABLA 60 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 19. (1.2.1.5.) ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN DESARROLLO DE PERSONAS EN EL PERIODO 2012-2013?	97
TABLA 61 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 19. (1.2.1.6.) ¿UD. PARTICIPÓ EN EL CURSO DE CAPACITACIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL PERIODO 2012-2013?	99
TABLA 62 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 19. (1.2.1.7.) SI NO HA PARTICIPADO UD. EN NINGÚN CURSO DE CAPACITACIÓN EN EL PERIODO 2012-2013. MARQUE SI CASO CONTRARIO No.....	101
TABLA 63 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 16. (1.3.1.1.) SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DE ACCESIBILIDAD SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.....	103
TABLA 64 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 16. (1.3.1.2.) SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DE OPORTUNIDAD SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.....	105
TABLA 65 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 16. (1.3.1.3.) SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DE PERTINENCIA SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.....	107
TABLA 66 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 16. (1.3.1.4.) SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DE CREATIVIDAD SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.....	109
TABLA 67 TABLA DE CONTINGENCIA 17. (6) LA CAPACITACIÓN RECIBIDA INCIDIÓ EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE PRESTÓ EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL HOSPITAL DR. FAUSTO	

ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO 2012 2013? * 16. (1.3.1.5.) SEGÚN SU CRITERIO LA CARACTERÍSTICA DESARROLLO DE HABILIDADES SE HA DESTACADO EN LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LOS QUE ASISTIÓ EN EL PERÍODO 2012-2013.....	111
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

ÍNDICE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 ÁREA A LA QUE PERTENECE	37
GRÁFICO 2 EDAD	38
GRÁFICO 3 NIVEL DE INSTRUCCIÓN	39
GRÁFICO 4 NIVEL DE INSTRUCCIÓN Y SERVICIO.....	40
GRÁFICO 5 UNIDAD QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CAPACITACIÓN	41
GRÁFICO 6 UNIDAD QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CAPACITACIÓN	42
GRÁFICO 7 UNIDAD QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR DESARROLLO DE HABILIDADES COMO CARACTERÍSTICAS DESTACADAS CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN OR ATENCIÓN EN CAPACITACIÓN	43
GRÁFICO 8 UNIDAD QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CAPACITACIÓN	44
GRÁFICO 9 UNIDAD QUE DEBERÍA RECIBIR MAYOR ATENCIÓN EN CAPACITACIÓN	45
GRÁFICO 10 REQUERIMIENTOS DE DETECCIÓN EN LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....	46
GRÁFICO 11 PROCESOS DE CAPACITACIÓN VS OBJETIVOS PRIORITARIOS.....	47
GRÁFICO 12 EVENTOS DE CAPACITACIÓN VS NECESIDAD DE SERVICIO DE CALIDAD	48
GRÁFICO 13 DPTO. CLÍNICO RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN.....	49
GRÁFICO 14 LABORATORIO RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN	50
GRÁFICO 15 DPTO. DE CIRUGÍA RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN	51
GRÁFICO 16 DPTO. ADMINISTRATIVO RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN ..	52
GRÁFICO 17 DPTO. DE SERVICIOS RECIBIÓ MAYOR ATENCIÓN EN CUANTO A PROCESOS DE CAPACITACIÓN.....	53
GRÁFICO 18 RELACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN	54
GRÁFICO 19 IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS.....	55
GRÁFICO 20 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ADECUADOS Y PERTINENTES	56
GRÁFICO 21 LA EFECTIVIDAD, EFICACIA Y EFICIENCIA COMO INDICADORES DE LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN	57
GRÁFICO 22 COMPARACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN CUANTO A EFECTIVIDAD, EFICACIA Y EFICIENCIA.	58
GRÁFICO 23 POLITICAS DE CALIDAD	59
GRÁFICO 24 ACCESIBILIDAD COMO CARACTERÍSTICAS DESTACADAS CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN	60
GRÁFICO 25 DESARROLLO DE HABILIDADES COMO CARACTERÍSTICAS DESTACADAS CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN.....	61
GRÁFICO 26 PERTINENCIA COMO CARACTERÍSTICAS DESTACADAS CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN.....	62
GRÁFICO 27 CREATIVIDAD COMO CARACTERÍSTICAS DESTACADAS CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN.....	63
GRÁFICO 28 DESARROLLO DE HABILIDADES COMO CARACTERÍSTICAS DESTACADAS CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN.....	64
GRÁFICO 29 CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA.....	65
GRÁFICO 30 CURSO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD OCUPACIONAL Y DESARROLLO	66
GRÁFICO 31 CURSO EN MEDICINA ONCOLOGICA.....	67
GRÁFICO 32 CURSO DE CAPACITACIÓN EN GESTION DE RESIDUOS.....	68
GRÁFICO 33 CURSO DE CAPACITACIÓN EN SALUD OCUPACIONAL.....	69
GRÁFICO 34 CAPACITACIÓN EN HERRAMIENTAS INFORMÁTICOS	70
GRÁFICO 35 CAPACITACIÓN EN DESARROLLO DE PERSONAS.....	71

GRÁFICO 36 CAPACITACIÓN EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	72
GRÁFICO 37 NO PARTICIPO EN NINGUN TIPO DE CAPACITACIÓN.....	73
Gráfico 38 DESARROLLO DE LA POLITICA DE INTEGRIDAD Y ETICA.....	74
GRÁFICO 39 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA	75
GRÁFICO 40 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE COMPROMISO CON EL PACIENTE	76
GRÁFICO 41 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE RESPETO A LOS DERECHOS DEL PACIENTE	77
GRÁFICO 42 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANA Y PERSONALIZADA AL PACIENTE	78
GRÁFICO 43 DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE LEALTAD Y COMPROMISO CON LA INSTITUCIÓN.....	79
GRÁFICO 44 FALTA DE PREPARACIÓN VS DESEMPEÑO	80
GRÁFICO 45 FALTA DE INTERÉS VS DESEMPEÑO	81
GRÁFICO 46 INCOMODIDAD CON EL AMBIENTE LABORAL VS DESEMPEÑO	82
GRÁFICO 47 DESACUERDOS CON LOS PROCEDIMIENTOS VS DESEMPEÑO.....	83
GRÁFICO 48 FALTA DE ATENCIÓN VS DESEMPEÑO	84
GRÁFICO 49 ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DESARROLLADOS CON LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN.....	86
GRÁFICO 50 RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE USUARIOS Y LA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	87
GRÁFICO 51 CAPACITACIÓN RECIBIDA VS DESARROLLO DE HABILIDADES EN LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO	88
GRÁFICO 52 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	90
GRÁFICO 53 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	92
GRÁFICO 54 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	94
GRÁFICO 55 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	96
GRÁFICO 56 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	98
GRÁFICO 57 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	100
GRÁFICO 58 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	102
GRÁFICO 59 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	104
GRÁFICO 60 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	106
GRÁFICO 61 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	108
GRÁFICO 62 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	110
GRÁFICO 63 INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	112

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: GESTIÓN DE LA CALIDAD	21
---------------------------------------	----

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL MÉDICO, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DEL HOSPITAL ONCOLÓGICO “FAUSTO ANDRADE” SOLCA DE CHIMBORAZO.....	121
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**LA INCIDENCIA DE LA CAPACITACIÓN EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN
QUE PRESTA EL TALENTO HUMANO EN EL ÁREA DE ONCOLOGÍA DEL
HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA CHIMBORAZO EN EL PERIODO
2012 – 2013**

Autora: Cornelia Margarita Cáceres Robles

Director: Ing. Juan Francisco Romero Córdova M.B.A.

Fecha: Marzo – 2015

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la incidencia de los eventos de capacitación en la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología de SOLCA de Chimborazo. Con la investigación que consistió en ver la relación entre la variable independiente y dependiente y que se manejó en un ambiente natural, puesto que se realizó dentro del ambiente laboral cotidiano de los trabajadores del hospital donde no se manipularon variables para modificar comportamientos, se pudo encontrar que no existe una relación directa entre los eventos de capacitación con la calidad de la atención prestada por el talento humano en los servicios de oncología; también se pudo encontrar que el único departamento que consideró si se le `prestó más atención en cuanto a procesos de capacitación fue el Administrativo, mientras que los departamentos de Oncología, Laboratorios y Servicios no lo consideraron de la misma forma. En general se puede decir que los servicios que se manejan en el Hospital SOLCA de Chimborazo son brindados con calidad, porque así se determina en las políticas de calidad del Hospital, pero no existe una relación directa con los eventos de capacitación recibidos.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**

**THE IMPACT OF TRAINING IN THE QUALITY OF CARE PROVIDED BY THE HUMAN
TALENT IN THE AREA OF ONCOLOGY HOSPITAL DR. FAUSTO ANDRADE SOLCA
CHIMBORAZO IN THE PERIOD 2012 – 2013**

Author: Cornelia Caceres Robles

Director: Ing. Juan Francisco Romero Córdova M.B.A.

Date: March – 2015

ABSTRACT

This research aims to identify the impact of training events in the quality of care provided by the Human Resource in the area of oncology SOLCA of Chimborazo. With the research is to see the relationship between the independent and dependent variable and are handled in a natural environment, as was done in the everyday work environment for workers in the hospital where no variables were manipulated to change behavior, it was found there is no direct relationship between training events with the quality of care provided by the human talent in the oncology; it was also found that the only department will consider whether `paid more attention in terms of training processes was the Administrative, while the departments of Oncology, Laboratory and services not considered in the same way. In general it can be said that the services are handled in Chimborazo Hospital SOLCA are provided with quality, because that is determined on quality policies Hospital and there is no direct relation to the training events received.

CAPITULO I

CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Los hospitales en general en la actualidad tienden a descuidar la reflexión sobre su deber ser. Por su característica de brindar servicios para resolver necesidades que la mayoría de las veces son vitales o urgentes, en los hospitales el impulso por hacer deja poco espacio para la reflexión sobre qué se debe hacer, lo que en el hospital Fausto Andrade SOLCA de Chimborazo se evidencia es que se manejan todos los recursos materiales y humanos necesarios para atender a un paciente pero no se verifica una adecuada calidad en el servicio lo que hace caer en la reflexión de qué está faltando para que la calidad en el servicio prestado por el Talento humano sea adecuado y oportuno.

Saltan entonces a la vista ciertas deficiencias que se presentan al momento de destacar la importancia de la calidad prestada en el servicio del Hospital SOLCA, estas deficiencias son:

- No se sabe documentadamente que esperan los usuarios al recibir atención.
- Aunque en el hospital SOLCA existen normas de calidad para sus procesos y para la atención, estas no pueden ser definidas aún como las correctas o las ideales para el tipo de institución.
- La presencia de deficiencias voluntarias o no en la prestación del servicio.
- Y la discrepancia entre la calidad del servicio que se promete y lo que verdaderamente se está entregando, según el criterio de los usuarios.

La percepción de los usuarios relacionada a la calidad del servicio que brinda el Talento Humano en general se considera en su mayor porcentaje regular aunque no existe un nivel de insatisfacción alto lo que se requiere es que se procure mantener un talento humano que preste servicios de salud y se desempeñe en forma eficiente, para lo que es necesario que se evalúen los procesos de formación y capacitación para que estos incluyan lineamientos y eventos específicos de calidad y que los mismos se conviertan en aspectos y resultados que se reflejen al brindar un servicio con mayor eficacia como un asunto cotidiano.

En general en SOLCA de Chimborazo, la unidad de Talento Humano por cumplir con parámetros establecidos por los órganos de control no prioriza la necesidad de brindar eventos de capacitación que consideren la relación de estos sobre la calidad del servicio que presta el Talento humano; y por lo mismo no se ha podido determinar con certeza las características o atributos modificables en la calidad de la atención prestada ni los tipos de eventos de capacitación que pueden o deben hacerse para lograr esta modificación considerando además que la mayor preocupación de un paciente o usuario al ingresar a un centro hospitalario es encontrar en resumidas cuentas una buena atención con características como que ésta sea ágil, oportuna y de calidad; y, que se considere además que el paciente por su misma condición crítica posee un estado anímico de sumo decaimiento y de total inseguridad y requiere por lo mismo que el servicio que se preste en el hospital Fausto Andrade SOLCA de Chimborazo además de ser eficiente y de calidad abarque aspectos de amabilidad, calidez y de compasión por parte de las personas que prestan un servicio.

En los procesos de atención que se brindan en el hospital Fausto Andrade los individuos que allí prestan servicios por su naturaleza humana cometen y seguirán cometiendo errores y es necesaria la búsqueda de herramientas que permitan mermar la ocurrencia de estos eventos. Se observa que por la naturaleza del hospital al ser oncológico las condiciones propias de salud de los pacientes en base a la gravedad de la enfermedad existente influye de manera relevante en la percepción de la calidad de servicio recibida, muchos de los pacientes, en particular aquellos sometidos a intervenciones quirúrgicas drásticas y procedimientos de quimioterapias o radioterapias sufren impactos psicológicos y físicos muy difíciles de sobrellevar tanto para el paciente como para sus familiares, y manejar una asistencia de calidad es vital por parte de los individuos encargados de brindar este servicio aunque sea una actividad compleja por los factores de presión como lo son el mirar y atender a un paciente que puede permanecer por más tiempo del programado internado, o quedar discapacitado o que tienen un alto riesgo de muerte confluyen para que exista una mayor preocupación y motivación en la incorporación de estrategias que mejoren los planes de capacitación e impulsen de manera importante procesos que permitan evidenciar fiablemente tanto por el paciente, las familias y por el hospital mayor eficacia y eficiencia en el servicio prestando. Aparte de considerar por un lado la calidad del servicio prestado por el personal, también es fundamental pensar que el hospital Fausto Andrade debe ser manejado no sólo como un

centro donde la comunidad de Chimborazo y de otras provincias del Ecuador acude para solucionar necesidades que son urgentes y vitales sino, también, donde el talento humano del hospital aporta con su servicio para atender la afluencia de nuevos pacientes y no se debe perder de foco el presente ni subestimar la importancia del futuro.

En tal virtud investigar la incidencia de los procesos de capacitación en la calidad de la atención que presta el talento humano del hospital Fausto Andrade SOLCA de Chimborazo es adecuada ya que los resultados que se obtengan orientaran en la rectificación o a mejorar los procesos de gestión de personal manejados y específicamente a planificar de una manera holística los eventos de capacitación necesarios para que se pueda evidenciar cambios positivos en las características modificables presentes en la calidad del servicio que se debe brindar en el hospital.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia que tienen los procesos de capacitación en la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013?

1.3. Sistematización del problema

- ¿Cuáles son las unidades que recibieron mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013?
- ¿Qué eventos de capacitación tienen asociación en la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013
- ¿Qué atributos de la calidad de la atención se logran mejorar con los eventos de capacitación recibidos por el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013

- ¿Cuáles son las características de los eventos de capacitación que tienen asociación con los atributos de la calidad de la atención que se logran mejorar en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Establecer cuál es la incidencia de los procesos de capacitación en la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar certeramente que unidades reciben mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013
- Identificar qué porcentaje de eventos de capacitación tienen contribución en la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013
- Identificar cuáles son los principales atributos de la calidad de la atención que se lograron mejorar con los eventos de capacitación recibidos por el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013
- Determinar cuáles son las características de los eventos de capacitación que tienen asociación con los atributos de la calidad de la atención que se logran mejorar en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013

1.5. Justificación

En el mundo en el que nos encontramos sobre todo en la base de ser un país en vías de desarrollo es frecuente comprobar que nadie, o casi nadie dentro de un hospital tiene una idea clara del porqué de su existencia y de qué debe conseguir, es decir no hay un sentido del por qué prestar un servicio y mucho menos de calidad.

Se convierte una amenaza en la prestación del servicio de calidad por un lado el estancamiento y por el otro, las disputas internas sostenidas. Este estancamiento se refiere a la inercia administrativa que obstaculiza todo intento de cambio ya que se siguen o mantienen los procesos establecidos de forma ritual hasta tal punto que se convierte en una rutina que luego se ve reflejada en la resistencia al cambio. La segunda amenaza consiste en que el hospital defina su rumbo, sus objetivos y la manera de prestación de sus servicios pero no como resultado de una reflexión integral consensuada sino por iniciativa de un grupos de interés interno o por la gerencia solamente en este sentido SOLCA independientemente de los procesos que maneja corre el riesgo de definir su misión y la manera de prestación de servicio se establezca de forma autocrática, aunque esa no sea la intención de quien dirige, sino más bien por la forma en que se realizan las cosas y por cumplir parámetros que exigen los entes de control.

El punto de partida de verificar la incidencia que tienen los procesos de capacitación sobre la calidad de la atención del Hospital SOLCA consiste en captar las exigencias de los pacientes y analizar la forma de ofrecer soluciones que respondan a sus necesidades. La poca existencia de información acerca de cómo se lleva a cabo los procesos de capacitación ha traído consigo una baja valoración de la fuerza de trabajo y por consiguiente no se ha logrado un desarrollo óptimo en la calidad del servicio prestado.

El desarrollo de personas a través de procesos de capacitación permitirá que el Hospital Oncológico sea una organización bien consolidada y adquirirá una ventaja competitiva por el conocimiento que se adquiere además de conjugarlo con su sello organizativo permitiendo mejorar los procesos internos y la calidad en el servicio que se presta. Es por esto que el personal del Hospital SOLCA debe evidenciar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, que le permitan desempeñarse de forma adecuada en

la labor que realiza. Precisamente la propuesta de estudio, tenderá a focalizar y estructurar como los procesos de capacitación que recibe el Talento Humano del Hospital ayudan a mejorar los comportamientos que requiere un trabajador para brindar un servicio de calidad y permitirá desarrollar personal idóneo para cada cargo y esto repercutirá en la imagen institucional.

La relevancia de este trabajo de investigación, está dirigida hacia el beneficio tanto del talento humano así como de los usuarios del hospital SOLCA: EL talento humano se beneficiará porque en la medida en que se identifique la incidencia directa de los eventos de capacitación sobre la calidad del servicio brindado en el hospital se permitirá un mejor crecimiento profesional y un mejor desempeño; los usuarios en cambio se verán beneficiados con un mejor tipo de atención y con los servicios entregados en los tiempos establecidos y bajo estándares de calidad programados.

1.6. Alcance

La investigación que se realiza estará limitada exclusivamente en Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO y será aplicado a todo el personal denominado Censo, ya que permitirá conocer la incidencia que tuvieron los procesos de capacitación en la calidad de la atención que prestó el Talento Humano en el periodo 2012-2013. La presente investigación es viable y realizable, debido a que se cuenta con los recursos necesarios y el acceso permitido a la información pertinente.

Se aplicará la encuesta como instrumento de recolección de datos en etapas según se identifiquen las áreas a investigar dentro del Hospital. Esta investigación nos permitirá verificar la incidencia de la capacitación en la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.Capacitación

La capacitación representa hoy en día para toda organización uno de los puntos más importantes ya que permite asegurar una formación permanente para los trabajadores respecto a las funciones que desempeñan en su puesto de trabajo.

Esta formación es entonces un instrumento que procura enseñar, desarrollar y generar competencias laborales a cualquier persona. Según este punto de vista, la capacitación permite básicamente:

- Desarrollar a los trabajadores y como consecuencia permite también el desarrollo de la organización.
- Aportar en el desarrollo del conocimiento técnico necesario y mejorar el desempeño de las actividades laborales.

Según Aquino y otros (1997). "Es toda acción organizada y evaluable que se desarrolla en una empresa para modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo."

Para Blake, O (1997). "La capacitación está orientada a satisfacer las necesidades que las organizaciones tienen de incorporar conocimientos, habilidades y actitudes en sus miembros, como parte de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas. Compone uno de los campos más dinámicos de lo que en términos generales se ha llamado, educación no formal."

Gore, E. (1998) manifiesta. "La capacitación es, potencialmente, un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades"

Bohlander, G y otros (1999) afirman. "El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Se orienta hacia la cuestiones de desempeño de corto plazo."

Según Davis, K y otros (1992). "Actividades que enseñan a los empleados la forma de desempeñar su puesto actual."

De acuerdo a Siliceo (1996). "La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores."

2.1.1. Importancia de la Capacitación

La sociedad en la que vivimos está llena de cambios constantes y rápidos en donde los procesos de Gestión de Recursos Humanos tampoco presentan indicios de detenerse y más bien se presenta como un procedimiento gradual que procura mantener siempre en cualquier organización a la gente adecuada, en el puesto adecuado y en el momento adecuado.

En definitiva, la Gestión de Recursos Humanos implica el manejo del recurso máspreciado de una organización es decir de las personas y se encarga de las siguientes tareas: reclutamiento, selección, contratación, capacitación y desarrollo de los miembros de las organizaciones.

Se entiende entonces que las organizaciones que desean alcanzar el éxito deberán ofrecer a sus clientes las mejores soluciones y la mejor calidad de atención a través de su personal, y en este punto es en donde en Talento Humano destaca su importancia y se convierte en base estratégica para alcanzar el éxito organizacional, tras este antecedente la identificación de las necesidades de capacitación se convierte para todos los niveles de una organización en un proceso único que tiene como finalidad transformará en

competitiva y garantizar su supervivencia puesto que se podrán optimizar los procesos internos y mejorar la producción de bienes o la prestación de servicios según sea el caso y en esto radica la importancia de poseer una buena capacitación.

2.1.2. Beneficios de la capacitación

Beneficios de la capacitación para las organizaciones

Los beneficios que se destacan para las organizaciones que procuran procesos de capacitación son:

- Se logra establecer una mejor imagen de la organización
- Mejora notablemente la relación jefe/subordinado
- Elevar la moral del personal
- Incrementa notablemente la productividad y la calidad en el trabajo.

Beneficios de la capacitación para los trabajadores

Entre los beneficios que obtienen los trabajadores con la capacitación se pueden destacar:

- Se eliminan los temores por la incompetencia
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- Desarrolla un sentido de perfeccionamiento en el puesto.

2.1.3. Tipos de Capacitación.

Los tipos de capacitación son muy variados y se pueden clasificar según diversos criterios como los que señalan a continuación:

2.1.3.1. Por su Formalidad

Capacitación Informal. Se la relaciona al conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la organización, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos.

Capacitación Formal. Lo constituyen los eventos que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica y que pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

2.1.3.2. Por su Naturaleza

- **Capacitación de Orientación:** sirve para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores de nuevo ingreso.
- **Capacitación Vestibular:** Es un sistema simulado en el trabajo mismo.
- **Capacitación en el Trabajo:** práctica en el trabajo
- **Entrenamiento de Aprendices:** período formal de aprendizaje de un oficio.
- **Entrenamiento Técnico:** Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo
- **Capacitación de Supervisores:** aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales
- **Otros Tipos:** cualquier situación poco usual o evento no incluido anteriormente

2.1.3.3. Por su Nivel Ocupacional

- Capacitación de Operarios
- Capacitación de Obreros Calificados
- Capacitación de Supervisores
- Capacitación de Jefes de Línea
- Capacitación de Gerentes

2.1.4. Proceso de capacitación en las unidades organizacionales

Un proceso de capacitación en cualquier tipo de organización debe poseer una visión sistemática, compuesta y detallada en cuatro componentes, así:

2.1.4.1. Detectar las necesidades de capacitación

Es el primer paso en el proceso de capacitación ya que al detectar las necesidades de capacitación se contribuye a que una organización no corra el riesgo de ofrecer una capacitación inadecuada, lo cual recae además en gastos innecesarios.

Para detectar las necesidades de capacitación deben realizarse tres tipos de análisis; estos son:

- **Análisis Organizacional:** que examina a toda la organización para determinar en qué área, sección o departamento, se debe llevar a cabo la capacitación. Se debe tomar en cuenta las metas y los planes estratégicos de la organización, así como los resultados de la planeación en el departamento de gestión de talento humano.
- **Análisis de Tareas:** se analiza la importancia y rendimiento de las tareas del personal que va a incorporarse en las capacitaciones.
- **Análisis de la Persona:** dirigida a los trabajadores individuales. En el análisis de la persona se debe hacer dos tipos de preguntas ¿a quién se necesita capacitar? y ¿qué clase de capacitación se necesita? Así se puede evaluar el desempeño del trabajador con las normas establecidas de la organización. Es decir se determina la brecha de capacitación existente.

2.1.4.2. Identificación de recursos

Saber que personal requiere la capacitación es de suma importancia ya que sin tener definidos estos aspectos no puede impulsarse planes ni programas conformes con las necesidades detectadas. Se necesita para esto la correcta identificación de los recursos con los que se cuenta, así:

Financieros: mediante la designación presupuestaria que establece la organización como parte de sus costos de funcionamiento.

Humanos: la función de capacitación es una función de línea y de staff.

Institucionales: todos los organismos externos a la empresa, públicos o privados, que realizan una labor de apoyo a la tarea del departamento.

Materiales: infraestructura, condiciones para trabajar, materiales.

2.1.4.3. Integración de un plan de capacitación

La Planeación del Talento Humano centra su atención en la planeación formal de dichos recursos. Para planificar formalmente, se debe hacer énfasis en:

- Establecer y reconocer requerimientos futuros.
- Asegurar el suministro de participantes calificados.

- El desarrollo de los recursos humanos disponibles.
- La utilización efectiva de los recursos humanos actuales y futuros.

Esta planificación permite a la organización contar con el número correcto de empleados y con el tipo correcto de personas, en los lugares adecuados, en el tiempo preciso, haciendo aquello para lo cual son más útiles.

2.1.4.4. Ejecución de Programas de Capacitación

Las organizaciones deben tomar en consideración varios lineamientos para la implementación de Programas de Capacitación, una vez se tenga la Planeación de la Capacitación puede procederse al Diseño de Programas de Capacitación el cual debe incluir: nombre de la actividad, objetivos generales y específicos, contenidos, metodología, duración, participantes, lugar, horario, instructor, bibliografía, recursos, costo y evaluación.

- **Establecimiento de objetivos**

Deben formularse objetivos claros y precisos para el diseño de programas bien definidos. Estos facilitarán a los gerentes o jefes determinar si es el tipo de capacitación que realmente necesita su subordinado.

- **Contenido del programa:**

La detección de las necesidades de capacitación nos permitirá elaborar el contenido del programa de capacitación y los objetivos de aprendizaje, al respecto Werther, Jr. Y Keith; Davis nos dicen:

"El contenido puede proponer la enseñanza de habilidades específicas, de suministrar conocimiento necesario o de influencia en las actitudes. Independientemente del contenido, el programa debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes. Si los objetivos de la compañía no están en el programa, éste no redundará en pro de la organización. Si los participantes no perciben el programa como una actividad de interés y relevancia para ellos, su nivel de aprendizaje distará mucho del nivel óptimo"

- **Herramientas de Capacitación**

Se deben considerar como factores para seleccionar una técnica de Capacitación a los siguientes:

- La efectividad respecto al costo.
- El contenido deseado del programa.
- La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.
- Las preferencias y la capacidad de las personas que reciben el curso.
- Las preferencias y capacidades del capacitador.
- Los principios de aprendizaje a emplear.

- **Técnicas de Capacitación Aplicadas:**

En este punto se pueden mencionar las siguientes técnicas de capacitación que se pueden aplicar:

- **Técnicas de Capacitación aplicadas en el sitio de trabajo:** dentro de este contexto podemos señalar las siguientes técnicas:
 - **Instrucción directa sobre el puesto:** la cual se da en horas laborables. Se emplea para enseñar a obreros y empleados a desempeñar su puesto de trabajo. Se basa en demostraciones y prácticas repetidas, hasta que la persona domine la técnica. Esta técnica es impartida por el capacitador, supervisor o un compañero de trabajo.
 - **Rotación de Puesto:** se capacita al empleado para ocupar posiciones dentro de la organización en periodo de vacaciones, ausencias y renunciadas. Se realiza una instrucción directa.
 - **Relación Experto-Aprendiz:** se da una relación "Maestro" y un Aprendiz. En dicha relación existe una transferencia directa del aprendizaje y una retroalimentación inmediata.
- **Técnicas de Capacitación aplicadas fuera del sitio de Trabajo:** en este segmento pasaremos a definir las siguientes técnicas:
 - **Conferencias, videos, películas, audiovisuales y similares:** estas técnicas no requieren de una participación activa del trabajador, economizan tiempo y recurso. Ofrecen poca retroalimentación y bajos niveles de transferencia y repetición.
 - **Simulación de condiciones reales:** permite transferencia, repetición y participación notable, generalmente las utilizan las compañías aéreas, los bancos y los hoteles. Consiste en la simulación de instalaciones de operación real, donde el trabajador se va a aprender de manera práctica su puesto de trabajo.

- **Actuación o socio drama:** esta técnica da la oportunidad al trabajador a desempeñar diversas identidades; crea vínculos de amistad y de tolerancia entre los individuos y permite reconocer los errores.
- **Estudio de casos:** permite al trabajador resolver situaciones parecidas a su labor. El trabajador recibe sugerencias de otras personas y desarrolla habilidades para la toma de decisiones. En esta técnica de capacitación, se practica la participación, más no así la retroalimentación y la repetición.
- **Lectura, estudios individuales, instrucción programada:** se refiere a cursos basados en lecturas, grabaciones, fascículos de instrucción programada y ciertos programas de computadoras. Los materiales programados proporcionan elementos de participación, repetición, relevancia y retroalimentación, la transferencia tiende a ser baja.
- **Capacitación en Laboratorios de Sensibilización:** consiste en la modalidad de la capacitación en grupo. Se basa en la participación, retroalimentación y repetición. Se propone desarrollar la habilidad para percibir los sentimientos y actitudes de las otras personas.

2.1.5 Metodología de la organización de eventos de capacitación

Para la ejecución de un evento de capacitación se debe seguir los siguientes procedimientos:

- **Detección de necesidades:** esta detección puede partir de la previa planificación del departamento de Talento Humano de una organización, y de la relación de esta previa planificación con los objetivos que se desean alcanzar en la organización.
- **Diseño del evento:** con los técnicos encargados se planifica el evento, determinando el objetivo principal, el formato, la duración, el contenido.
- **Planificación del evento:** luego de diseñado y establecido el tipo de evento a realizarse se procede con la planificación del evento, se realizará un cronograma y lista de verificación de actividades, se determina y desarrolla el presupuesto y se procede con la aprobación final del evento.
- **Producción de materiales:** se procede a diseñar y producir todos los elementos de soporte del evento, material publicitario, carpetas, folletos, trípticos, Cd, etc.

- **Promoción del evento:** conjuntamente con la producción de materiales se deben aplicar las estrategias de promoción necesarias para la ejecución del evento, estas pueden ser: difusión a través de correos electrónicos o invitaciones impresas.
- **Ejecución del evento:** se debe realizar el evento en el lugar y bajo los formatos previstos en la planificación, se debe monitorear cada uno de los detalles del evento como son la iluminación, la ventilación, la alimentación y demás detalles que hagan eficiente al evento.
- **Evaluación y Sistematización:** luego de ejecutado el evento se debe proceder a la realización de un informe detallado de la reacción de cada uno de los participantes respecto al evento, esta fase debe entenderse como un sistema de retroalimentación que permita corregir y orientar las acciones en los procesos de capacitación.

2.1.6 Eventos de capacitación.

A través de un planificado evento de capacitación se pueden alcanzar múltiples propósitos ya que este permite fortalecer la realidad institucional y promover nuevas formas de relacionamiento con el grupo a capacitar. A partir de un bien planificado evento se puede incrementar inclusive la cartera de clientes o se puede iniciar un proceso para lograrlo. A diferencia de otras herramientas de comunicación y marketing, un evento de capacitación abre una puerta para contactar en tiempo real a clientes potenciales muy difíciles de persuadir, a los que se ha intentado abordar a través de múltiples acciones: publicidad, marketing directo, e-mail marketing, fuerza de venta, etc., y todas han resultado infructuosas.

2.1.6.1. Tipos de eventos de capacitación.

En virtud de los objetivos que persiguen, los eventos pueden ser categorizados en: Académicos, Empresariales, Sociales Culturales, Deportivos, etc.

a) Los Académicos se pueden clasificar en:

Congreso: Reunión periódica que involucra a miembros de una asociación, organización o entidad para debatir cuestiones previamente asignadas. Prevé tres sesiones preliminares; la inaugural, que informa sobre la finalidad y los temas a tratar; la media, donde se consideran los trabajos preliminares y las condiciones; y la etapa

final, en la que se informan los resultados alcanzados. Se inicia con un acto de apertura, luego las reuniones plenarias paralelas y finaliza con una ceremonia de clausura.

Simposio: Reunión de especialistas, profesionales e idóneos con el propósito de abordar materias de su particular interés. Cada uno expone sucesivamente diferentes aspectos del asunto o trabajo. Cada expositor dispone de un tiempo para disertar de entre 20 y 45 minutos aproximadamente, es una buena oportunidad para que el público, una vez finalizada la actividad, posea una visión integrada de la materia tratada.

Seminario: Clase o encuentro en que se reúne un profesor o un profesional distinguido, relevante, con los discípulos o con los profesionales en etapa de perfeccionamiento, para llevar a cabo trabajos de investigación o análisis sobre determinados temas propios de la actividad. La duración es relativa (puede ser de 1, 2 o más días) Se puede integrar, como evento subsidiario, en el desarrollo de un congreso.

Jornadas: Son encuentros donde los asistentes participan activamente con los profesionales disertantes. Por lo general, una vez finalizadas las exposiciones, se forman equipos de trabajo para experimentar sobre el tema tratado a través de talleres o work shops. Cada tema en una jornada y un día, o sea disertación, debate y conclusiones en un mismo día.

Foro: Participan todos los presentes de una reunión. Generalmente constituye la parte final de simposios o mesas redondas. Está dirigido por un coordinador, que permite la libre expresión de ideas supervisando las intervenciones y los tiempos.

Debate: Puede darse luego de una asamblea, coloquio, simposio, etc. Discusión grupal e informal de aprox. 60 minutos con un coordinador que ordena las disertaciones y modera el debate. Ideal para grupos pequeños 15 personas.

Panel: Debate informal entre un grupo de hasta 8 personas, sobre un tema determinado. Moderador coordina la sesión de una hora y luego los disertantes pueden sintetizar sus ideas. El público puede realizar consultas a los panelistas.

b) Los Eventos Empresariales son:

Rueda de negocios: Concentración entre la mayor parte de personas con intereses comunes, donde uno representa la oferta y la otra la demanda. Un coordinador registra el interés de cada parte y les fija una cita. Habitualmente se realizan en el marco de congresos, y exposiciones con exposiciones paralelas.

Workshop: Taller de trabajo para profesionales de un mismo rubro, actividad o profesión. Es en ámbito dialogado y de intercambio informativo, entre colegas. Se impuso en turismo y se extendió a otros campos.

Desayuno de trabajo: Reuniones para tratar un tema predeterminado. 2 horas aproximadamente. Se intercambian ideas, dirigidas por un modelador, es un trabajo en equipo distendido.

Asambleas: Son reuniones numerosas de personas con fines sociales, culturales o económicos. Reuniones que buscan consenso entre las partes sobre la toma de decisiones, aprobación de balances, presupuestos, aprobación especial del tema.

Curso: Evento de capacitación formal, desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, puede combinar la teoría y la práctica. Su duración depende del tiempo disponible y contenidos, Se emplea cuando se desea involucrar al trabajador en actividades más teóricas.

Taller: Evento de capacitación que desarrolla temas vinculados a la práctica.

Seminario: Tiene como objetivo la investigación o estudio de temas, los participantes fungen como investigadores se conforman por grupos de discusión y análisis de temas su duración es corta Se utiliza para tener un conocimiento más profundo de determinados temas y/o situaciones.

Conferencia: Su finalidad es proporcionar información de datos específicos y en áreas específicas el ponente debe ser un experto que explique e ilustre se lleva a cabo principalmente para capacitar al personal de nivel directivo y cuando se dispone de poco tiempo para el desarrollo de un tópico o grupo de ellos. Los Recursos Humanos. com (2014). Formación y Desarrollo. Proceso para una capacitación exitosa. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1883-proceso-para-una-capacitacion-exitosa.html>

2.1.7 La Capacitación en el Hospital Dr. Fausto Andrade Solca Riobamba

Como política del Hospital se ha previsto manejar todas sus actividades de tal manera que se proteja la salud y bienestar de sus trabajadores, terceros que prestan servicios, así como de contratistas, visitas y practicantes. Para lograr este objetivo la Institución proporcionará la capacitación necesaria a quienes estén laborando bajo cualquier tipo de contrato o modalidad de servicios dentro de sus instalaciones.

Es así que la capacitación se centrará en:

a.- Inducción general de seguridad: Política de Seguridad y concienciación a la Seguridad. Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo. Plan de Emergencia.

b.- Inducción específica de seguridad del puesto de trabajo: Riesgos inherentes al puesto de trabajo, prohibiciones. Reporte de accidentes, incidentes, acciones y condiciones inseguras.

c.- Otras capacitaciones: Programa anual de capacitación de seguridad en general (Según panorama de riesgos sin limitarse a Salud Ocupacional).

d.- Todo trabajador que ingresara a la Institución, recibirá información y capacitación sobre Seguridad e Higiene del Trabajo, instrucción práctica específica sobre el trabajo que va desempeñar, métodos seguros, riesgos y normas de seguridad de acuerdo a los planes y programas de la Institución, capacitación teórica y práctica, suficiente y adecuada en prevención.

Responsable: El Jefe de la Unidad de Seguridad y Salud, será responsable de la capacitación en seguridad y salud.

Todo trabajador de la Institución tendrá la responsabilidad de velar por su seguridad y la de sus compañeros, mediante el cumplimiento de las normas de Seguridad e higiene establecidas, cooperar y participar activamente en los programas de prevención y formular sugerencias.

En los meses de Enero y Julio, el Jefe de la Unidad de Seguridad y Salud elaborará un cronograma para la capacitación de todo el personal de la Institución, en materia de seguridad y salud, el mismo que se orientará a cubrir las necesidades básicas para la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo. Además, se encargará de presentar el informe respectivo a Riesgos del Trabajo del IESS.

La Institución implementará un programa anual de seguridad y salud el cual estará a cargo del Jefe de la Unidad de Seguridad y Salud, dicho programa incluirá lo correspondiente a las funciones de la Unidad de Seguridad y Salud y será remitido a Riesgos del Trabajo (IESS) en el mes de enero.

Además en lo referente a procesos de capacitación existe un plan llamado Educación médica continúa, que financia la capacitación de los médicos especialistas en cada una de sus áreas para desarrollar así la cobertura de los diferentes servicios prestados.

Se consideras a las Juntas médica de casos clínicos y participación de médicos de todas las especialidades como procesos de capacitación y se definen por política igualmente la realización de eventos como:

- Conferencias de temas específicos de oncología.
- Jornadas oncológicas Simposio 4 veces al año, con la participación de médicos de la Institución y profesores nacionales e internacionales.
- Facilitación y participación en el desarrollo de postgrados universitarios.
- Anualmente en el mes de noviembre se participa en el desarrollo de un congreso o curso internacional.

2.2. La Calidad

El concepto de la calidad en salud está en pleno apogeo, ya que hoy se está conociendo su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo, implementando diversas formas de control en salud. Destacándose en primer lugar que calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que por el contrario la calidad debe ser la misma en todos los niveles de atención, tampoco constituye un término absoluto sino que es un proceso de mejoramiento continuo y que finalmente es un aspecto que puede verificarse y medirse y que esta no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la organización.

La calidad en salud nace y se desarrolla en forma conjunta con el desarrollo industrial y tecnológico, pero que se ha ido desarrollando de una manera lenta y paulatina. En el Sector Salud se pretende utilizar cuatro características con las que se pretende enmarcar la calidad estas son: equidad, efectividad, eficacia y eficiencia. Cuando la prestación de servicios se realizan con equidad, esto es dar más a quién más necesita garantizando la accesibilidad, con eficacia, esto es con metodologías y tecnologías adecuadas, con efectividad, esto es alcanzando cobertura e impacto adecuados, y con eficiencia, esto es con rendimiento y costos acordes, se puede decir sin duda que se brinda un servicio de salud con calidad. Los Recursos Humanos. com (2014). Formación y Desarrollo. Proceso para una capacitación exitosa. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1883-proceso-para-una-capacitacion-exitosa.html>

2.2.1. Definiciones de calidad en salud

- Según la Organización Mundial de la Salud (OMS): "La apropiada ejecución de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición".
- Según la sociedad americana para el control de calidad (ASQC): "Conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario".
- Según Philip B. (1979). "Conformidad con requerimientos." "Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos. La no conformidad detectada es una ausencia de calidad".
- Según Avedis Donabedian (1980). "El grado de calidad en salud es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios".

2.2.2. Dimensiones de la Calidad

Las dimensiones de la calidad están conformadas por tres componentes:

- **Componente Técnico.-** Competencia o calidad técnica es decir que el trabajador posee la habilidad para prestar el servicio.
- **Componente Interpersonal.-** Competencia o calidad humana, algunos también lo llaman "Calidez". Para prestar un servicio.
- **Componente del entorno.-** Calidad operativa o funcional. Saber qué y cómo hacer para brindar un buen servicio.



Figura 1: Gestión de la Calidad

Fuente: Calidad en servicios. Taller de capacitación, Dirección General de Salud de Personas Ministerio de Salud Perú

2.2.3. La Calidad en los Servicios Hospitalarios

En general se conoce que los hospitales tienden a descuidar su misión de ser. La principal característica de un hospital es el poder brindar un servicio que procure resolver necesidades que en su mayoría son vitales o urgentes, la historia deja ver que por los niveles de burocracias profesionales los hospitales se convirtieron en un modelo autocrático en donde el conocimiento de los médicos se ha transformado en un obstáculo que permita el desarrollo de nuevos modelos de gestión participativos; por muchos años los mejores directores de hospitales eran los médicos que no acostumbraban a consultar mucho ni a dar explicaciones sobre las decisiones que tomaban en cuanto al manejo de un hospital; se basó el liderazgo más en el conocimiento que en el verdadero concepto de prestación de un buen servicio pero en los últimos años ha surgido la necesidad de entender que para alcanzar la calidad en los servicios de salud que presta un hospital es necesario superar las fases del control y llegar a esquemas que manejen la calidad total mediante la participación de todos los miembros del mismo.

El principal interés en los últimos años es el de concebir a un hospital orientado al usuario, pero es muy importante establecer que en el hospital además del usuario o pacientes hay clientes internos muy calificados que son los principales responsables por la calidad técnica y la calidad del servicio brindado al cliente o usuario externo. La Organización Mundial de la Salud adoptó la siguiente definición: *“El hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar. El hospital es también un centro de formación de personal sanitario y de investigación biosocial”*. Esta definición marcó un fuerte impacto en las misiones establecidas en los hospitales. Texto Gea (2008). Hospital. Recuperado de <http://whqlibdoc.who.int/hq/2008>

2.2.4. La visión de calidad en el área de la salud

Los hospitales y su visión tienen varios factores importantes que se deben analizar. La calidad de servicio brindado es el aspecto más importante de la visión de un hospital para poder proyectar su actividad a largo plazo. Actualmente el atributo que contribuye a que un hospital consiga una larga y reconocida trayectoria es la percepción de los pacientes o usuarios sobre el servicio médico que reciben.

La visión que involucre de manera explícita un servicio de calidad debe ser formulada por los directivos del hospital y estos deben dar a conocer la misma a las distintas áreas que lo conforman para que cada uno de los empleados y profesionales trabajen en pos de esa visión y la tomen como el principal objetivo del hospital y le presten todas sus capacidades desde el área en la que se desempeñan para lograrlo.

Las estrategias que dentro de un hospital deben analizarse para lograr un servicio de calidad son:

- Lograr que la relación médico – paciente sea la adecuada y que además procure respeto y trato humanista en todas las áreas del hospital.
- Investigar las necesidades y expectativas que los pacientes tienen del Hospital
- Comunicar estas expectativas de los pacientes es imprescindible para que todos los médicos y trabajadores del Hospital respeten al paciente, cualquiera fuere su condición social, y se trate de manejar de la mejor manera la angustia del mismo

- Manejo sistemático de las relaciones con los pacientes ya que el paciente debe sentirse satisfecho al consumir cualquiera de los servicios que brinda el Hospital e incluso cuando efectúa quejas. El Hospital deberá estar atento a las fallas manifiestas en las quejas de los pacientes para solucionarlas en el menor tiempo posible y evitar futuros conflictos.
- Motivar al personal del Hospital ya que si existe motivación en el cuerpo médico del Hospital todo el personal se acercará a los objetivos del mismo y por lo tanto la calidad de atención mejorará. El paciente percibirá un mejor ambiente y se sentirá mucho más satisfecho.
- Incentivar la responsabilidad sobre los propios resultados. El médico tiene muchas veces la vida del paciente en sus manos y por ello se le debe hacer entender la importancia de sus acciones y la implicancia que las mismas pueden tener. De esta manera la atención se realizará con éxito y se conseguirán mejores resultados.
- Mejorar la tecnología ya que es un aspecto fundamental dentro de un hospital ya que gracias a ella se realizan los estudios y operaciones que el paciente requiere. El cambio de los equipos en forma permanente es imprescindible para el correcto funcionamiento del hospital y para que el paciente nunca deba esperar o aceptar postergaciones de turnos. Zurita, B. (1999). Calidad de la atención de la salud. Universidad Nacional de San Marcos. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm

2.2.5. La Calidad del Servicio en el Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Riobamba

La percepción de calidad que los pacientes y sus familiares tienen respecto al Hospital en estudio es el de una Institución moderna, modelo y líder en la lucha contra el cáncer, de reconocido prestigio, confianza y credibilidad; por su alta especialización, su elevado nivel científico y tecnológico; por su excelencia en el servicio y atención al paciente, por su gestión transparente, su actividad docente; y por su contribución a la formulación de políticas y normas sobre la materia para la preservación de la salud pública. Las políticas de calidad que se manejan para la prestación de los diferentes servicios que se ofertan en SOLCA de Chimborazo son:

- Integridad y ética
- Honestidad y transparencia

- Compromiso con el paciente
- Respeto a los derechos del paciente ante el dolor, enfermedad y el sufrimiento
- Atención humana y personalizada al paciente
- Lealtad y compromiso con la Institución
- Vocación de servicios frente a la comunidad
- Perseverancia en la lucha contra el cáncer

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.Métodos

Esta investigación parte de la necesidad de analizar cómo impactan los procesos de capacitación en la calidad de la atención que brinda el área de oncología del Hospital Fausto Andrade SOLCA, donde se pretende establecer que atributos de la atención mejoran según los eventos de capacitación recibidos. El tipo de Investigación a utilizar será un estudio correlacional que consistirá en ver la relación entre la variable independiente y dependiente; y se manejará en un ambiente natural, ya que se manejará dentro del ambiente laboral cotidiano de los trabajadores del hospital y no se manipulan variables para modificar comportamientos.

3.1.1. Tipos de investigación

En función del grado o nivel de profundidad con que se aborda la investigación

Investigación Explicativa.- Este tipo de investigación será la necesaria para poder analizar cómo los eventos de capacitación recibidos afectan los atributos de la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de Oncología del Hospital Fausto Andrade SOLCA de Chimborazo.

En función del diseño de la investigación

Investigación Documental.- Este tipo de Investigación es necesaria ya que está basada en documentos existentes para analizar un fenómeno determinado.

Investigación de Campo.- En este tipo de investigación se realizará varias entrevistas personales, así como encuestas, a las personas directamente relacionadas con la actividad diaria del Hospital Fausto Andrade SOLCA, para poder tener un contacto directo con los factores que produjeron esta investigación.

El trabajo de campo que se aplicará en el Hospital Fausto Andrade SOLCA de Chimborazo será la obtención de datos directos mediante diversas técnicas como la

encuesta, la observación directa, lo que permitirá probar la hipótesis planteada en la investigación, y nos ayudará a buscar la relación de los eventos de capacitación sobre los atributos modificables en la calidad de la atención brindada por el Talento Humano.

3.2.Técnicas

La encuesta.-Una encuesta es un procedimiento de investigación con el que un investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado o una entrevista a alguien, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, ideas, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

3.3.Población

La población objeto de nuestra investigación es de 120 personas, distribuidos en las áreas que conforman el hospital, incluidos médicos, enfermeras, auxiliares y personal administrativo.

3.4.Censo

Por el tipo de organización en la que se realizará la investigación y por la cantidad de personal que esta posee no se necesita del cálculo de una muestra y se procederá a realizar un censo que consiste en una de las operaciones estadísticas que no trabaja sobre una muestra, sino sobre la población total.

3.5.Herramientas e instrumentos

Para la recolección de información de la presente investigación se utilizará el instrumento de la encuesta que consiste en un cuestionario que contenga preguntas

cerradas, abiertas y de opción múltiple, dependiendo de los diferentes temas a tratar en el desarrollo de la investigación.

Se utilizará también la técnica de la observación ya que permitirá determinar las falencias y virtudes en cada uno de los procesos de gestión de talento humano utilizados en la institución así como en las áreas directamente relacionadas con la prestación de servicio al usuario externo.

3.6. Hipótesis

- Más del 80% del personal del área de Oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO considera que las unidades que reciben mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el período 2012-2013 incluyen a los departamentos: Clínico, Departamento de Laboratorios, Departamento de Cirugía.
- Al menos el 70% de los eventos de capacitación ejecutados tienen contribución en la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013
- Al menos el 60% del personal del área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO considera que los atributos de la calidad de la atención que se mejoraron con los eventos de capacitación recibidos en el período 2012-2013 se refieren a: la eficacia y la eficiencia
- Las características de los eventos de capacitación que tienen asociación con la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013 enfocan los ámbitos de accesibilidad, oportunidad, pertinencia.

3.7. Identificación de variables

En el presente trabajo Investigativo se ha identificado las siguientes variables:

- Variable Independiente

▪ La Capacitación

- Atención de las necesidades de capacitación
- Procesos generales de capacitación

- Características de los eventos de capacitación

- **Variable Dependiente**
 - La Calidad de la Atención
 - Atributos de la Calidad de la Atención
 - Calidad de la atención en el Servicio de Salud

- **Variable Modificadoras/Confusión**
 - Educación
 - Nivel de educación formal
 - Demográficas
 - Edad
 - Formación profesional
 - Área en que trabaja el talento humano

3.8. Operacionalización de variables

Para la operacionalización de las variables se elaboró una matriz la misma que se muestra en la siguiente página.

Tabla 1
Operacionalización de las Variables
(siguiente página)

Tipos de variables		Variable	Dimensiones Subvariables	Código del indicador	Indicadores	Descripción del Indicador	Código de la pregunta	Ítems/Preguntas	Opciones Respuesta	Cualitativa	Cuantitativa
						Pregunta acuerdo al tema		La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cualitativa	Cuantitativa
Independiente	XI.LA CAPACITACIÓN	XI (1) PROCESOS DE CAPACITACIÓN en las unidades organizacionales	1.1.	Atención de las necesidades de Capacitación	Según el puesto de trabajo que atención se dio a la necesidad de capacitación	1.1.1.	Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital que unidades deberían recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación?	Departamento Clínico Departamento administrativo Departamento de Laboratorios Departamento de Cirugía	Cuantitativa	Cuantitativa	
						1.1.2.	Según su criterio que unidades considera Ud., recibieron mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?	Departamento Clínico Departamento administrativo Departamento de Laboratorios Departamento de Cirugía	Cuantitativa	Cuantitativa	
						1.1.3.	La calidad de la atención brindada en el área de oncología del hospital está relacionada con los eventos de capacitación impartidos en el periodo 2012-2013?	Nunca Casi nunca Casi siempre Siempre	Cualitativa	Cualitativa	
						1.1.4.	Ud. hizo conocer sus requerimientos en la detección de necesidades de capacitación para el periodo 2012 -2013?	Nunca Casi nunca Casi siempre Siempre	Cualitativa	Cualitativa	
						1.1.5.	Los procesos de capacitación ejecutados en el periodo 2012 -2013 contribuyeron con el cumplimiento de los objetivos prioritarios del área de oncología?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cualitativa	Cualitativa	
						1.1.6.	Seleccione los motivos que considere limitan o no contribuyen con su total desempeño en su área de trabajo?	Falta de preparación Falta de interés Incomodidad con el ambiente laboral Desacuerdos con los procedimientos establecidos por la gerencia Falta de atención en las unidades	Cualitativa	Cualitativa	

			1.1.7.	Los eventos de capacitación ejecutados en el período 2012-2013, se fundamentaron en la necesidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios externos del área de oncología del hospital?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cualitativa
			1.1.8.	Según su criterio considera que la capacitación que Ud. recibió fue adecuada, oportuna y le permitió el desarrollo de sus habilidades y la mejora en la calidad de la prestación de sus servicios?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cualitativa
1.2.	Procesos generales de capacitación	Capacitación impartida a todo el personal del Hospital	1.2.1.	Especifique a continuación el título de los cursos de capacitación en que Ud. ha participado en el periodo 2012-2013. Si no ha participado en un curso, escriba "ninguno"	Nombre del curso Año Organizado por Duración	Cuantitativa
			1.2.2.	Considera Ud. que los programas de capacitación brindados por el Hospital para cada unidad son adecuados y pertinentes?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cuantitativa
1.3.	Características de los eventos de capacitación	qué características de los eventos de capacitación son las más destacadas	1.3.1.	Señale según su criterio que características se han destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.	Accesibilidad...gradonivelen el que cualquier ser humano, más allá de sus facultades cognitivas, puede usar una cosa, disfrutar de un servicio o hacer uso de una infraestructura...Oportunidad..... Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción Pertinencia..... adecuación o el sentido de algo en un determinado contexto Creatividad.... (generación de nuevas ideas o conceptos) Desarrollo de habilidades... (habilidades técnicas y cognitivas)	Cualitativa
			1.3.2.	La efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención son indicadores que nos muestran el resultado de los eventos de capacitación en el personal?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cualitativa
			1.3.3.	Los cursos sobre seguridad ocupacional y desarrollo de personas, realizados en el periodo 2012-2013 aportaron en la mejora de la calidad de la atención de servicio prestado en el área de oncología?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cualitativa
			1.3.4.	Se compara adecuadamente los resultados obtenidos en el área de oncología en cuanto a efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención con los resultados obtenidos de otras unidades?	Nunca Casi nunca Casi siempre Siempre	Cualitativa

Moderadoras /Confundidas		Dependiente			
Demográficas	Educación	Yi. CALIDAD DE LA ATENCIÓN			
(4)Edad	(3)Formación Profesional	Y1(2) ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN			
4.1	3.1	2.1.			
EDAD	Educación Formal	Calidad de la Atención en el Servicio de Salud			
Nivel de prestación de servicio según la edad	Nivel de Educación Formal	políticas de calidad definidas por la organización para la prestación de su servicio	2.1.1. Las políticas de calidad para la prestación de servicio del Hospital se encuentran claramente definidas para que todo el personal pueda desempeñarlas?	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo	Cualitativa
		Características desarrolladas por el personal relacionadas a la calidad de atención	2.1.2. Seleccione que política de calidad para la prestación de servicio, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?	Integridad y ética Honestidad y transparencia Compromiso con el paciente Respeto a los derechos del paciente ante el dolor, enfermedad y sufrimiento Atención humana y personalizada al paciente Lealtad y compromiso con la Institución.	Cuantitativa
	2.2.1. ¿Se evalúa adecuadamente el impacto que los diversos eventos de capacitación tienen en la mejora de la prestación de servicios en cada unidad?		Nunca Casi nunca Casi siempre Siempre	Cualitativa	
2.2.2. ¿Se ha atendido y mejorado la prestación de servicios en base a la información obtenida de encuestas, reclamos y sugerencias de los usuarios?	Nunca Casi nunca Casi siempre Siempre		Cualitativa		
		2.2.3. Califique en orden de prioridad según su criterio en la escala de 1 a 6 que atributo de la calidad de la atención, Ud. ha desarrollado más luego de haber recibido un evento de capacitación?	Efectividad Eficacia Equidad Aceptabilidad Calidad técnico/científico Adecuación de servicios.....	Cuantitativa	
	Nivel de Educación Formal	3.1.1. Elija su nivel de educación formal	Secundaria Completa Técnica Completa Título Universitario Otro(específico)	Cuantitativa	
		3.1.2. Su nivel de educación le permite brindar un servicio según lo establecen las políticas de calidad del hospital?	SI/NO	Cuantitativa	
4.1.1. Indique cuál es su edad?			20 – 30 31 – 40 41 – 50 Más de 51	Cuantitativa	

	(5)Área de Trabajo	5.1	Lugar de Servicio	Relación del área de trabajo con la calidad de servicio prestado	5.1.1.	Elija el área a la cual pertenece	Departamento Clínico Departamento de Laboratorios Departamento de Cirugía	Cualitativa
--	--------------------	-----	-------------------	------------------------------------------------------------------	--------	-----------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-------------

Fuente: Investigación de campo. SOLCA

Elaboración: Cornelia Cáceres

3.9. Diseño de la encuesta

La encuesta fue diseñada de acuerdo a las variables e hipótesis de la presente investigación, obteniendo de estas subvariables (dimensiones) e indicadores, que se codificaron y se describieron según su nivel de aplicación.

Las preguntas de esta encuesta miden la relación de la capacitación con la calidad de la atención que se prestó en el Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA en el periodo 2012-2013, las respuestas están basadas en la escala de Likert:

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

La mayor parte de preguntas de la encuesta son de selección única.

3.10. Validación de la encuesta

Los expertos para valorar si existe una diferenciación clara de las categorías a través de los ítems y si en éstos se cumplen, pueden usar los principios básicos o criterios expuestos por Moriyama que orientan la construcción de las encuestas, los cuales son: a. Razonable y comprensible: comprensión de los diferentes ítems que evalúan el fenómeno o evento que se pretende medir. b. Sensible a variaciones en el fenómeno que se mide. c. Con suposiciones básicas justificables e intuitivamente razonables: si se justifica la presencia de cada uno de los ítems que se incluyen en el instrumento. d. Con componentes claramente definidos: si cada ítem está definido claramente e. Derivable de datos factibles de obtener: si es posible obtener la información deseada a partir de las respuestas dadas al instrumento. Biblioteca Central Universidad de Carabobo (2014).Venezuela. Biblioteca Virtual. Revista N° 36. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36>

Tabla 2
Crerios de Moriyama

Ítem	Crerios de Moriyama									
	Comprensible		Discrimina		Justificable		Claramente definido		Datos factibles de obtener	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
2	9	90%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
3	9	90%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
4	9	90%	9	90%	10	100%	10	100%	10	100%
5	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
6	9	90%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
7	9	90%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
8	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
9	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
10	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
11	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
12	9	90%	8	80%	10	100%	9	90%	9	90%
13	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
14	10	100%	9	90%	10	100%	9	90%	10	100%
15	9	90%	9	90%	9	90%	9	90%	9	90%
16	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
17	9	90%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
18	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
19	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
20	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
21	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
22	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
23	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
24	9	90%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
25	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
26	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
27	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
28	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
29	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%
30	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%	10	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Cornelia Cáceres

No existieron valoraciones menores al 80%

Los resultados obtenidos en los factores analizados por cada ítem son los siguientes:

- Comprensible: Todos los ítems obtuvieron puntuaciones mayores a 80%
- Discrimina: Todos los ítems obtuvieron puntuaciones mayores a 80%
- Justificable: Todos los ítems obtuvieron puntuaciones mayores a 80%.
- Claramente: Todos los ítems obtuvieron puntuaciones mayores a 80%

- Datos factibles de obtener: Todos los ítems obtuvieron puntuaciones mayores a 80%.

3.11. Confiabilidad de la encuesta

El método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general se sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Alfa de Cronbach (2014). Consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Recuperado de <http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach>

A continuación se presenta el cálculo del Alfa de Cronbach aplicado a los ítems que son investigados en el presente estudio.

Tabla 3
Resumen del procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos		N	%
	Válidos	120	99,2
Casos	Excluidos ^a	1	0,8
	Total	121	100,0

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Cornelia Cáceres

Tabla 4
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,801	56

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Cornelia Cáceres

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad, en este caso, el resultado nos da un valor de 0,801, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto nivel de confiabilidad, equivalente a 80,1%.

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

4.1. Aplicación de la encuesta

La encuesta fue aplicada al personal del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA, exactamente a 120 personas.

4.2. Análisis Univariados

En la tabla 5 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1 (5.1.1)

Tabla 5
Área a la que pertenece

Área	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Dpto. Clínico	28	23,1	23,1	23,1
Laboratorios	4	3,3	3,3	26,4
Cirugía	9	7,4	7,4	33,9
Administrativo	36	29,8	29,8	63,6
Servicio	44	36,4	36,4	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles.

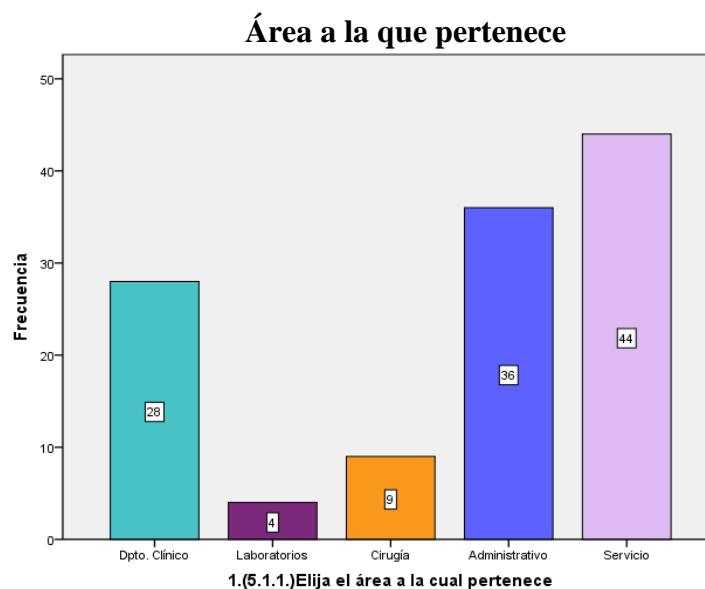


Gráfico 1 Área a la que pertenece

Fuente: Tabla 5

Análisis: Según indica la Tabla 5, el 36,4 % de los empleados encuestados pertenece al área de Servicio, el 29,8% al área Administrativa, el 23,1 % al área de Dpto. Clínico, el 7,4% al de Cirugía y el 3,3 % restante al área de Laboratorios.

En la tabla 6 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 2 (4.1.1)

Tabla 6

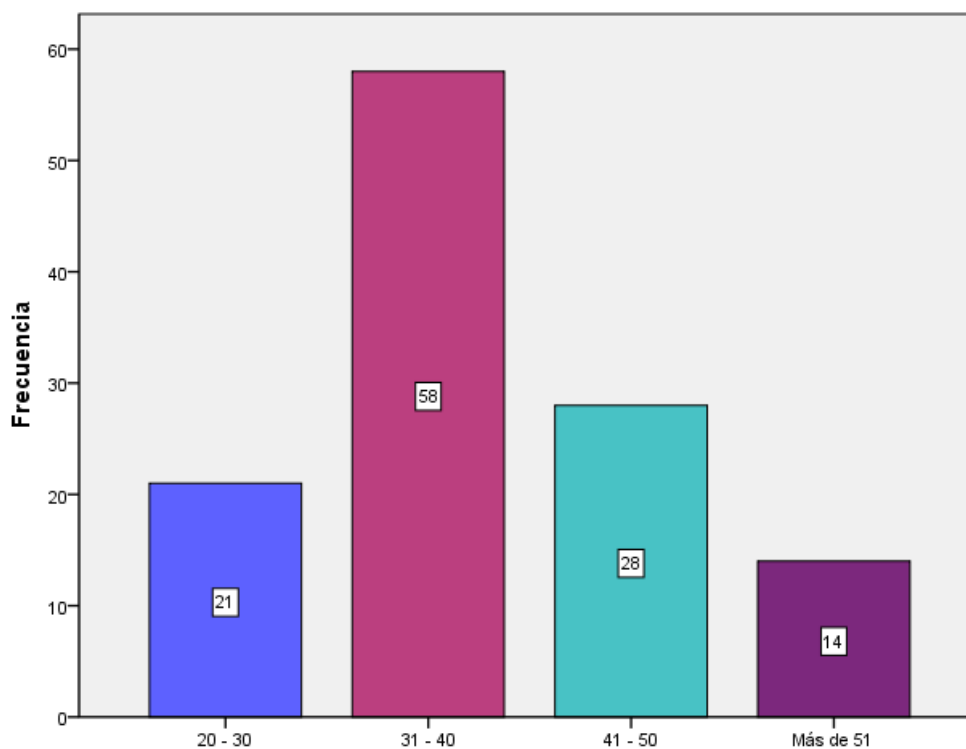
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 - 30	21	17,4	17,4	17,4
31 - 40	58	47,9	47,9	65,3
Válidos 41 - 50	28	23,1	23,1	88,4
Más de 51	14	11,6	11,6	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Edad



2.(4.1.1.)Identifique en que rango de edad se encuentra

Gráfico 2 Edad

Fuente: Tabla 6

Análisis: Según indica la Tabla 6, el 47,9% de los empleados encuestados se encuentra en un rango de edad de 31 a 40 años, el 23,1% de 41 a 50 años, el 17,4% de 20 a 30 años y el 11,6% restante tiene más de 51 años.

En la tabla 7 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 3 (3.1.1)

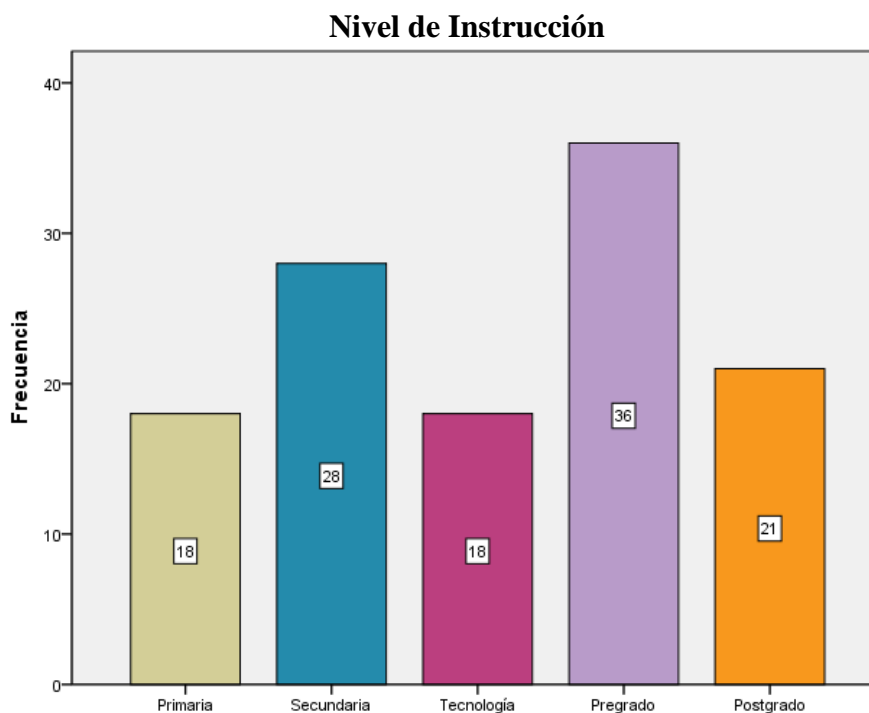
Tabla 7

Nivel de Instrucción

	Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Primaria	18	14,9	14,9	14,9
	Secundaria	28	23,1	23,1	38,0
	Tecnología	18	14,9	14,9	52,9
	Pregrado	36	29,8	29,8	82,6
	Postgrado	21	17,4	17,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles



3.(3.1.1.)¿Cuál es su nivel de instrucción?

Gráfico 3 Nivel de Instrucción

Fuente: Tabla 7

Análisis: Según indica la Tabla 7, el 29,8% de los empleados encuestados tiene un nivel de educación de Pregrado, el 23,1% de Secundaria, el 17,4% de Postgrado, el 14,9% de Primaria, y el 14,9% de Tecnología.

En la tabla 8 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 4 (3.1.2.)

Tabla 8

Nivel de educación le permite brindar un servicio según lo establecen las políticas de calidad del Hospital?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada	37	30,6	30,8	30,8
	Poco	12	9,9	10,0	40,8
	Bastante	38	31,4	31,7	72,5
	Mucho	33	27,3	27,5	100,0
	Total	120	99,2	100,0	
Perdidos	No Contesta	1	0,8		
Total		121	100,0		

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Nivel de Instrucción y servicio

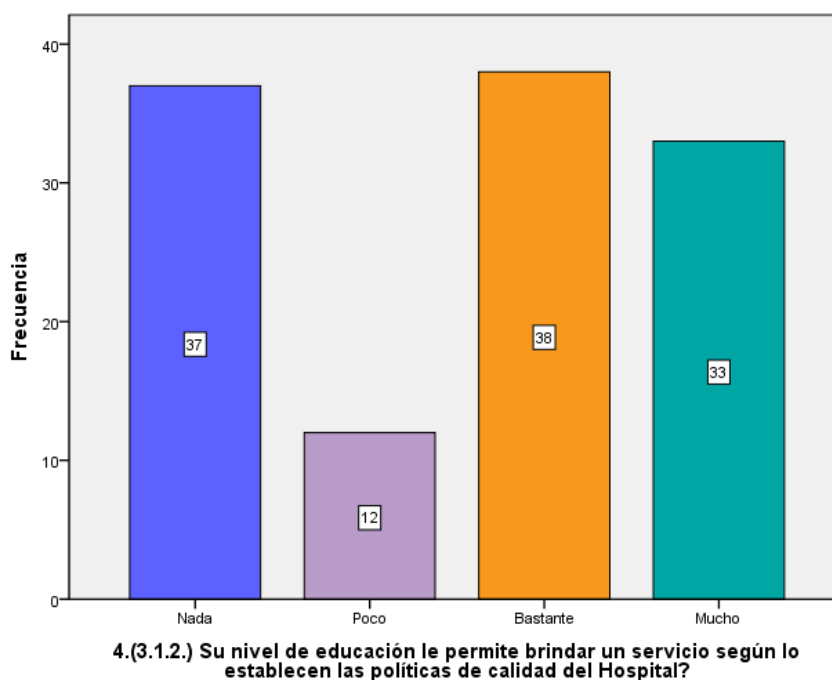


Gráfico 4 Nivel de Instrucción y servicio

Fuente: Tabla 8

Análisis: Según indica la Tabla 8, con respecto al enunciado (Su nivel de educación le permite brindar un servicio según lo establecen las políticas de calidad del Hospital), el 31,7% de los empleados encuestados considera que bastante, el 30,8% que nada, el 27,5% que mucho y el 10,0% que poco.

En la tabla 9 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 5 (1.1.1.)

Tabla 9

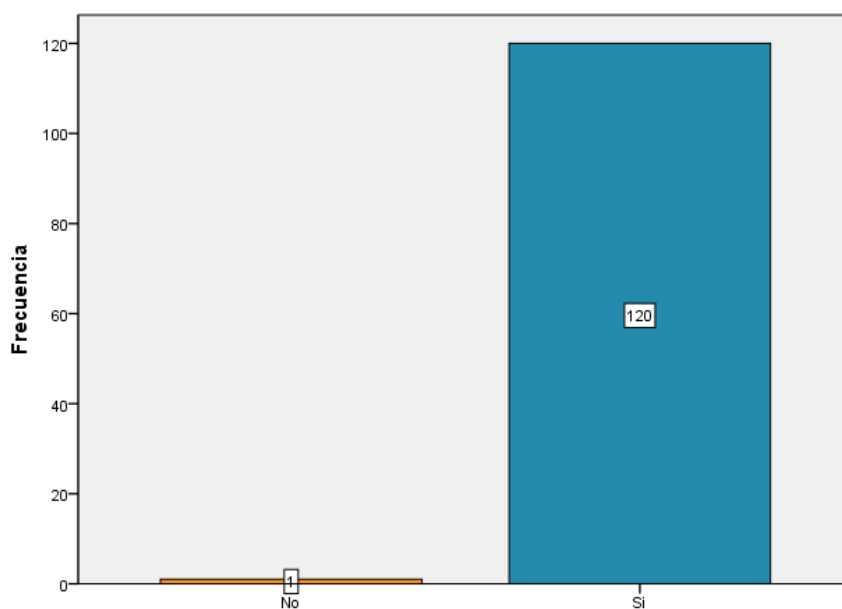
Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación dpto. clínico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	,8	,8	,8
	Si	120	99,2	99,2	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación/ dpto. clínico



5.(1.1.1.1) Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación es el Dpto. Clínico?

Gráfico 5 Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación/ dpto. clínico

Fuente: Tabla 9

Análisis: Según indica la Tabla 9, el 99,2% de los empleados encuestados considera que el área de Dpto. Clínico Si debería recibir mayor atención en cuanto a los procesos de capacitación y el 0,8% No lo considera.

En la tabla 10 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 5 (1.1.2)

Tabla 10

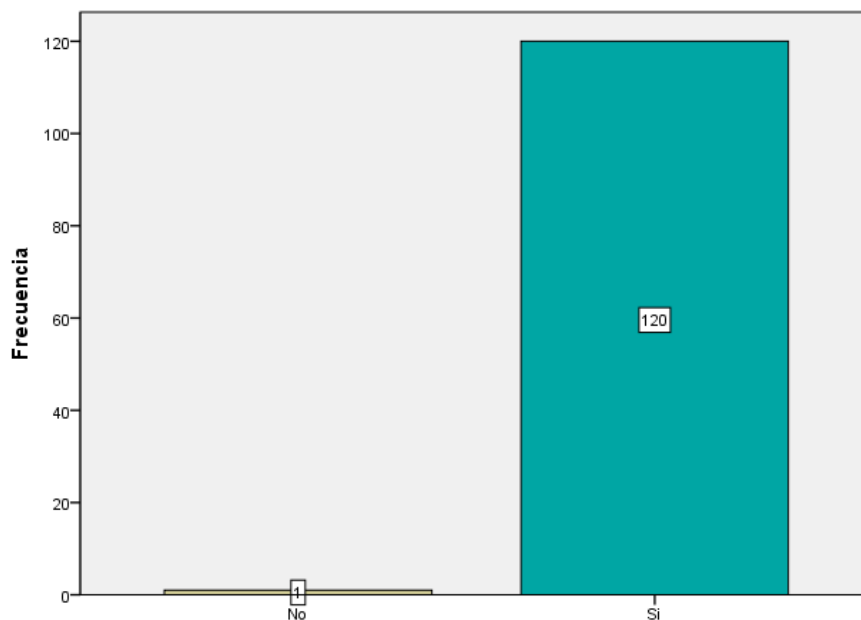
Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación son los Laboratorios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	,8	,8	,8
	Si	120	99,2	99,2	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación



5.(1.1.1.2) Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación son los Laboratorios?

Gráfico 6 Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación

Fuente: Tabla 10

Análisis: Según indica la Tabla 10, el 99,2% de los empleados encuestados considera que el área de Laboratorio Si debería recibir mayor atención en cuanto a los procesos de capacitación y el 0,8% No lo considera.

En la tabla 11 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 5 (1.1.3)

Tabla 11

Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación es el Dpto. de Cirugía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	,8	,8	,8
	Si	120	99,2	99,2	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación



5.(1.1.1.3) Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación es el Dpto. de Cirugía?

Gráfico 7 Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación

Fuente: Tabla 11

Análisis: Según indica la Tabla 11, el 99,2% de los empleados encuestados considera que el área de Dpto. de Cirugía si debería recibir mayor atención en cuanto a los procesos de capacitación y el 0,8% No lo considera

En la tabla 12 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 5(1.1.4)

Tabla 12

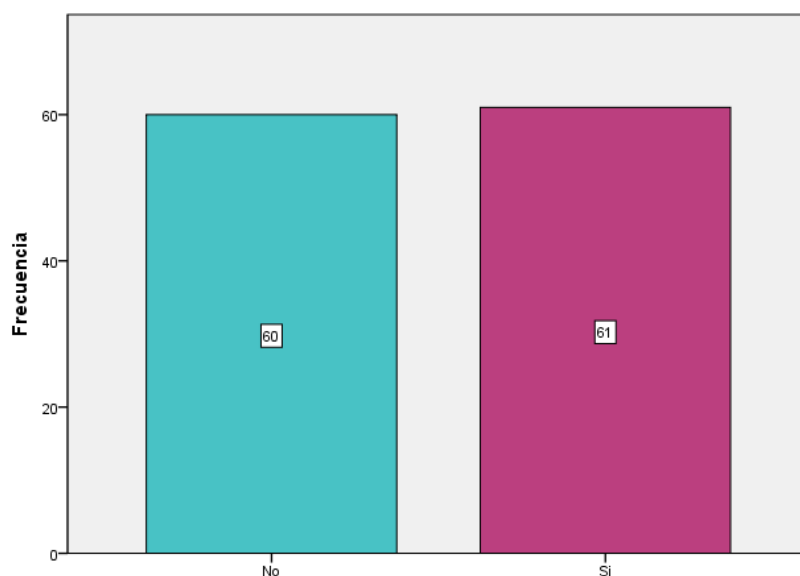
Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación es el Dpto. Administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	60	49,6	49,6	49,6
	Si	61	50,4	50,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación



5.(1.1.1.4) Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación es el Dpto. Administrativo?

Gráfico 7 Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación

Fuente: Tabla 12

Análisis: Según indica la Tabla 12, el 50,4% de los empleados encuestados considera que el área de Dpto. Administrativo Si debería recibir mayor atención en cuanto a los procesos de capacitación y el 49,6% No lo considera

En la tabla 13 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 5 (1.1.5)

Tabla 13

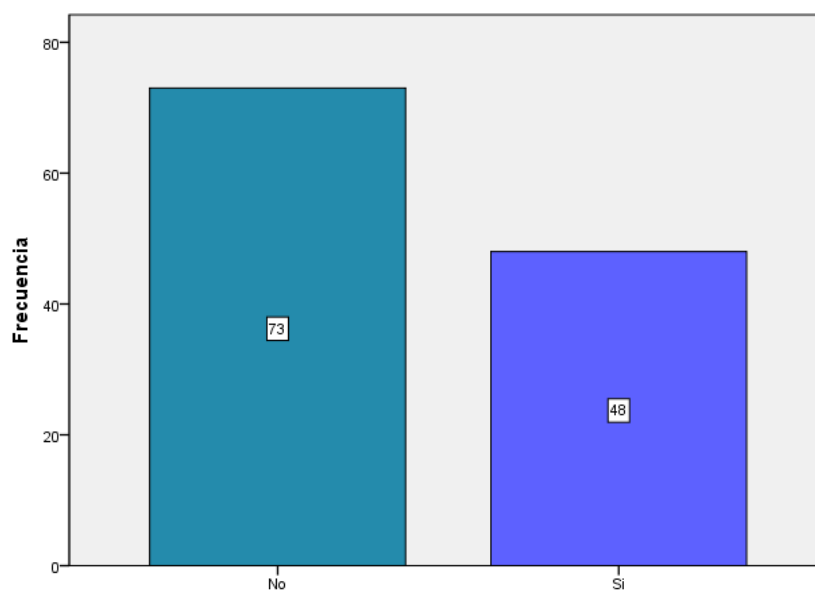
Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación es el Dpto. de Servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	73	60,3	60,3	60,3
	Si	48	39,7	39,7	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación



5.(1.1.1.5) Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital una de las unidades que debería recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación es el Dpto. de Servicio?

Gráfico 8 Unidad que debería recibir mayor atención en capacitación

Fuente: Tabla 13

Análisis: Según indica la Tabla 13, el 39,7% de los empleados encuestados considera que el área de Dpto. de Servicio Si debería recibir mayor atención en cuanto a los procesos de capacitación y el 60,3% No lo considera

En la tabla 14 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 6 (1.1.4)

Tabla 14

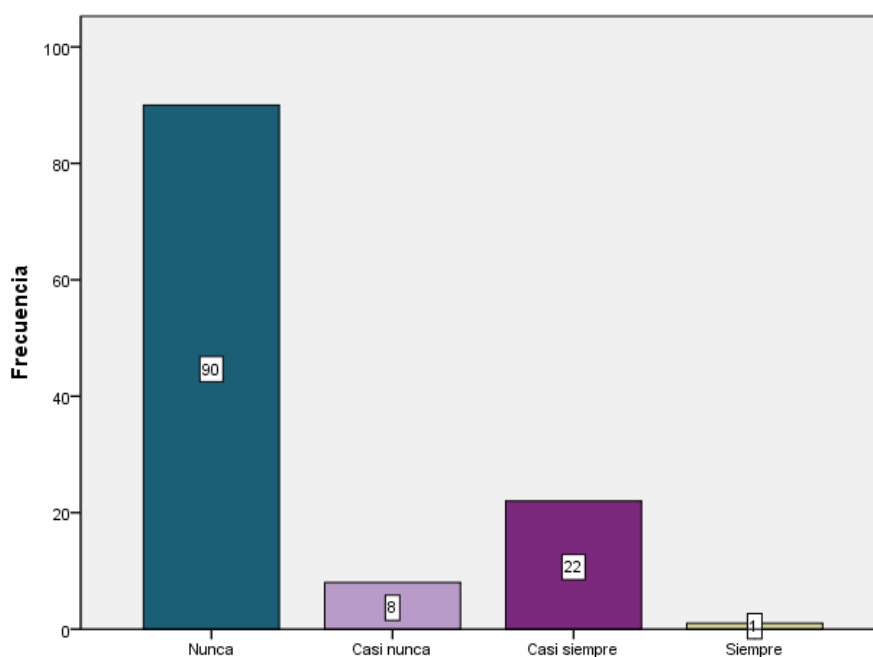
Requerimientos de detección en las necesidades de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	90	74,4	74,4	74,4
Casi nunca	8	6,6	6,6	81,0
Válidos Casi siempre	22	18,2	18,2	99,2
Siempre	1	,8	,8	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Requerimientos de detección en las necesidades de capacitación



6.(1.1.4) Ud. hizo conocer sus requerimientos en la detección de necesidades de capacitación para el periodo 2012 -2013?

Gráfico 9 Requerimientos de detección en las necesidades de capacitación

Fuente: Tabla 14

Análisis: Según indica la Tabla 14, el 74,4% de los empleados encuestados Nunca hizo conocer sus requerimientos en la detección de necesidades de capacitación para el periodo 2012-2013, el 18,2% Casi nunca los hizo reconocer, el 6,6% casi siempre y el 0,8% Siempre.

En la tabla 15 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 7 (1.1.5)

Tabla 15

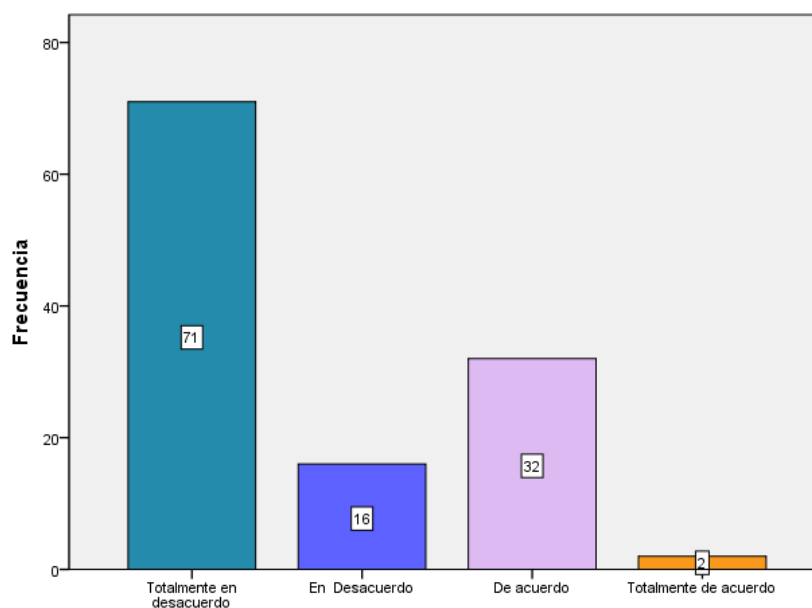
Los procesos de capacitación ejecutados en el periodo 2012 -2013 contribuyeron con el cumplimiento de los objetivos prioritarios del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	71	58,7	58,7	58,7
En Desacuerdo	16	13,2	13,2	71,9
Válidos De acuerdo	32	26,4	26,4	98,3
Totalmente de acuerdo	2	1,7	1,7	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Procesos de capacitación vs objetivos prioritarios



7.(1.1.5.) Los procesos de capacitación ejecutados en el periodo 2012 -2013 contribuyeron con el cumplimiento de los objetivos prioritarios del hospital?

Gráfico 10 Procesos de capacitación vs objetivos prioritarios

Fuente: Tabla 15

Análisis: Según indica la Tabla 15, el 58,7% de los empleados encuestados está Totalmente en desacuerdo que los procesos de capacitación ejecutados en el periodo 2012 -2013 contribuyeron con el cumplimiento de los objetivos prioritarios del hospital, el 26,4% está De acuerdo, el 13,2% En desacuerdo y el 1,7% restante Totalmente de acuerdo.

En la tabla 16 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 8 (1.1.7)

Tabla 16

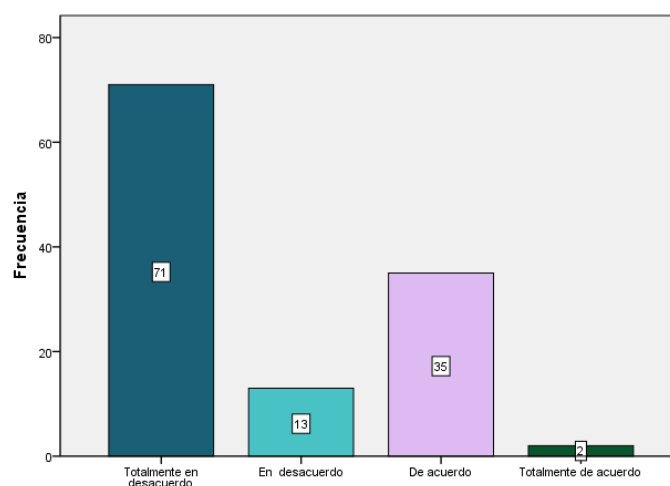
Los eventos de capacitación ejecutados en el período 2012-2013, se fundamentaron en la necesidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios externos del hospital?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	71	58,7	58,7	58,7
En desacuerdo	13	10,7	10,7	69,4
Válidos De acuerdo	35	28,9	28,9	98,3
Totalmente de acuerdo	2	1,7	1,7	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Eventos de capacitación vs necesidad de servicio de calidad



8.(1.1.7.) Los eventos de capacitación ejecutados en el período 2012-2013, se fundamentaron en la necesidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios externos del hospital?

Gráfico 11 Eventos de capacitación vs necesidad de servicio de calidad

Fuente: Tabla 16

Análisis: Según indica la Tabla 16, el 58,7 % de los empleados encuestados está Totalmente en desacuerdo que los eventos de capacitación ejecutados en el período 2012-2013, se fundamentaron en la necesidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios externos del hospital, el 28,9% está De acuerdo, el 10,7% En desacuerdo y el 1,7% restante Totalmente de acuerdo.

En la tabla 17 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 9 (1.1.2.)

Tabla 17

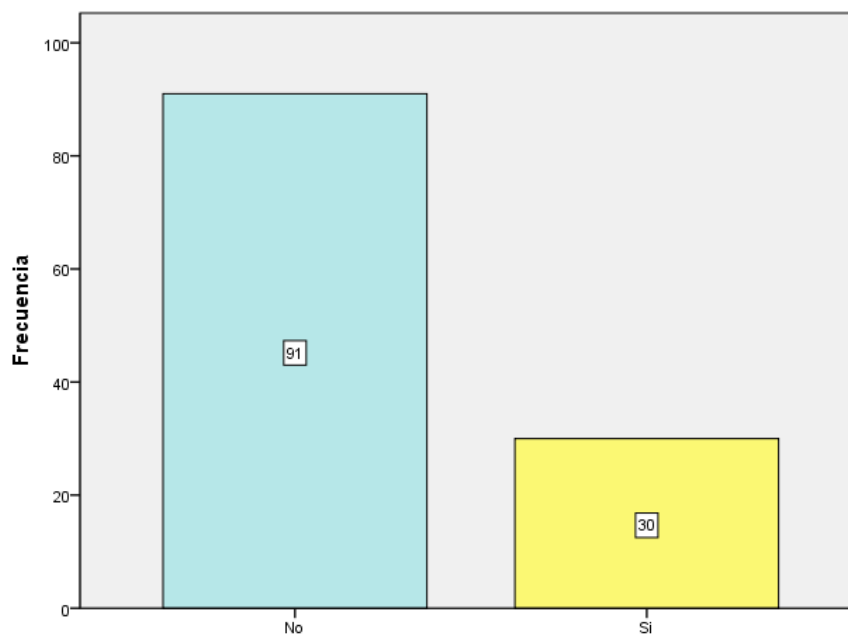
Según su criterio considera que el Dpto. Clínico, recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	91	75,2	75,2	75,2
	Si	30	24,8	24,8	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Atención en cuanto a procesos de capacitación en el dpto. clínico



9.(1.1.2.1) Según su criterio considera que el Dpto. Clínico, recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

Gráfico 12 Atención en cuanto a procesos de capacitación en el dpto. clínico

Fuente: Tabla 17

Análisis: Según indica la Tabla 17, el 75,2% de los empleados encuestados considera que el Dpto. Clínico No recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 24,8 % considera que Si recibió mayor atención.

En la tabla 18 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.1.2.2

Tabla 18

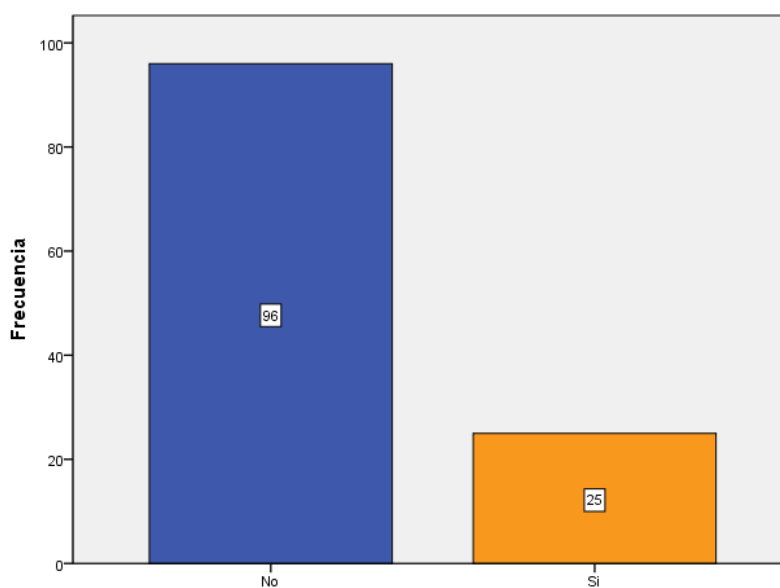
Según su criterio considera que el Laboratorio, recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	96	79,3	79,3	79,3
	Si	25	20,7	20,7	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Laboratorio recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación



9.(1.1.2.2) Según su criterio considera que el Laboratorio, recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

Gráfico 13 Laboratorio recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación

Fuente: Tabla 18

Análisis: Según indica la Tabla 18, el 79,3% de los empleados encuestados considera que el Laboratorio No recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 20,7 % considera que Si recibió mayor atención.

En la tabla 19 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.1.2.3

Tabla 19

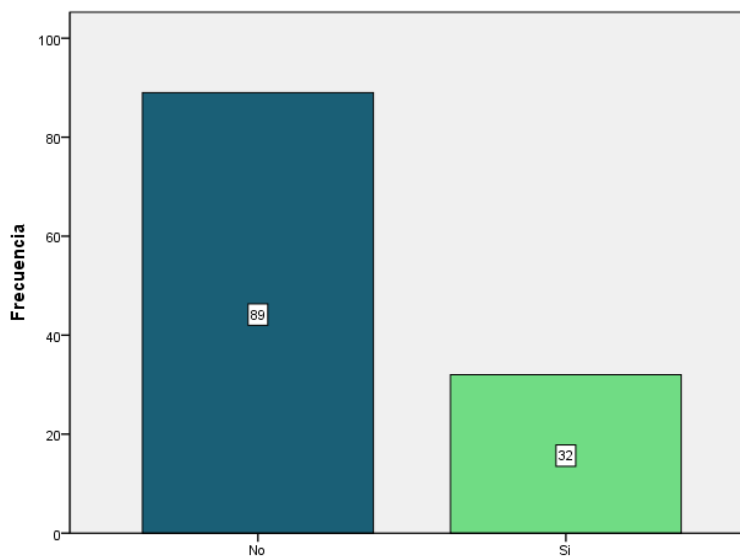
Según su criterio considera que el Dpto. de Cirugía, recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	89	73,6	73,6
	Si	32	26,4	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Dpto. de cirugía recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación



9.(1.1.2.3) Según su criterio considera que el Dpto.de Cirugía, recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

Gráfico 14 Dpto. de cirugía recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación

Fuente: Tabla 19

Análisis: Según indica la Tabla 19, el 79,3% de los empleados encuestados considera que el Laboratorio No recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 20,7 % considera que Si recibió mayor atención.

En la tabla 20 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.1.2.4.

Tabla 20

Según su criterio considera que el Dpto. Administrativo, recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	1	,8	,8	,8
Válidos Si	120	99,2	99,2	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Dpto. Administrativo recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación

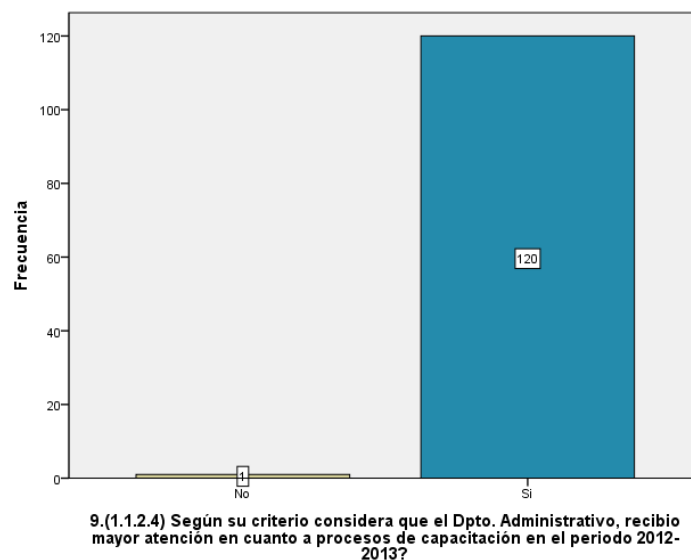


Gráfico 15 Dpto. Administrativo recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación

Fuente: Tabla 20

Análisis: Según indica la Tabla 20, el 99,2% de los empleados encuestados considera que el Dpto. Administrativo Si recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 0,8 % considera que No recibió mayor atención.

En la tabla 21 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.1.2.5.

Tabla 21

Según su criterio considera que el Dpto. de Servicios, recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	70	57,9	57,9	57,9
	Si	51	42,1	42,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Dpto. de Servicios recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación

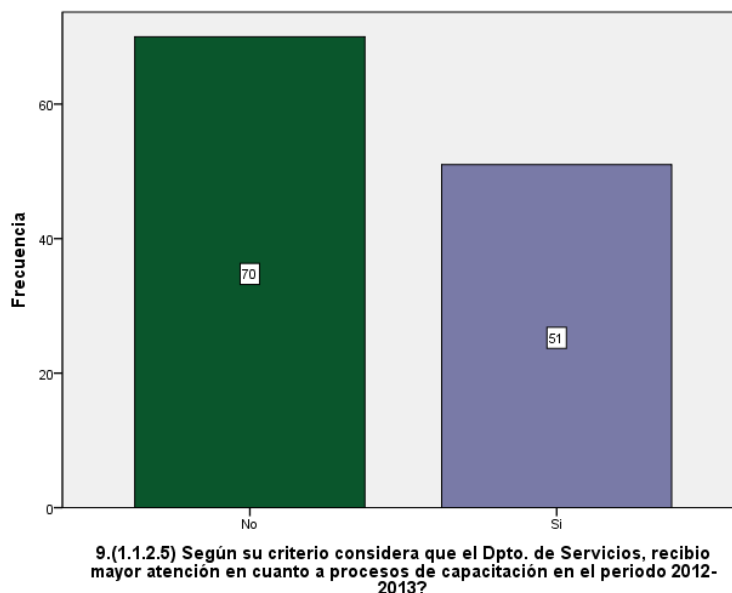


Gráfico 16 Dpto. de Servicios recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación

Fuente: Tabla 21

Análisis: Según indica la Tabla 21, el 57,9% de los empleados encuestados considera que el Dpto. De servicios No recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 42,1 % considera que Si recibió mayor atención.

En la tabla 22 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 10 (1.1.3)

Tabla 12

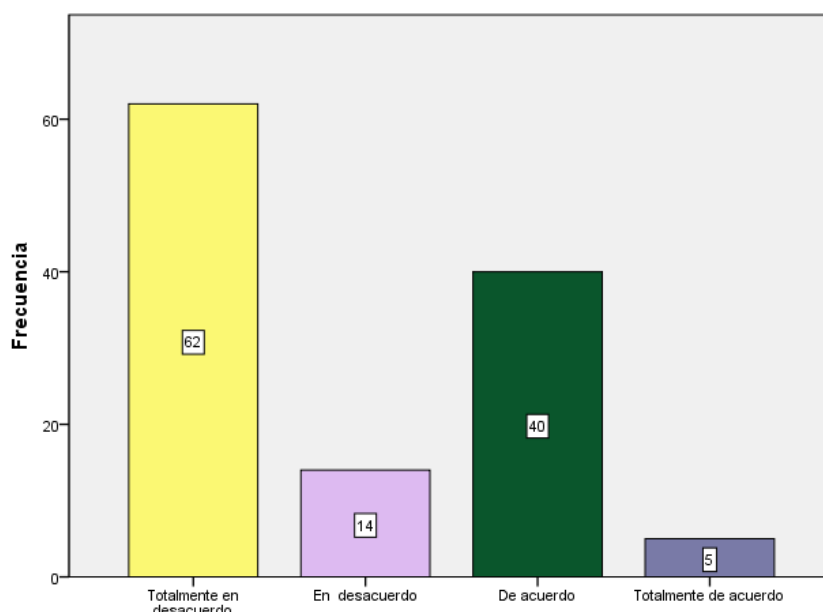
La calidad de la atención brindada en el hospital está relacionada con los eventos de capacitación impartidos en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo		62	51,2	51,2	51,2
Válidos	En desacuerdo	14	11,6	11,6	62,8
	De acuerdo	40	33,1	33,1	95,9
	Totalmente de acuerdo	5	4,1	4,1	100,0
Total		121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Relación de la calidad de atención con los eventos de capacitación



10.(1.1.3.) La calidad de la atención brindada en el hospital está relacionada con los eventos de capacitación impartidos en el periodo 2012-2013?

Gráfico 17 Relación de la calidad de atención con los eventos de capacitación

Fuente: Tabla 22

Análisis: Según indica la Tabla 22, el 51,2 % de los empleados encuestados está Totalmente en desacuerdo que la calidad de la atención brindada en el hospital está relacionada con los eventos de capacitación impartidos en el periodo 2012-2013, el 33,1% está De acuerdo, el 11,6% En desacuerdo y el 4,1% restante Totalmente de acuerdo.

En la tabla 23 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 11 (2.2.1.)

Tabla 23

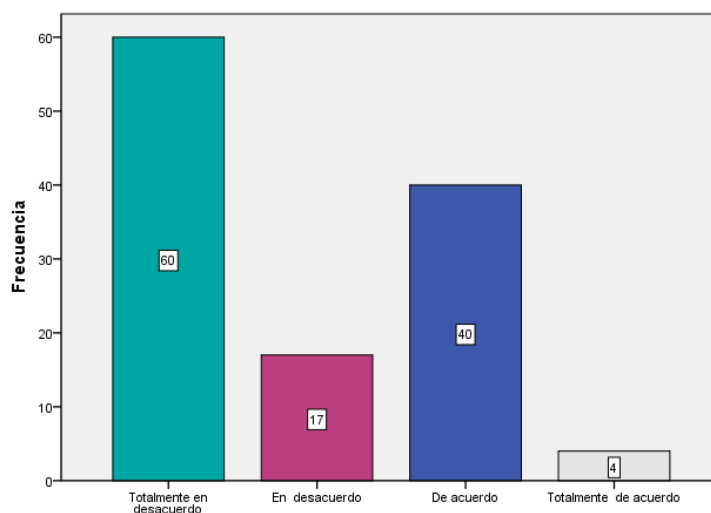
¿Se evalúa adecuadamente el impacto que los diversos eventos de capacitación tienen en la mejora de la prestación de servicios en cada unidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	60	49,6	49,6	49,6
En desacuerdo	17	14,0	14,0	63,6
Válidos De acuerdo	40	33,1	33,1	96,7
Totalmente de acuerdo	4	3,3	3,3	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Impacto de la capacitación en la prestación de servicios brindados



11.(2.2.1.) ¿Se evalúa adecuadamente el impacto que los diversos eventos de capacitación tienen en la mejora de la prestación de servicios en cada unidad?

Gráfico 18 Impacto de la capacitación en la prestación de servicios brindados

Fuente: Tabla 23

Análisis: Según indica la Tabla 23, el 49,6 % de los empleados encuestados está Totalmente en desacuerdo que se evalúa adecuadamente el impacto que los diversos eventos de capacitación tienen en la mejora de la prestación de servicios en cada unidad, el 33,1% está De acuerdo, el 14,0% En desacuerdo y el 3,3% restante Totalmente de acuerdo.

En la tabla 24 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 12 (1.2.2.)

Tabla 24

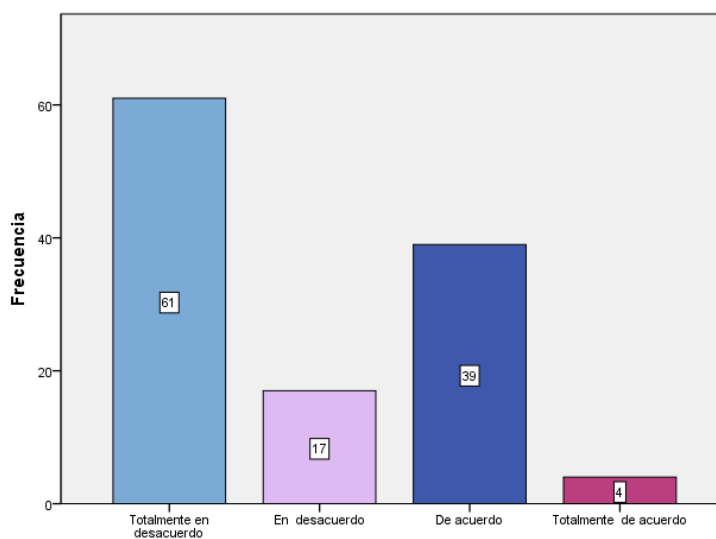
Considera Ud. que los programas de capacitación brindados por el Hospital para cada unidad son adecuados y pertinentes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	61	50,4	50,4	50,4
En desacuerdo	17	14,0	14,0	64,5
Válidos De acuerdo	39	32,2	32,2	96,7
Totalmente de acuerdo	4	3,3	3,3	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Programas de capacitación adecuados y pertinentes



12.(1.2.2.) Considera Ud. que los programas de capacitación brindados por el Hospital para cada unidad son adecuados y pertinentes

Gráfico 19 Programas de capacitación adecuados y pertinentes

Fuente: Tabla 24

Análisis: Según indica la Tabla 24, el 50,4 % de los empleados encuestados está Totalmente en desacuerdo que los programas de capacitación brindados por el Hospital para cada unidad son adecuados y pertinentes, el 32,2% está De acuerdo, el 14,0% En desacuerdo y el 3,3% restante Totalmente de acuerdo.

En la tabla 25 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 13 (1.3.2)

Tabla 25

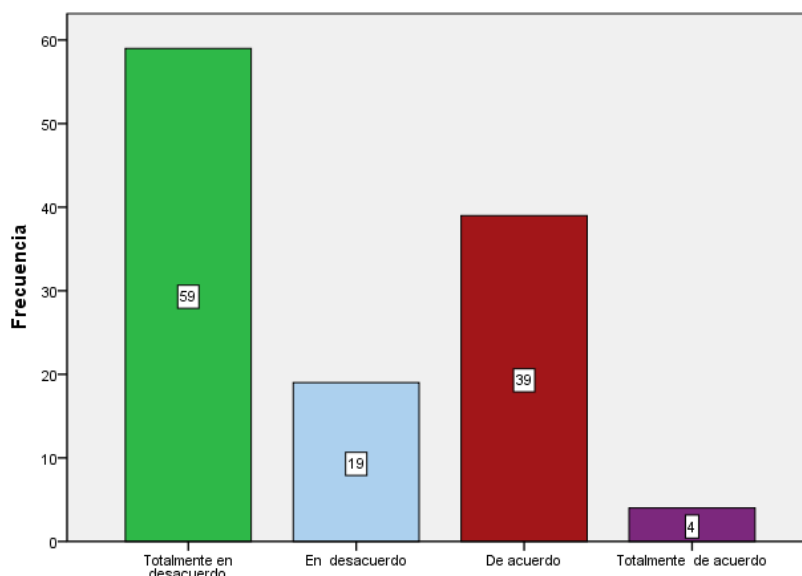
La efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención son indicadores de los eventos de capacitación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	59	48,8	48,8	48,8
En desacuerdo	19	15,7	15,7	64,5
Válidos De acuerdo	39	32,2	32,2	96,7
Totalmente de acuerdo	4	3,3	3,3	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

La efectividad, eficacia y eficiencia como indicadores de los eventos de capacitación



13.(1.3.2.) La efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención son indicadores que muestran el resultado de los eventos de capacitación en el personal

Gráfico 20 La efectividad, eficacia y eficiencia como indicadores de los eventos de capacitación

Fuente: Tabla 25

Análisis: Según indica la Tabla 25, el 48,8 % de los empleados encuestados está Totalmente en desacuerdo que la efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención son indicadores que muestran el resultado de los eventos de capacitación en el personal, el 32,2% está De acuerdo, el 15,7% En desacuerdo y el 3,3% restante Totalmente de acuerdo.

En la tabla 26 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 14 (1.3.4.)

Tabla 26

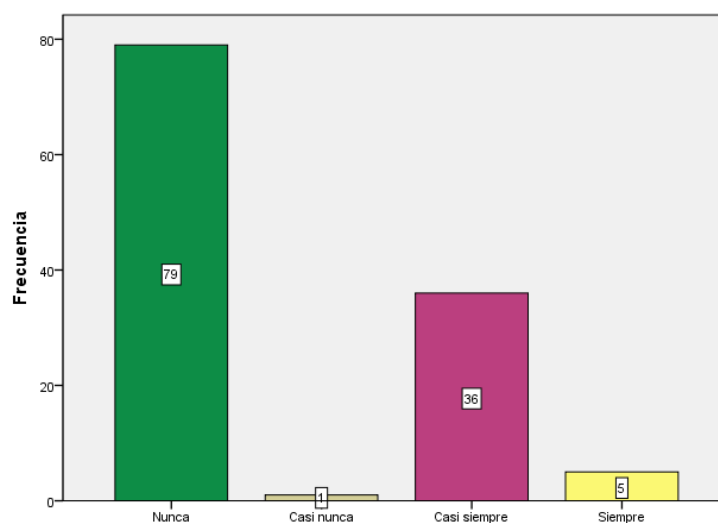
Se compara adecuadamente los resultados obtenidos en el área de oncología en cuanto a efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención con los resultados obtenidos de otras unidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	79	65,3	65,3	65,3
	Casi nunca	1	,8	,8	66,1
	Casi siempre	36	29,8	29,8	95,9
	Siempre	5	4,1	4,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Comparación de resultados obtenidos en cuanto a efectividad, eficacia y eficiencia



14.(1.3.4.) Se compara adecuadamente los resultados obtenidos en el área de oncología en cuanto a efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención con los resultados obtenidos de otras unidades

Gráfico 21 Comparación de resultados obtenidos en cuanto a efectividad, eficacia y eficiencia

Fuente: Tabla 26

Análisis: Según indica la Tabla 26, el 65,3% de los empleados encuestados considera que nunca se compara adecuadamente los resultados obtenidos en el área de oncología en cuanto a efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención con los resultados obtenidos de otras unidades el 29,8% Casi siempre considera que se compara adecuadamente los resultados, el 4,1% siempre y el 0,8% Casi nunca.

En la tabla 27 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 15 (2.1.1.)

Tabla 27

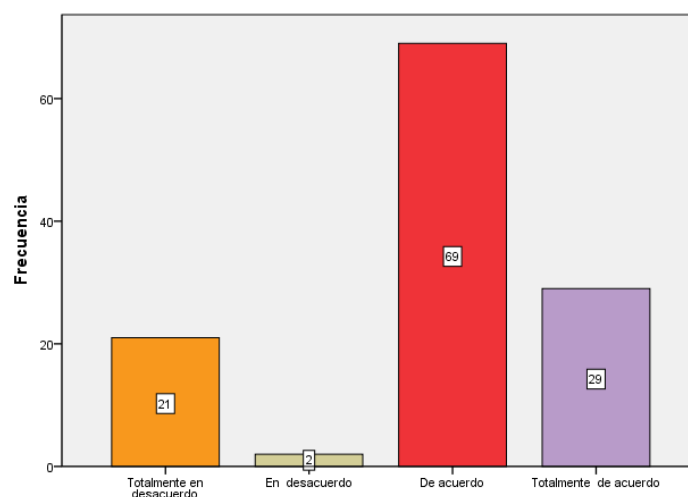
Las políticas de calidad para la prestación de servicio del Hospital se encuentran claramente definidas para que todo el personal pueda desempeñarlas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	17,4	17,4	17,4
En desacuerdo	2	1,7	1,7	19,0
Válidos De acuerdo	69	57,0	57,0	76,0
Totalmente de acuerdo	29	24,0	24,0	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Políticas de calidad



15.(2.1.1.) Las políticas de calidad para la prestación de servicio del Hospital se encuentran claramente definidas para que todo el personal pueda desempeñarlas

Gráfico 22 Políticas de calidad

Fuente: Tabla 27

Análisis: Según indica la Tabla 27, el 57,0 % de los empleados encuestados está de acuerdo que las políticas de calidad para la prestación de servicio del Hospital se encuentran claramente definidas para que todo el personal pueda desempeñarlas, el 24,0% está Totalmente De acuerdo, el 17,4% En Totalmente en desacuerdo y el 1,7% restante en desacuerdo.

En la tabla 28 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 16 (1.3.1.1)

Tabla 28

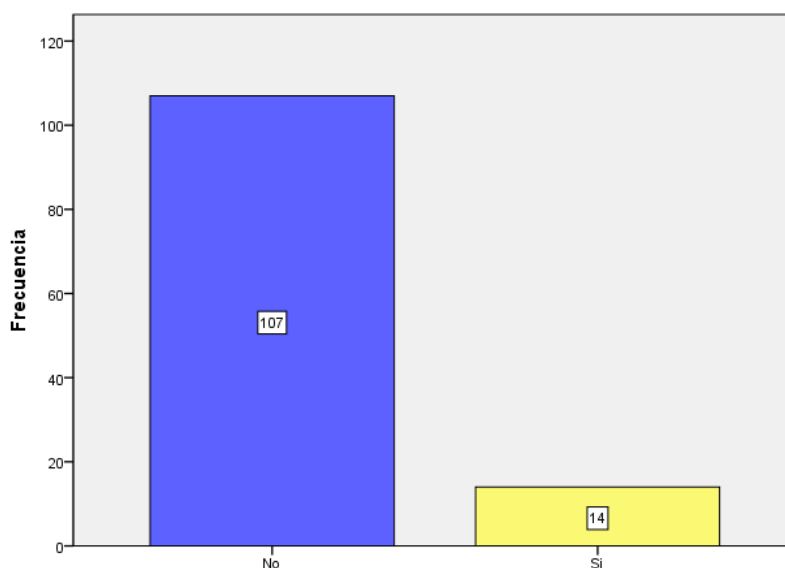
Según su criterio la característica de Accesibilidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	107	88,4	88,4	88,4
	Si	14	11,6	11,6	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Accesibilidad como características destacadas con los eventos de capacitación



16. (1.3.1.1.) Según su criterio la característica de Accesibilidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.

Gráfico 23 Accesibilidad como características destacadas con los eventos de capacitación

Fuente: Tabla 28

Análisis: Según indica la Tabla 28, el 88,4% de las personas encuestadas considera que la característica de Accesibilidad No se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013, y el 11,6% considera que Si se ha destacado.

En la tabla 29 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.3.1.2.

Tabla 29

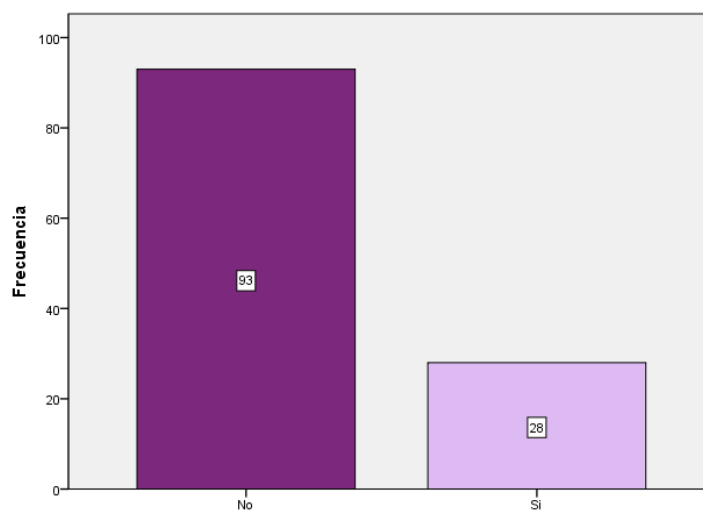
Según su criterio la característica de Oportunidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	93	76,9	76,9	76,9
	Si	28	23,1	23,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Oportunidad como características destacadas con los eventos de capacitación



16.(1.3.1.2.) Según su criterio la característica de Oportunidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.

Gráfico 25 Oportunidad como características destacadas con los eventos de capacitación

Fuente: Tabla 29

Análisis: Según indica la Tabla 29, el 76,9% de los empleados encuestados considera que la característica de Oportunidad No se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013, y el 23,1% considera que Si se ha destacado.

En la tabla 30 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.3.1.3.

Tabla 30

Según su criterio la característica de Pertinencia se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	112	92,6	92,6	92,6
	Si	9	7,4	7,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pertinencia como características destacadas con los eventos de capacitación

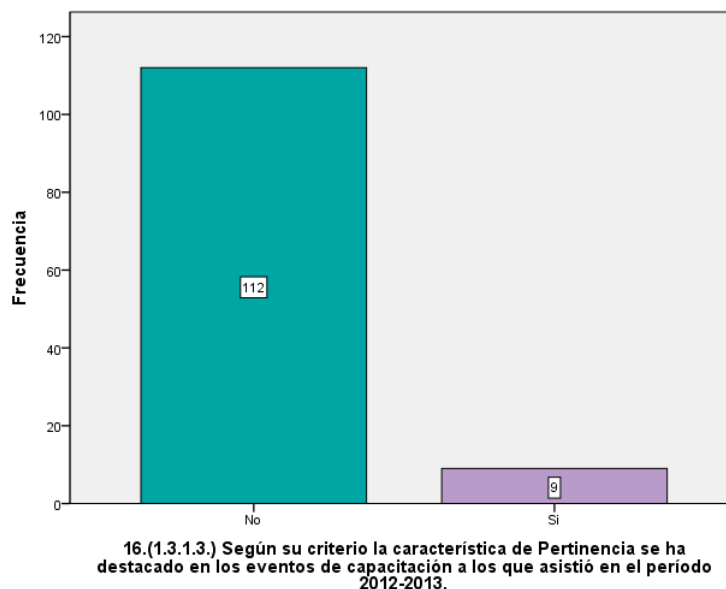


Gráfico 26 Pertinencia como características destacadas con los eventos de capacitación

Fuente: Tabla 30

Análisis: Según indica la Tabla 30, el 92,6% de los empleados encuestados considera que la característica de Pertinencia No se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013, y el 7,4 % considera que Si se ha destacado.

En la tabla 31 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.3.1.4

Tabla 31

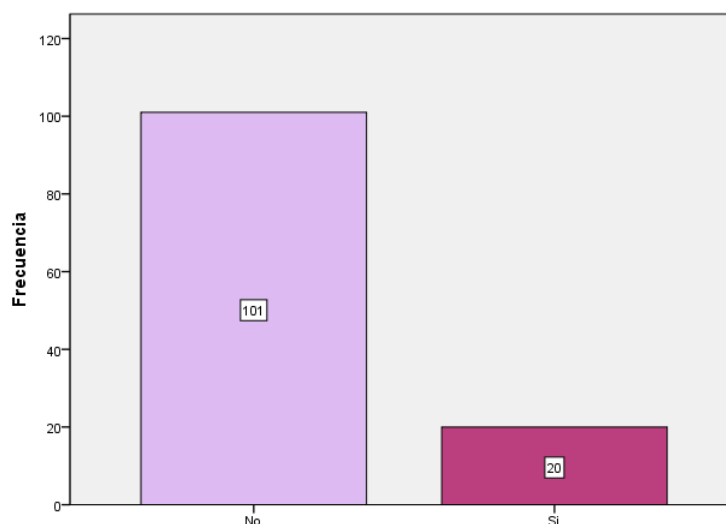
Según su criterio la característica de Creatividad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	101	83,5	83,5	83,5
	Si	20	16,5	16,5	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Creatividad como características destacadas con los eventos de capacitación



16.(1.3.1.4.) Según su criterio la característica de Creatividad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.

Gráfico 27 Creatividad como características destacadas con los eventos de capacitación

Fuente: Tabla 31

Análisis: Según indica la Tabla 31, el 83,5% de los empleados encuestados considera que la característica de Creatividad No se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013, y el 16,5 % considera que Si se ha destacado

En la tabla 32 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.3.1.5.

Tabla 32

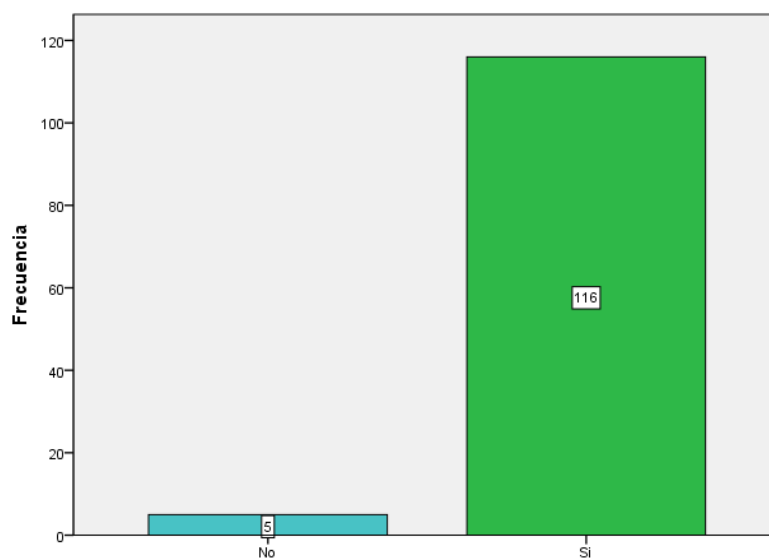
Según su criterio la característica Desarrollo de Habilidades se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	5	4,1	4,1	4,1
	Si	116	95,9	95,9	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Desarrollo de Habilidades como características destacadas con los eventos de capacitación



16.(1.3.1.5) Según su criterio la característica Desarrollo de Habilidades se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.

Gráfico 28 Desarrollo de Habilidades como características destacadas con los eventos de capacitación

Fuente: Tabla 32

Análisis: Según indica la Tabla 32, el 95,9% de los empleados encuestados considera que la característica de Desarrollo de Habilidades Si se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013, y el 4,1 % considera que No se ha destacado.

En la tabla 33 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 17 (TEMA)

Tabla 33

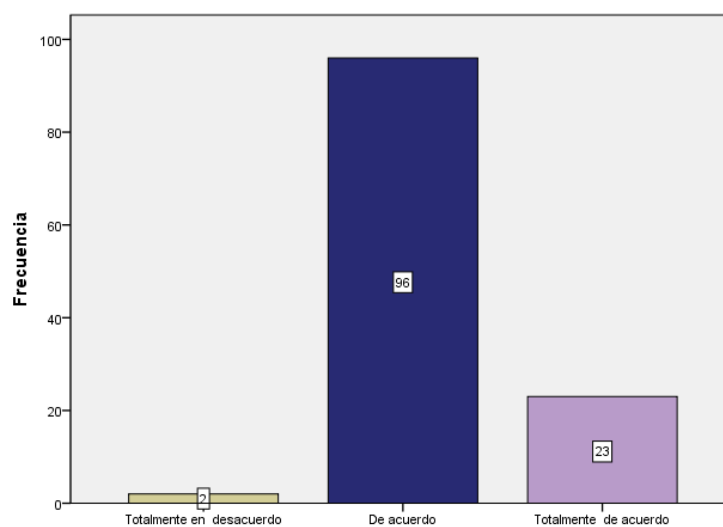
La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	2	1,7	1,7	1,7
	De acuerdo	96	79,3	79,3	81,0
	Totalmente de acuerdo	23	19,0	19,0	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

La capacitación y su incidencia en el área de oncología



17.(6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

Gráfico 29 La capacitación y su incidencia en el área de oncología

Fuente: Tabla 33

Análisis: Según indica la Tabla 33, el 79,3 % de los empleados encuestados está de acuerdo que la capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013, el 19,0% está totalmente de acuerdo y el 1,7 % totalmente en desacuerdo.

En la tabla 34 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 18 (1.3.3)

Tabla 34

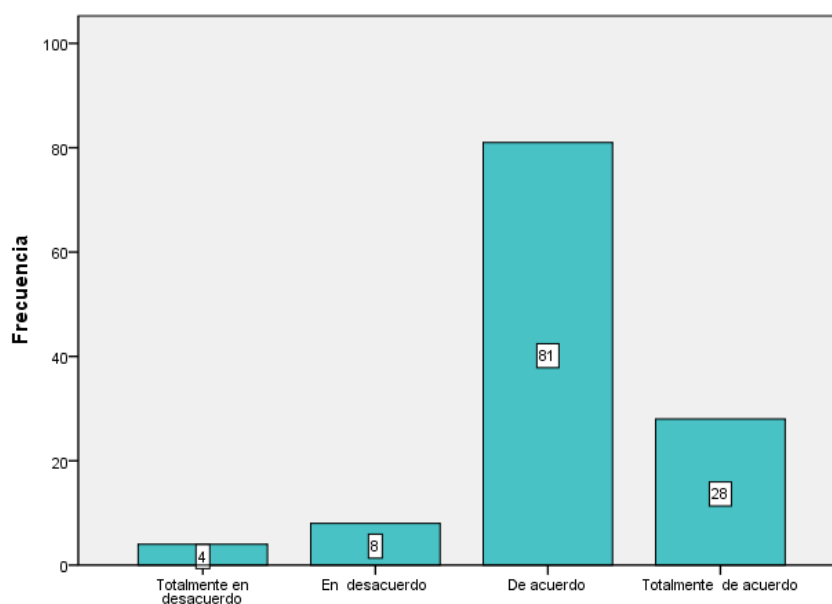
Los cursos sobre seguridad ocupacional y desarrollo de personas, realizados en el periodo 2012-2013 aportaron en la mejora de la calidad de la atención de servicio prestado en el hospital

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	8	6,6	6,6	9,9
Válidos De acuerdo	81	66,9	66,9	76,9
Totalmente de acuerdo	28	23,1	23,1	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Los cursos de seguridad ocupacional y desarrollo de personas vs la calidad de la atención del servicio prestado



18.(1.3.3.) Los cursos sobre seguridad ocupacional y desarrollo de personas, realizados en el periodo 2012-2013 aportaron en la mejora de la calidad de la atención de servicio prestado en el hospital

Gráfico 30 Los cursos de seguridad ocupacional y desarrollo de personas vs la calidad de la atención del servicio prestado.

Fuente: Tabla 34

Análisis: Según indica la Tabla 34, el 66,9 % de los empleados encuestados está de acuerdo que los cursos sobre seguridad ocupacional y desarrollo de personas, realizados en el periodo 2012-2013 aportaron en la mejora de la calidad de la atención de servicio prestado en el hospital, el 23,1% está Totalmente De acuerdo, el 6,6% en desacuerdo y el 3,3% restante totalmente en desacuerdo.

En la tabla 35 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 19 (1.2.1.1)

Tabla 35

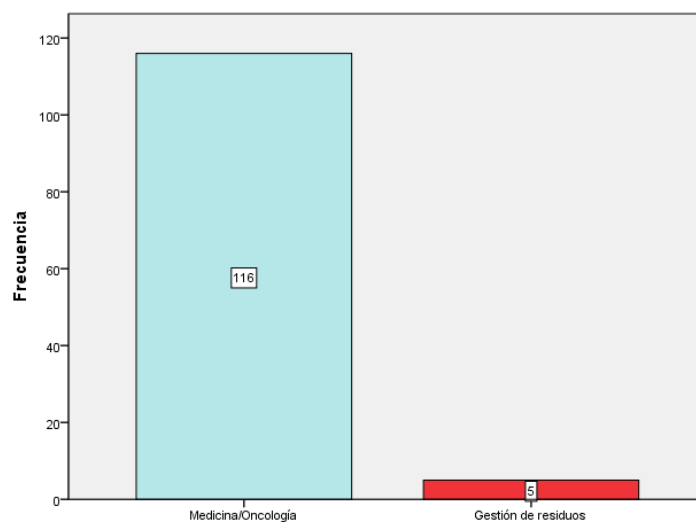
¿Ud. participó en el curso de capacitación Medicina/Oncología en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Medicina/Oncología	116	95,9	95,9	95,9
	Gestión de residuos	5	4,1	4,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Curso de capacitación en Medicina / Oncología



19.(1.2.1.1.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Medicina/Oncología en el periodo 2012-2013?

Gráfico 31 Curso de capacitación en Medicina / Oncología

Fuente: Tabla 35

Análisis: Según indica la Tabla 35, el 95,9 % de los empleados encuestados participó en el curso de capacitación Medicina/Oncología en el periodo 2012-2013, y el 4,1 % en el de Gestión de residuos.

En la tabla 36 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.2.1.2

Tabla 36

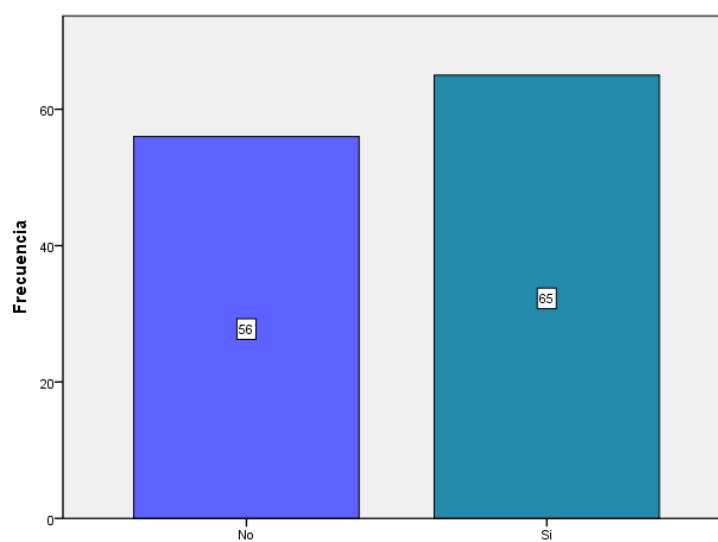
¿Ud. participó en el curso de capacitación Gestión de residuos en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	56	46,3	46,3	46,3
	Si	65	53,7	53,7	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Curso de capacitación en Gestión de Residuos



19.(1.2.1.2.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Gestión de residuos en el periodo 2012-2013?

Gráfico 32 Curso de capacitación en Gestión de Residuos

Fuente: Tabla 36

Análisis: Según indica la Tabla 36, el 53,7% de los empleados encuestados Si participó en el curso de capacitación de gestión de residuos en el periodo 2012-2013, y el 46,3% No participó

En la tabla 37 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.2.1.3

Tabla 37

Ud. participó en el curso de capacitación Salud Ocupacional en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	57	47,1	47,1	47,1
	Si	64	52,9	52,9	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Curso de capacitación en Salud Ocupacional

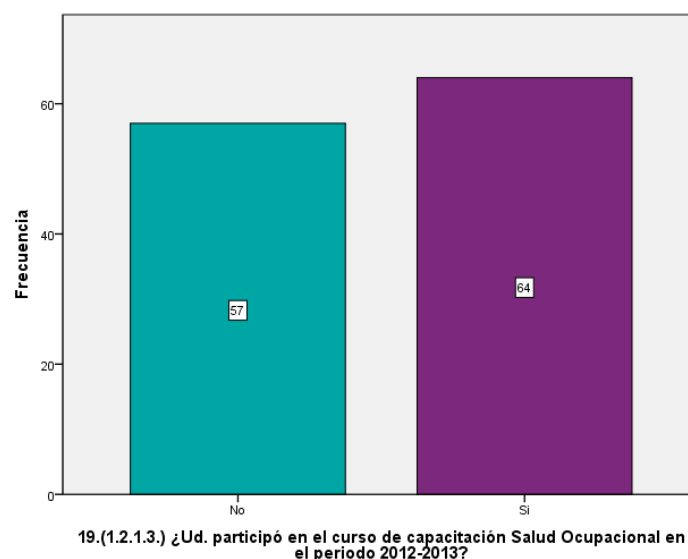


Gráfico 33 Curso de capacitación en Salud Ocupacional

Fuente: Tabla 37

Análisis: Según indica la Tabla 37, el 52,9% de los empleados encuestados Si participó en el curso de capacitación de Salud ocupacional en el periodo 2012-2013, y el 47,1% No participó

En la tabla 38 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.2.1.4

Tabla 38

¿Ud. participó en el curso de capacitación Herramientas Informáticas en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	111	91,7	91,7	91,7
	Si	10	8,3	8,3	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Curso de capacitación en Herramientas Informáticas

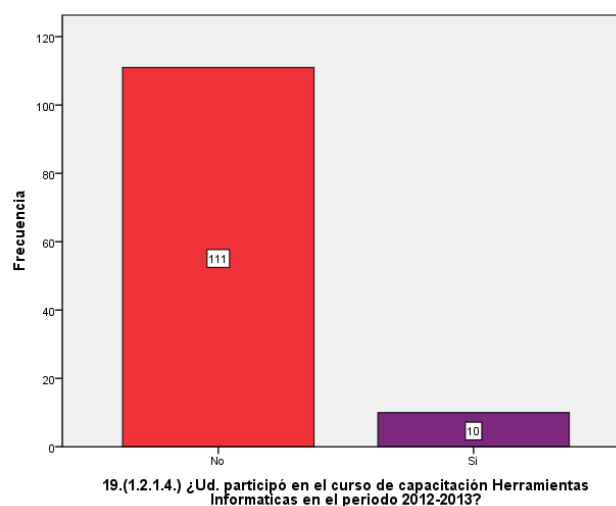


Gráfico 34 Curso de capacitación en Herramientas Informáticas

Fuente: Tabla 38

Análisis: Según indica la Tabla 38, el 91,7% de los empleados encuestados No participó en el curso de capacitación de herramientas informáticas en el periodo 2012-2013, y el 8,3% Si participó

En la tabla 39 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.2.1.5

Tabla 39

Ud. participó en el curso de capacitación Desarrollo de personas en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	117	96,7	96,7	96,7
	Si	4	3,3	3,3	100,0
Total		121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Curso de capacitación en Desarrollo de Personas

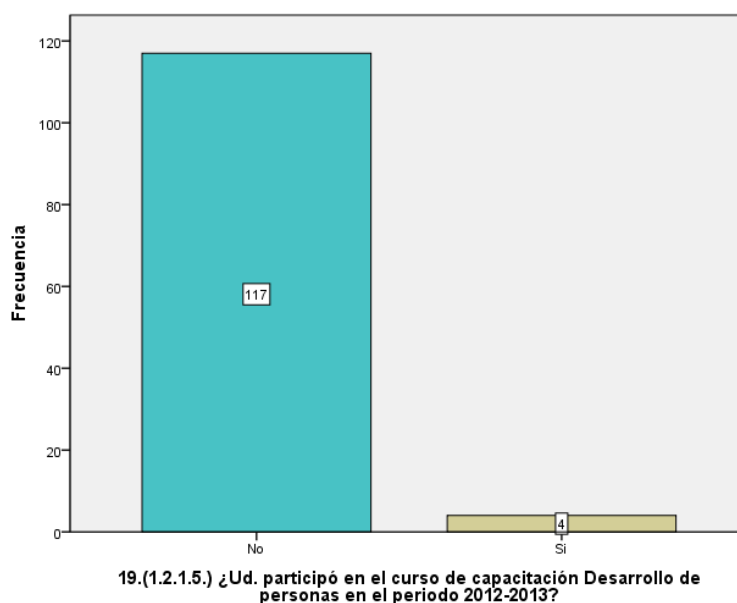


Gráfico 35 Curso de capacitación en Desarrollo de Personas

Fuente: Tabla 39

Análisis: Según indica la Tabla 39, el 96,7% de los empleados encuestados No participó en el curso de capacitación de Desarrollo de personas en el periodo 2012-2013, y el 3,3% Si participó.

En la tabla 40 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.2.1.6

Tabla 40
Ud. participó en el curso de capacitación Prestación de Servicios en el periodo 2012-2013?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	83	68,6	68,6	68,6
	Si	38	31,4	31,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

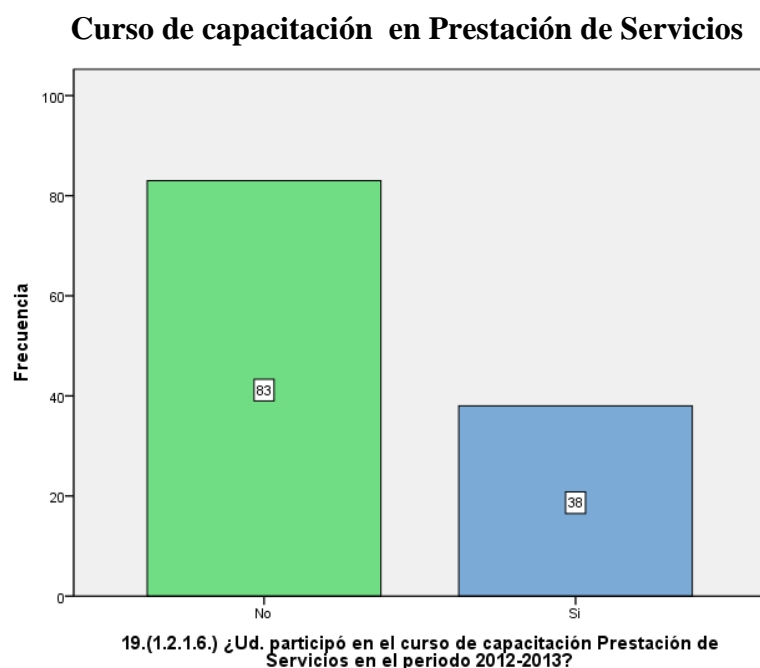


Gráfico 36 Curso de capacitación en Prestación de Servicios

Fuente: Tabla 40

Análisis: Según indica la Tabla 40, el 68,6% de los empleados encuestados No participó en el curso de capacitación de Prestación de servicios en el periodo 2012-2013, y el 31,4% Si participó

En la tabla 41 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.2.1.7.

Tabla 41

Si no ha participado Ud. en ningún curso de capacitación en el periodo 2012-2013.

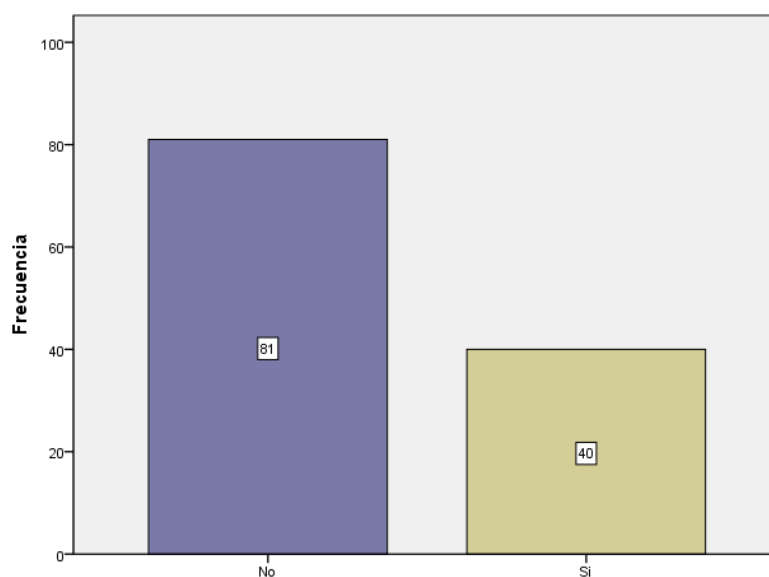
Marque Si caso contrario No

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	81	66,9	66,9	66,9
	Si	40	33,1	33,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

No participó en ningún curso de capacitación



19.(1.2.1.7.) Si no ha participado Ud. en ningún curso de capacitación en el periodo 2012-2013. Marque Si caso contrario No

Gráfico 37 No participó en ningún curso de capacitación

Fuente: Tabla 41

Análisis: Según indica la Tabla 41, el 66,9% de los empleados encuestados No participó en ningún curso de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 33,1% Si participó en algunos de los cursos.

En la tabla 42 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 20 (2.1.2.1)

Tabla 42

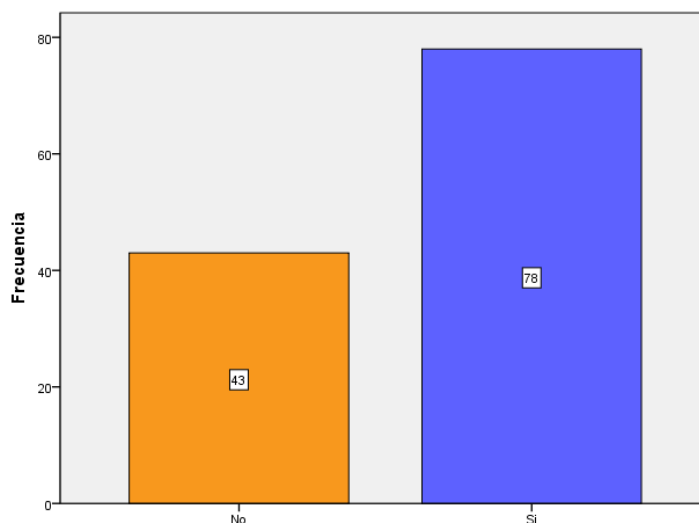
La política de Integridad y ética, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	43	35,5	35,5	35,5
	Si	78	64,5	64,5	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Desarrollo de la política de integridad y ética



20.(2.1.2.1.) La política de Integridad y ética, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

Gráfico 38 Desarrollo de la política de integridad y ética

Fuente: Tabla 42

Análisis: Según indica la Tabla 42, el 64,5 % de los empleados encuestados considera que la política de Integridad y ética, Si se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación, y el 35,5 % considera que No se ha desarrollado en su puesto de trabajo.

En la tabla 43 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 2.1.2.2

Tabla 43

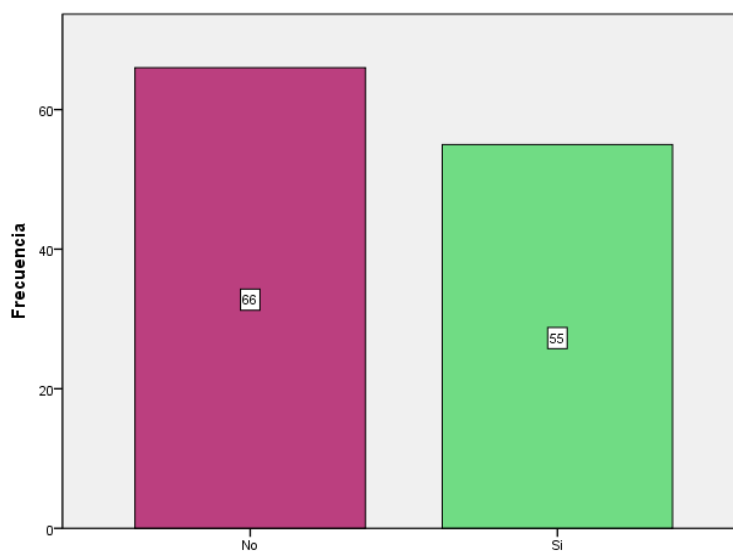
La política de Honestidad y Transparencia, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	66	54,5	54,5	54,5
	Si	55	45,5	45,5	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Desarrollo de la política de Honestidad y Transparencia



20.(2.1.2.2.) La política de Honestidad y Transparencia, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

Gráfico 39 Desarrollo de la política de Honestidad y Transparencia

Fuente: Tabla 43

Análisis: Según indica la Tabla 43, el 45,5 % de los empleados encuestados considera que la política de Honestidad y Transparencia, Si se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación, y el 54,5 % considera que No se ha desarrollado la política de Honestidad y Transparencia en su puesto de trabajo.

En la tabla 44 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 2.1.2.3

Tabla 44

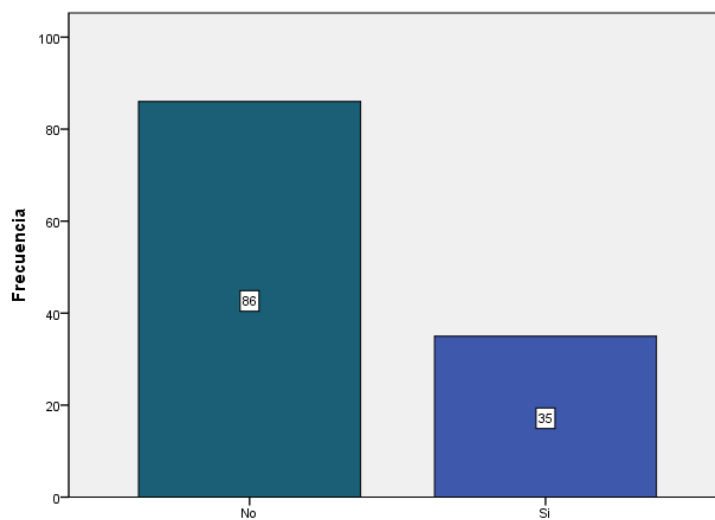
La política de Compromiso con el Paciente, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	86	71,1	71,1	71,1
	Si	35	28,9	28,9	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Desarrollo de la Política de Compromiso con el paciente



20.(2.1.2.3.) La política de Compromiso con el Paciente, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

Gráfico 40 Desarrollo de la Política de Compromiso con el paciente

Fuente: Tabla 44

Análisis: Según indica la Tabla 44, el 71,1% de los empleados encuestados considera que la política de Compromiso con el Paciente No se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación, y el 28,9% considera que Si se ha desarrollado la política de compromiso.

En la tabla 45 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 2.1.2.4

Tabla 45

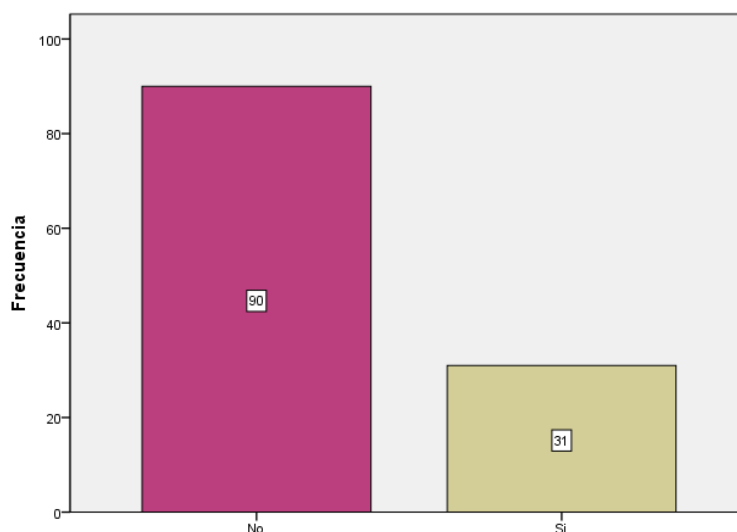
La política de Respeto a los Derechos del Paciente ante el Dolor, enfermedad y sufrimiento, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	90	74,4	74,4	74,4
	Si	31	25,6	25,6	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Desarrollo de la política de Respeto a los Derechos del Paciente



20.(2.1.2.4.) La política de Respeto a los Derechos del Paciente ante el Dolor, enfermedad y sufrimiento, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

Gráfico 41 Desarrollo de la política de Respeto a los Derechos del Paciente

Fuente: Tabla 45

Análisis: Según indica la Tabla 45, el 74,4% de los empleados encuestados considera que la política de Respeto a los Derechos del Paciente ante el Dolor, enfermedad y sufrimiento No se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación, y el 25,6% considera que Si se ha desarrollado la política de Respeto.

En la tabla 46 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 2.1.2.5.

Tabla 46

La política de Atención Humana y personalizada al paciente, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	87	71,9	71,9	71,9
	Si	34	28,1	28,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Desarrollo de la política de Atención Humana y personalizada al paciente

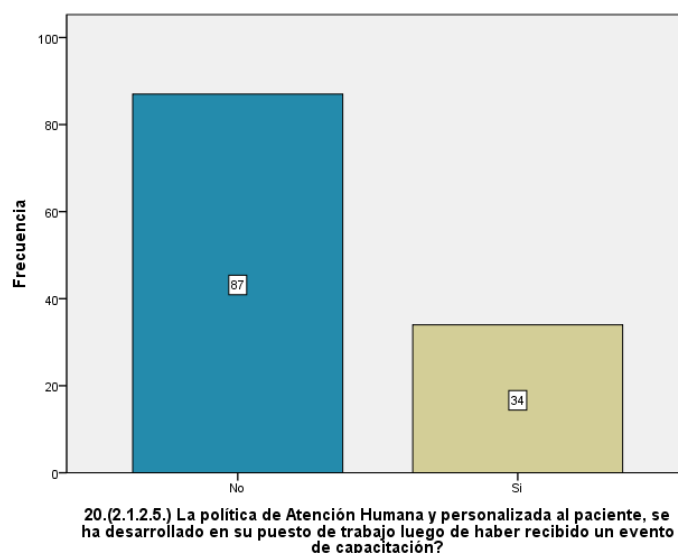


Gráfico 42 Desarrollo de la política de Atención Humana y personalizada al paciente

Fuente: Tabla 46

Análisis: Según indica la Tabla 46, el 71,9% de los empleados encuestados considera que la política de Atención Humana y personalizada al paciente No se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación, y el 28,1% considera que Si se ha desarrollado la política de Atención Humana.

En la tabla 47 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 2.1.2.6.

Tabla 47

La política de Lealtad y Compromiso con la Institución, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	113	93,4	93,4	93,4
	Si	8	6,6	6,6	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Desarrollo de la política de Lealtad y Compromiso con la institución

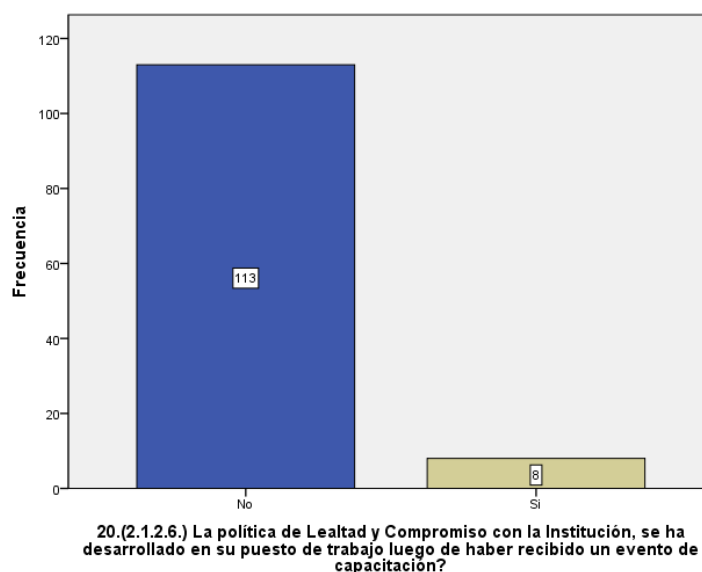


Gráfico 43 Desarrollo de la política de Lealtad y Compromiso con la institución

Fuente: Tabla 47

Análisis: Según indica la Tabla 47, el 93,4% de los empleados encuestados considera que la política de Lealtad y Compromiso con la Institución No se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación, y el 6,6% considera que Si se ha desarrollado la política de Lealtad y Compromiso.

En la tabla 48 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 21 (1.1.6.1)

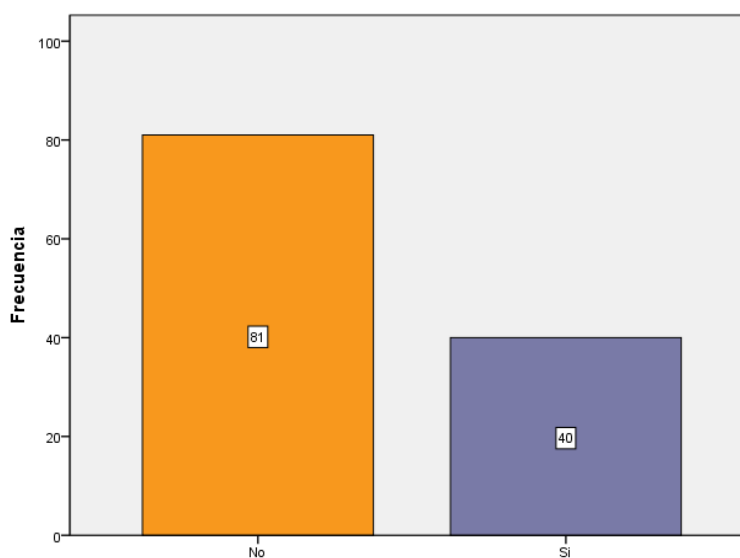
Tabla 48
Considera que la Falta de preparación le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	81	66,9	66,9	66,9
	Si	40	33,1	33,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Falta de preparación vs desempeño



21.(1.1.6.1.) Considera que la Falta de preparación le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

Gráfico 44 Falta de preparación vs desempeño

Fuente: Tabla 48

Análisis: Según indica la Tabla 48, el 66,9% de los empleados encuestados considera que, la falta de preparación No le limita o si contribuye con su total desempeño en su área de trabajo, y el 33,1% considera que Si le limita y no contribuye en su total desempeño.

En la tabla 49 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.1.6.2

Tabla 49

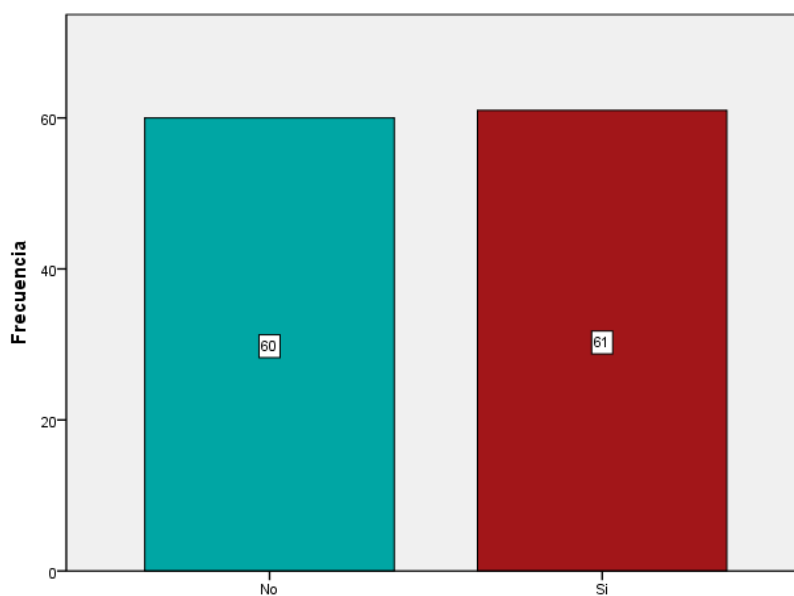
Considera que la Falta de Interés le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	60	49,6	49,6	49,6
	Si	61	50,4	50,4	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Falta de interés vs desempeño Falta de interés vs desempeño



21.(1.1.6.2.) Considera que la Falta de Interés le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

Gráfico 45 Falta de interés vs desempeño

Fuente: Tabla 49

Análisis: Según indica la Tabla 49, el 49,6% de los empleados encuestados considera que, la falta de interés No le limita o si contribuye con su total desempeño en su área de trabajo, y el 50,4% considera que Si le limita y no contribuye en su total desempeño.

En la tabla 50 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.1.6.3.

Tabla 50

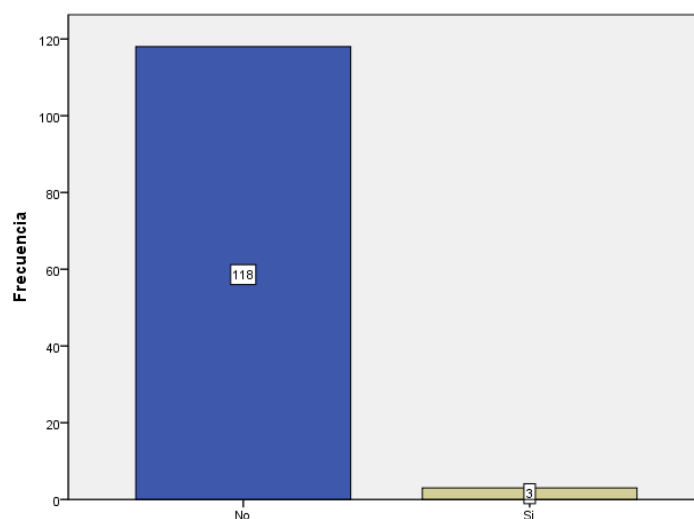
Considera que la Incomodidad con el ambiente laboral le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	118	97,5	97,5	97,5
	Si	3	2,5	2,5	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Incomodidad con el ambiente laboral vs desempeño



21.(1.1.6.3.) Considera que la Incomodidad con el ambiente laboral le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

Gráfico 46 Incomodidad con el ambiente laboral vs desempeño

Fuente: Tabla 50

Análisis: Según indica la Tabla 50, el 97,5% de los empleados encuestados considera que, Incomodidad con el ambiente laboral No le limita o si contribuye con su total desempeño en su área de trabajo, y el 2,5% considera que Si le limita y no contribuye en su total desempeño.

En la tabla 51 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.1.6.4

Tabla 51

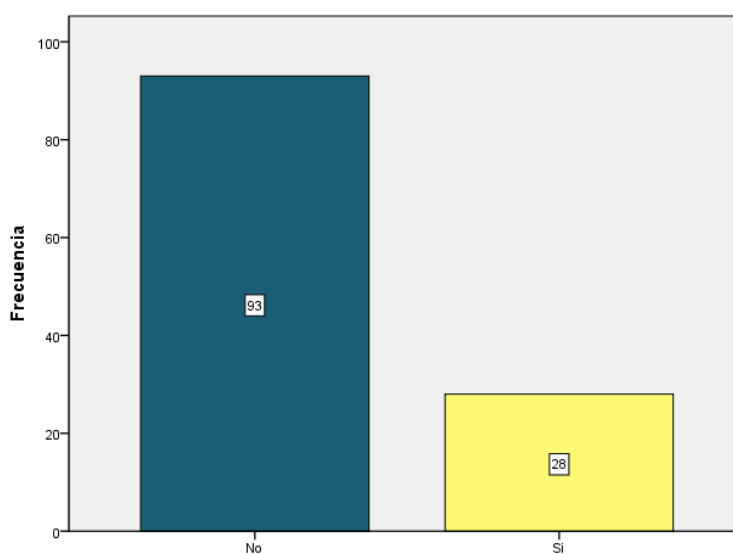
Considera que los Desacuerdos con los procedimientos le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	93	76,9	76,9	76,9
	Si	28	23,1	23,1	100,0
	Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Desacuerdos con los procedimientos vs desempeño



21.(1.1.6.4.) Considera que los Desacuerdos con los procedimientos es le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

Gráfico 47 Desacuerdos con los procedimientos vs desempeño

Fuente: Tabla 51

Análisis: Según indica la Tabla 51, 76,9% de los empleados encuestados considera que los Desacuerdos con los procedimientos No le limitan o si contribuyen con su total desempeño en su área de trabajo, y el 23,1% considera que Si le limita, y no contribuye, en su total desempeño.

En la tabla 52 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 1.1.6.5

Tabla 52

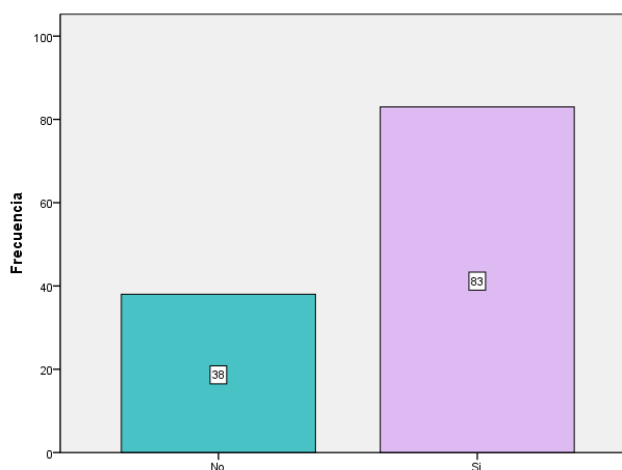
Considera que la Falta de atención en su unidad le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	38	31,4	31,4	31,4
	Si	83	68,6	68,6	100,0
Total		121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Falta de atención vs desempeño



21.(1.1.6.5.) Considera que la Falta de atención en su unidad le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo

Gráfico 48 Falta de atención vs desempeño

Fuente: Tabla 52

Análisis: Según indica la Tabla 52, el 68,6% de los empleados encuestados considera que la falta de atención en su unidad Si le limita o no contribuye con su total desempeño en su área de trabajo, y el 31,4% considera que No le limita y si contribuye en su total desempeño.

En la tabla 53 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 22. (2.2.3)

Tabla 53

Califique en orden de prioridad en la escala de 1 a 6 los atributos de la calidad de la atención que usted ha desarrollado luego de haber recibido un evento de capacitación

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
22. (2.2.3.1.) Califique en orden de prioridad según su criterio en la escala de 1 a 6 si Ud. ha desarrollado el atributo de Efectividad, luego de haber recibido un evento de capacitación	121	1,00	6,00	2,0496	1,29003
22. (2.2.3.2.) Califique en orden de prioridad según su criterio en la escala de 1 a 6 si Ud. ha desarrollado el atributo de Eficacia, luego de haber recibido un evento de capacitación	121	1,00	6,00	2,3554	1,34077
22. (2.2.3.3.) Califique en orden de prioridad según su criterio en la escala de 1 a 6 si Ud. ha desarrollado el atributo de Equidad, luego de haber recibido un evento de capacitación	121	1,00	6,00	3,0744	1,47290
22. (2.2.3.4.) Califique en orden de prioridad según su criterio en la escala de 1 a 6 si Ud. ha desarrollado el atributo de Aceptabilidad, luego de haber recibido un evento de capacitación	121	1,00	6,00	4,1901	1,36207
22. (2.2.3.5.) Califique en orden de prioridad según su criterio en la escala de 1 a 6 si Ud. ha desarrollado el atributo de Calidad técnico/científica, luego de haber recibido un evento de capacitación	121	1,00	6,00	4,5372	1,47219
22. (2.2.3.6.) Califique en orden de prioridad según su criterio en la escala de 1 a 6 si Ud. ha desarrollado el atributo de Adecuación de servicio, luego de haber recibido un evento de capacitación	121	1,00	6,00	4,5785	1,41275
N válido (según lista)	121				

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Atributos de la calidad desarrollados con los eventos de capacitación

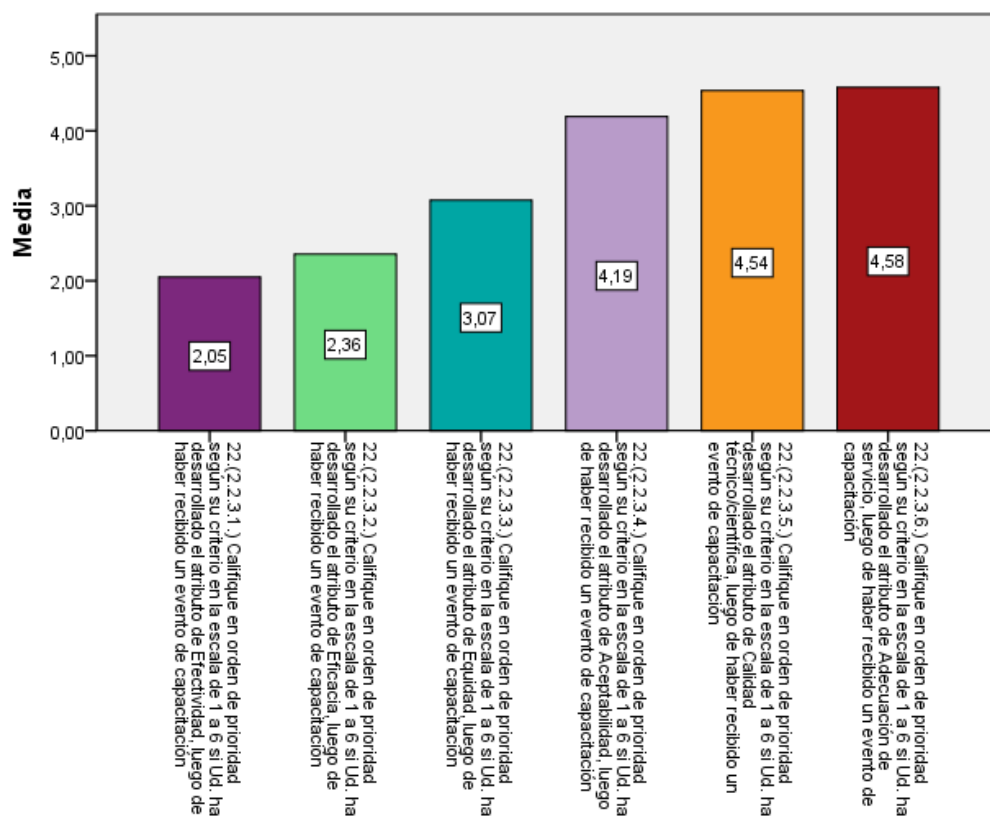


Gráfico 49 Atributos de la calidad desarrollados con los eventos de capacitación

Fuente: Tabla 53

Análisis: Según indica el gráfico 53, las calificaciones que dio el personal encuestado a los atributos de calidad desarrollados luego de haber recibido un evento de capacitación, los resultados fueron los siguientes: Con un puntaje de 4,58 el atributo de Adecuación de servicios, de 4,54 el atributo de Calidad técnico/científica, de 4,19 el de Aceptabilidad, de 3,07 el de Equidad, de 2,36 el de Eficacia, y de 2,05 el de Efectividad.

En la tabla 54 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 23. (2.2.2.)

Tabla 54

¿Se ha atendido y mejorado la prestación de servicios en base a la información obtenida de encuestas, reclamos y sugerencias de los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,7	1,7	1,7
Casi nunca	5	4,1	4,1	5,8
Válidos Casi siempre	71	58,7	58,7	64,5
Siempre	43	35,5	35,5	100,0
Total	121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Reclamos y sugerencias de usuarios y la mejora en la prestación de servicios

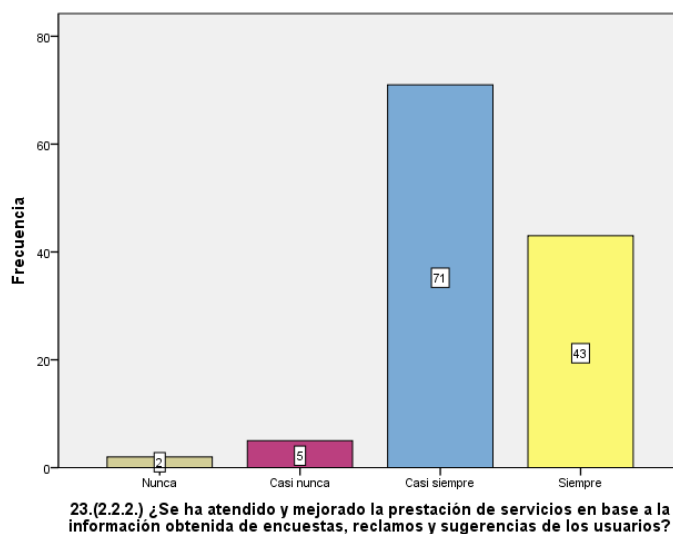


Gráfico 50 Reclamos y sugerencias de usuarios y la mejora en la prestación de servicios

Fuente: Tabla 54

Análisis: Según indica la Tabla 54, el 58.7% de los empleados encuestados considera que Casi siempre se ha atendido y mejorado la prestación de servicios en base a la información obtenida de encuestas, reclamos y sugerencias de los usuarios, el 35,5% considera que siempre, el 4,1% que Casi nunca y el 1,7% restante considera que nunca se ha atendido y mejorados la prestación de servicios.

En la tabla 55 se muestra la distribución de frecuencias de la pregunta 24 (1.1.8)

Tabla 55

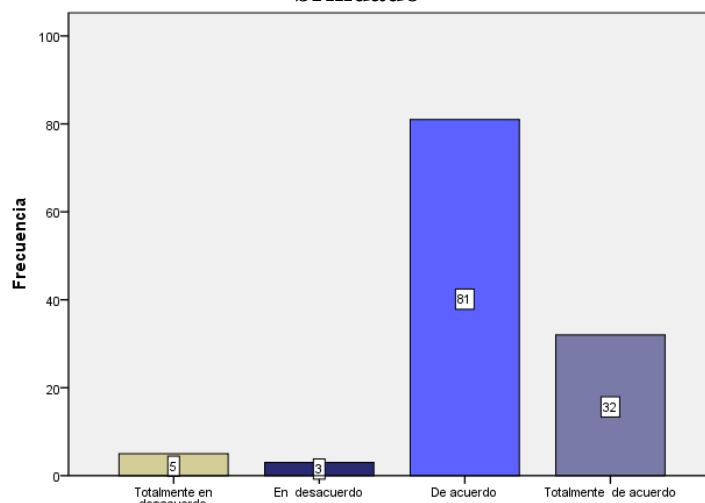
Según su criterio considera que la capacitación que Ud. recibió fue adecuada, oportuna y le permitió el desarrollo de sus habilidades y la mejora en la calidad de la prestación de sus servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en desacuerdo	5	4,1	4,1	4,1
	En desacuerdo	3	2,5	2,5	6,6
	De acuerdo	81	66,9	66,9	73,6
	Totalmente de acuerdo	32	26,4	26,4	100,0
Total		121	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Capacitación recibida vs desarrollo de habilidades en la calidad de servicio brindado



24.(1.1.8.) Según su criterio considera que la capacitación que Ud. recibió fue adecuada, oportuna y le permitió el desarrollo de sus habilidades y la mejora en la calidad de la prestación de sus servicios

Gráfico 51 Capacitación recibida vs desarrollo de habilidades en la calidad de servicio brindado

Fuente: Tabla 55

Análisis: Según indica la Tabla 55, el 66,9% de los empleados encuestados está De acuerdo que la capacitación que recibió fue adecuada, oportuna y le permitió el desarrollo de sus habilidades y la mejora en la calidad de la prestación de sus servicios, el 26,4% está Totalmente de acuerdo, el 4,1% Totalmente en desacuerdo y el 2,5% en desacuerdo.

4.3. Análisis Bivariados

En la tabla 56 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.2.1.1.

Tabla 56

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012-2013? * 19. (1.2.1.1.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Medicina/Oncología en el periodo 2012-2013?

			19. (1.2.1.1.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Medicina/Oncología en el periodo 2012-2013?		Total	
			Medicina/Oncología	Gestión de residuos		
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012-2013?	Totalmente en desacuerdo	en	Recuento	2	0	2
			% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.1.)	1,7%	,0%	1,7%
		De acuerdo	Recuento	91	5	96
			% dentro de 17.(6)	94,8%	5,2%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.1.)	78,4%	100,0%	79,3%
	Totalmente de acuerdo	de	Recuento	23	0	23
			% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.1.)	19,8%	,0%	19,0%
		Total	Recuento	116	5	121
			% dentro de 17.(6)	95,9%	4,1%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.1.)	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

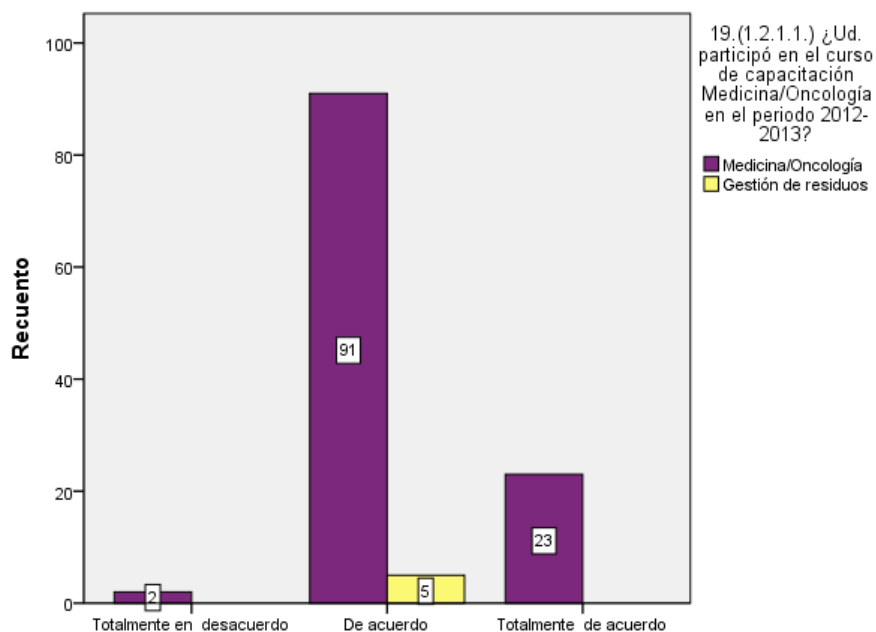
Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. Asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,358a	2	,507
Razón de verosimilitudes	2,370	2	,306
Asociación lineal por lineal	,551	1	,458
N de casos válidos	121		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles



17.(6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

Gráfico 52 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 56

Análisis: Según la Tabla 56, la significancia es de 0,507, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que el personal haya participado en el curso de capacitación Medicina/Oncología en el periodo 2012-2013

En la tabla 57 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.2.1.2

Tabla 57

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.2.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Gestión de residuos en el periodo 2012-2013?

			19. (1.2.1.2.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Gestión de residuos en el periodo 2012-2013?		Total	
			No	Si		
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?	Totalmente desacuerdo	en	Recuento	2	0	2
		% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%	
	De acuerdo		% dentro de 19. (1.2.1.2.)	3,6%	,0%	1,7%
			Recuento	42	54	96
	Totalmente acuerdo	de	% dentro de 17.(6)	43,8%	56,3%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.2.)	75,0%	83,1%	79,3%
	Total		Recuento	12	11	23
			% dentro de 17.(6)	52,2%	47,8%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.2.)	21,4%	16,9%	19,0%
			Recuento	56	65	121
		% dentro de 17.(6)	46,3%	53,7%	100,0%	
		% dentro de 19. (1.2.1.2.)	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,890a	2	,236
Razón de verosimilitudes	3,650	2	,161
Asociación lineal por lineal	,090	1	,765
N de casos válidos	121		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,93.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

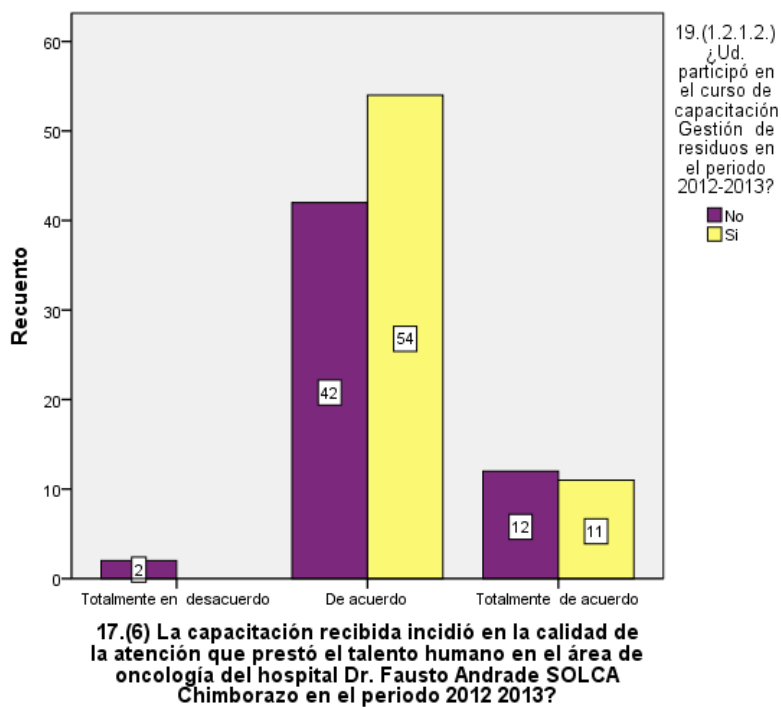


Gráfico 53 Incidencia de la capacitación recibida en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 57

Análisis: Según la Tabla 57, la significancia es de 0,236, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que el personal haya participado en el curso de capacitación Gestión de residuos en el periodo 2012-2013.

En la tabla 58 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.2.1.3.

Tabla 58

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.3.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Salud Ocupacional en el periodo 2012-2013?

				19. (1.2.1.3.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Salud Ocupacional en el periodo 2012-2013?		Total
				No	Si	
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?	Totalmente desacuerdo	en	Recuento	2	0	2
			% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
	De acuerdo	de	% dentro de 19. (1.2.1.3.)	3,5%	,0%	1,7%
			Recuento	43	53	96
	Totalmente de acuerdo	de	% dentro de 17.(6)	44,8%	55,2%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.3.)	75,4%	82,8%	79,3%
Totalmente de acuerdo	de	Recuento	12	11	23	
		% dentro de 17.(6)	52,2%	47,8%	100,0%	
Total		% dentro de 19. (1.2.1.3.)	21,1%	17,2%	19,0%	
		Recuento	57	64	121	
Total		% dentro de 17.(6)	47,1%	52,9%	100,0%	
		% dentro de 19. (1.2.1.3.)	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

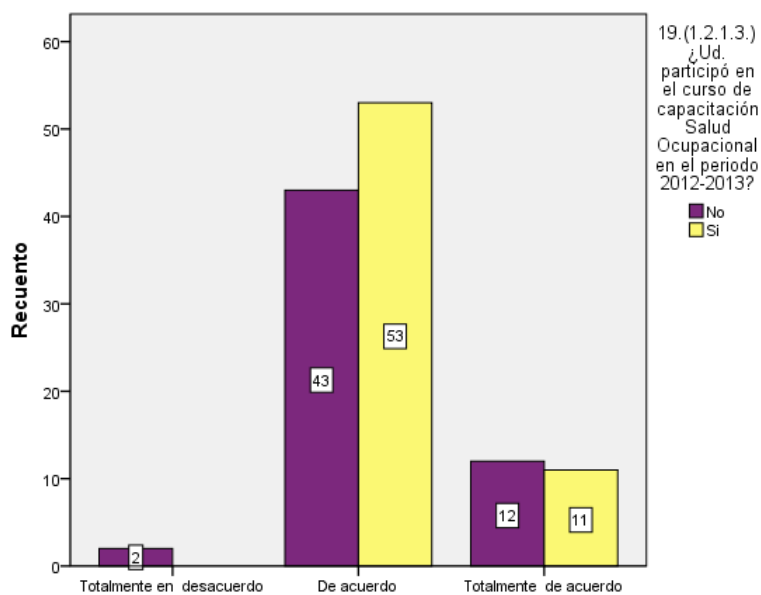
Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,689a	2	,261
Razón de verosimilitudes	3,454	2	,178
Asociación lineal por lineal	,128	1	,720
N de casos válidos	121		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,94.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles



17.(6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

Gráfico 54 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 58

Análisis: Según la Tabla 58, la significancia es de 0,261, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que el personal haya participado en el curso de capacitación Salud Ocupacional en el periodo 2012-2013.

En la tabla 59 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.2.1.4.

Tabla 59

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.4.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Herramientas Informáticas en el periodo 2012-2013?

				19. (1.2.1.4.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Herramientas Informáticas en el periodo 2012-2013?		Total
				No	Si	
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?			Recuento	2	0	2
	Totalmente en desacuerdo	en	% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.4.)	1,8%	,0%	1,7%
	De acuerdo		Recuento	86	10	96
			% dentro de 17.(6)	89,6%	10,4%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.4.)	77,5%	100,0%	79,3%
	Totalmente de acuerdo	de	Recuento	23	0	23
			% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.4.)	20,7%	,0%	19,0%
			Recuento	111	10	121
Total			% dentro de 17.(6)	91,7%	8,3%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.4.)	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

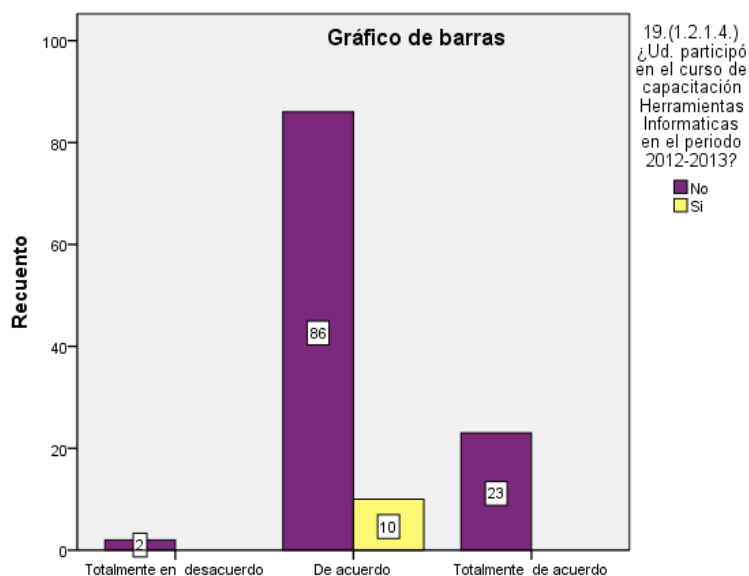
Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,839a	2	,242
Razón de verosimilitudes	4,858	2	,088
Asociación lineal por lineal	1,151	1	,283
N de casos válidos	121		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,17.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles



17.(6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

Gráfico 55 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 59

Análisis: Según la Tabla 59, la significancia es de 0,242, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que el personal haya participado en el curso de capacitación Herramientas Informáticas en el periodo 2012-2013.

En la tabla 60 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.2.1.5.

Tabla 60

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.5.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Desarrollo de personas en el periodo 2012-2013?

				19. (1.2.1.5.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Desarrollo de personas en el periodo 2012-2013?		Total
				No	Si	
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?	Totalmente desacuerdo	en	Recuento	2	0	2
			% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.5.)	1,7%	,0%	1,7%
	De acuerdo	de	Recuento	92	4	96
			% dentro de 17.(6)	95,8%	4,2%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.5.)	78,6%	100,0%	79,3%
Totalmente acuerdo	de	Recuento	23	0	23	
		% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%	
		% dentro de 19. (1.2.1.5.)	19,7%	,0%	19,0%	
Total			Recuento	117	4	121
			% dentro de 17.(6)	96,7%	3,3%	100,0%
			% dentro de 19. (1.2.1.5.)	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

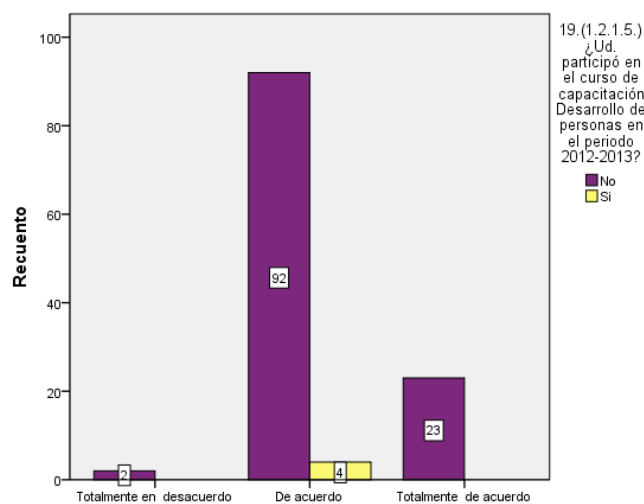
Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,077a	2	,584
Razón de verosimilitudes	1,887	2	,389
Asociación lineal por lineal	,437	1	,509
N de casos válidos	121		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,07.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles



17.(6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

Gráfico 56 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención
Fuente: Tabla 60

Análisis: Según la Tabla 60, la significancia es de 0,584, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que el personal haya participado en el curso de capacitación Desarrollo de personas en el periodo 2012-2013.

En la tabla 61 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.2.1.6

Tabla 61

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.6.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Prestación de Servicios en el periodo 2012-2013?

				19. (1.2.1.6.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Prestación de Servicios en el periodo 2012-2013?		Total
				No	Si	
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?	Totalmente desacuerdo	en	Recuento	2	0	2
			% dentro de 17.(6) dentro de 19. (1.2.1.6.)	100,0%	,0%	100,0%
	De acuerdo	de	Recuento	65	31	96
			% dentro de 17.(6) dentro de 19. (1.2.1.6.)	2,4%	,0%	1,7%
	Totalmente acuerdo	de	Recuento	16	7	23
			% dentro de 17.(6) dentro de 19. (1.2.1.6.)	67,7%	32,3%	100,0%
	Total		Recuento	83	38	121
			% dentro de 17.(6) dentro de 19. (1.2.1.6.)	78,3%	81,6%	79,3%
			Recuento	16	7	23
			% dentro de 17.(6) dentro de 19. (1.2.1.6.)	69,6%	30,4%	100,0%
		Recuento	19,3%	18,4%	19,0%	
		% dentro de 17.(6) dentro de 19. (1.2.1.6.)	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

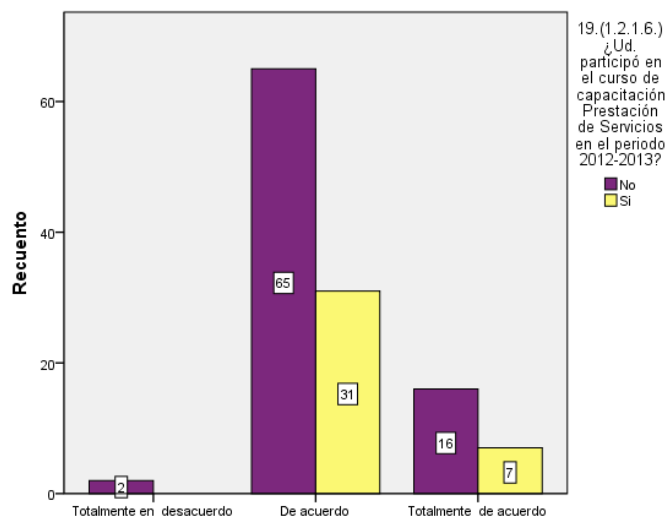
Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,961a	2	,619
Razón de verosimilitudes	1,553	2	,460
Asociación lineal por lineal	,175	1	,675
N de casos válidos	121		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,63.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles



17.(6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

Gráfico 57 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 61

Análisis: Según la Tabla 61, la significancia es de 0,619, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que el personal haya participado en el curso de capacitación Prestación de Servicios en el periodo 2012-2013.

En la tabla 62 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.2.1.7

Tabla 62

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012-2013? * 19. (1.2.1.7.) Si no ha participado Ud. en ningún curso de capacitación en el periodo 2012-2013. Marque Si caso contrario No

		19. (1.2.1.7.) Si no ha participado Ud. en ningún curso de capacitación en el periodo 2012-2013. Marque Si caso contrario No		Total	
		No	Si		
		Recuento	2	0	2
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012-2013?	Totalmente en desacuerdo	% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
		% dentro de 19. (1.2.1.7.)	2,5%	,0%	1,7%
	De acuerdo	Recuento	61	35	96
		% dentro de 17.(6)	63,5%	36,5%	100,0%
	Totalmente de acuerdo	% dentro de 19. (1.2.1.7.)	75,3%	87,5%	79,3%
		Recuento	18	5	23
		% dentro de 17.(6)	78,3%	21,7%	100,0%
		% dentro de 19.(1.2.1.7)	22,2%	12,5%	19,0%
		Recuento	81	40	121
Total		% dentro de 17.(6)	66,9%	33,1%	100,0%
		% dentro de 19. (1.2.1.7.)	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

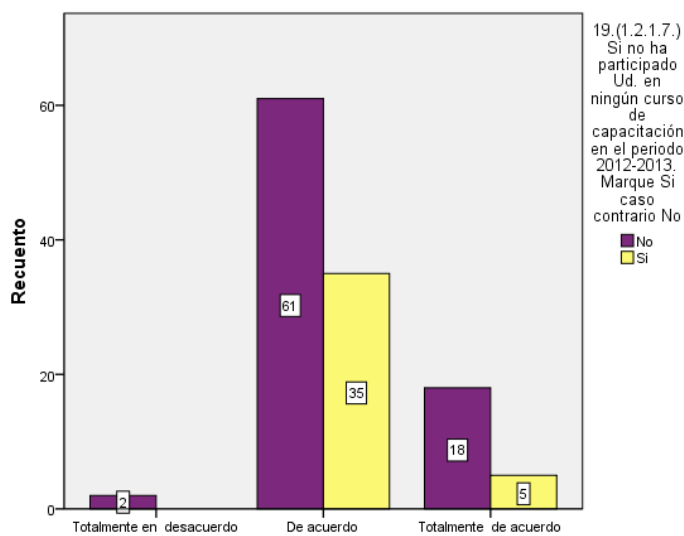
Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,821a	2	,244
Razón de verosimilitudes	3,531	2	,171
Asociación lineal por lineal	,262	1	,608
N de casos válidos	121		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,66.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles



17.(6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

Gráfico 58 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 62

Análisis: Según la Tabla 62, la significancia es de 0,244, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que el personal haya o no participado en algún curso de capacitación en el periodo 2012-2013.

En la tabla 63 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.3.1.1.

Tabla 63

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.1.) Según su criterio la característica de Accesibilidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

				16. (1.3.1.1.) Según su criterio la característica de Accesibilidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.		Total
				No	Si	
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?	Totalmente desacuerdo	en	Recuento	2	0	2
			% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
	De acuerdo		% dentro de 16. (1.3.1.1.)	1,9%	,0%	1,7%
			Recuento	83	13	96
	Totalmente de acuerdo	de	% dentro de 17.(6)	86,5%	13,5%	100,0%
			% dentro de 16. (1.3.1.1.)	77,6%	92,9%	79,3%
			Recuento	22	1	23
			% dentro de 17.(6)	95,7%	4,3%	100,0%
	Total		% dentro de 16. (1.3.1.1.)	20,6%	7,1%	19,0%
			Recuento	107	14	121
			% dentro de 17.(6)	88,4%	11,6%	100,0%
			% dentro de 16. (1.3.1.1.)	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,799a	2	,407
Razón de verosimilitudes	2,337	2	,311
Asociación lineal por lineal	,497	1	,481
N de casos válidos	121		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,23.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

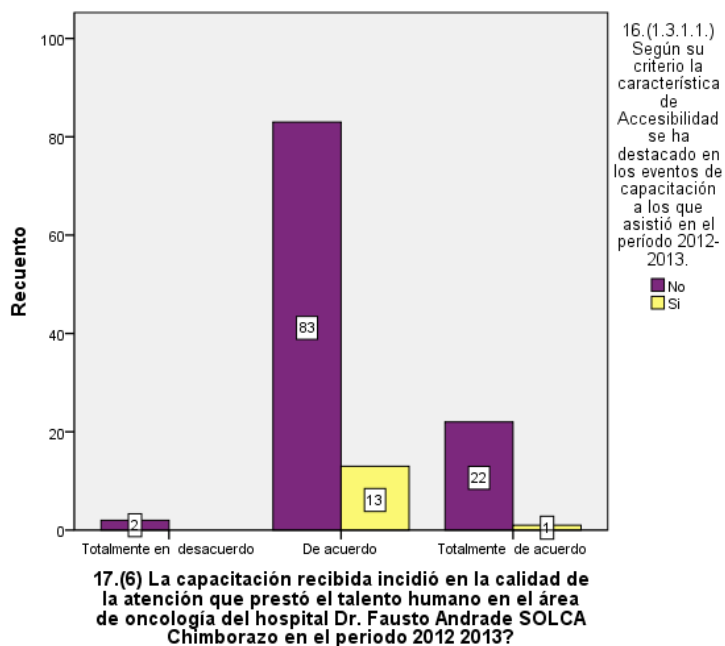


Gráfico 59 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 63

Análisis: Según la Tabla 63, la significancia es de 0,407, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que la característica de Accesibilidad se haya destacado en los eventos de capacitación a los que asistió el personal encuestado en el período 2012-2013

En la tabla 64 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.3.1.2.

Tabla 64

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.2.) Según su criterio la característica de Oportunidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

				16. (1.3.1.2.) Según su criterio la característica de Oportunidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.		Total
				No	Si	
17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?	Totalmente desacuerdo	en	Recuento	2	0	2
			% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
	De acuerdo	de	% dentro de 16. (1.3.1.2.)	2,2%	,0%	1,7%
			Recuento	75	21	96
	Totalmente acuerdo	de	% dentro de 17.(6)	78,1%	21,9%	100,0%
			% dentro de 16. (1.3.1.2.)	80,6%	75,0%	79,3%
	Total		Recuento	16	7	23
			% dentro de 17.(6)	69,6%	30,4%	100,0%
			% dentro de 16. (1.3.1.2.)	17,2%	25,0%	19,0%
			Recuento	93	28	121
		% dentro de 17.(6)	76,9%	23,1%	100,0%	
		% dentro de 16. (1.3.1.2.)	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,377a	2	,502
Razón de verosimilitudes	1,786	2	,410
Asociación lineal por lineal	1,349	1	,245
N de casos válidos	121		

a. 2 casillas (33,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,46.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

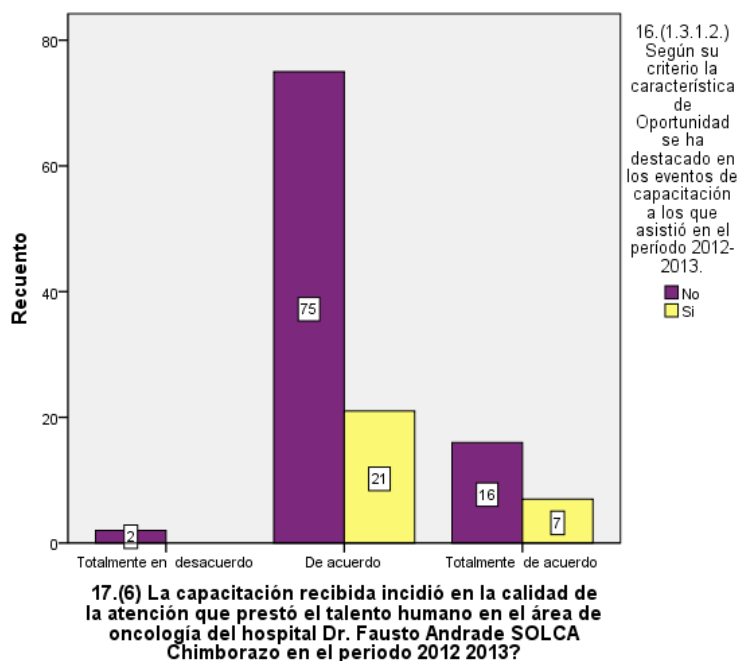


Gráfico 60 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 64

Análisis: Según la Tabla 64, la significancia es de 0,502, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que la característica de Oportunidad se haya destacado en los eventos de capacitación a los que asistió el personal encuestado en el período 2012-2013.

En la tabla 65 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.3.1.3.

Tabla 65

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.3.) Según su criterio la característica de Pertinencia se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

					16. (1.3.1.3.) Según su criterio la característica de Pertinencia se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.		Total	
					No	Si		
17.	(6)	La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?	Totalmente desacuerdo	en	Recuento	2	0	2
					% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
					% dentro de 16. (1.3.1.3.)	1,8%	,0%	1,7%
			De acuerdo		Recuento	88	8	96
					% dentro de 17.(6)	91,7%	8,3%	100,0%
					% dentro de 16. (1.3.1.3.)	78,6%	88,9%	79,3%
			Totalmente acuerdo	de	Recuento	22	1	23
					% dentro de 17.(6)	95,7%	4,3%	100,0%
					% dentro de 16. (1.3.1.3.)	19,6%	11,1%	19,0%
Total					Recuento	112	9	121
					% dentro de 17.(6)	92,6%	7,4%	100,0%
					% dentro de 16. (1.3.1.3.)	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,591a	2	,744
Razón de verosimilitudes	,788	2	,674
Asociación lineal por lineal	,088	1	,767
N de casos válidos	121		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,15.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

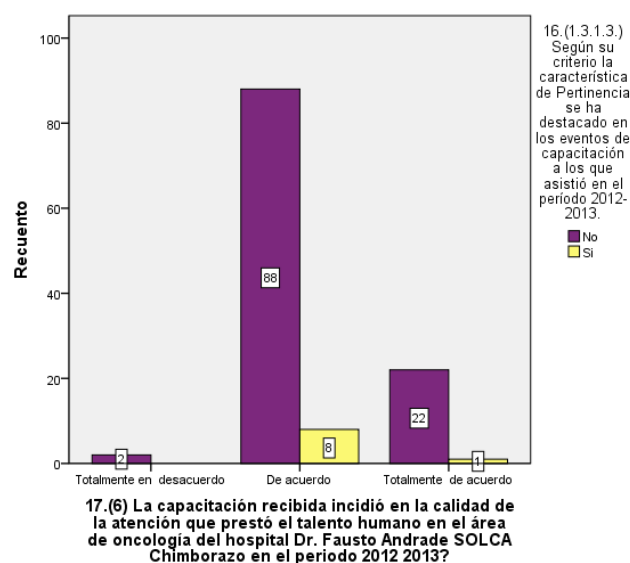


Gráfico 61 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 65

Análisis: Según la Tabla 65 la significancia es de 0,744, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que la característica de Pertinencia se haya destacado en los eventos de capacitación a los que asistió el personal encuestado en el período 2012-2013.

En la tabla 66 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.3.1.4

Tabla 66

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.4.) Según su criterio la característica de Creatividad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

					16. (1.3.1.4.) Según su criterio la característica de Creatividad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.		Total	
					No	Si		
17.	(6)	La	Totalmente	en	Recuento	2	0	2
capacitación		recibida	desacuerdo		% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
incidió en		la			% dentro de 16. (1.3.1.4.)	2,0%	,0%	1,7%
atención que		prestó	De acuerdo		Recuento	81	15	96
el talento humano		en el área de			% dentro de 17.(6)	84,4%	15,6%	100,0%
oncología del		hospital Dr. Fausto			% dentro de 16. (1.3.1.4.)	80,2%	75,0%	79,3%
Andrade SOLCA		Chimborazo en el	Totalmente	de	Recuento	18	5	23
periodo 2012 2013?			acuerdo		% dentro de 17.(6)	78,3%	21,7%	100,0%
					% dentro de 16. (1.3.1.4.)	17,8%	25,0%	19,0%
Total					Recuento	101	20	121
					% dentro de 17.(6)	83,5%	16,5%	100,0%
					% dentro de 16. (1.3.1.4.)	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,905a	2	,636
Razón de verosimilitudes	1,200	2	,549
Asociación lineal por lineal	,887	1	,346
N de casos válidos	121		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,33.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

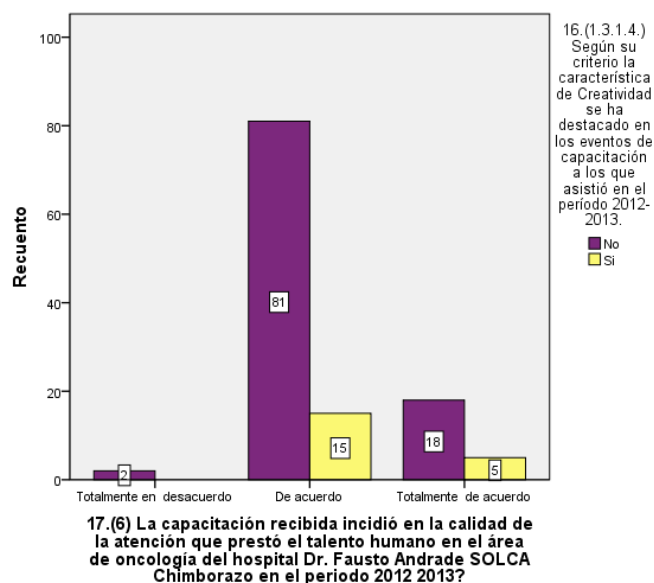


Gráfico 62 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 66

Análisis: Según la Tabla 66, la significancia es de 0,636, por lo tanto No hay asociación entre si la capacitación que recibió el personal encuestado incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que la característica de Creatividad se haya destacado en los eventos de capacitación a los que asistió el personal encuestado en el período 2012-2013.

En la tabla 67 se muestra el análisis de Crosstabs (contingencia) entre las preguntas 6 y 1.3.1.5.

Tabla 67

Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.5.) Según su criterio la característica Desarrollo de Habilidades se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013

					16. (1.3.1.5.) Según su criterio la característica Desarrollo de Habilidades se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013.		Total	
					No	Si		
17.	(6)	La	Totalmente	en	Recuento	2	0	2
capacitación		recibida	desacuerdo		% dentro de 17.(6)	100,0%	,0%	100,0%
incidió en		la			% dentro de 16. (1.3.1.5.)	40,0%	,0%	1,7%
atención que		prestó	De acuerdo		Recuento	3	93	96
el talento humano		en el área de			% dentro de 17.(6)	3,1%	96,9%	100,0%
oncología del		hospital Dr. Fausto			% dentro de 16. (1.3.1.5.)	60,0%	80,2%	79,3%
Andrade SOLCA		Chimborazo en el	Totalmente	de	Recuento	0	23	23
periodo 2012 2013?		acuerdo			% dentro de 17.(6)	,0%	100,0%	100,0%
					% dentro de 16. (1.3.1.5.)	,0%	19,8%	19,0%
					Recuento	5	116	121
Total					% dentro de 17.(6)	4,1%	95,9%	100,0%
					% dentro de 16. (1.3.1.5.)	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	47,637a	2	,000
Razón de verosimilitudes	14,954	2	,001
Asociación lineal por lineal	20,460	1	,000
N de casos válidos	121		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,08.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de SOLCA Chimborazo datos obtenidos con el programa SPSS

Elaborado por: Cornelia Cáceres Robles

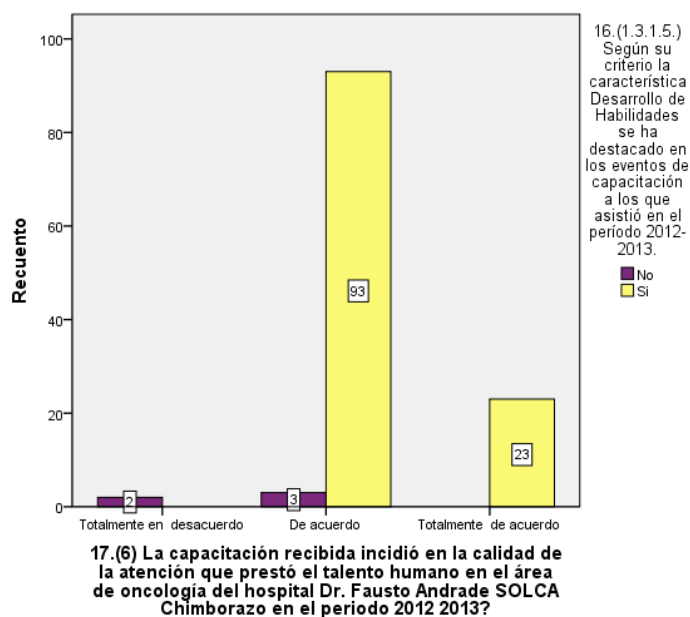


Gráfico 63 Incidencia de la capacitación en la calidad de la atención

Fuente: Tabla 67

Análisis: Según la Tabla 67, la significancia es de 0,00, por lo tanto Si hay asociación entre Si la capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013 y que la característica de Desarrollo de Habilidades se haya destacado en los eventos de capacitación a los que asistió el personal encuestado en el período 2012-2013, por consiguiente se deben considerar los porcentajes específicos de cada opción de respuesta que señala la tabla de contingencia 63.

4.4.Comprobación de hipótesis

4.4.1. Hipótesis 1

Más del 80% del personal del área de Oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO considera que las unidades que recibieron mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el período 2012-2013 incluyen a los departamentos: Clínico, Departamento de Laboratorios, Departamento de Cirugía.

En base a los resultados estadísticos obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta, se tiene que:

- P_9. (1.1.2.1).- El 75,2% de los empleados encuestados considera que el Dpto. Clínico No recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 24,8 % considera que Si recibió mayor atención.
- P_9.(1.1.2.2).- El 79,3% de los empleados encuestados considera que el Laboratorio No recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 20, el 7% considera que Si recibió mayor atención
- P_9.(1.1.2.3).- El 79,3% de los empleados encuestados considera que el Laboratorio No recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 20, % considera que Si recibió mayor atención
- P_9.(1.1.2.4).- El 99,2% de los empleados encuestados considera que el Dpto. Administrativo Si recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 0,8% considera que No recibió mayor atención
- P_9. (1.1.2.5).- El 57,9% de los empleados encuestados considera que el Dpto. De servicios No recibió mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013, y el 42,1% considera que Si recibió mayor atención.

Con sustento en la evidencia obtenida la hipótesis se rechaza.

4.4.2. Hipótesis 2

Los cursos de capacitación ejecutados tiene relación con la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013

En base a los resultados estadísticos obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta, se consideran los resultados de las siguientes preguntas:

- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.1.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Medicina/Oncología en el periodo 2012-2013?
No hay asociación
- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr.

Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.2.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Gestión de residuos en el periodo 2012-2013?
No hay asociación

- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.3.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Salud Ocupacional en el periodo 2012-2013?
No hay asociación
- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.4.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Herramientas Informáticas en el periodo 2012-2013? No hay asociación
- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.5.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Desarrollo de personas en el periodo 2012-2013? No hay asociación
- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 19. (1.2.1.6.) ¿Ud. participó en el curso de capacitación Prestación de Servicios en el periodo 2012-2013? No hay asociación

Con sustento en la evidencia obtenida la hipótesis se rechaza.

4.4.3. Hipótesis 3

El personal del área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO considera que entre los principales atributos de la calidad de la atención que se mejoraron con los eventos de capacitación recibidos en el período 2012-2013 se refieren a la calidad técnico-científica y adecuación de los servicios.

En base a los resultados estadísticos obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta, se tiene que:

22. (2.2.3).-Las calificaciones que dio el personal encuestado a los atributos de calidad desarrollados luego de haber recibido un evento de capacitación, fueron las siguientes: Con un puntaje de 4,58 el atributo de Adecuación de servicios, de 4,54 el atributo de Calidad técnico/científica, de 4,19 el de Aceptabilidad, de 3,07 el de Equidad, de 2,36 el de Eficacia, y de 2,05 el de Efectividad.

Con sustento en la evidencia obtenida la hipótesis se Acepta.

4.4.4. Hipótesis 4

Las características de los eventos de capacitación que tienen asociación con la calidad de la atención que presta el Talento Humano en el área de oncología del Hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA CHIMBORAZO en el período 2012-2013 enfocan los ámbitos de accesibilidad, oportunidad, pertinencia.

En base a los resultados estadísticos obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta, se consideran los resultados de las siguientes preguntas:

- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.1.) Según su criterio la característica de Accesibilidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013 No hay asociación
- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.2.) Según su criterio la característica de Oportunidad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013 No hay asociación
- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.3.) Según su criterio la característica de Pertinencia se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013 No hay asociación

- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.4.) Según su criterio la característica de Creatividad se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013 No hay asociación
- Tabla de contingencia 17. (6) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013? * 16. (1.3.1.5.) Según su criterio la característica Desarrollo de Habilidades se ha destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el período 2012-2013 Si hay asociación

Con sustento en la evidencia obtenida la hipótesis se Rechaza.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 5.1.1. La investigación demostró que no existen departamentos que reciban mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en SOLCA Chimborazo.
- 5.1.2. Según la investigación se pudo evidenciar que no existe relación entre los eventos de capacitación ejecutados con la calidad de la atención brindada por el Talento Humano en el área de oncología de SOLCA Chimborazo, posiblemente otros factores como la convicción propia del personal o las políticas gubernamentales influyen en la atención.
- 5.1.3. Se identificó mediante la investigación que los eventos de capacitación se orientaron a mejorar las competencias técnico – científicas del Talento Humano del área de oncología de SOLCA Chimborazo.
- 5.1.4. De acuerdo a la investigación se pudo determinar que las características de los eventos de capacitación tales como la accesibilidad, oportunidad, pertinencia no tuvieron asociación con la calidad de la atención que presta el talento humano.
- 5.1.5. Se identificó que la forma como se ha venido realizando el proceso de detección de las necesidades de capacitación no es el más adecuado ya que no se priorizan ni se detectan las verdaderas necesidades de capacitación lo que genera inconformidad del personal.

5.2. Recomendaciones

- 5.2.1. Identificar según los requerimientos y actividades del hospital las áreas o departamentos que requieren mayor atención en cuanto a procesos de capacitación.
- 5.2.2. Mantener como política institucional el brindar un servicio de calidad a cada persona que asiste al Hospital.
- 5.2.3. Establecer y procurar como política institucional que dentro de los atributos de la calidad de la atención se destaquen la eficacia y eficiencia.
- 5.2.4. Definir que cada evento de capacitación que se programe independientemente del área a la que se involucre, posea como características principales a la accesibilidad, oportunidad, pertinencia.
- 5.2.5. Implementar un adecuado proceso para determinar las verdaderas necesidades de capacitación para cada departamento del Hospital que desemboque en el desarrollo personal, en la satisfacción de cada uno de los trabajadores y así lograr un mayor compromiso con la Institución.


BIBLIOGRAFÍA

- Abadí, M. (2004). *La Calidad de Servicio*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires. Recuperado de http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc
- Aquino, J., Vola, R., Aquino, J., Arecco, M., y Aquino, G. (1997). *Recursos Humanos (2da Edición)*. Argentina: Ediciones Macchi.
- Ayers, S. (s.f.). *Cinco pasos para diseñar el proceso de capacitación*. Recuperado de : http://www.ehowenespanol.com/cinco-pasos-disenar-proceso-capacitacion-sobre_176699
- Cabezas, F. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Quito: CODEU.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Editorial Mc. Graw Hill.
- Corral, Y. (2010). *Diseño de cuestionarios para recolección de datos*. Venezuela: Universidad de Carabobo. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36>
- David, J. (2011). Comisión Mixta de Capacitación Tipos de Capacitación. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/51776688/Comision-Mixta-de-Capacitacion-Tipos-de-Capacitacion>
- Emprende pyme. (2008). Tipos de capacitación. Recuperado de <http://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>
- Gaito, H. (2008). *Herramientas de Gestión del Capital Humano con Microsoft Office*. Argentina: Editorial Omicrón System s.a.
- Goldhaber, G. (1986). *Comunicación Organizacional*. México: Ed. Diana
- Goodstein, L., Notan, T., Pleiffer, J. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Mc Graw - Hill Interamericana.
- Gordon, M. (1996). *The Handbook of Human Resource Planning*. Estados Unidos: Quorum Books.
- Morgan, R. (1996). *Cómo Contentar Clientes Disgustados*. Barcelona : Iberoamerica.
- Ramírez, J., y García, S. (2000). *Comunicación y Calidad en la Consultoría Gerencial y el Cambio Organizacional*. La Habana
- Rico, R., Hermida, J., Irace, A. (1996). *Premio Nacional a la Calidad*. Argentina: Ed. Macchi, BBB

- Universidad de Valencia. (2014). *Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Valencia. Recuperado de <http://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach>
- Vázquez, J. (2001). *Dirección Eficaz de Pymes, Planeamiento, Gestión y Control*. Buenos Aires: Ed. Macchi
- Vecino, J. (2003). *Proceso para una capacitación exitosa*. Recuperado de <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1883-proceso-para-una-capacitacion-exitosa.html>
- Zamora, I. (2012). *Calidad en los servicios de salud*, Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicios-salud/calidad-servicios-salud.shtml#ixzz3I3BdcGnw>
- Zurita, B. (1996). *Calidad de la Atención de la Salud*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm

ANEXOS

**Anexo 1 Encuesta dirigida al personal médico, administrativo y de servicio del
Hospital Oncológico “Fausto Andrade” SOLCA de Chimborazo**



HOSPITAL ONCOLÓGICO FAUSTO ANDRADE SOLCA DE CHIMBORAZO
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL MÉDICO, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DEL
HOSPITAL ONCOLÓGICO FAUSTO ANDRADE SOLCA DE CHIMBORAZO

OBJETIVO:

Identificar la incidencia de la capacitación en la calidad de la atención que presta el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA de Chimborazo en el periodo 2012-2013

INSTRUCCIONES:

SOLCA de CHIMBORAZO, se encuentra realizando un estudio acerca la incidencia de la capacitación en la calidad de la atención que presta el talento humano en el área de oncología del hospital Sus opiniones son importantes para desarrollar el estudio en mención, por lo que le pedimos contestar sinceramente las siguientes preguntas:

1. (5.1.1.)Elija el área a la cual pertenece

Dpto. Clínico Laboratorios Cirugía Administrativo Servicio

2. (4.1.1.)Identifique en que rango de edad se encuentra

20 – 30 31 – 40 41 – 50 Más de 51

3. (3.1.1.)¿Cuál es su nivel de instrucción?

Primaria Secundaria Tecnología Pregrado Postgrado

4. (3.1.2.) Su nivel de educación le permite brindar un servicio según lo establecen las políticas de calidad del Hospital?

Nada Poco Bastante Mucho

5. (1.1.1.) Por su experiencia y por el tipo de servicio brindado en el Hospital que unidades deberían recibir mayor atención en cuanto a procesos de capacitación?

Dpto. Clínico Laboratorios Cirugía Administrativo Servicio

6. (1.1.4) Ud. hizo conocer sus requerimientos en la detección de necesidades de capacitación para el periodo 2012 -2013?

Nunca Casi nunca Casi siempre Siempre

7. (1.1.5.) Los procesos de capacitación ejecutados en el periodo 2012 -2013 contribuyeron con el cumplimiento de los objetivos prioritarios del hospital?

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

8. (1.1.7.) Los eventos de capacitación ejecutados en el periodo 2012-2013, se fundamentaron en la necesidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios externos del hospital?

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo



HOSPITAL ONCOLÓGICO FAUSTO ANDRADE SOLCA DE CHIMBORAZO

9. (1.1.2.) Según su criterio que unidades usted considera, recibieron mayor atención en cuanto a procesos de capacitación en el periodo 2012-2013?

Dpto. Clínico Laboratorios Cirugía Administrativo Servicio

10. (1.1.3.) La calidad de la atención brindada en el hospital está relacionada con los eventos de capacitación impartidos en el periodo 2012-2013?

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

11. (2.2.1.) ¿Se evalúa adecuadamente el impacto que los diversos eventos de capacitación tienen en la mejora de la prestación de servicios en cada unidad?

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de Acuerdo

12.(1.2.2.) Considera Ud. que los programas de capacitación brindados por el Hospital para cada unidad son adecuados y pertinentes

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

13.(1.3.2.) La efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención son indicadores que muestran el resultado de los eventos de capacitación en el personal

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

14.(1.3.4.) Se compara adecuadamente los resultados obtenidos en el área de oncología en cuanto a efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de la atención con los resultados obtenidos de otras unidades

Nunca Casi Casi siempre Siempre

15.(2.1.1.) Las políticas de calidad para la prestación de servicio del Hospital se encuentran claramente definidas para que todo el personal pueda desempeñarlas

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

16.(1.3.1.) Señale según su criterio que características se han destacado en los eventos de capacitación a los que asistió en el periodo 2012-2013.

Accesibilidad Oportunidad Pertinencia

Creatividad: Desarrollo de habilidades

17.(TEMA) La capacitación recibida incidió en la calidad de la atención que prestó el talento humano en el área de oncología del hospital Dr. Fausto Andrade SOLCA Chimborazo en el periodo 2012 2013?

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

18.(1.3.3.) Los cursos sobre seguridad ocupacional y desarrollo de personas, realizados en el periodo 2012-2013 aportaron en la mejora de la calidad de la atención de servicio prestado en el hospital

Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo



HOSPITAL ONCOLÓGICO FAUSTO ANDRADE SOLCA DE CHIMBORAZO

19. (1.2.1.) Escoja a continuación el área de los cursos de capacitación en que Ud. participó en el periodo 2012-2013. Si no ha participado en ningún curso escoja "ninguno"

- Medicina/Oncología
- Gestión de residuos
- Salud ocupacional
- Herramientas informáticas
- Desarrollo de personas
- Prestación de servicios
- Ninguno

20.(2.1.2.) Seleccione que política de calidad para la prestación de servicio, se ha desarrollado en su puesto de trabajo luego de haber recibido un evento de capacitación?

- Integridad y ética Honestidad y transparencia Compromiso con el paciente
- Respeto a los derechos del paciente ante el dolor, enfermedad y sufrimiento Atención humana y personalizada al paciente Lealtad y compromiso con la Institución

21. (1.1.6.) Seleccione los motivos que considere limitan o no contribuyen con su total desempeño en su área de trabajo

- Falta de preparación Falta de interés Incomodidad con el ambiente laboral
- Desacuerdos con los procedimientos establecidos por la gerencia Falta de atención en su unidad

22.(2.2.3.) Califique en orden de prioridad según su criterio en la escala de 1 a 6 que atributo de la calidad de la atención, Ud. ha desarrollado luego de haber recibido un evento de capacitación

- Efectividad
- Eficacia
- Equidad
- Aceptabilidad
- Calidad técnico/científico
- Adecuación de servicios

23.(2.2.2.) ¿Se ha atendido y mejorado la prestación de servicios en base a la información obtenida de encuestas, reclamos y sugerencias de los usuarios?

- Nunca Casi nunca Casi siempre Siempre

24. (1.1.8.) Según su criterio considera que la capacitación que Ud. recibió fue adecuada, oportuna y le permitió el desarrollo de sus habilidades y la mejora en la calidad de la prestación de sus servicios

- Totalmente en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo

¡Gracias por su colaboración!