

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Capacitación y su influencia sobre la calidad de atención al usuario en la
Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2021.**

Tesis:

Para optar el grado academico de maestro en Gestión Pública

Autor:

Br. Jorge Luis Silva Rodríguez

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA



Tesis

**Capacitación y su influencia sobre la calidad de atención al usuario en la
Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2021**

Para optar el grado académico de maestro en Gestion Pública.

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su contenido y
forma:**

Br. Jorge Luis Silva Rodríguez

.....

(Autor)

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández

Orcid: 0000-0003-3937-2613

.....
(Asesor)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO



PROYECTO DE TESIS

**Capacitación y su influencia sobre la calidad de atención al usuario en la
Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2021**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (Presidente)

Dr. Raúl Alfredo Sánchez Ancajima (Secretario)

Mg. Pedro Pablo Lavallo Dios (Vocal)

TUMBES, 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes - Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, siendo las 18 horas del veintisiete de marzo del dos mil veintitrés se reunieron mediante la modalidad virtual por la plataforma de Google Meet, los miembros del jurado conformado con la RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0376-2021/UNTUMBES-EPG-D, del 9 de diciembre de 2021: Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (Presidente), Dr. Raúl Alfredo Sánchez Ancajima (Secretario), M. Sc. Pedro Pablo Lavallo Dios (Vocal), para proceder al acto de sustentación y defensa de la tesis titulada: "CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES, PERÚ, 2021", presentado por el maestrante JORGE LUIS SILVA RODRÍGUEZ, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Actuó en la condición de asesor, el Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández

Concluido el acto de sustentación y defensa, absueltas las preguntas formuladas y efectuadas las correspondientes observaciones, el jurado calificador decidió declarar: APROBADA la tesis, por unanimidad con el calificativo de BUENA, en conformidad con lo normado en el artículo 91 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18 horas con 40 minutos, se dio por concluido el indicado acto académico y en expresión de conformidad se procedió a la suscripción de la presente acta.

Tumbes, 27 de marzo de 2023.

Dr Juan Manuel Bances Rodríguez
DNI N° 00251359
ORCID N° 0000-0003-2087-9078
(PRESIDENTE)

Mg. Pedro Pablo Lavallo Dios
DNI N° 00203616
ORCID N° 0000-0002-2662-9419
(VOCAL)

Dr. Raúl Alfredo Sánchez Ancajima
DNI N° 40834005
ORCID N° 0000-0003-3341-7382
(SECRETARIO)

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
DNI N° 07700664
ORCID N° 0000-0003-3937-2613
(ASESOR)

Capacitación y su influencia en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD

20 %

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

3%


PUBLICACIONES

16 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4 %
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
7	es.slideshare.net Fuente de Internet	1 %
8	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1 %


DNI - 07700664

9	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
10	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1%
13	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
14	www.uv.mx Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	www.biblioteca.usac.edu.gt Fuente de Internet	<1%
19	Submitted to Pontificia Universidad Catolicadel Peru Trabajo del estudiante	<1%

20 prezi.com

Gracias
DNI - 07700664

Fuente de Internet

<1%

21

Submitted to Universidad Internacional de laRioja
Trabajo del estudiante

<1%

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

22

<1%

html.rincondelvago.com

23

Fuente de Internet

<1%

Submitted to Universidad del Istmo dePanamá

Trabajo del estudiante

24

<1%

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

25

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1%

26

repositorio.uandina.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

27

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1%

28

<1%

ciencialatina.org

Fuente de Internet

29


<1%

30

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1%


DNI - 07700664

31

<1%

repositorio.unac.edu.pe

Fuente de Internet

32

<1%

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

33

<1%

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

34

<1%

ww2.ufps.edu.co

Fuente de Internet

35

<1%

www.cba.gov.ar

Fuente de Internet

36

<1%

Excluir citas


Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo


DNI - 07700664

DEDICATORIA

A Dios y mis padres por su apoyo incondicional en cada una de las facetas de mi vida, así mismo a mi esposa e hijos por su apoyo moral constante en cada una de mis acciones.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Tumbes por permitir mi formación académica y profesional.

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	ii
INDICE	iii
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCION.....	9
II. ESTADO DEL ARTE	13
2.1. Bases teóricas	13
2.1.1. Calidad de atención al usuario	26
2.2. Antecedentes	34
6.1.1. Antecedentes Internacionales	34
6.1.2. Antecedentes Nacionales	36
6.1.3 Antecedentes Locales	37
III. MATERIALES Y METODOS	39
3.1. Formulación de hipótesis	39
3.2. Tipo de estudio y diseño de investigación	39
Diseño de investigación	40
3.3. Población y muestra de estudio:	40
3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de la información	42
IV. RESULTADOS Y DISCUSION.....	44
4.1. Resultados	44
4.2. Discusión	52
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	57
ANEXOS.....	61
Anexo 01: Matriz de consistencia	69

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Numero de colaboradores de la DISA	40
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable</i>	41
Tabla 3: Fiabilidad de los instrumentos	44
Tabla 4: Edad.....	44
Tabla 5: Sexo.....	45
Tabla 6: Condición laboral	45
Tabla 7: Capacitación	45
Tabla 8: Calidad de atención al usuario	45
Tabla 9: Correlación entre capacitación y calidad de atención al usuario	47
Tabla 10: necesidades de la capacitación	47
Tabla 11: Correlación entre las necesidades de capacitación y la calidad de atención al usuario.	48
Tabla 12: Programa de capacitación	49
Tabla 13: Correlación entre los programas de capacitación y la calidad de atención al usuario.	50
Tabla 14: Evaluación de capacitación	51
Tabla 15: Correlación entre la evaluación de capacitación y la calidad de atención al usuario.	52

INDICE DE ANEXOS

Anexo 2: Matriz de consistencia	Error! Bookmark not defined.
Anexo 3: Cuestionario.....	9

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principios en la decisión de compra del cliente.....	30
Figura 2: Triangulo del Servicio de Karl Albrecht.....	31

RESUMEN

La presente investigación titulada “capacitación e influencia en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022. La metodología utilizada fue descriptiva correlacional, de diseño no experimental de corte transversal con las variables capacitación y calidad de atención al usuario. Con una población de 72 colaboradores y una muestra igual que la población, se hizo uso de la técnica de la encuesta y se realizó un cuestionario con 18 ítems, 9 interrogaciones para cada variable de estudio, empleando la escala de Likert (1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= De acuerdo y 4= Totalmente de acuerdo). Se obtuvo resultados que demuestran que la capacitación es calificada en un 68.1% como buena, así mismo, la calidad de atención es calificada en un 80.6% como buena, demostrando una influencia positiva y directa de las variables en estudio, mientras más capacitado se encuentre el personal, mejor será la calidad de atención. Aceptándose con un Rho Spearman de 0,578, alineándose a los nuevos sistemas de formación en base a competencias en el sector público. Llegando a la conclusión que existe influencia positiva moderada de las dimensiones necesidades de capacitación y programas de formación, mientras tanto la evaluación de capacitaciones tiene influencia positiva pero baja sobre la atención al usuario, demostrando que falta mejorar los niveles de evaluación e impacto que tienen las capacitaciones en los colaboradores.

Palabras clave: Capacitación, detección de necesidades, programas de formación, evaluación y calidad de atención.

ABSTRACT

The present investigation entitled "training and influence on the quality of user care in the Regional Health Directorate Tumbes, Peru, 2021", had the objective of determining the influence of training on the quality of user care in the Regional Health Directorate Tumbes, Peru, 2021. The methodology used was correlational descriptive, of a non-experimental cross-sectional design with the variables training and quality of user service. With a population of 72 collaborators and a sample equal to the population, the survey technique was used and an 18-item questionnaire was designed, 9 questions for each study variable, using the Likert scale (1= Strongly disagree; 2 = Disagree, 3 = Agree and 4 = Totally agree). The results show that the training is qualified in 68.1% as good, likewise, the quality of care is qualified in 80.6% as good, demonstrating a positive and direct influence between the study variables, the more trained the staff is, the better the quality of care. Being accepted with a Rho Spearman of 0.578, aligning itself with the new training systems based on competencies in the public sector. Coming to the conclusion that there is a moderate positive influence of the dimensions of training needs and training programs, meanwhile the evaluation of training has a positive but low influence on user service, demonstrating that it is necessary to improve the levels of evaluation and impact that the employee training.

Keywords: Training, detection of needs, training programs, evaluation and quality of care.

I. INTRODUCCION

Hoy en día, la capacitación es un conjunto integrado por tareas didácticas, enfocadas a desarrollar el conocimiento, competencias y capacidades del colaborador que trabaja en una organización. Poner en práctica la capacitación permitirá a los colaboradores mejorar su rendimiento en su puesto de trabajo y otras actividades relacionadas con el mismo, adecuándose a los requerimientos del mercado laboral que cada día son más exigentes. Una organización que desarrolla continuamente a sus trabajadores de nivel administrativo nunca caerá en la rutina y el declive de las habilidades de estos mismos, poseer un talento humano productivo y en competitividad con su entorno, impacta de forma significativa en la efectividad de la organización. De esa forma, poder brindar una mejor atención al usuario.

Por consiguiente, frente a los problemas para encontrar una enunciación parcialmente admitida, la noción de Calidad de la Atención se encuentra orientado a la complacencia de lo que el usuario exige, sus necesidades y solución de problemas. El estado orienta las capacitaciones de los servidores públicos.

Según el servicio servir plantea:

La formación del colaborador público tiene como propósito cubrir las brechas de conocimientos o habilidades reconocidas en los colaboradores civiles para que mejoren su desempeño laboral y efecto de ello, logren las metas organizacionales de las entidades y los ciudadanos reciban servicios de calidad. Conocedores que la eficacia de los sistemas de salud demanda una serie de conocimientos, habilidades, competencias y técnicas que actuando de forma conjunta proporcionan la preparación suficiente de todo el talento humano de una organización y la capacidad requerida para realizar una cadena de actividades que permita alcanzar objetivos orientados a la solución de conflictos debidamente priorizados (Ley del servicio civil 2013,art 10).

Así mismo, somos observadores de grandes deficiencias en el sector salud, la demanda siempre ha sido mayor que la capacidad de los profesionales y el mayor problema es cómo resolverlo. Debido a tanta negatividad e insatisfacción sobre la

calidad de atención que se brinda al usuario y no tendríamos conocimiento de cómo se debería atender al usuario y es lo que; desconociendo el buen trato y la amabilidad que se le debería brindar al usuario en la solución cuando se acerca a solicitar un servicio, hoy en día se observa que el ciudadano, usuario al retirarse de la DIRESSA después de haber realizado sus trámites correspondientes se quejan de la demora por parte del personal administrativo, e indican del posible maltrato recibido y percibido saliendo fastidiado e insatisfecho de no haber recibido la atención que todo usuario tiene derecho y es su obligación de las instituciones públicas fomentarlas a través del buen trato al ciudadano.

Frente a dicho panorama, se plantea la siguiente investigación “capacitación e influencia en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2021, cuyo objetivo es identificar la relación existente entre capacitación y calidad de atención al usuario, dicha investigación siendo de tipo descriptivo correlacional, se utilizara un cuestionario dirigido a los colaboradores de la Diresa.

Por lo tanto, se busca desarrollar una serie de acciones que les permitirían orientar objetivos de solución de posibles conflictos o problemas ya priorizados por la organización. Por su parte la preparación del colaborador administrativo en la calidad de atención que se brinda en el sector salud se vuelve un factor indispensable para alcanzar los objetivos en la atención de distintas áreas o actividades de servicios como es la atención podría beneficiar y cambiar la atención al usuario por parte del personal administrativo que brinda una institución de salud como es, la Dirección Regional de Salud (DIRESSA) Tumbes 2020.

La importancia de la presente investigación radica en identificar la relación entre la capacitación y la atención al usuario de la Diresa Tumbes, los elementos beneficiarios serán los colaboradores y usuarios que día a día interactúan entre sí, después de las críticas y quejas se considera una buena herramienta de análisis para tomar futuras posibles decisiones.

Problema principal

Se formulo el presente problema de investigacion:

¿De qué manera la capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022?

La presente investigación se justifica teóricamente y se fundamenta en postulados como “capacitar a los colaboradores es un instrumento esencial dado que la dirección de personas genera capacidades y habilidades, permitiendo a los colaboradores desarrollar un trabajo eficaz, admitiendo que se acomoda a los nuevos escenarios que enfrenta una organización.” Planteado por Garza, Abreu, & Garza (2009)

La presente investigación proporcionará un modelo para lograr comprender la importancia de las bases teóricas de ambas variables, se justifica porque se plantea un tipo descriptivo correlacional, con variables de tipo mixtas, se aplicará un cuestionario y los resultados se analizarán estadísticamente para medir la relación e influencia de ambas variables con sus respectivos indicadores.

A raíz del problema planteado está presente investigación se ha desarrollado sobre la capacitación al personal administrativo en la Dirección Regional De Salud-Tumbes 2020, la presente investigación surge a raíz de la insatisfacción de las necesidades y exigencias del usuario de la sociedad como una totalidad. Los usuarios se quejan de la demora por parte del personal administrativo, indica el posible maltrato recibido y percibido saliendo fastidiados e insatisfechos de no haber recibido una buena atención de parte de los colaboradores administrativos, es posible observar que existen preferencias para la atención del usuario cuando este lo solicita, existe la probabilidad de proveerse de una administración idónea y apropiada con el intención de cumplir las metas que completen sus diversas actividades y capacidades del personal administrativo, así el servicio que le brinde al usuario en sus diferentes ámbitos se puedan dar posibles respuestas a las necesidades que el grupo social de su jurisdicción demande y la necesidad del usuario sea atendida de una manera efectiva.

Las soluciones posibles se desarrollaron ejecutando una cadena de comparaciones que les permitiría orientar objetivos de posible solución de problemas planteados para la cual sería debidamente capacitado el personal

administrativo de la Dirección Regional De Salud Tumbes-2022. El presente trabajo de investigación permitiría plantear posibles soluciones, alternativas como referencia de otros trabajos académicos y de investigación en el sector público destacando que es importante la preparación del trabajador administrativo y su aporte en la atención al usuario que tanto necesita ser bien atendido.

Objetivo general

Determinar de qué manera la capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

Objetivos específicos.

Identificar la influencia de las necesidades de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud-Tumbes 2022.

Conocer la influencia de un programa de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud-Tumbes 2022.

Identificar la influencia de la evaluación de la capacitación en la calidad de atención del usuario en la Dirección Regional de Salud-Tumbes 2022.

II. ESTADO DEL ARTE

2.1. Bases teóricas

Capacitación

Capacitar es un instrumento esencial para la dirección de personas, dado que genera capacidades y habilidades, permitiendo a los colaboradores desarrollar un trabajo eficaz, admitiendo que se acomoda a los nuevos escenarios que enfrenta una organización. Permite a los trabajadores la congruencia de potenciar capacidades, conocimientos y destrezas que acrecientan sus capacidades, para desenvolverse con eficacia en el entorno del trabajo. En ese sentido es una herramienta fundamental para motivar a los trabajadores. Garza, Abreu, & Garza, (2009) (p. 214).

Importancia de la capacitación

Los autores Garza, Abreu, & Garza (2009), mencionan que: " Todas las organizaciones que buscan el éxito, deben tener en cuenta la preparación del factor humano, con el objetivo de potenciarlo y a su vez generar mejores lideres en el campo laboral " (pág. 218).

Existen muchas razones para que las organizaciones capaciten sus trabajadores, en este agrupamiento una de las más relevantes en la actualidad es el contexto intensamente versátil. Frente a este suceso, la conducta cambia desafiando asiduamente a escenarios de conciliación, innovación y progreso. En tal sentido las empresas tienen la obligación de instaurar herramientas que aseguren su mantenimiento y evolución en este entorno cambiante. Garza, Abreu, & Garza (2009) (pág. 218)

Los autores Garza, Abreu, & Garza, (2009), difieren: "Ninguna organización puede sobrevivir así, ni puede dejar atrás su recurso más valioso, sus empleados. Una de las formas más eficaces de prevenir esto es la formación continua." (pág. 218).

El talento es la base de cualquier negocio, y con todas las organizaciones compitiendo a través de él, el talento es estratégicamente más importante que

nunca. El éxito de las empresas depende cada vez más de los conocimientos, habilidades y capacidades de sus empleados. Las empresas pueden lograr una ventaja competitiva basada en el talento cuando el talento de los empleados es valioso, raro, difícil de copiar y, sobre todo, organizado. Como tal, la razón principal para capacitar a los empleados es brindarles el conocimiento, las actitudes y las habilidades que necesitan para rendir al máximo. Garza, Abreu, & Garza,(2009) (pág. 218)

Porque, en general, las empresas necesitan proporcionar las bases y orientaciones para que sus empleados estén preparados adecuada y profesionalmente para afrontar su día a día en las mejores condiciones posibles. Y para ello, no hay mejor estrategia que la formación para ayudar a las organizaciones a alcanzar de forma única altos niveles de motivación, productividad, inclusión, compromiso y apoyo a sus empleados. Algunas de las razones específicas por las que lideran el programa de capacitación son: Incorporar tareas, cambiar cómo se preparan las tareas o diferencias en los resultados esperados de las tareas (esto puede deberse a la falta de conocimientos o habilidades para realizar la tarea). amigo). Asimismo, la entrada de nuevos trabajadores a la empresa. Garza, Abreu, & Garza, (2009), pág. 218-219).

El proceso de sistemas de capacitación

La autora Dueñas (2009) afirma que: “Este enfoque presenta la formación como un proceso de gestión complejo compuesto por varias fases.” (pág. 10).

Debido a que el objetivo principal de la capacitación es contribuir a las metas generales de la organización, todo debe ser relevante, por eso implementa el programa de manera que te mantenga orientado de acuerdo a las metas y estrategias de la empresa. Recomendamos a relaciones Internas dentro la organización, que contiene una variedad de objetivos que deben alcanzar las personas en todos los niveles de la empresa, desde la fundación hasta la alta dirección. Dueñas, (2009) (pág. 11)

Los empleadores brindan una excelente capacitación para que sus empleados se desempeñen con eficacia y eficiencia en este puesto, así como capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar. Para crear un programa de capacitación efectivo que tenga el mayor impacto en el desempeño individual y

organizacional, este enfoque sistemático debe usarse junto con una progresión de las siguientes etapas. Lo enumeraré primero y luego lo explicaré. Dueñas (2009) (pág. 11):

- a. **Evaluación de necesidades:** Comienza con un análisis de negocios. Los gerentes preparan el escenario para la capacitación al determinar dónde se necesita más la capacitación, cómo se relaciona con los objetivos estratégicos y cuál es la mejor manera de administrar los recursos de la empresa. El análisis de tareas se utiliza para determinar los conocimientos, habilidades y destrezas requeridos. Use análisis de talento para identificar a las personas que necesitan capacitación. Ventura (2009) (pág. 53)
- b. **Diseño de programas:** Para el autor (Ventura, 2009): “Este es un tipo de investigación llamada investigación de evaluación, una actividad compleja en la que los planificadores recopilan información diversa y toman decisiones a través de un proceso a largo plazo.” (pág. 54).
- c. **Instrumentación:** Una organización compleja que ensambla un conjunto de herramientas, dispositivos o sistemas en los que se realizan cálculos, programas que son responsables de las conexiones entre estos elementos y los mecanismos subyacentes. Ventura (2009) (pág. 54)
- d. **Evaluación:** Este es un proceso que debe realizarse en varios momentos desde el comienzo de su programa de entrenamiento hasta el final del mismo. Se trata de un proceso sistemático para evaluar la eficacia y la eficiencia de la formación. Ventura (2009)

Detectar necesidades de capacitación

Los gerentes y los profesionales de recursos humanos deben ser conscientes de qué tipo de capacitación se necesita, cuándo y quién la necesita, y cuál es la mejor manera de equipar a los empleados con el conocimiento, las habilidades y las competencias que necesitan. Para garantizar que la capacitación sea relevante y se centre en las prioridades, los gerentes deben comparar los enfoques de evaluación de necesidades mediante tres tipos de análisis. Pacheco, (2016)

- a. Organizacional, Esto incluye visualizar el entorno, la estrategia y los recursos de la empresa para identificar tareas para las cuales se deben privilegiar las

formaciones, lo que permite el análisis de problemas actuales y futuros. Pacheco (2016)

- b. De tareas, Esto significa establecer cuál debe ser el contenido del programa de formación. Esto significa identificar y establecer conocimientos, habilidades y competencias permanentes en demanda en las funciones de investigación y ubicación de la misión. Necesitamos centrarnos en lo que es inevitable en el futuro para que nuestros empleados puedan prosperar en sus campos de trabajo. Pacheco (2016)
- c. Según Pacheco (2016), menciona lo siguiente: “Este análisis determinará si el desarrollo de la tarea será aceptable y conducirá a un relevamiento de las características de las personas y grupos que participan en el programa de capacitación.” (pág. 17).

Diseño del programa de capacitación

El autor Pacheco (2016): “La identificación de las necesidades de capacitación debe proporcionar la siguiente información para diseñar un programa de capacitación” (pág. 19).

Pacheco (2016) se hace las siguientes interrogantes:

¿Qué debe enseñarse?, ¿quién debe aprender?, ¿cuándo debe enseñarse?, ¿dónde debe enseñarse?, ¿cómo debe enseñarse?

Tenga en cuenta que el programa debe implementar los cambios realizados en el programa de una manera que no sea impulsiva cuando surjan nuevas necesidades. Según Pacheco (2016), menciona: “Los expertos dicen que el diseño de la capacitación debe centrarse en al menos cuatro temas relevantes” (pág. 19):

- a. Objetivos de capacitación.
- b. Deseo y motivación de la persona.
- c. Principios de aprendizaje.
- d. Características de los instructivos.

Una buena evaluación de las necesidades de aprendizaje conduce a la identificación de objetivos de aprendizaje, que se describen como los resultados deseados del programa de formación. Una declaración clara de los objetivos de

capacitación no solo brinda una base sólida para seleccionar métodos y materiales, sino que también brinda un medio para determinar el éxito del programa.

Disposición y motivación de la persona

Para Pacheco (2016), menciona que: “Hay dos requisitos previos para aprender a influir en el éxito de quienes lo reciben. Prepara y menciona los factores de madurez y experiencia que forman parte de tu historial de formación” (pág. 20).

Pacheco (2016). En segundo lugar está la motivación. Para lograr un aprendizaje óptimo, los participantes deben reconocer su necesidad de conocimientos y nuevas habilidades y abandonar su deseo de aprender durante la capacitación. Las siguientes seis estrategias son esenciales:

- a. Eliminar amenazas y castigos.
- b. Ser flexible.
- c. Hacer que los participantes establezcan metas personales.
- d. Diseñar una instrucción interesante.
- e. Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje.

Principios de aprendizaje

Pacheco (2016), Son guías para los procesos que las personas integran con mayor eficacia. Cuanto más aplique estos principios a su aprendizaje, más eficaz será su formación. El éxito o el fracaso de un programa de formación suele estar relacionado con estos principios. Algunos de estos principios son: es importante pensar en las técnicas utilizadas en los programas de capacitación para optimizar el aprendizaje, como unir, replicar y responder. Estas pueden ser (pág. 21)

Pacheco (2016) menciona las:

- a. Técnicas aplicadas en el sitio de trabajo.
- b. Técnicas aplicadas fuera del sitio de trabajo

Características de los instructores

Para Pacheco (2016), difiere que: “El éxito de la formación depende en gran medida de las habilidades docentes y de las características personales del formador” (pág. 22).

Estos gestores operativos son personas de todos los rangos, expertos o expertas en una actividad o tarea manifiesta, e imparten conocimientos de forma estructurada. Estos docentes son líderes, es decir, aquellos que tienen capacidad de gestión de grupos, que saben influir en los alumnos o colaboradores que tienen un fuerte deseo de superación personal, que saben influir en los alumnos o colaboradores. Debe ser un líder que sabe Adelante. Los rasgos básicos y codiciados que todo instructor debe poseer son: Conocimiento del tema, adaptabilidad, habilidades interpersonales, honestidad, sentido del humor, interés, juego de roles, entusiasmo, habilidades de instrucción, instrucciones claras, apoyo personal, etc. Sin duda, los criterios de selección de pantalla son muy importantes y se pueden dividir en diferentes niveles y regiones de la empresa. Cuanto mayor sea el valor que exhibe un instructor para estos rasgos, mejor se puede preservar la característica. Pacheco (2016).

Implementar el programa de capacitación

Hay muchas maneras de capacitar a los empleados no gerenciales. Uno de los métodos más utilizados es la capacitación en el puesto de trabajo, que ofrece los beneficios de la experiencia de primera mano y la oportunidad de establecer relaciones entre supervisores y subordinados. Así es como los trabajadores reciben entrenamiento de voz directamente de los inspectores u otros formadores. (Pacheco, 2016, pág. 23)

Según Pacheco (2016): “Como parte de la capacitación de aprendices, los recién llegados reciben instrucción detallada y práctica dentro y fuera del trabajo en aspectos tanto teóricos como prácticos del trabajo.” (pág. 23).

Dimensiones de la Capacitación

La capacitación inicial comienza y continúa mientras el empleado presta servicio dentro de la organización. Al participar en un programa de recomendación formal, los empleados adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que aumentan sus posibilidades de éxito dentro de la empresa. Pacheco (2016), las cuales se mencionan a continuación:

- a. Pacheco (2016): “La capacitación en habilidades, la creación de equipos y la capacitación en diversidad son muy importantes en las organizaciones actuales” (pág. 23).
- b. Pacheco (2016): “La capacitación combinada incluye programas de capacitación que combinan la experiencia laboral del mundo real con la capacitación formal en el aula” (pág. 24).
- c. Pacheco (2016): “Las pasantías son particularmente efectivas ya que brindan experiencia tanto dentro como fuera del trabajo” (pág. 24).
- d. Pacheco (2016): “Otros métodos fuera del trabajo incluyen conferencias y debates, capacitación en el aula, tutoriales programados, capacitación basada en computadora, simulaciones, circuito cerrado de televisión, aprendizaje a distancia y discos de video interactivos” (pág. 24).
- e. Pacheco (2016): “Estos últimos métodos pueden contribuir de manera relativamente económica a los esfuerzos de capacitación en comparación con el número de participantes que se puede lograr” (pág. 24).

Técnicas contemporáneas de capacitación

Actualmente existen algunas herramientas y técnicas modernas de capacitación, tales como:

- a. **Las posibilidades de Internet:** Uno de los grandes inventos en la formación y la educación en general es la comunicación electrónica e Internet. En esta sección, nos referimos a la tecnología de Internet moderna y a la tecnología que ha existido durante muchos años como tecnología heredada. Cabe señalar que, en algunos casos, se utilizan técnicas tradicionales para aumentar o explicar lo que se asimila en Internet, lo que da como resultado un conjunto mixto de técnicas de entrenamiento. La organización prevé preferentemente una cierta estructura y reglas para que el curso sea compartido con los empleados, donde la empresa

cubrirá parte del costo de la capacitación, o donde se realice la capacitación. Werther & Davis (2008)

- b. Universidad virtual:** Proporciona formación profesional en todos los niveles y apoya directamente el progreso de las personas y organizaciones, ya que es un medio flexible de especialización estable de la educación a distancia en tecnologías avanzadas de la comunicación, es permitir el desarrollo técnico y profesional en parámetros objetivos, ya que es necesario para cumplir con los requisitos académicos oficiales de otras disciplinas. Werther & Davis (2008)

Evaluación del programa de capacitación

Para el autor Pacheco (2016), afirma lo siguiente: “La etapa final del proceso de formación es la evaluación de los resultados obtenidos y se intenta dar respuesta a preguntas como” (pág. 24):

¿Qué estamos obteniendo de las presentaciones de capacitación? ¿Estamos usando fecundamente nuestro tiempo y nuestro dinero? ¿Hay alguna manera de demostrar que la alineación que impartimos es la adecuada? La capacitación debe evaluarse para establecer su efectividad. La experiencia común ha demostrado que aquellos que creen en su entrenamiento y lo cambian, a menudo descubren que su entrenamiento no sale según lo planeado. Los costos de capacitación siempre son importantes en términos de costos directos y, más importante aún, costos de oportunidad. Por otro lado, los resultados suelen ser ambiguos, lentos y, a menudo, francamente terribles. Pacheco (2016).

La evaluación debe considerar dos aspectos principales:

- Pacheco (2016): “Determinar hasta qué punto los programas de capacitación realmente han resultado en los cambios deseados en el comportamiento de los empleados” (pág. 25).
- Pacheco (2016): “Demostrar si los resultados de la capacitación son relevantes para lograr los objetivos comerciales” (pág. 25).
- En esta etapa, existen varios modelos que se muestran arriba para evaluar en qué medida el programa de capacitación mejora el aprendizaje de los beneficiarios,

influye en el comportamiento en el lugar de trabajo e impacta el desempeño final de la empresa. Desafortunadamente, pocas instituciones evalúan sus programas de estudio en detalle. Quispe (2018)

Las etapas de evaluación de un proceso de capacitación

Primero, los criterios de evaluación deben establecerse antes de que comience la capacitación. También es necesario proporcionar a los participantes una evaluación previa a la formación, una comparación de los dos resultados que les permita afrontar la trascendencia del programa. Si la mejora es significativa, se cumplen todos los criterios y las asignaciones a los puestos se logran por completo. Criterios (niveles) para evaluar la eficacia de la formación. Quispe (2018)

Se basan en los resultados que se refieren a:

- a. Quispe (2018): “Reacciones: ¿Gustó el programa a los participantes?” (pág. 28).
- b. Quispe (2018): “Aprendizaje: ¿Qué y cuánto aprendieron los participantes?” (pág. 28).
- c. Quispe (2018): “Comportamiento: ¿Qué cambios de conducta de trabajo han resultado del programa?” (pág. 28).
- d. Quispe (2018): “Resultados: ¿Cuáles fueron los resultados tangibles del programa?” (pág. 28).
- e. Quispe (2018): “Rol: el retorno de la inversión, a través del cual se mide la relación costo - beneficio de un programa de capacitación” (pág. 28).

A. Nivel 1. reacción:

Uno de los enfoques más comunes y naturales para evaluar la capacitación es confiar en la resistencia de los participantes una vez finalizada la actividad. Las respuestas se pueden especificar como valores en los que los participantes absorben el programa de capacitación. En otras palabras, solo las emociones de los participantes deben evaluarse, no aprenderse. El propósito de este primer nivel es recoger las opiniones de los participantes sobre los diversos temas tratados en el curso y su contexto. Esto se puede hacer utilizando diversas herramientas como cuestionarios, entrevistas, confrontaciones (abiertas o cerradas, individuales o

colectivas). Los alumnos califican sus sesiones de capacitación e informan de una de las siguientes maneras para mejorar donde no están interesados. Quispe (2018) Por lo tanto, esto representa una medida de la satisfacción de la persona capacitada. Sin embargo, cabe señalar que los obstáculos positivos no garantizan una formación exitosa a menos que ayuden a mejorar el comportamiento del trabajador y el desempeño laboral. Es más probable que los participantes satisfechos sigan las pautas de capacitación e implementen la información obtenida en el trabajo. Quispe (2018)

Según Kirkpatrick quien cita a (Quispe, 2018): “Se recomienda seguir cinco pasos esenciales para la medida exacta” (pág. 29).

- a. “Determinar qué información se anhela.”
- b. “Idear una hoja escrita del comentario eso circunscribe artículos determinados en el paso previo.”
- c. “Diseñar la hoja para que las resistencias se puedan tabular fácilmente y pueden ser manipuladas por medios estadísticos.”
- d. “Dichas hojas deben ser desconocidas.”
- e. “Alentar a los participantes a hacer los comentarios agregados no sacados por preguntas en la hoja.”

Evaluar la obstrucción es importante porque nos proporciona información valiosa y esencial que nos ayudara a valorar la acción, así como comentarios y sugerencias para afinar futuros programas; se les dice a los participantes que los formadores están allí para ayudarles a realizar mejor su trabajo; los interrogatorios aplicativos de satisfacción pueden suministrar información cuantitativa que se puede proporcionar a los directivos y demás trabajadores implicados. Evaluar la reacción no sólo es sustancial, sino también posible de aplicar. Quispe (2018)

B. Nivel 2. aprendizaje:

Según Quispe (2018): “Consiste en ver si en realidad los participantes aprendieron algo en términos de conocimientos, actitudes y habilidades” (pág. 30).

“El autor Quispe (2018) , quien cita a Kirkpatrick (2007): conceptualiza aprendizaje como el grado en que los involucrados varían sus cualidades,

amplían su gama de conocimientos, potencian sus habilidades, como consecuencia de un programa de enseñanza. Es importante medir el nivel de aprendizaje ya que, a menos que uno o más de las metas planteadas se hubiese alcanzado no se debe esperar ningún cambio de conducta. Si evaluamos la diferenciación de conducta y no el aprendizaje, es muy realizable llegar a decisiones erróneas”. (pág.30).

Según el autor Quispe (2018), afirma: “Esta evaluación es mucho más difícil y lleva más tiempo que la de reacción” (pág. 30).

“La medición del aprendizaje es más indefectible porque mide la eficacia del formador para acrecentar los conocimientos comprobar el nivel de conocimiento y las habilidades antes de un programa de formación suministra un estándar básico sobre los miembros participantes. Para ello se usan disímiles técnicas y herramientas, como: La observación, test, experimentos de desempeño, simulaciones, etc”. Quispe (2018)

C. Nivel 3. comportamiento:

“Significa identificar y analizar los cambios en el patrón de comportamiento que se deriven del curso de formación. En esta situación se trata de modificar la conducta o actitudes ante diversas situaciones” Quispe (2018).

Según (Quispe, 2018): “Para dicho cambio se necesitan cinco requisitos” (pág. 31).

- a. Querer (mejorar).
- b. Reconocer nuestros errores
- c. Trabajar en un ambiente dinámico y cambiante
- d. Formar equipos
- e. Contar con una oportunidad para experimentar nuevas ideas.

El autor Quispe (2018), menciona: “El comportamiento de los participantes no cambia cuando regresan a la sala. La transferencia de la formación es la aplicación

efectiva de los principios aprendidos en relación con las cuestiones necesarias en el trabajo” (pág. 31).

Según Quispe (2018): “Para maximizar se pueden adoptar varios enfoques” tales como se presentan a continuación:

- a. Presentar síntesis idénticas
- b. Enfocarse en síntesis básicos
- c. Establecer un clima agradable

Según Quispe (2018): “En este caso, se mide la aplicación de lo aprendido, porque muchas veces mucho de lo aprendido en el programa de capacitación nunca se utiliza en el trabajo” (pág. 31).

“Se plantea que no se debe saltar las dos fases preliminares para llegar a esta, ya que se visualiza un cambio en la actuación efecto de la capacitación. Pero esta reflexión no puede ser cierta, ya que la resistencia puede haber sido favorable y los objetivos de aprendizaje pueden haberse conseguido, pero quizá no se dieron las condiciones propicias para el cambio”. Quispe (2018)

Según Quispe (2018), menciona: “Al evaluar el cambio de comportamiento, se deben tomar decisiones importantes: cuándo, con qué frecuencia y cómo evaluar. Esto lo hace más difícil de completar y lleva más tiempo que los dos niveles anteriores” (pág. 31).

D. Nivel 4. resultados:

“El cálculo de los resultados de alineación es dificultoso, pero factible. Con relación a ello muchas de las empresas piensan en los beneficios. Algunos de los objetivos para medir la formación en el capital humano son: Aumento de productividad, disminución de quejas tanto de clientes como empleados, restar costos y maximizar la rentabilidad, etc. Quispe (2018)

“Muchas empresas piensan y relacionan el adiestramiento como una inversión, más que resultados económicos o financieros, la idea es lograr un potencial humano eficaz a futuro”. Quispe (2018)

“De acuerdo con este análisis, se calcula el impacto de la capacitación en los resultados y metas empresariales. Los instrumentos que se utilizan en este caso, tanto antes como después del adiestramiento son: encuestas, indicadores, relaciones de costo beneficio, etc. No obstante, muchas veces no es viable llegar a pruebas concretas por lo que hay que obtener certezas”. Quispe (2018)

“A la hora de analiza un cambio por efecto de una capacitación es necesario darle un tiempo, en el sentido que no se debe precisar en qué momento voy a obtener resultados”. Quispe (2018)

Dicho proceso propone a los gerentes:

- A. PLANEAR:** “Según los autores García, Quispe, & Ráez (2003) mencionan”:
 - a. Obtener reseñas importantes.
 - b. Comprender las penurias del usuario.
 - c. Implicar a personas comprometidas.
 - d. Estudiar el/los métodos involucrados.
 - e. ¿Es el juicio capaz de efectuar las necesidades?
 - f. Desenvolver al equipo de trabajo.
- B. HACER:** “Según los autores García, Quispe, & Ráez (2003) mencionan”:
 - a. Realizar la mejora de las causas de los problemas
 - b. Coleccionar los datos apropiados
- C. COMPROBAR:** “Según los autores García, Quispe, & Ráez (2003) mencionan”:
 - a. Examinar y comprobar datos
 - b. ¿Se han logrado los resultados deseados?
 - c. Probar las diferencias y evidencias
 - d. Reprender problemas y errores
 - e. ¿Qué se asimiló?
 - f. ¿Qué queda aún por solucionar?
- D. ACTUAR:** “Según los autores García, Quispe, & Ráez (2003) mencionan”:
 - a. Optimar los procesos
 - b. Hacer llegar el progreso a los participantes
 - c. Reconocer nuevos problemas y faltas

2.1.1. Calidad de atención al usuario

La atención al cliente es el ligado de acciones mediante el cual una empresa negocia la interacción con sus clientes actuales o viables, antes o después de la compra del bien o el servicio, y cuya finalidad es satisfacer lo que el cliente o usuario desea. Ariza & Ariza (2011)

“Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (pág. 44). Otra opción es satisfacer, las necesidades de los clientes según su requerimiento realizado a la empresa u organización. La calidad se logra realizando todo bien durante todo el proceso, desde la compra hasta la entrega del bien o servicio”. Osorio y Zaravia (2017)

Importancia del servicio al usuario

Según los autores Ariza y Ariza (2011), mencionan: “como sea la empresa, el departamento de atención al cliente puede tener una importancia mayor o menor dentro de su estructura”:

- a. “Mientras el canal de mercadeo esté más cerca ente la empresa y el consumidor más cercana será la correspondencia.
- b. “Las empresas de mayor tamaño suelen cuidar más el departamento de atención al cliente;
- c. “Las empresas comercializadoras de servicios suelen tener un departamento de atención al cliente más desarrollado que las que venden bienes tangibles”;
- d. “Este departamento puede adoptar diversas formas”;
- e. “Cuando se da mayor importancia a la atención del cliente, suele crearse un departamento de atención al cliente, separado de comercialización o marketing, cuyo trabajo tiene una importancia estratégica para toda la organización” (pág. 16).

Eficiencia

Es el uso legítimo de los recursos (el uso menor de recursos o mayor alcance, utilizando los mismos ligados de recursos humanos, materiales y financieros) para la obtención de los resultados deseados. Lo que a las empresas les importa es obtener mayor ingreso económico. Osorio & Zaravia (2017)

Según Idalberto Chiavenato (1994) citando a Osorio & Zaravia (2017), nos dice: “significa utilización correcta de los recursos disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (pág.45).

“A modo de desenlace la eficiencia es la óptima utilización de los recursos favorables para la elaboración de resultados esperados, por lo tanto, se puede afirmar que una empresa, producto o persona es “eficiente” cuando tiene la cabida de obtener resultados ansiados mediante el uso óptimo de los recursos disponibles”. Osorio & Zaravia (2017)

Eficacia

Según los autores Osorio y Zaravia (2017), menciona: “Generalmente se dice que la eficiencia es el logro de una meta prevista. Por ejemplo, el presupuesto se cumple en un 90% al final del año, esto puede o no ser realista” (pág.46).

Según Osorio y Zaravia (2017), quien cita a Idalberto Chiavenato (1994): “la eficacia “es una medida de logros esperados” (pág. 46). Según Osorio y Zaravia (2017), quien cita a Robbins Coulter (1998): “eficacia se define como “hacer las cosas correctas”, es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos” (pág. 46). Según Osorio y Zaravia (2017), quien cita a Reinaldo (1999): “la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas” (pág. 46).

Para los autores Osorio y Zaravia (2017): “En conclusión, eficacia es hacer lo necesario para alcanzar los objetivos deseados por una empresa, organización o persona” (pág.46).

Efectividad

Osorio y Zaravia (2017), quien cita a Simón Andrade: “La efectividad es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado. En cambio, eficiencia es la capacidad de lograr el efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles viable” (pág.47).

“La efectividad es una de las características por la que una organización u empresa se distinga del resto y genere una ventaja competitiva”. Osorio & Zaravia (2017). “Siempre las empresas servicio se han preocupado de que los consumidores reciban un servicio de calidad y de manera permanente y en todos los servicios ofertados” (pág.47). “Por ello el prestador de servicios tiene que conocer la necesidad del cliente, identificar lo que realmente necesita”. Osorio & Zaravia (2017)

Por eso es importante que el proveedor del servicio defina lo que realmente necesita el cliente, los beneficiarios, porque él está en contacto directo con las personas que reciben nuestro servicio. De la misma manera, las fallas o errores que pueden ocurrir en el desarrollo funcional son normales, se trabaja con personas que también están confundidas.” Osorio y Zaravia (2017) “Como vemos, la calidad del servicio juega un papel muy interesante en el público, una institución privada, porque no solo está en juego la confianza de la persona, sino también la fuga de potenciales clientes.” Osorio & Zaravia (2017)

Dimensiones de la Calidad de Servicio

La calidad de un servicio no solamente se ajusta a los detalles, sino que además debe "ajustarse a las especificaciones del cliente". En este sentido, el consumidor es quien, establece si un servicio es de calidad o no. Esto es

posible únicamente partiendo de una hipótesis inicial que funda la anterior aseveración. Palomino & Mendoza (2019).

Sus principales elementos de la calidad del servicio son:

A. Los Elementos Tangibles

“Una evaluación propicia en este rubro estimula al cliente para que efectúe su primera transacción con la organización. Así mismo, son la parte perceptible de la oferta del servicio, se relata al aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. Influye en la clarividencia de la calidad de servicio directamente o dando una imagen de este”. Osorio & Zaravia (2017)

B. La Confiabilidad

Según los autores Osorio y Zaravia (2017): “Es la capacidad de brindar un servicio promedio de manera confiable y cuidadosa. Esto significa mantener la promesa de servicio y entregarlo a la perfección. Naturalmente, la gente quiere ocultar sus errores.” (pág.48).

C. La Capacidad de Respuesta o Responsabilidad

Según los autores Osorio & Zaravia (2017): “Disposición y deseo de ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido. Es el deseo de servir al cliente en tiempo y forma. Su propósito es hacer ver al cliente que su negocio es valorado y querido” (pág.49).

D. Seguridad

“Se refiere a que los conocimientos, cuidado y habilidades expuestas por los empleados, infundan credibilidad y confianza. Es la cortesía unida a la erudición en el trabajo. Es el resultado de fijar al cargo, la persona adecuada,

competente y con las fortalezas personales convenientes” Osorio & Zaravia, (2017).

Teoría de la Calidad del Servicio (Karl Albretch y Jan Carlzon)

“K. Albretch, nació en Alemania el 20 de febrero de 1920, consultor de gestión y futurista, ha hecho en numerosos tipos de organizaciones empresariales en todo el mundo. Por otra parte, Carlzon nació en Suecia el 25 de junio de 1941 graduado en escuela de economía y con maestría en administración, reconocido como un experto de calidad más revelador en el área de servicios”. Osorio & Zaravia (2017)

Osorio & Zaravia (2017) nos dicen que: “Estos autores centran su teoría en vender al cliente lo que realmente desea, comprar. Su metodología la basan en 07 principios a saber” (pág.49):

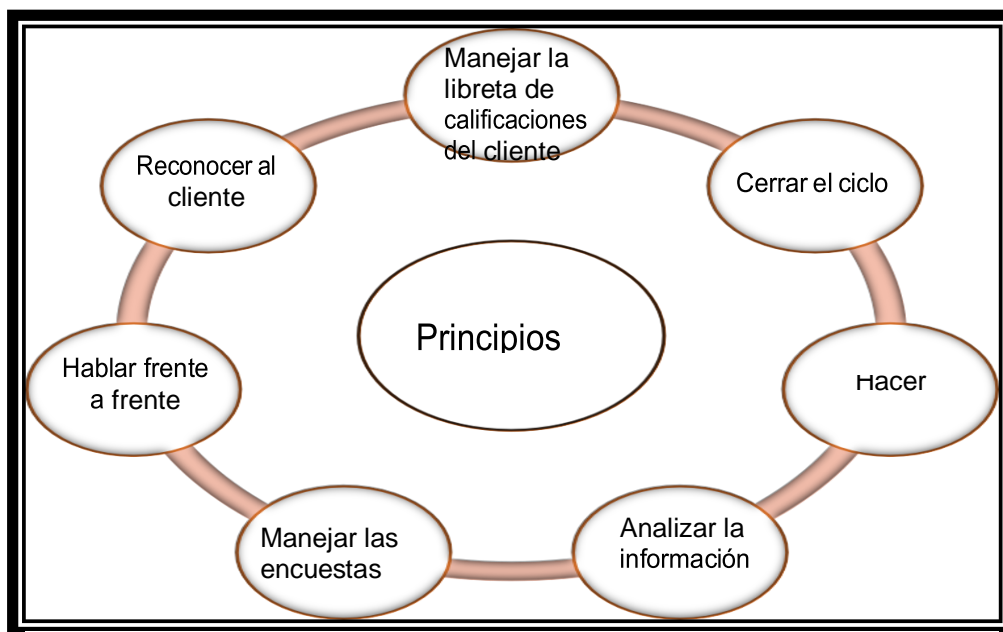


Figura 1: Principios en la decisión de compra del cliente

Fuente: Osorio & Zaravia (2017).

“Osorio & Zaravia (2017), menciona que: “Karl Albretch aporta al servicio el modelo de los triángulos internos y externos, donde se fundamenta la teoría del servicio. Estos muestran los elementos clave de la administración de los

servicios y la interrelación de estos. Finalmente, el triángulo muestra el factor más importante en el modelo: el cliente. Es para el cliente que todos los otros factores existen. Todos ellos llegan a constituir la completa experiencia de servicio del cliente” (pág. 50).



Ilustración 2: *Triangulo del Servicio de Karl Albrecht*

Fuente: Osorio & Zaravia (2017).

Los autores Osorio & Zaravia (2017), mencionan: “Por otro lado, aporta dos conceptos sobre la calidad, apuntando a la cadena de valor” (pág. 51).

“ Son los momentos de verdad, y se conoce así, al momento en que un consumidor toma contacto con la persona o método que ofrece el servicio. Este autor señala que cada uno de estos instantes brinda una congruencia ya sea para mejorar la percepción que tiene el consumidor del servicio ofrecido, o por lo contrario destruirlo.” “Con la creación de los momentos de la verdad se tiene más de manera precisa y clara, que este autor adelantó un programa de administración de la calidad, para empresas fundamentalmente prestadores de servicios como es el caso del hotel”. Osorio & Zaravia (2017)

“No resaltan que tan grande o revelador sea la organización, todo dependerá de la forma en que el empleado que se encuentra frente al consumidor actúe, ya sea de forma libre, con gracia, con empatía o, todo lo contrario. Otro punto desarrollado por este autor es la pirámide invertida, que reside en invertir el

organigrama tradicional, el jefe en el nivel superior y los dependientes en el nivel inferior para que así el jefe marche como apoyo y soporte del resto de la empresa”. Osorio & Zaravia (2017)

Gestión administrativa

“La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de ocupaciones como planificación, organización, coordinación, dirección y control de la empresa, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, encaminado al logro de metas y objetivos trazados por el área lineal de la empresa”. Falconi, Altamirano, & Sarmiento (2019)

a. Relaciones públicas: Esta conceptualización de la actuación pública, a través de la interacción, nos traslada a una desigual gama posible de relaciones externas de la administración con su entorno. La primera sería la colaboración, (aunque se ha de tratar en el último punto de esta comunicación) y la segunda, la referente a los sistemas de información al habitante y las relaciones públicas. **b. Gestión pública:** “La gestión es mucho más complejo que el de cualquier organización privada por importante y voluminosa que sea, siendo la necesidad de negociación y transacción mucho mayor” (Escalante, 2015, pág.126).

c. Grupo de interés: La empresa que tiene en cuenta los provechos de sus diversos grupos de interés habrá cedido el primer paso hacia la gestión de la responsabilidad social de la empresa o responsabilidad social corporativa e iguala la necesidad de instituir pláticas reales en los que no sólo se funden relaciones de poder estratégico, sino que se potencialice el diálogo entre los presuntuosos con la finalidad de pretender conocer los intereses de los grupos entorno a la empresa, de esta manera se dará un nuevo enfoque de cómo administrar la sostenibilidad de la empresa. Castaño, Díaz, & Lozano (2012)

d. Posgrado: Según Sánchez (2008), define: “Dados sus distintos propósitos, distintas facetas en la estructuración de los programas de postgrado tendrían diferentes respuestas según se trate de programas académicos u orientados a la investigación o de programas profesionales” (pág. 335).

e. Servidor público: El servidor público es aquél que soberanamente de su denominación, ya sea funcionario o servidor civil, está regulado por un régimen de función pública bajo una ley determinada de derecho público o mediante disposiciones equivalentes, Y asumen actividades encuadradas en los intereses fundamentales del Estado. No se trata de todos los empleados o trabajadores del Estado, sino de aquellos que, como funcionarios, rescatan las actividades esenciales que le atañen al Estado y que, en cada caso, cada Estado desarrolla o confina a su arbitrio. Guerrero (1997)

Uno de los rasgos que deben ser descollados, es que la labor del servidor público se verifica permanente a través de una carrera administrativa; que dicha carrera demanda su profesionalización; y que tal profesionalización se base en la alineación y el perfeccionamiento incesante. Esta noción tradicionalmente ha destituido a legisladores, administradores de justicia y servidores políticos que trabajan con el Ejecutivo. Guerrero (1997)

f. Formación del personal en el sector público: “En una función pública moderna se requiere de una capacitación activa y participativa, sus programas deben tener objetivos y prioridades claras, evaluados según sus resultados” (pág. 3). En este contexto su naturaleza y sentido son muy desiguales de lo que comúnmente se entiende como alineación profesional y laboral. La capacitación de funcionarios en servicio debe tomar en cuenta las historias profesionales de todos y cada uno de los implicados, lo que involucra partir de las capacidades preexistentes y de las experiencias previas de los colaboradores en otras iniciativas de capacitación. (Ministerio, 1996, pág. 3)

2.2. Antecedentes

6.1.1. Antecedentes Internacionales

Durán (2015) en su trabajo titulado: *“El clima organizacional y el desempeño laboral del funcionario del área de balcón de servicio del gobierno autónomo descentralizado del Municipio de Ambato”*.

“Cuyo objetivo general fue: Analizar la correspondencia que tiene el clima organizacional sobre el desempeño laboral del funcionario del área del mirador del servicio del gobierno autónomo descentralizado del municipio de Ambato. Y para ello surgen las siguientes conclusiones: La apreciación del clima resulta indiscutible para la satisfacción laboral, el desempeño y la productividad. Un clima positivo aporta una mayor exaltación y por tanto, un mejor desempeño por parte de los empleados, el mismo que si es apropiado estimulara un aumento de responsabilidad y lealtad hacia la institución, dando como resultado un excelente nivel de desempeño laboral que contribuirá al desarrollo de la ciudad. La calidad de los servicios y el desempeño laboral si están relacionados. El desempeño laboral del área del mirador de servicio del municipio de Ambato se ve afectado por la calidad del servicio, modelo de ellos es la opinión del cliente que no se siente satisfecho del cuidado que brindan los funcionarios; además de las mínimas capacitaciones que recibe para desempeñarse de modo óptimo en su centro de trabajo”.

Los autores Abad & Pincay (2014) desarrollaron una investigación titulada: *“Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”*.

“Tiene como objetivo general. Establecer una propuesta de modelo de gestión de calidad para mejorar la calidad de servicio al cliente, obteniendo los resultados siguientes: Mediante la encuesta ejecutada a los colaboradores instituyeron que las áreas con mayor dificultad son las que tienen relación directa con los clientes externos, siendo estas, Servicio al cliente tiene un 42% de quejas, también el área de Siniestros con 29% y el área de Emisión con

21%. En cuanto al nivel de capacitación del personal el 66% si está competente para llevar a cabo sus ocupaciones, mientras que el 34% de personas opinan que sus compañeros no se hallan capacitados. Decretaron, además, que la empresa no provoca la cultura de servicio, el 84% de los colaboradores encuestados, concuerdan en que la empresa no fomenta una cultura de servicio, motivo que evidencia los desatinos efectivos en calidad de servicio. En cuanto a la entrevista efectuada a los clientes externos, determinaron que los asesores productores de seguros creen en su generalidad que la atención es buena, llegando a la conclusión que la calificación que muestra la falta en cuanto el cuidado que se está brindando a los clientes, puesto que los bróker afirman que depende del estado de ánimo que tenga el ejecutivo, el mismo que intervendrá en la calidad de servicio que ofrecen, pues indican que en ocasiones son atentos y amables, por el contrario otros días solo son incisivos en sus respuestas y no prestan cuidado a la exigencia. También indicaron que hay ciertas personas con quienes eligen no tratar puesto que no perciben propensión ni buena actitud”.

Bohorquez & Ballesteros (2015) En su tesis de investigación:

“La Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral en el Laboratorio Clínico del Hospital Básico de San Miguel”. El objeto de este trabajo de investigación es la elaboración de un Manual de Cultura Organizacional en el área de Laboratorio Clínico del Hospital Básico San Miguel, se asentó en una investigación obtenida de encuestas a los usuarios, y entrevistas con el personal, así se sitúa en dar solución a los problemas concediéndonos, precisar diligencias, deslindar responsabilidades, instaurar mecanismos de coordinación, impedir duplicidad de funciones planificar, organizar, dirigir. Entre los hallazgos más importantes, la investigación revela un cambio institucional, un proceso de transición y de nueva adaptación en respuesta a nuevos objetivos que internamente reflejan el estilo de gobernar y la estructura organizacional y estos a su vez tienen un fuerte impacto en los procesos y en la cultura del hospital”.

6.1.2. Antecedentes Nacionales

Cueva y Trelles (2015) en su investigación: *“Evaluar la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones del departamento de Piura”*.

“Teniendo como objetivo general conocer la calidad distinguida por los clientes del hotel los Portales mediante el análisis de sus expectativas y percepciones del departamento de Piura. Analizada la dimensión de tangibilidad referente a las instalaciones del hotel se halló un gap positivo debido a intereses altos con percepciones bien valoradas. Manifestando una suposición positiva según la valoración de las percepciones por encima de las expectativas, en la dimensión empatía sobresalen las siguientes proposiciones: “El personal del hotel siempre está con una sonrisa en el rostro” y la otra que se describe a un ligado de colaboradores dispuestos a servir a los huéspedes del hotel, la primera muestra un gap efectivo mientras que la segunda estimada de gran importancia determina un gap por debajo de la media. Sobre la dimensión confiabilidad, existe similitud con los resultados de la empatía, de forma que sus proposiciones exponen como reseñas expectativas bajas, percepciones altas, y por ende brechas ocupando los iniciales lugares en el ranking. Por el lado de la confiabilidad se sobresale una atención en promedio, precisa, fiable, constante, con relación a la empatía, propensión de los colaboradores y la exclusividad para atender las ambiciones y petitorias del cliente generando en ellos un pensamiento de permanencia y calidad en los servicios que brinda la empresa. Respecto a la capacidad de respuesta los resultados son efectivos a excepción de la proposición concerniente a la fogosidad para llevar a cabo cada servicio brindado en el establecimiento, esta tiene un gap negativo mostrando deficiencia en la falta de rapidez del servicio dado en el restaurante y, por otro lado, en el proceso de check in y check out. Llegando a la conclusión que la percepción de los clientes no fue atractiva, puesto que se adquirió un valor por debajo de la media; sin embargo, esto da a concebir que la calidad en el hotel no es mala, sino que los clientes han dado un puntaje mayor a otros ítems que no se piensan dentro de las peculiaridades de la calidad”.

Cahuaya, Rocío & Ñahuincopa (2015), en su investigación titulada: *“Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la provincia de Angaraes 2015”*.

“Tuvo como objetivo determinar la influencia de la variable emancipada (calidad de servicio) sobre la variable dependiente (satisfacción del cliente), y obtiene las siguientes conclusiones el cual lograron como resultado el 0.804 como coeficiente de correlación de Sherman, siendo este una consecuencia positiva que simboliza una correlación positiva de ambas variables. Asimismo, para un mayor estudio de la variable independiente, la desglosó en cinco elementos: Tangibles, empatía, fiabilidad, cabida de respuesta y seguridad, estos elementos ordenados con la variable dependiente proporcionaron un resultado positivo logrando como valor promedio 3.4, 3.6, 3.6, 3.4 y 3.9 para cada dimensión relativamente calificada como buenas según la percepción de los clientes”.

6.1.3 Antecedentes Locales

Para Marchan (2015), en su investigación: *“Evaluación de la calidad del servicio del hotel Feijoo de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014”*,

“Teniendo como objetivo general, analizar la calidad del servicio del hotel Feijoo de la ciudad de Tumbes. Evaluó las caritativas prácticas en relación a gestión administrativa, equipamiento e infraestructura, gestión del servicio, gestión medioambiental y gestión sociocultural. De acuerdo a sus consecuencias, fijó que el hotel en estudio cumple con la mayoría de los estándares en gestión administrativa, el cual está representado por el 85.72%, esta comisión es a consecuencia a que existe debilidad en la planificación, organización, gestión de calidad y gestión de recursos humanos para que consiga lograr un nivel alto de calidad. Entre sus conclusiones establece que: La mayoría de sus colaboradores no poseen estudios superiores, sin embargo, asiduamente se supervisa y se establecen capacitaciones por parte de la

administración para que cada vez tengan un superior desempeño y el hotel logre un nivel alto en calidad. Con relación a los estándares que corresponden a equipamiento e infraestructura, el hotel obtuvo un 88.16% de observancia, esto se debe a que cuenta con espacios adecuados en sus instalaciones para atender al cliente. Respecto a los estándares de gestión del servicio, el hotel efectúa con el 90% de ellos, lo cual se induce que la calidad que ofrece en sus servicios es buena, trabajan en ello y lo creen muy fundamental para su empresa. En la gestión medioambiental, los estándares son correctos casi en su totalidad, puesto que, si bien se toma en cuenta experiencias para el ahorro de energía y agua en la empresa, aún existen puntos por fortalecer, principalmente en lo referido al consumo de productos, pues no se consideran algunas experiencias que podrían reducir el impacto de la compañía en el medio ambiente. Y, por último, en cuanto a la gestión sociocultural del hotel Feijoo, finiquitaron que se cumple casi un 96.2 % de los estándares, lo que muestra un alto nivel de apego con la comunidad y su cultura por parte de la sociedad, puesto que esto indica un total soporte a la cultura local a través de su oferta hotelera y ambiental; igualmente, apoya también a la comunidad local. Al ser estimado de forma global, el hotel Feijoo cumple con un porcentaje bastante significativo; 88.36 % de los estándares, lo que simboliza que la sociedad hotelera ofrece un servicio y productos de alta calidad a sus clientes; existiendo solo algunos estándares que optimar en lo concerniente a la gestión medioambiental”.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Formulación de hipótesis

Hipótesis general

H₀. La capacitación no influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

H₁. La capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

Hipótesis específicas

H₀. Las necesidades de capacitación no influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

H₁. Las necesidades de capacitación influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

H₀. Los programas de capacitación no influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

H₁. Los programas de capacitación influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

H₀. La evaluación de la capacitación no influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

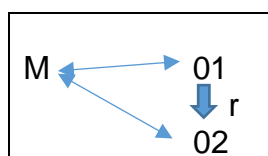
H₁. La evaluación de la capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes, Perú, 2022.

3.2. Tipo de estudio y diseño de investigación

Tipo de estudio

Se realizó un estudio tipo **descriptivo correlacional** simple transversal con diseño metodológico no experimental por qué no se manipulará variables, durante los meses de diciembre 2020 y marzo del año 2021, el cual permitirá determinar la relación de la capacitación y la atención al usuario en la dirección regional de salud- Tumbes 2022.

Diseño de investigación



DÓNDE:

M: Muestra

01: Variable 1: Capacitación

02: Variable 2: Calidad de atención al usuario

r: Relación entre variables de estudio.

3.3. Población y muestra de estudio:

Población

La población o universo de la investigación estuvo compuesta por 72 trabajadores del nivel de dirección, apoyo y asesoramiento, que laboran en la Diresa Tumbes.

Tabla 1: *Numero de colaboradores de la DISA*

Nº	Nivel organizacional	Nº de trabajadores
1	Órgano de dirección	6
2	Órgano de apoyo	20
3	Órgano de asesoramiento	46
TOTAL		72

Fuente: Cuadro de asignación de personal de la Dirección Regional de Salud.

Muestra

Puesto que, la población de estudio no es tan considerable, se trabajó con 72 personas que laboran en la dirección regional de salud, órganos de dirección, órganos de apoyo y asesoramiento comprendida en el total de la población.

Muestreo

Se aplicó un muestro no probabilístico, en donde los instrumentos fueron aplicados de forma intencional a los colaboradores.

Operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 2: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Capacitación	Es una herramienta esencial para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal actual o nuevo.	La capacitación del personal administrativo se midió mediante la aplicación de un instrumento llamado encuesta la cual consta de 12 preguntas en la cual se registran las siguientes escalas.	<ul style="list-style-type: none"> • NECESIDADES DE CAPACITACION • PROGRAMA DE CAPACITACION • EVALUACION DE LA CAPACITACION 	1;2;3 4.5.6 7.8.9	TOTALME NTE DE ACUERDO DE ACUERDO EN DESACUERDO TOTALME NTE EN DESACUERDO
Calidad de atención al usuario.	Son unidades administrativas y de gestión que tienen encargada, la labor de recepción, tramitación, gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones además de orientar y gestionar otros asuntos asistenciales concernientes con la protección de los derechos de los Usuarios.	La influencia en la atención al usuario se midió mediante la aplicación de un instrumento llamado encuesta la cual consta de 12 preguntas en la cual se registran las siguientes escalas.	<ul style="list-style-type: none"> • IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS AL USUARIO • GESTION ADMINISTRATIVA • CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO 	10,11,12 13,14,15 16,17,18	TOTALME NTE DE ACUERDO DE ACUERDO EN DESACUERDO TOTALME NTE EN DESACUERDO

3.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de la información

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, el cual está conformado por preguntas con escala de medición likert, consta de: Introducción, Datos generales y contenido propiamente dicho, el cual fue validado y sometido a juicio de expertos conformado por tres especialistas en el área.

Para llevar a cabo la recolección de datos se realizaron coordinaciones administrativas dirigida al director regional de la Dirección Regional de Salud-Tumbes, a fin de obtener la información pertinente, así mismo se procedió a la obtención del consentimiento informado y compromiso de confidencialidad, se consideró un tiempo aproximado de 15 minutos por aplicación de cada cuestionario.

Se aplicó un cuestionario de la medición de la variable capacitación proporcionado a colaboradores el cual consta de 09 interrogantes, el cual consta de 3 dimensiones (Dimensión necesidades de capacitación: 3 preguntas; dimensión programa de capacitación: 3 preguntas y dimensión evaluación de la capacitación: 3 preguntas), Las cuales tienen 4 opciones de respuesta en escala de Likert (1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= De acuerdo y 4= Totalmente de acuerdo).

Se aplicó un cuestionario de la medición de la variable calidad de atención al usuario proporcionado a colaboradores el cual consta de 09 interrogantes, el cual consta de 3 dimensiones (Dimensión importancia de la calidad en los servicios a los usuarios: 3 preguntas; dimensión gestión administrativa: 3 preguntas y dimensión calidad de servicio al usuario: 3 preguntas), Las cuales tienen 4 opciones de respuesta en escala de Likert (1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= De acuerdo y 4= Totalmente de acuerdo).

3.4.1. Procesamiento y análisis de datos

“Luego de recolectar los datos estos se codificaron y se procesaron en los meses de diciembre del 2020 a marzo del 2021, persiguiendo un patrón de tabulación en una base electrónica diseñada en el software Microsoft Excel 2013, y el paquete estadístico SPSS 15.0 para Windows versión 2013, donde

se procesaron. Finalmente, los resultados se presentaron en tablas y figuras de acuerdo a los objetivos planteados, se interpretaron y analizaron a través de la estadística descriptiva.”

Los datos recopilados se procesaron a través de tablas dinámicas en Microsoft Excel, teniendo como puntaje máximo 4, el cual significa totalmente de acuerdo, y como puntaje mínimo 1 que significa totalmente en desacuerdo, los datos cualitativos son procesados y analizados electrónicamente, clasificados y sistematizados según las unidades de análisis correspondientes a estas variables utilizando Microsoft Excel.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

Datos generales

Tabla 3: *Fiabilidad de los instrumentos*

		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Instrumento capacitación	Válido	72	100.0	.794	9
	Excluido	0	0.0		
	Total	72	100.0		
Instrumento calidad de atención del usuario	Válido	72	100.0	.745	9
	Excluido	0	0.0		
	Total	72	100.0		

Fuente: Elaboración propia.

Los instrumentos arrojaron niveles altos de fiabilidad donde el instrumento aplicado para medir la capacitación muestra un alfa de Cronbach de 0.794 y el instrumento para medir la calidad de atención del usuario arrojó un alfa de Cronbach de 0.794, por lo que se puede confiar en los resultados que arrojaran esos instrumentos.

Datos Socio laboral

La muestra estuvo conformada por 72 trabajadores de la dirección regional de salud de Tumbes, donde la edad promedio fue de 39 años, siendo la edad mínima de 18 años y la máxima de 65 años (ver tabla 3), el 51% de los trabajadores fueron mujeres y el 49% fueron hombres (ver tabla 4), así como el 69% de los trabajadores tuvieron la condición laboral de contratado y el 31% la condición laboral fue de nombrado (ver tabla 5).

Tabla 4: *Edad*

Media	38,8194
Desviación estándar	12,31777
Mínimo	18,00
Máximo	65,00

Tabla 5: Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	F	37	51,4
	M	35	48,6
	Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6: Condición laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Contratado	50	69,4
	Nombrado	22	30,6
	Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo general.

De qué manera la capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Tabla 7: Capacitación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	regular	23	31,9
	buena	49	68,1
	Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8: Calidad de atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	regular	14	19,4
	buena	58	80,6
	Total	72	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Podemos apreciar en la tabla 5, que, los trabajadores de la dirección regional de salud de Tumbes, califican la capacitación de regular en un 31.9% mientras que el 68.1 % la califican de buena, cabe mencionar que no habido ningún trabajador que haya calificado la capacitación de deficiente. Y con respecto a la variable de calidad de atención del usuario, los usuarios calificaron de regular en un 19.4% mientras que el 80.6% de los usuarios lo calificaron de buena, así como en el caso anterior ningún usuario califico la atención brindada por los funcionarios de deficiente (ver tabla 6).

Hipótesis general

H0. La capacitación no influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

H1. La capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Criterio de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Y los criterios de interpretación para Rho de Spearman serán:

Entre 0 y 0,10: correlación inexistente

Entre 0,10 y 0,29: correlación débil

Entre 0,30 y 0,50: correlación moderada

Entre 0,50 y 1,00: correlación fuerte

Tabla 9: *Correlación entre capacitación y calidad de atención al usuario*

			Calidad de atención al usuario	Capacitación
Rho de Spearman	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Capacitación	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Se puede apreciar en la tabla 7, que la relación entre la capacitación y el nivel de calidad de atención al usuario es fuerte con un Rho de Spearman de 0,578 siendo la relación positiva considerable, es decir si existe influencia positiva de la capacitación en la calidad de atención al usuario. Lo cual indica que a medida que aumente la capacitación en los trabajadores también aumentara el nivel de la calidad de atención percibida, eso queda comprobado con la prueba de hipótesis donde el p-valor < 0.05 por lo que se rechaza la Ho, afirmando la hipótesis alterna donde la capacitación si influye significativamente en el nivel de la calidad de atención del usuario.

Para los objetivos específicos

Objetivo específico 1.

Identificar la influencia de las necesidades de la capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Tabla 10: *necesidades de la capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	deficiente	6	8,3
	regular	39	54,2
	bueno	27	37,5
	Total	72	100,0

El personal trabajador percibe que las necesidades de capacitación son tomadas de forma deficiente en un 8.3%, mientras que el 54.2% de los trabajadores sostienen que es regular y el 37.5% opina que es bueno.

Hipótesis específica 1

H0. Las necesidades de capacitación no influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

H1. Las necesidades de capacitación influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Criterio de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Y los criterios de interpretación para Rho de Spearman serán:

Entre 0 y 0,10: correlación inexistente

Entre 0,10 y 0,29: correlación débil

Entre 0,30 y 0,50: correlación moderada

Entre 0,50 y 1,00: correlación fuerte

Tabla 11: *Correlación entre las necesidades de capacitación y la calidad de atención al usuario.*

			Calidad de atención al usuario	Necesidades de capacitación
Rho de Spearman	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,505**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Necesidades de capacitación	Coeficiente de correlación	,505**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La correlación entra la dimensión necesidades de capacitación y la calidad de atención al usuario es positiva con un Rho spearman del 0.505 por lo que la variabilidad del comportamiento de la calidad de atención de los usuarios es explicada en un 50.5% por las necesidades de capacitación, afirmando que si se toman de forma correcta las necesidades de capacitación que requiere el personal trabajador mejorara la calidad en la atención del usuario. Esto es comprobado por los resultados del p-valor que fue de $0.00 < 0.05$ al nivel de significancia, afirmando la hipótesis alterna, donde las necesidades de capacitación si se relacionan e influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Objetivo específico 2.

Conocer la influencia de un programa de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Tabla 12: *Programa de capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	deficiente	7	9,7
	regular	28	38,9
	bueno	37	51,4
	Total	72	100,0

La percepción que tienen los trabajadores con respecto al programa de capacitación llevada por la dirección de salud en un 9.7% sostienen que es deficiente, el 38.9% perciben que es regular y el 51.4% sostienen que es bueno.

Hipótesis específica 2

H0. Los programas de capacitación no influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

H1. Los programas de capacitación influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Criterio de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Y los criterios de interpretación para Rho de Spearman serán:

Entre 0 y 0,10: correlación inexistente

Entre 0,10 y 0,29: correlación débil

Entre 0,30 y 0,50: correlación moderada

Entre 0,50 y 1,00: correlación fuerte

Tabla 13: *Correlación entre los programas de capacitación y la calidad de atención al usuario.*

			Calidad de atención al usuario	Programas de capacitación
Rho de Spearman	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	72	72	
	Programas de capacitación	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		72	72	

Nota **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados que muestra la tabla 11, muestra que la correlación entre los programas de capacitación y la calidad de atención al usuario es de 0.582 siendo una relación fuerte positiva, e influencia positiva. El $p\text{-valor}$ fue $0.00 < 0.05$ al nivel de significancia por lo que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba la hipótesis alterna donde los programas de capacitación si influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Objetivo específico 3

Identificar la influencia de evaluación de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Tabla 14: *Evaluación de capacitación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	deficiente	16	22,2
	regular	44	61,1
	bueno	12	16,7
	Total	72	100,0

Los resultados que muestran la tabla 12, observamos que el 22.2% de los trabajadores perciben que la evaluación de la capacitación es deficiente, el 61.1 % que es regular y tan solo el 16.7% que es bueno.

Hipótesis específica 3

H0. La evaluación de la capacitación no influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

H1. La evaluación de la capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$.

Criterio de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0.05$ se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor} \geq 0.05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Y los criterios de interpretación para Rho de Spearman serán:

Entre 0 y 0,10: correlación inexistente

Entre 0,10 y 0,29: correlación débil

Entre 0,30 y 0,50: correlación moderada

Entre 0,50 y 1,00: correlación fuerte

Tabla 15: *Correlación entre la evaluación de capacitación y la calidad de atención al usuario.*

			Calidad de atención al usuario	Evaluación de la capacitación
Rho de Spearman	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,380**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	72	72
	Evaluación de la capacitación	Coeficiente de correlación	,380**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	72	72

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La correlación entre la evaluación de la capacitación y la calidad de atención al cliente la rho de spearman fue de 0.38 siendo una relación moderada pero positiva, considerando una influencia positiva moderada, corroborada esta relación por el p-valor que fue de $0.01 < 0.05$ al nivel de significancia por lo que se rechaza la hipótesis nula y se comprueba la hipótesis alterna donde la evaluación de la capacitación se relaciona con la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022. Y demuestra una influencia positiva directa moderada.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: De qué manera la capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

La capacitación es calificada en un 68.1% como buena, así mismo, la calidad de atención es calificada en un 80.6% como buena, lo que unido a un 0,578 de coeficiente de correlación, muestra que existe una relación fuerte entre las dos variables de estudio. Y por ende sí existe influencia positiva de la capacitación en la calidad de atención al usuario.

Al realizar la contrastación con otras investigaciones se evidencia que, tiene similitud con los datos obtenidos por Diaz (2018), que muestra una correlación de rho spearman de 0.960 entre la variable capacitación y atención al usuario, en la empresa Cineplanet, los olivos en la región Lima, demostrando una relación significativa e

influencia positiva directa entre las variables. Así mismo, estos resultados se asemejan a Chambilla y Merino, (2018), que demuestra una correlación de 0.720 entre las variables capacitación y calidad de servicio en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zorritos. Es decir, muestra una correlación directa y positiva.

Para el objetivo específico 1: Identificar la influencia de las necesidades de la capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

La necesidad de capacitación ha sido calificada con un 54.2% como regular y relacionada con la calidad de atención al usuario, dio como resultado un coeficiente de correlación de 0.505, indicando una relación moderada entre las necesidades de capacitación y la calidad de atención al usuario. Así mismo, una influencia positiva entre las necesidades de capacitación en la calidad de atención al usuario.

Al realizar la contrastación con otras investigaciones se encuentra similitud con Saldarriaga (2021) que muestra un nivel alto en un 39,8% de incidencia entre la dimensión necesidades de capacitación de la variable capacitación y la variable calidad de atención al usuario en el Hospital Regional II, Jose Alfredo Olavarria-Tumbes. Así mismo se encuentra similitud con Salas (2019) quien muestra una calificación regular en un 59.5% en cuanto a necesidades de capacitación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del call center de la empresa Conecta CMS-Lima. Ello determina una moderada relación entre las variables. E influencia moderada.

Para el objetivo específico 2: Conocer la influencia de un programa de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

El programa de capacitación ha sido calificado con un 51.4% como bueno y relacionado con la calidad de atención al usuario, con un coeficiente de correlación de 0.582, siendo una relación alta entre el programa de capacitación y la calidad de atención al usuario. Así mismo, queda demostrado una influencia positiva moderada.

Al realizar la contrastación con otras investigaciones se difiere con Salas (2019) quien muestra una calificación inadecuada en un 40.5% en cuanto a el programa de desarrollo de personas y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores

del call center de la empresa Conecta CMS-Lima. Ello determina una débil relación entre las variables.

Para el objetivo específico 3: Identificar la influencia de evaluación de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.

Las evaluaciones de las capacitaciones han sido calificadas con regular en un 61.1%, relacionándolo con la calidad de atención al usuario, con un coeficiente de correlación de 0,380, siendo una relación positiva baja entre la evaluación de la capacitación con la calidad de atención al usuario. Así mismo una influencia positiva baja. Quedando demostrado que los sistemas de evaluación de personal aún tienen que mejorarse.

Al realizar la contrastación con otras investigaciones se encuentra similitud con Cortez (2017) quien muestra una relación directa moderada con un coeficiente de correlación de 0.452 entre las variables capacitación y calidad de servicio en el Instituto Nacional de rehabilitación Dra. Rebaza Flores – Perú -Japón.

V. CONCLUSIONES

La capacitación es calificada en un 68.1% como buena, así mismo, la calidad de atención es calificada en un 80.6% como buena, demostrando influencia, positiva y directa entre las variables de estudio, mientras más capacitado se encuentre el personal, mejor será la calidad de atención. Aceptándose con un Rho Spearman de 0,578, alineándose a los nuevos sistemas de formación en base a competencias en el sector público.

La detección de necesidades de formación ha sido calificada como regular con un 54.2% y relacionada con la calidad de atención al usuario con un coeficiente Rho Spearman de 0,505, ello indica que existe una relación positiva e influencia moderada, corroborando que debe emplearse diagnósticos prácticos para identificar las necesidades de formación del colaborador de la DIRESA Tumbes.

El programa de capacitación ha sido aceptado con un 51.4% como bueno y relacionado con la calidad de atención al usuario, con un coeficiente de correlación de 0.582, siendo una relación alta entre el programa de capacitación y la calidad de atención al usuario. Así mismo, queda demostrado una influencia positiva moderada, generalmente si se planifican las acciones de formación en el marco público.

La evaluación de las capacitaciones ha sido calificada como regular en un 61.1%, con un coeficiente de correlación de 0,380, demostrando una relación positiva baja entre la evaluación de la capacitación con la calidad de atención al usuario. Así mismo una influencia positiva baja. Ello implica una deficiente gestión de los sistemas de evaluación de metas e indicadores del personal administrativo.

VI. RECOMENDACIONES

La alta dirección de la dirección regional de salud Tumbes, debe enfocar más recursos en el fortalecimiento de capacidades y habilidades de sus colaboradores, pensando que es un tema álgido y susceptible la salud en nuestra región, priorizando temas que resuelvan los problemas de la población.

Es conveniente que la oficina de recursos humanos, plantee un diagnóstico mucho más efectivo en la detección de necesidades de formación, cada colaborador es distinto y las competencias a mejorar de igual forma, los procesos de mentoring y coaching ayudan mucho en este tipo de fortalecimiento de capacidades.

La planificación de los programas de capacitación es importante para el cumplimiento de objetivos de la entidad, se recomienda a las áreas usuarias realizar sus requerimientos de formación a tiempo y con anticipación para poder canalizar y realizar una programación en el momento deseado.

Se le recomienda al área de recursos humanos realizar un seguimiento a los resultados de la formación en cada área de la DIRESA, con el objetivo de medir resultados y comparar con estadísticas anteriores, para en un futuro acertar con mejores decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abad, A., & Pincay, D. (2014). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Alfonso Siliciceo Aguilar. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal (cuarta edición)*. Mexico: Limusa Noriega.
- Ariza, F., & Ariza, M. (2011). *Información y atención al cliente*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Bohorquez, R. K., & Ballesteros, L. L. (2015). *La Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Castaño, C., Díaz, N., & Lozano, J. (2012). *Manual para la gestión del relacionamiento con los grupos de interés*. Bogotá: EAN - Colección Gerencia e Innovacion Organizacional.
- Chambilla, C. J., & Merino, L. F. (2018). *CAPACITACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ZORRITOS, REGIÓN TUMBES, 2017*. Tumbes. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/319/TESIS%20-%20CHAMBILLA%20Y%20MERINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Congreso de la Republica del Peru. (2013, 13 de julio). *Ley del servicio civil*. Diario oficial el peruano. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/118474-30057>
- Cortez, S. J. (2017). *CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN "DRA. ADRIANA REBAZA FLORES-AMISTAD PERÚJAPÓN"*. Lima-Callao. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3480/CORTEZ_TESIS_DOCTORADO_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cueva, V. (2015). *Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones*. 2015: Pirhua - Universidad de Piura.
- Díaz, R. N. (2018). *CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN CINEPLANET LOS OLIVOS 2018*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24901/Diaz_RN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dueñas, R. M. (2009). *Elaboración de un Programa Integral de Capacitación para el Turismo de Naturaleza*. Villa de Alvares: SEP-Instituto Tecnológico de Colima.
- Durán, C. A. (2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE BALCÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE AMBATO*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Escalante, P. (2015). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA*. Huancayo: Universidad Continental.
- Falconi, J., Altamirano, K., & Sarmiento, W. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa*. Cuenca: Visionario digital.
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad de los procesos*. Lima: Industrial Data.
- Garza, H., Abreu, L., & Garza, E. (2009). *Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico*. México D.F.: International Journal of Good Conscience.
- Guerrero, O. (1997). *Principios de Administración Pública*. Bogotá: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico : McGrillHill.
- Kirkpatrick, D. (2007). *Evaluación de acciones formativas: los cuatro niveles*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

- Lic. Ada Catalina Arista Avilés. (2012). *Estudio de la Percepción de la Capacitación del personal Operario de una Empresa Manufacturera*. Mexico.
- Marchan, L. R. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “Feijoo”. Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “Feijoo”. Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, 2014*. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- MARQUILLO, D. R. (2005). *GESTION DE RECURSOS HUMANOS 2° EDICION*. TRUJILLO.
- Ministerio, V. (1996). *CAPACITACION EN EL SECTOR PUBLICO* . Madrid: Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública .
- Ñahuincopa, P. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel La Hacienda en la Provincia de Angaraes 2015*. Huancayo: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ.
- Osorio, Y., & Zaravia, F. (2017). *Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial*. Huancayo: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.
- Pacheco, J. (2016). *EFICIENCIA DE LA CAPACITACION Y MEJORAMIENTO EN LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS DE LA EPS SEMAPACH S.A. CHINCHA 2015*. ICA: Universidad Autónoma de Ica.
- Palomino, Y., & Mendoza, M. (2019). *Percepción del nivel de calidad de servicio y fidelización en Motors Import S.A.C Ate, Lima, 2018*. Lima: UNIVERSIDAD PERUANA UNION.
- Quispe, M. (2018). *La capacitación en el desempeño laboral de los trabajadores conserjes de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Salas, T. A. (2019). *LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CALL CENTER DE LA EMPRESA CONECTA CMS – SAN ISIDRO, 2019*. Lima. Obtenido de

https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10294/1/Tesis_Capacitaci%C3%B3n_Desempe%C3%B1oLaboral_CallCenter_EmpresaCONECTA%20CMS_San%20Isidro.pdf

Saldarriaga, B. L. (2021). *Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021*. Tumbes .

Sánchez, J. (2008). *Una propuesta conceptual para diferenciar los programas de postgrado profesionalizantes y orientados a la investigación*. Santo Domingo: Ciencia y Sociedad.

Ventura, E. O. (2009). *FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EDUCATIVO TECNOLÓGICO, EN UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL* . Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala .

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Capacitación y desarrollo*. México D.F.: McGrawHill.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿De qué manera influyen las necesidades de la capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022?</p> <p>2. ¿Como es la influencia de un programa de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la evaluación de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la influencia de la capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Identificar la influencia de las necesidades de la capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>Conocer la influencia de un programa de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>Identificar la influencia de la evaluación de capacitación en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H0. La capacitación no influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>H1. La capacitación influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H0. Las necesidades de capacitación no influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>H1. Las necesidades de capacitación influyen en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>H0. Los programas de capacitación no influyen la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>H1. Los programas de capacitación influyen la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>H0. La evaluación de la capacitación no influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p> <p>H1. La evaluación de la capacitación no influye en la calidad de atención al usuario en la Dirección Regional de Salud Tumbes 2022.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Capacitación</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Calidad de Atención usuario</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva-correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental</p> <p>Población</p> <p>72 colaboradores de la Diresa Tumbes, nivel dirección, apoyo y asesoramiento.</p> <p>Muestra</p> <p>72 colaboradores</p>

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02: Cuestionario

“La capacitación y su influencia sobre la calidad de atención al usuario en la Dirección regional de salud Tumbes”.

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la importancia de la capacitación y calidad de atención al usuario en su puesto de trabajo a fin de que la institución pueda elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de capacitación y calidad de atención al usuario a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad.

DATOS GENERALES

EDAD: SEXO:

CONDICIÓN LABORAL:

NOMBRADO(A)

CONTRATADO(A)

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Nota: Totalmente de acuerdo (4), De acuerdo (3), En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1).

CAPACITACION					
N°	NECESIDADES DE CAPACITACION	TOTALMENTE DE ACUERDO 4	DE ACUERDO 3	EN DESACUERDO 2	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1
1	¿Considera usted que las capacitaciones desarrollan el potencial para mejorar sus tareas y servicios?				
2	¿Considera usted que en el contexto en el que usted labora es sumamente cambiante y que influye en el desarrollo, ajuste, adaptación y transformación del potencial humano de su identidad?				
3	¿Considera usted, que la temática de las capacitaciones debería estar acorde a las actividades que se desarrollan dentro de la institución?				
	PROGRAMA DE CAPACITACION	TOTALMENTE DE ACUERDO 4	DE ACUERDO 3	EN DESACUERDO 2	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1

4	¿Considera usted que, para una buena gestión institucional, la DIRESA debería tener un programa de formación para sus colaboradores?				
5	¿Considera usted que el proceso de las capacitaciones sistemáticas que se presentan como un proceso administrativo complejo, contribuye a las metas globales de la organización?				
6	¿Considera usted, que las capacitaciones deberían estar programadas para todos los trabajadores sin distinción, ello permitirá mejorar habilidades y competencias?				
EVALUACION DE LA CAPACITACION		TOTALMENTE DE ACUERDO 4	DE ACUERDO 3	EN DESACUERDO 2	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1
7	¿Considera usted, que la madurez y la expresión son condiciones previas que influyen el aprendizaje en la elaboración de la capacitación y del aprendizaje de las personas que lo reciben?				
8	¿Considera usted, que las capacitaciones deberían ser evaluadas al término de ellos para determinar su objetividad?				
9	¿Considera usted, que las capacitaciones influyen en el desarrollo de habilidades de equipo, fomentando la organización y así poder evaluar mejor el personal?				
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO					
N°	IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS	TOTALMENTE DE ACUERDO 4	DE ACUERDO 3	EN DESACUERDO 2	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1
10	¿Consideras que la atención al usuario debe influir en las expectativas, positivas y notables de satisfacción?				
11	¿Considera usted que para brindar un buen servicio de calidad al usuario debe haber autoestima?				
12	¿La aceptación, la satisfacción y la conformidad son sugerencias que influyen en la calidad de servicio?				
GESTION ADMINISTRATIVA		TOTALMENTE DE ACUERDO 4	DE ACUERDO 3	EN DESACUERDO 2	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1
13	¿Consideras que una buena gestión por parte de los trabajadores en la DIRESA es la imagen positiva de la misma?				
14	¿Considera necesario el establecimiento de metas a cada uno de los trabajadores, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales?				
15	¿Considera usted, que se debería colocar personal competente en cada una de las áreas de la DIRESA, con el objetivo de prestar un mejor servicio de salud a la ciudadanía?				
CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO		TOTALMENTE DE ACUERDO 4	DE ACUERDO 3	EN DESACUERDO 2	TOTALMENTE EN DESACUERDO 1

16	¿Considera usted que evaluar el nivel de reacción es importante porque nos da evaluación valiosa y sugerencia para mejorar futuros programas que influye en el desarrollo del personal?				
17	¿Considera usted que la evaluación del aprendizaje es importante porque mide la efectividad del formador para aumentar los conocimientos y actitudes que influye la mejora de los participantes?				
18	¿Considera usted que el nivel de comportamiento depende del nivel de reacción y aprendizaje para analizar los cambios en el comportamiento del personal de la DIRESA?				

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 03: Alfa de Cronbach

Encuestados	CAPACITACION									CALIDAD ATENCION AL USUARIO									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	68
2	4	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	65
3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	64
4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	64
5	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	62
6	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	60
7	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	59
8	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	58
9	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	66
10	4	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	64
11	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	67
12	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	66
13	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	67
14	4	3	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	66
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
16	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
17	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	66
18	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	67
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69
20	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
	0,00	0,19	0,21	0,55	0,84	0,09	0,00	0,05	0,00	0,35	0,19	0,53	0,13	0,13	0,24	0,00	0,00	0,13	

Sumatoria de varianza de los items	3,61
Varianza de la suma de los items	10,91
k =	20
Alfa de Cronbach	0,7043

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S^2} \right]$$

Donde,
k = El número de ítems
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
 S^2 = Varianza de la suma de los ítems.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach



CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES-PERÚ, 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															x						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	X				



CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES-PERÚ, 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															x						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	X				



CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TUMBES-PERÚ, 2021

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables															x						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																x					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	X				

