

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia,
Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes,
Perú, 2021.

Área de investigación: Ciencias Sociales

Línea de investigación: Políticas y gestión pública y privada

Para optar el título de Licenciado en Administración.

Autora:

Br. Liseth del Carmen Saldarriaga Balladares.

Tumbes, Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Capacitación laboral y satisfacción de usuario de emergencia,
Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes,
Perú, 2021.

Proyecto de tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Garavito Criollo, Richard Augusto.

Presidente

M. Sc. Ramirez Marquina, Luis Alberto.

Secretario

Mg. Guerrero García, Galvani.

Vocal

Tumbes, Perú

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia,
Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes,
Perú, 2021.

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

Br. Saldarriaga Balladares, Liseth Del Carmen.

Ejecutora

Dr. Benavides Medina, Augusto Oswaldo.
Código ORCID: 0000-0002-3017-7945

Asesor

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfrehth.
Código ORCID: 0000-0002-6793-2254

Coasesor



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN A LA BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN: LISETH DEL CARMEN, SALDARRIAGA BALLADARES.

Habiendo verificado y comprobado que la sustentante cuenta con su grado académico de Bachiller en Administración; se inició la defensa del Proyecto de Tesis a las once horas del martes veinticinco de enero de dos mil veintidós se reunieron de manera virtual a través de aplicativo Zoom, los miembros del jurado calificador Mg. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO (**Presidente**); M. Sc. LUIS ALBERTO RAMÍREZ MARQUINA (**Secretario**); Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA (**Vocal**) y Dr. AUGUSTO OSWALDO BENAVIDES MEDINA (**Asesor**), con el propósito de calificar la sustentación del informe final de tesis titulado: "**Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021**", para optar el título de Licenciado en Administración.

Después de formuladas las preguntas por cada uno de los miembros del jurado y absueltas las mismas por los sustentantes se asignó el calificativo de:

MUY BUENA

Siendo las 12: 15 pm, del mismo día se dio por concluido el acto de sustentación, dando a conocer el resultado de acuerdo al Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Tumbes.

Para mayor veracidad de lo manifestado, firmamos la presente en señal de conformidad.

Mg. RICHARD AUGUSTO GARAVITO CRIOLLO
DNI: 00370635
Presidente

M. Sc. LUIS ALBERTO RAMÍREZ MARQUINA
DNI: 40545032
Secretario

Mg. GALVANI GUERRERO GARCÍA
DNI: 45101586
Vocal

Dr. AUGUSTO OSWALDO BENAVIDES MEDINA
DNI: 00227131
Asesor

DEDICATORIA

A nuestro creador, por haberme dado sabiduría y además por guiarme siempre en el camino del éxito. A mis hermanas y a mis padres Francisco Raúl y Aura Andrea por darme fortaleza, educarme y formarme con buenas prácticas fundamentadas en valores y para cristalizar mi objetivo de ser profesional.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Tumbes, por brindarme la oportunidad de superación, a mis profesores y asesores por sus enseñanzas y apoyo para la ejecución de la investigación. A ti mi amor, Yan Pierre por tu apoyo incondicional y motivación para lograr cada una de mis metas. Muchas gracias.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teórico – científicas.....	20
2.2.1. Capacitación laboral	20
2.2.2. Satisfacción del usuario	27
III. MATERIALES Y MÉTODOS	34
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.....	34
3.2. Población, muestra y muestreo	34
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.4. Plan de procesamiento y análisis de información	39
3.5. Hipótesis	40
3.6. Definición de variables	41
3.7. Operacionalización.....	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. Resultados	44
4.2. Discusión	53
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES.....	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
VIII.ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ítems de las dimensiones de la variable de capacitación laboral	44
Tabla 2: Ítems de las dimensiones de la variable de satisfacción del usuario ..	45
Tabla 3: Variables de estudio y dimensiones	45
Tabla 4: Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia.....	46
Tabla 5: Identificar los conocimientos cognoscitivos	47
Tabla 6: Identificar los conocimientos prácticos	48
Tabla 7: Conocer la evaluación de la capacitación.....	49
Tabla 8: Conocer la atención brindada	50
Tabla 9: Conocer el tiempo de atención.....	51
Tabla 10: Conocer la respuesta brindada a los usuarios.....	52
Tabla 11: Conocer la infraestructura de las instalaciones de emergencia	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indicadores porcentuales de capacitación laboral y satisfacción	47
Figura 2: Indicadores porcentuales de los conocimientos cognoscitivos	48
Figura 3: Indicadores porcentuales de los conocimientos prácticos	49
Figura 4: Indicadores porcentuales de la evaluación de la capacitación.....	50
Figura 5: Indicadores porcentuales de la atención brindada	51
Figura 6: Indicadores porcentuales de el tiempo de atención.....	52
Figura 7: Indicadores porcentuales de la respuesta brindada a los usuarios....	53
Figura 8: Indicadores porcentuales de la nfraestructura de las instalaciones ...	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	70
Anexo 2: Matriz de operacionalización	73
Anexo 3: Cuestionario para los trabajadores de emergencia	75
Anexo 4: Cuestionario para los usuarios de emergencia.....	77
Anexo 5: Autorización de ejecución de proyecto tesis.....	79

RESUMEN

El presente trabajo de tesis denominado “Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021” tuvo como objetivo determinar cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, la metodología usada fue descriptiva – no experimental, compuesta por una población muestral de 113 tabajadores del establecimiento de salud y 123 usuarios, se utilizó la técnica de la encuesta a través de dos cuestionarios, el que se aplicó a los trabajadores estuvo compuesto por 15 preguntas y el aplicado a los usuarios constó de 15 preguntas, en ambos se empleó la escala de Likert. El trabajo concluyó que sí se realiza capacitación laboral, sin embargo es necesario incrementar la satisfaccón de los usuarios ya que no se les brinda una atención adecuada por falta de personal y equipos modernos. De acuerdo a la variable de capacitación laboral se muestra que los conocimientos cognoscitivos se relacionados con protocolos de calidad y atención de los usuarios, en relación a los conocimientos prácticos se muestran que son aplicados a través de talleres de especialización y no realiza ningún tipo de evaluación de la capacitación. Con respecto a la variable de satisfacción del usuario se muestra que los trabajadores brindan atención adecuada y dentro el tiempo promedio para poder resolver alguna inquietud, en relación a la respuesta brindada a los usuarios, se muestra que los trabajadores tienen predisposición para ayudarlos a solucionar sus problemas de salud, sin embargo en muchas ocasiones no les transmiten confianza, de acuerdo a la infraestructura los equipos con los que son atendidos los usuarios son antiguos y muchos de ellos están malogrados.

Palabras clave: Capacitación, conocimiento, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

The present thesis work called "Job training and emergency user satisfaction, Regional Hospital II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Peru, 2021" aimed to determine what job training and emergency user satisfaction are like, Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, the methodology used was descriptive - not experimental, composed of a sample population of 113 workers of the health establishment and 123 users, the survey technique was used through two questionnaires, which were applied to workers consisted of 15 questions and the one applied to users consisted of 15 questions, in both the Likert scale was used. The work concluded that if job training is carried out, however, it is necessary to increase the satisfaction of the users since they are not given adequate attention due to the lack of personnel and modern equipment. According to the job training variable, it is shown that cognitive knowledge is related to quality protocols and user care, in relation to practical knowledge it is shown that it is applied through specialization workshops and does not carry out any type of evaluation of training. Regarding the user satisfaction variable, it is shown that workers provide adequate attention and within the average time to be able to resolve any concern, in relation to the response provided to users, it is shown that workers have a predisposition to help them solve their problems. health problems, however, on many occasions they do not convey confidence, according to the infrastructure the equipment with which users are served are old and many of them are damaged.

Keywords: Training, knowledge, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

Los establecimientos de salud de América Latina muestran muchas dificultades que se relacionan con la satisfacción de los usuarios, se observan estos resultados debido a la poca capacitación que reciben los trabajadores; este es el motivo por el cual en la actualidad se están realizando diversas investigaciones y así poder determinar cómo es que los usuarios atendidos en los hospitales perciben la atención que reciben y además conocer si los trabajadores del sector salud son capacitados. En la actualidad este tema es motivo de preocupación, a nivel internacional, nacional y regional ha tomado mayor importancia en los diversos Centros de Salud. Según Ghebreyesus (2017) “El aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles en los establecimientos de salud a nivel mundial, llegan a ser uno de los instrumentos principales para poder satisfacer las crecientes necesidades de la población, además aquellas iniciativas relacionadas con programas de ayuda destinados a obtener mejores resultados y disminuir los obstáculos presentes en los procesos”.

El sector salud en el Perú es un campo muy extenso, por esa razón se encuentra constantemente en evolución y mejora para poder satisfacer las necesidades de la población que cada vez son mucho más exigentes, es por ese motivo que las instituciones de salud deben cumplir con los requerimientos establecidos por la población. En este contexto, en el Hospital de la caridad de San Martín de Porres se considera importante la capacitación y la satisfacción que reciben los usuarios ya que gracias a estos indicadores se obtienen los resultados deseados. Para Arroyo (2019) “Los hospitales peruanos atienden a pacientes con patologías complejas que involucra no sólo un buen trato, calidez y el humanismo en la atención, sino recursos materiales y capacidad real de los

trabajadores para resolver diversos problemas”

Para Correo (2019) “Las supervisiones constantes que se están realizando por parte de la Defensoría del Pueblo hacia los diversos centros de salud de la Región de Tumbes se puede constatar que existen muchas deficiencias en la infraestructura, servicios básicos, ambulancias en mal estado y en la zona rural no se cuenta con radios de comunicación operativos, esto ocasiona que no se pueda atender a toda la población tumbesina que solicita este servicio”

Por este motivo se puede decir que la poca satisfacción de los usuarios del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, se debe a las deficiencias que existen en el centro de salud y por la poca capacitación que reciben los trabajadores, es por esta razón que ambas variables serán estudiadas en el presente trabajo de investigación.

Desde esta perspectiva podemos realizar la siguiente investigación: “Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021”, planteándose como problema general: ¿Cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría?; y sus problemas específicos: 1. ¿Cuáles son los conocimientos cognoscitivos brindados a los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría?, 2. ¿Cuáles son los conocimientos prácticos brindados en la capacitación de los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría?, 3. ¿Cómo es la evaluación de la capacitación brindada a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría?, 4. ¿Cómo es la atención brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría?, 5. ¿Cuál es el tiempo de atención de los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría?, 6. ¿Cómo es la respuesta brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría? y 7. ¿Cómo es la infraestructura de las instalaciones de emergencia

del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría?.

Se realiza el presente trabajo de investigación para poder conocer cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría. Los instrumentos, métodos y técnicas que se utilizarán para la recopilación de datos, permiten captar información confiable y relevante. En la presente investigación se alcanzará como objetivo general: Determinar cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría; que permitirá lograr los objetivos específicos: 1. Identificar los conocimientos cognoscitivos brindados a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, 2. Identificar los conocimientos prácticos brindados en la capacitación de los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, 3. Conocer la evaluación de la capacitación brindada a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, 4. Conocer la atención brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, 5. Identificar el tiempo de atención de los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, 6. Conocer la respuesta brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría y 7. Conocer la infraestructura de las instalaciones de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

El presente trabajo de investigación está estructurado con nueve capítulos, los cuales están organizados de la siguiente manera:

Capítulo I: Información general, contiene información resumida de la presente investigación, tales como el título, datos del asesor, datos de la tesista, tipo de investigación, área y línea de investigación, lugar de ejecución, periodo, costo y financiamiento del proyecto de tesis. Capítulo II: Introducción, es la presentación general de la investigación, contiene el planteamiento del problema que está conformado por la situación problemática, formulación del problema y los objetivos de la investigación. Capítulo III: Revisión de la

literatura, el cual está conformado por los antecedentes y bases teórico – científicas; en este tópico se teorizan la capacitación laboral y satisfacción del usuario, las cuales son variables de estudio del proyecto de tesis. Capítulo IV: Materiales y métodos, se detalla el procedimiento utilizado para la ejecución de la investigación, está constituido por el tipo de estudio, hipótesis, población, muestra y muestreo, además los métodos, técnicas e instrumentos que permiten recolectar datos, el procesamiento y análisis de datos y la operacionalización de variables. Capítulo V: Se describen los resultados obtenidos y la discusión que se realiza de acuerdo a los hallazgos de la investigación. Capítulo VI: Se mencionan las conclusiones, las cuales permiten dar respuesta a los problemas de la investigación y además alcanzar los objetivos en estudio. Capítulo VII: Se muestran las recomendaciones donde se detallan las propuestas de mejora de la investigación. Capítulo VIII: Referencias bibliográficas, donde se precisan a los autores referenciados a través de citas. Capítulo IX: Anexos, donde se adjunta información de soporte a la presente investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

A nivel internacional, nacional y local se han encontrado las siguientes investigaciones que hacen referencia a la importancia de estudio de estas variables:

A nivel internacional

Quintero, Africano & Farías (2018) en su tesis denominada:

“Factores que influyen en la capacitación laboral del Hospital General Universitario Gregorio Marañón” que fue publicada en España, su objetivo general es conocer la influencia de estos factores al momento de brindar capacitación a los trabajadores, los cuales son componentes importantes en el ámbito de salud, por esta razón es indispensable determinar si estos influyen cada vez que se les brinda capacitaciones, es por esta razón que se emplearon diversas técnicas que permitieron dar comprobación al objetivo del presente estudio.

En los resultados obtenidos al realizar la examinación de la situación actual y real del establecimiento de salud, se determinó que los factores que más influyen son: Conocimientos específicos, habilidades prácticas, cuestiones

socio-económicas y la migración de recursos humanos, por ello la capacitación periódica permitirá incrementar sus conocimiento, brindar un buen servicio a los usuarios y lograr resultados positivos.

Respecto a la presente tesis se concluyó que estos factores son fundamentales para determinar su influencia sobre la capacitación laboral, además los conocimientos específicos o cognoscitivos brindados se consideran en el nivel alto ya que permiten llevar a cabo la implementación de un plan de capacitación adecuado en este nosocomio, en el cual se detallen las fechas, lineamientos, participantes y método a utilizar en cada área de trabajo para poder garantizar la periodicidad de esta actividad. También las habilidades prácticas representan un nivel alto debido a que estas permiten ejecutar con éxito los conocimientos brindados durante la capacitación para los usuarios atendidos en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón y para que reciban una buena atención.

Ros (2016) en su tesis titulada:

“Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados en el Hospital General Universitario Morales Meseguer” publicada en Murcia, España, su objetivo general es conocer la relación existente entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios, además identificar cuál es la finalidad del comportamiento y la calidad de vida de los usuarios para poder determinar la estructura dimensional de la investigación.

La metodología de la investigación se desarrolló con un diseño descriptivo de corte transversal, para recolectar los datos se aplicó un formulario que constó de dos bloques, cada uno contó con un instructivo de llenado el cual fue explicado previamente al llenado de la encuesta.

De acuerdo a los resultados obtenidos se considera que el componente de satisfacción representa el nivel alto debido a que se deben establecer

estrategias que permitan brindar un buen servicio a los usuarios de emergencia, teniendo en cuenta sus necesidades, además es importante la disposición de los trabajadores para corregir las dificultades observadas en el sector salud y para poder responder ante cualquier duda o inquietudes que los usuarios puedan tener. En la actualidad se visualiza a menudo la inclusión de las necesidades que los usuarios puedan tener frente a alguna situación. De acuerdo a como ellos valoren la calidad del servicio se deben aplicar aspectos relacionados a su plena satisfacción.

En relación al presente estudio, se concluyó que existe relación entre la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios, por este motivo se debe realizar una evaluación periódica a la satisfacción de los usuarios, a través de la aplicación de encuestas, además es recomendable aplicar cambios para mejorar el servicio en el establecimiento de salud, teniendo en cuenta la opinión de la población para la mejora continua del servicio.

A nivel nacional:

Sifuentes (2016) en su tesis titulada:

“Capacitación laboral y satisfacción del usuario en el Hospital regional docente de Trujillo”, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto la capacitación laboral que reciben los trabajadores. Usando los diversos instrumentos se recogió diversa información relevante para la investigación, la cual es de tipo de estudio descriptivo – correlacional y su diseño es de tipo de estudio descriptivo – correlacional y su diseño es de tipo no experiemetal – transversal, las cuales les permitieron recoger la información sin manipulación alguna y en un sólo momento.

Respecto a los resultados obtenidos se observa que los trabajadores recibieron capacitación continua en los meses de agosto, septiembre y octubre, razón por la cual se obtuvo un nivel alto. La variable de satisfacción tuvo un nivel regular

de acuerdo a lo manifestado por los usuarios, las variables que fueron analizadas contribuyen a evaluar los servicios de salud y la atención brindada, por ello es necesario conocer los acontecimientos más relevantes ocurridos en dicho nosocomio. También se realizó una investigación, cuya finalidad fue conocer la motivación laboral que tienen los trabajadores del Hospital regional docente de Trujillo, con la que se pretende describir acciones que permitan mejorar y lograr la satisfacción en los usuarios.

La presente tesis concluyó en que la satisfacción de los usuarios en relación a la capacitación laboral son variables de mucha importancia para la investigación, además por los usuarios consideran que es importante que los trabajadores del hospital cuenten con los conocimientos necesarios para su plena satisfacción y la opinión que tenga la población en relación a la calidad de atención que reciben los usuarios por parte de los trabajadores del establecimiento de salud. Además se resalta la relación que existe en ambas variables de investigación para garantizar el éxito de los servicios del sector salud.

Piélago (2018) en su tesis titulada:

“Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate”, su objeto fue determinar cuál es la percepción de los trabajadores de esta institución respecto a la capacitación recibida y a su desempeño. La metodología de investigación es de enfoque cuantitativo porque se realizó a través de un procedimiento establecido y de tipo correlacional porque se pretendió conocer el nivel de relación existente entre ambas variables en estudio.

Respecto a los resultados obtenidos se observa que la percepción de los trabajadores es positiva respecto a la capacitación y el desempeño laboral, además si hay programas de capacitación vigentes pero son sólo periódicas, los trabajadores manifestaron que son evaluados durante y al finalizar la

capacitación con la finalidad de unificar sus conocimiento y para que estén prevenidos ante alguna situación fortuita que pueda ocurrir en el nosocomio, además se identificó que no se conocen las necesidades que tienen los usuarios en relación al servicio recibido y en la infraestructura del hospital en mención. En relación al desempeño laboral, se conoció que los trabajadores están desmotivados ya que no existen ningún tipo de premiación o reconocimiento por los resultados que logran.

En la investigación , la autora concluye que la parte directiva del establecimiento de salud debe ejecutar una adecuada selección del personal y capacitar al personal nuevo en las áreas asignadas, esto se lleva a cabo con el objetivo de que el personal cuente con los conocimientos necesarios a cerca de las funciones que realizarán . Además se deben ejecutar programas continuos de capacitación para mejorar su desempeño y lograr la especialización del personal capacitado en beneficio a la institución de salud, también se deben realizar evaluaciones para garantizar la captación de la información, para medir su desempeño y poder ejecutar medidas correctivas para mejorar su aprendizaje.

A nivel local

Nole y Dios (2018) es su tesis titulada:

“Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes”, su objetivo general fue conocer la influencia de estos factores en la satisfacción de los usuarios, los cuales son componentes importantes al momento de la atención en el ámbito de salud, motivo por el cual se emplearon diversas técnicas para recolectar información relevante a la investigación, las cuales ayudaron a evidenciar el objetivo de investigación. Respecto a la metodología, se emplearon varios métodos estadísticos que han apoyado a representar los datos obtenidos en la presente

investigación, además permitieron analizar la situación actual del establecimiento de salud.

Respecto a los resultados obtenidos, se observa que los factores que más influyen son: Atención, tiempo de atención, comunicación, infraestructura y sociabilidad, por ello la satisfacción de los usuarios es indispensable para el buen funcionamiento del establecimiento de salud y lograr resultados positivos.

Respecto a la presente tesis se concluyó que estos factores son fundamentales para determinar su influencia en la satisfacción de los usuarios, la atención recibida representa el nivel bajo de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, debido a que los trabajadores al momento de la atención no les brindan confianza, seguridad y empatía; por lo tanto, a mejores condiciones de atención, el nivel de satisfacción de los usuarios incrementará. También el tiempo de atención representa el nivel bajo ya que al momento de la consulta, los usuarios son atendidos rápidamente y los trabajadores no muestran interés por mejorar su salud, además no les proporcionan buena información respecto a las dudas o inquietudes que puedan tener. Además consideran que la comunicación es un componente primordial al momento de su atención para que puedan proporcionarle buena información respecto a las dudas o inquietudes que puedan tener y el componente infraestructura representa un nivel bajo ya que los usuarios manifestaron que las instalaciones y los equipos con los que ellos fueron atendidos muestran una apariencia antigua y desactualizados.

2.2. Bases teórico – científicas

2.2.1. Capacitación laboral

Según Cejas (2017) “es una actividad ordenada y permanente, se implementa con la finalidad de que se obtengan resultados de calidad, desempeño excelente y que el trabajador cuente con un perfil adecuado para que se adapte a las del puesto de trabajo”. (p.122).

La capacitación es un proceso de cambio con la cual le permitirá al recurso humano de la empresa transformarse en trabajadores capaces para desarrollar y cumplir responsabilidades. Para verificar la efectividad de la capacitación los supervisores o personal de la alta dirección deben insistir en la evaluación constante de las actividades. Capacitar a los trabajadores en una empresa va mucho más allá que dar cursos ya que la finalidad principal es lograr que ellos se encuentren en condiciones óptimas para hacer todo lo que requieren de manera eficiente garantizando su crecimiento independientemente del ámbito en que trabajan.

Antes de realizar una capacitación dentro de la empresa, Laos (2015) sugiere que se debe planear la siguiente interrogante básica: ¿qué se desea o es necesario cambiar?, esto contribuye a elevar la calidad la vida, aumentar la productividad, obtener mayores competencias en las funciones, entre otras. Para poder evaluar con objetividad el estado real de estos indicadores es necesario el uso de procedimientos y materiales. (p. 234)

Es preciso resaltar que si se carece de una medición objetiva del escenario actual de la empresa será imposible diagnosticar que actividades encaminaron a perfeccionar o dañar la situación porque estas por permitirán establecer mecanismos de mejora en caso sea necesario.

Flores (2016) establece que la capacitación es “un proceso a través del cual las empresas se encargan de preparar a los trabajadores con la finalidad de que ellos puedan desempeñar sus funciones adecuadamente para que se logren los objetivos establecidos” (p.102).

Objetivos de la capacitación

Para Sotomayor (2016) Se considera que “las empresas realizan capacitaciones a sus trabajadores con la finalidad de alcanzar objetivos, tales como los que se mencionan a continuación” (p. 182). Adiestrar al recurso humano con el que se cuenta para garantizar el desempeño adecuado en el cumplimiento de sus funciones en cualquier puesto de trabajo que se encuentren, ya sea ahora o a futuro.

- Brindar mejores oportunidades de desarrollo y progreso para los trabajadores, tanto en las funciones simples como en las complejas que llevan a cabo dentro de su puesto de trabajo y además para que puedan enfrentar situaciones poco comunes.
- Convencer al personal de mejorar su actitud para crear un ambiente de trabajo agradable, con el propósito de aumentar su motivación y desempeño dentro de la empresa y para que estos resultados se muestren en su entorno.

Propósitos de la capacitación

Para Socorro (2015) señala “que de acuerdo a sus experiencias vividas en el ámbito laboral sugiere siete propósitos que se deben lograr con la capacitación”, los cuales son los siguientes:

1. *Establecer, publicar y reforzar los valores de la organización:* el cumplimiento de este objetivo dependerá del cumplimiento de diversas acciones, por esta razón es inevitable que los valores de la

organización tengan un nivel alto de sensibilidad, conciencia y reforzamiento.

2. *Clarificar, ayudar y agrupar los cambios organizacionales:* en la actualidad se han llevado a cabo investigaciones relacionadas a la vida organizacional , dando como efecto que la actitud del personal que ha recibido capacitaciones cambia claramente ya que cumple con efectividad sus funciones dentro del área de trabajo asignada.
3. *Aumentar el nivel de desarrollo empresarial:* para llevar a cabo su cumplimiento, es necesario conocer al personal que presenta niveles bajos de desempeño, actitudes o conocimientos para poder ejecutar acciones que permitan mejorar estos niveles y así no se vean perjudicados los trabajadores ni la empresa. Además es necesario evaluar a los nuevos trabajadores y a los antiguos para garantizar buenos niveles de motivación y desempeño inherentes a su puesto de trabajo.
4. *Solucionar inconvenientes empresariales:* este propósito permite que la parte directiva de la empresa conozca y enfrente que el objetivo principal de las empresas es alcanzar niveles altos de desempeño y excelencia empresarial. También es importante que identifiquen las áreas de trabajo que presenten mayores inconvenientes para poder ser solucionados de manera rápida y efectiva, sin embargo es importante recalcar que la capacitación continua a los trabajadores es una técnica importante para solucionar diversas dificultades que se puedan presentar.
5. *Capacitar para un impulso:* planear el progreso y desarrollo de una vida empresarial son actividades que estimulan al personal para que se desempeñen de manera eficiente en su puesto de trabajo, esta experiencia se concentra en el uso de métodos y técnicas de capacitación que ayudan en el cumplimiento de políticas de progreso empresarial.

6. *Colocación de los nuevos trabajadores:* la primera opinión que tengan los trabajadores nuevos de la empresa depende de la comprensión de la historia, misión, visión, valores, instalaciones, funcionamiento y las perspectivas que tengan los altos directivos en relación a los trabajadores, estas variables impactan de manera permanente en los niveles del desempeño del personal y en la productividad de la empresa.
7. *Renovar la comprensión del personal:* este nuevo desafío es especialmente para la parte directiva de la empresa, debido a que de ellos depende lograr el éxito de la empresa, para ello es necesario actualizar constantemente el conocimiento, habilidades y destrezas de los trabajadores. Además son ellos los encargados de estar alerta ante las innovaciones tecnológicas o nuevos mecanismos que aparezcan en el mercado, los cuales permitirán cumplir con las actividades establecidas por la organización.

Contenido de la capacitación

Según Chiavenato (2015) establece “que el contenido que debe tener la capacitación incluye cuatro factores de cambio en la conducta de los trabajadores”, estos son los siguientes:

- *Transmisión de contenido:* la información que se debe comunicar con el personal debe relacionarse al puesto de trabajo asignado ya que les permitirá lograr mejores niveles de productividad, desempeño y desarrollo de sus capacidades. También es necesario que conozcan información relevante de los productos y/o servicios que brinde la empresa, además de las reglas, objetivos y políticas empresariales establecidas.
- *Mejora de sus capacidades y destrezas:* debe incluir el perfeccionamiento de las capacidades y conocimientos que se relacionan con las actividades que ejecuta el personal de la empresa,

es decir, que es un aprendizaje que se debe orientar a mejorar las funciones que se dependen de forma directa de las labores del puesto de trabajo.

- *Progreso o modificación de capacidades:* se busca que el personal modifiquen sus capacidades y actitudes negativas y cambiarlas en positivas para que favorezca su desarrollo competitivo, también se pretende aumentar el nivel de motivación que tiene el personal. Este progreso implica adquirir nuevas habilidades que se relacionen con los consumidores.
- *Mejora de conocimientos:* seleccionar el mejor método de capacitación es fundamental ya que de esa decisión depende incrementar la información en el trabajador para que este pueda emitir su opinión y ayuden a lograr el éxito planeado al momento de ejecutar las funciones establecidas.

Dimensiones de la capacitación

Para Ruiz (2013) el contenido de la capacitación debe poseer las siguientes dimensiones para garantizar su éxito:

1. *Conocimientos cognoscitivos:* es aquel proceso que está relacionado con la adquisición de conocimientos teóricos a través de la información percibida en el ambiente y del aprendizaje. Además se debe hacer un análisis del desempeño de los trabajadores ya que se pretende incrementar los conocimientos y actitudes que ellos deben poseer para que se puedan desenvolver de forma adecuada al momento de cumplir con sus tareas.

Esta dimensión hace referencia a los métodos y acciones que se orienten a mejorar e incrementar el desempeño, eficacia de capacidades y las funciones que tendrán que realizar los trabajadores en el ámbito laboral. Según el autor, existen tres indicadores:

- Conocimientos específicos: se refiere a la capacidad de adquirir y aplicar información o conocimientos relacionados a un tema central. Es la habilidad que posee una persona para aplicar principios, métodos o ideas sobre un área específica de conocimientos teóricos. Se refiere a la actitud del personal para poder conocer y articular acciones que se relacionen con las actividades que cumplen en el área de trabajo asignada.
 - Conocimientos en atención al usuario: son aquellas habilidades de comunicación, organización, trabajo en equipo, empatía, etc. que deben poseer los encargados de atención al usuario para lograr una buena interacción con los clientes. Además se debe poseer la capacidad de escucha activa para poder realizar un trabajo metódico y ordenado.
 - Conocimientos de protocolos de calidad: es la capacidad que deben poseer los trabajadores de una empresa para adquirir como conocimientos a un conjunto de procedimientos que están destinados a garantizar la buena atención de los usuarios y las características que tienen los productos o servicio brindados, de acuerdo al criterio de la empresa o a los estándares del cliente.
2. Conocimientos prácticos: se refiere al conocimiento que está relacionado con la capacidad de realizar alguna actividad o hacer una acción con la plena seguridad de conocer el procedimiento a seguir.

El conocimiento práctico se obtiene cuando la persona posee las destrezas necesarias para llevar a cabo una acción, la persona va adquiriendo o aprendiendo este conocimiento con la práctica. Hace referencia a la capacidad que desarrollan los trabajadores para obtener nuevos conocimientos y habilidades a través de la práctica con la finalidad de mejorar su desempeño, estos nuevos conocimientos deben poseer los trabajadores para saber qué hacer

durante situaciones poco comunes. Está relacionado con el siguiente indicador:

- Adiestramiento: es un proceso organizado que permite desarrollar en una persona los conocimientos, habilidades y destrezas requeridas para desempeñar de forma adecuada sus funciones en el puesto de trabajo. La adquisición de este conocimiento nos hace capaz de ponerlos en práctica en todo momento ya que la repetición hará que los resultados sean positivos.
3. Evaluación de la capacitación: es un procedimiento continuo que determina los resultados de la capacitación, es necesario identificar los niveles de productividad de los trabajadores después de ejecutar algún programa de capacitación en la empresa.

Esta dimensión hace mención a que es necesario que el personal de la empresa conozca sus funciones, teniendo en cuenta los niveles de satisfacción establecidos por la organización, además es importante identificar a las áreas que soliciten mayor atención por la parte directiva de la empresa. Desde esa perspectiva se analizarán los niveles de eficiencia y eficacia de los trabajadores al momento de desempeñarse en el puesto de trabajo asignado, logrando así el éxito de la empresa. El autor señala los siguientes indicadores:

- Evaluaciones recurrentes: es aquella evaluación continua que se les realiza a los trabajadores durante todo el proceso de capacitación, se formulan preguntas teóricas y prácticas del tema desarrollado, además se evalúa a los participantes para verificar la adquisición de los conocimientos brindados.
- Evaluaciones finales: hace referencia a aquella evaluación que se realiza al final de la capacitación, con la finalidad de comprobar los conocimientos adquiridos para que los trabajadores los pongan en

práctica.

- **Reforzamiento:** es el proceso con el que se busca incrementar los conocimientos brindados durante la capacitación, a través del cual se facilita la práctica de la información brindada.

Tipos de capacitación

Realizar capacitaciones dentro de las empresas es compromiso que asume el jefe del departamento de Recursos Humanos, pero antes se debe diagnosticar que tipo de capacitación se aplicará de acuerdo a las necesidades, para Ruiz (2013) establece que los tipos de capacitación se detallan a continuación:

- *Capacitación preparatoria:* este tipo de capacitación se ejecuta con la finalidad de informar a los trabajadores sobre los cambios futuros que puedan ocurrir en el entorno empresarial, además para informar sobre aquellos acontecimientos que pueden ocurrir y así el personal se encuentre preparado ante cualquier situación fortuita.
- *Capacitación correctora:* este tipo de capacitación se utiliza para proporcionar algún recurso rápido de solución de problemas que se han dado a conocer por el personal de la empresa y así poder mejorar su rendimiento dentro del área de trabajo asignado.
- *Capacitación predictiva:* este tipo de capacitación es ejecutado con la finalidad de mejorar el rendimiento y productividad de los trabajadores, evitando así que la empresa se vea perjudicada por el deterioro de la eficiencia en las actividades desempeñadas.

2.2.2. Satisfacción del usuario

Para Dutka y Mazia (2014) establecen “que actualmente este término se define como los deseos y aspiraciones del usuario, aquellas necesidades y perspectivas que ellos tienen, se prioriza al consumidor ya que son ellos quienes compran los productos o servicios de acuerdo al precio y adquieren cantidades que ellos necesiten satisfaciendo sus necesidades y deseos de la forma más adecuada”.

Este término se relaciona con diferentes técnicas y metodologías, desde la determinación de variables que intervienen en las operaciones de realización de la satisfacción hasta el estudio de los resultados de este procedimiento. Las investigaciones realizadas principalmente incluyen el estudio de características que tendrán los bienes, tanto de sus atributos, el importe y las emociones que este provoca en la población.

Para Kramer (2016) señala que “las personas puedan cumplir sus deseos o gustos, así como también que ellos puedan saciar las necesidades o apetitos que tengan. También define el término de cliente o usuario como la persona que usa con frecuencia los bienes o servicios que ofrece la empresa o un profesional”.

Para Setó (2016) “La satisfacción del usuario es uno de los elementos fundamentales de la calidad total que debe brindar la empresa al establecer sus expectativas, lineamientos y exigencias de rendimiento” (p.164).

En la actualidad, las organizaciones se alarman por tener consumidores satisfechos ya que esto les permitirá aumentar bienes y utilidades así como también reducirán los gastos operativos en los que se incida, esto ayuda a que las organización pueda desarrollarse en el mercado en el que se localiza ya que se convertirá más competitiva, seguridad de ello son todos las investigaciones realizadas acerca de este tema y por medir los niveles de satisfacción, estas investigaciones les facilitan la toma de

decisiones y controlar los rendimientos deseados por las empresas.

Importancia de la satisfacción del usuario

Para Ramos (2015) la satisfacción del usuario en el entorno de las empresas “es importante porque se basa en que si un cliente queda satisfecho con los productos adquiridos proporcionará ingresos, de igual forma esta satisfacción se traducirá en un activo debido a que regresará a adquirir el bien o servicio y brindará una apreciación positiva acerca de la empresa” (p.198). Por el contrario, si el consumidor no queda satisfecho con el servicio o producto adquirido hará comentarios negativos de la empresa y si su insatisfacción alcanza el nivel más bajo optará por cambiar de empresa con la finalidad de adquirir productos que se ajusten a sus necesidades.

Como bien sabemos para las empresas es de suma importancia contar con usuarios satisfechos pero este no es el objetivo final que tienen ya que para ellos son importantes varios elementos para ingresos económicos superior a lo esperado, los cuales serán superiores si se logra fidelizar a los usuarios, cuando se consiga una estrecha relación entre retención de consumidos y los beneficios que ellos les otorguen a las empresas se podrá conocer que comportamiento de los consumidores va en función de las expectativas que ellos tienen la cual los ayudará a evaluar de forma negativa o positiva el resultado. Según este autor hay dos formas en las que la intención de compra puede afectar a la satisfacción de los consumidores, estas son:

- *Usuario satisfecho:* se refiere a que más dominante esté el grado de satisfacción en los clientes, se disminuirá la incertidumbre en dependencia a las consecuencias que se lograrán por la compra de un producto.

- *Dominio de la satisfacción en el propósito de adquisición:* hace referencia a que si el cliente se encuentra satisfecho le reconocerá estimar las consecuencias obtenidas a través de la adquisición del bien y/o servicio.
- *Cliente satisfecho desconoce a la competencia:* por este motivo las organizaciones logran un escenario en el entorno que se conservará gracias al tiempo por el cual tenga a sus consumidores satisfechos.

Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

Según Ramos (2015) para lograr los beneficios de la satisfacción de los clientes, dependerá de las dimensiones que se mencionan a continuación:

1. *Atención:* son acciones implementadas para la atención directa y para mejorar la experiencia que viven los clientes cuando se relacionan con una empresa. Involucra diversos factores que permitirán brindar una buena atención antes, durante y después del procedimiento de obtención de un bien, la asistencia al momento de la atención se brindará según las características de la personalidad de los cliente. Además se realiza para lograr la satisfacción de los usuarios y con sus necesidades cubiertas, la aplicación de una estrategia de atención dependerá de la interacción con los clientes. Incluye el siguiente indicador:
 - Pautas de calidad: son aquellas instrucciones brindadas a los trabajadores durante el proceso de atención de los clientes, es decir, se indica a detalle la realización de una actividad determinada para lograr la satisfacción de los usuarios. Además es poseer el conjunto de procedimientos, comportamientos y pautas de atención de manera normalizada y controlada que contribuirá en la satisfacción de los usuarios atendidos.

2. *Tiempo*: hace referencia al periodo determinado en el que se realiza una actividad o se brinda atención de los clientes durante el proceso de compra y además es la magnitud que transcurre de igual manera para todas las acciones. Se utiliza para medir la duración o separación de uno o más acontecimientos, permitiendo poder ordenarlos en una secuencia y así poder determinar si ocurren o no en simultáneo. El autor señala el siguiente indicador:

- Tiempo de atención: es la cantidad de tiempo concentrado en una persona durante el proceso de compra o en una actividad para poder distraerse, está relacionada con la capacidad de concentrarse y poder mantener la atención en un tarea crucial para el logro de ciertos objetivos. Además es fundamental brindarle al cliente un tiempo de atención adecuado ya que él podrá realizar todas las consultas respecto al bien o servicio para su compra.

3. *Respuesta*: es una actividad que permite eliminar las dudas o inquietudes frente a una situación o problema, además permite acceder a diversos beneficios ya que con la comunicación se podrá realizar un diálogo espontáneo entre el trabajador y el cliente. Con la respuesta se logra la satisfacción de una duda ante una pregunta, éstas son necesarias para acceder un determinado beneficio. Incluye el siguiente indicador:

- Asertividad y empatía: son aquellas habilidades sociales que poseen las personas, permitiéndoles tener un mejor trato con los demás y así crear lazos. Poner en práctica éste indicador, permite establecer relaciones saludables y una mejor convivencia con los demás.

4. *Infraestructura*: es el conjunto de elementos o recursos materiales necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un determinado lugar pueda ser utilizado, una infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como

necesarios para que una empresa pueda funcionar correctamente o para una actividad de desarrolle efectivamente. Según el autor, se incluye el siguiente indicador:

- Maquinaria y equipo: son aquellos instrumentos destinados al proceso de producción de bienes y servicios, son parte fundamental de este proceso ya que de estos dependerá que el producto resulte estar en óptimas condiciones y satisfacer a los clientes.

Niveles de la satisfacción de los usuarios

Para Salomé (2018) la satisfacción de los usuarios hace referencia a aquellas expectativas y requerimientos que han sido cumplidos por las empresas al momento de la adquisición de un bien o servicio, razón por la cual los clientes experimentan diversos niveles. Según el autor existen tres niveles de satisfacción los cuales son los siguientes:

- *Nivel alto:* Se produce cuando la atención y desempeño de los trabajadores excede las expectativas del cliente, este nivel es cambiante y puede ser modificado por diversas situaciones que pasa el consumidor y por la buena de atención en el servicio. Además esto sucede cuando el cliente tiene una buena experiencia en la empresa y los trabajadores cuentan con los conocimientos suficientes ya que la interacción que pueda existir con los clientes influye en la percepción.
- *Nivel medio:* Se produce cuando el desempeño de los trabajadores al momento de la atención cumple las expectativas de los clientes, sin embargo ellos no son completamente satisfechos ya que intervienen factores tales como la satisfacción de deseos y necesidades, experiencia, conocimientos y comunicación ya que estos afectan de forma directa o indirectamente a los clientes.

- *Nivel bajo:* Se produce cuando el desempeño percibido al momento de la atención de los usuarios no cumple las expectativas de los clientes, ya que los trabajadores no cuentan con los conocimientos suficientes del bien o servicio que está buscando el cliente.

Dependiendo del nivel de satisfacción de los clientes Bans (2016), señala que es necesario identificar el nivel de cercanía que tengan respecto a una marca o sociedad ya que el usuario que tiene un nivel alto de satisfacción se mantendrá siempre leal, cuando un cliente tiene un nivel medio de satisfacción es porque los trabajadores no cumplen completamente sus expectativas y cambian de una empresa a otra ya que no son leales, en cambio, los clientes de nivel bajo no tienen preferencias con ninguna empresa ya que ninguna cumple sus expectativas y requerimientos. Es por esta razón que las organizaciones avisgadas siempre pretenden consentir y satisfacer a los usuarios.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

Tipo de investigación

El presente estudio fue carácter de tipo descriptivo, porque tuvo como finalidad determinar, identificar, describir y dar a conocer cómo es la capacitación laboral y la satisfacción de los usuarios del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

Diseño de investigación

Este proyecto tuvo como diseño de investigación no experimental porque se observaron acontecimientos tal como se muestran en su contexto natural para después poder describirlo, así mismo el proyecto fue de tipo transversal porque los datos fueron recolectados en un determinado momento, se describieron las variables y se analizaron en un tiempo único.

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

La presente investigación tuvo como población objetivo a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, para su valoración se tomó en cuenta el tiempo de una semana, el área en mención se encuentra agrupada por departamentos, los cuales son: Pediatría con 37 trabajadores, cirugía con 32 trabajadores, ginecología con 23 trabajadores, medicina general con 16 trabajadores y la Unidad de Cuidados Intensivos con 5 trabajadores.

Además se evaluaron a aquellos usuarios que fueron atendidos en el área de emergencia del establecimiento de salud, durante la misma semana laborable que fue evaluada, el área en mención está agrupada por los siguientes departamentos: Pediatría atendió a 41 usuarios, cirugía 96 usuarios, ginecología 61 usuarios, medicina general 163 usuarios y la Unidad de Cuidados Intensivos atendió a 1 usuario.

Muestra

En la presente investigación para conocer la muestra, se tuvo en cuenta el registro de trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, debido a que cada departamento de atención a los usuarios fue evaluada durante la misma semana laborable, teniendo como un total de 113 trabajadores y es una cantidad pequeña.

Sin embargo, de acuerdo al registro de los usuarios atendidos, el cual fue brindado por el personal autorizado de dicho nosocomio, se atendió durante la semana evaluada a un total de 362 usuarios en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, debido a que sufrieron algún acontecimiento casual, para determinar el tamaño de la muestra de los usuarios, se aplicará la siguiente fórmula que es para población finita:

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

Dónde:

N: 362 usuarios atendidos en una semana.

Z: 1.96 valor “Z” normal estándar al 95 % de confianza.

p: Probabilidad de éxito al 0.50

q: 1 – p Probabilidad de fracaso al 0.50

e: Tolerancia de error al 5 %

Aplicación de la fórmula

$$n = \frac{1.96^2 (0.50)(0.50)(362)}{(362 - 1)(0.05)^2 + 1.96^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 186,625$$

Se ajusta si:

$$\frac{n}{N} > E$$

Dónde:

n: 186, 625 muestra inicial

N: 362 población

Aplicación de la fórmula

$$\frac{186, 625}{362} = 0,5155$$

Y 0,52 es mayor que 0,05 en tal sentido se debe ajustar la muestra.

Ajuste de la fórmula:

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n-1}{N}}$$

Dónde:

n_o: Muestra ajustada

n: 186, 625 muestra inicial

N: 362 población

Aplicación de la fórmula:

$$n_o = \frac{186,625}{1 + \frac{186,625 - 1}{362}}$$

$$n_o = 123,365 \longrightarrow n_o = 123$$

Muestreo

Para la presente investigación, el muestreo fue parte importante debido a que se tomó en cuenta al total de personas que trabajaron durante la semana evaluada, lo cual equivale a 113 trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

Respecto a la atención de los usuarios, tomé en cuenta a las 123 atenciones que se brindaron en el turno de la mañana y de tarde en todos los departamentos del área de emergencia del establecimiento de salud en mención.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

Para la investigación se hizo uso de los siguientes métodos:

- Descriptivo: permitió realizar el diagnóstico de las variables de estudio, para luego describir cómo el desarrollo de la capacitación permite la satisfacción del usuario de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.
- Inductivo: se recogieron datos importantes respecto a los acontecimientos ocurridos con las variables de estudio que fueron estudiadas en la presente investigación.
- Analítico: a través de los datos e información encontrada en la investigación, se ha hecho un estudio detallado respecto a la problemática identificada.

- Aplicada: se aplicaron todos los datos e información reunida para el avance de esta investigación, además para resolver molestias que dependan de la capacitación y satisfacción de los usuarios de emergencia del centro de salud en mención.

Técnicas

Para el desarrollo de la investigación, se hizo uso de las siguientes técnicas de recolección de datos:

- Entrevista: a través del uso de esta técnica se pretendió recabar datos que sean importantes para realizar el análisis de las variables en estudio, la cual fue utilizada al momento de aplicar el cuestionario a los trabajadores y a los usuarios atendidos en emergencia ya que ellos iban emitiendo su opinión de acuerdo a cada pregunta.
- Observación: se observará la infraestructura y equipos con los que cuenta dicho nosocomio para poder evaluar si se encuentran en buenas condiciones, además se verificará la atención que se le brinda a cada usuario y obtener información relevante para la presente investigación.
- Encuestas: la información necesaria se recopiló por medio de la aplicación de éstas encuestas, con las que se pretende adquirir datos relevantes para la investigación, que esté relacionada con la capacitación y satisfacción de los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría. Las encuestas fueron aplicadas a una muestra de 113 trabajadores de emergencia que constan de 15 preguntas y las que fueron aplicadas a una muestra de 123 usuarios constan de 15 preguntas, en ambas encuestas se utilizó la Escala de Likert: De Acuerdo (DA) = 3; Indeciso (I) = 2; En Desacuerdo (ED) = 1, como resultado tenemos que el puntaje máximo fue de 45 puntos y el mínimo de 15 puntos, que fueron distribuidos equitativamente en tres niveles.

Instrumentos de recolección de datos

En el desarrollo de la investigación se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos:

- **Diálogo:** al momento de la aplicación de los cuestionarios, iba dialogando con los trabajadores y los usuarios para obtener información relevante para la investigación y así conocer un poco más respecto a la capacitación y a la atención que reciben los usuarios del área de emergencia, ellos manifestaron que el centro de salud no cuenta con recursos materiales en óptimas condiciones y esto es indispensable al momento de su atención.
- **Cuestionarios:** se elaboró y aplicó un conjunto de preguntas consignadas para los trabajadores y usuarios del área de emergencia, las cuales fueron realizadas teniendo en cuenta el trabajo de investigación “Capacitación del talento humano y calidad del servicio de consultorio externo del Hospital Regional de Tumbes II - 2” del año 2015, con el objetivo de conseguir datos e información importante de las variables de estudio.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de información

En el presente estudio se utilizaron las técnicas de recolección de datos antes mencionadas para adquirir datos e información importante y así poder realizar el análisis de las variables en estudio.

La investigación hizo uso de información brindada por los responsables del área de emergencia, además se consiguió información respecto a la cantidad de usuarios atendidos y trabajadores que laboraron dentro de la semana evaluada.

Después se aplicaron las encuestas correspondientes, la variable de capacitación laboral se midió a través de un cuestionario que estuvo conformado por preguntas, aplicándose a una muestra de 113 trabajadores, empleándose la Escala de Likert: De Acuerdo (DA) = 3; Indeciso (I) = 2; En Desacuerdo (ED) = 1, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 45 puntos y el mínimo de 15 puntos, que fueron distribuidos equitativamente en tres niveles y la variable de satisfacción del usuario se midió a través de la aplicación encuestas que estuvo conformada por 15 preguntas, empleándose la Escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3; Indeciso (I) = 2; En desacuerdo (ED) = 1; aplicándose a una muestra de 123 usuarios atendidos en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 45 puntos y el mínimo de 15 puntos, que fueron distribuidos equitativamente en tres niveles. Obtenida la información necesaria, se procesaron las respuestas brindadas a través de tablas y gráficos que fueron elaborados en Microsoft Excel, además se utilizó la estadística descriptiva, la cual permitió analizar los datos obtenidos de los encuestados sobre la capacitación laboral y la satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría

Respecto a los datos obtenidos, se realizaron tablas y figuras con su respectiva interpretación en la que se mostró información relevante. En la discusión se analizaron los resultados obtenidos, la cual brindó información valiosa para elaborar las conclusiones y recomendaciones, que permitieron dar respuesta al problema formulado y contrastar el objetivo establecido de determinar cómo es la capacitación laboral y la satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

3.5. Hipótesis

La investigadora decide no formular hipótesis, por ser una investigación de tipo descriptiva. Según Hernández (2014) “Cabe comentar que no en todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis o que éstas son afirmaciones más generales”.

3.6. Definición de variables

Definición conceptual

Variable 01: Capacitación laboral:

Según Pico (2012) señala “que es la técnica principal para la ejecución y correcta gestión de los Recursos Humanos, se basa principalmente en establecer actividades planeadas e identificar aquellas necesidades que tienen los trabajadores de una empresa, al realizar las capacitaciones se busca optimizar y aumentar los conocimientos teóricos y prácticos, destrezas y habilidades del personal actual o nuevo”(p. 136).

Dimensiones:

1. Conocimientos cognoscitivos.
2. Conocimientos prácticos.
3. Evaluación de la capacitación.

Variable 02: Satisfacción del usuario:

Para Bustamante & Órdenes (2015) establece “que es un sentimiento de bienestar obtenido a través de la satisfacción de una necesidad o del gusto que tiene una persona, está en relación a una respuesta apropiada según el usuario después de la realización de una consulta, incertidumbre o queja, además de sentirse satisfecho con el producto o servicio adquirido”(p. 213).

Dimensiones:

1. Atención.
2. Tiempo.
3. Respuesta.
4. Infraestructura.

Definición práctica

Variable 01: Capacitación laboral:

Cómo es la capacitación de los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

La variable de capacitación laboral se midió por medio de sus indicadores: Conocimientos cognoscitivos, conocimientos prácticos y evaluación de la capacitación, teniendo en cuenta su contenido se hizo uso de la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario con 15 preguntas, empleándose la Escala de Likert: De Acuerdo (DA) = 3; Indeciso (I) = 2; En Desacuerdo (ED) = 1, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 45 puntos y el mínimo de 15 puntos, que fueron distribuidos equitativamente en tres niveles, aplicándose a una muestra de 113 trabajadores del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

Tabla 1: Ítems de las dimensiones de la variable de capacitación laboral.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Conocimientos cognoscitivos	Conocimientos específicos.	1,2,3,4,5
	Conocimientos en atención al usuario.	
	Conocimientos de protocolos de calidad.	
Conocimientos prácticos	Adiestramiento.	6,7,8,9
	Evaluaciones recurrentes.	
Evaluación de la capacitación	Evaluaciones finales	10,11,12,13
	Reforzamientos	

Variable 02: Satisfacción del usuario:

Cómo es la satisfacción de los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

La variable de satisfacción del usuario se midió por medio de sus indicadores, los cuales son: Atención, tiempo, respuesta e infraestructura,

teniendo en cuenta su contenido se empleó la técnica de la encuesta usando como instrumento un cuestionario, el cual estuvo conformado por 15 preguntas, empleándose la Escala de Likert: De acuerdo (DA) = 3; Indeciso (I) = 2; En desacuerdo (ED) = 1; aplicándose a una muestra de 123 usuarios atendidos, como resultado tenemos que el puntaje máximo sería de 45 puntos y el mínimo de 15 puntos, que fueron distribuidos equitativamente en tres niveles.

Tabla 2: Ítems de las dimensiones de la variable de satisfacción del usuario.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Atención	Pautas de calidad	14,15, 16,17
Tiempo	Tiempo de atención	18,19,20,21
Respuesta	Asertividad y empatía	22,23,24,25,26,
Infraestructura	Maquinaria y equipo	27,28,29,30

3.7. Operacionalización

Tabla 3: Variables de estudio y dimensiones

VARIABLES	DIMENSIONES
Capacitación laboral	D.1 – Conocimientos cognoscitivos.
	D.2 – Conocimientos prácticos.
	D.3 – Evaluación de la capacitación.
Satisfacción del usuario	D.1 – Atención.
	D.2 – Tiempo.
	D.3 – Respuesta.
	D.4 – Infraestructura.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 4: La capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia.

Nivel	Puntos	Capacitación laboral		Satisfacción del usuario	
		N	%	N	%
Alto	35 a 45	45	39,8%	39	31,7%
Medio	25 a 34	42	37,2%	53	43,1%
Bajo	15 a 24	26	23,0%	31	25,2%
Total		113	100,0%	123	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

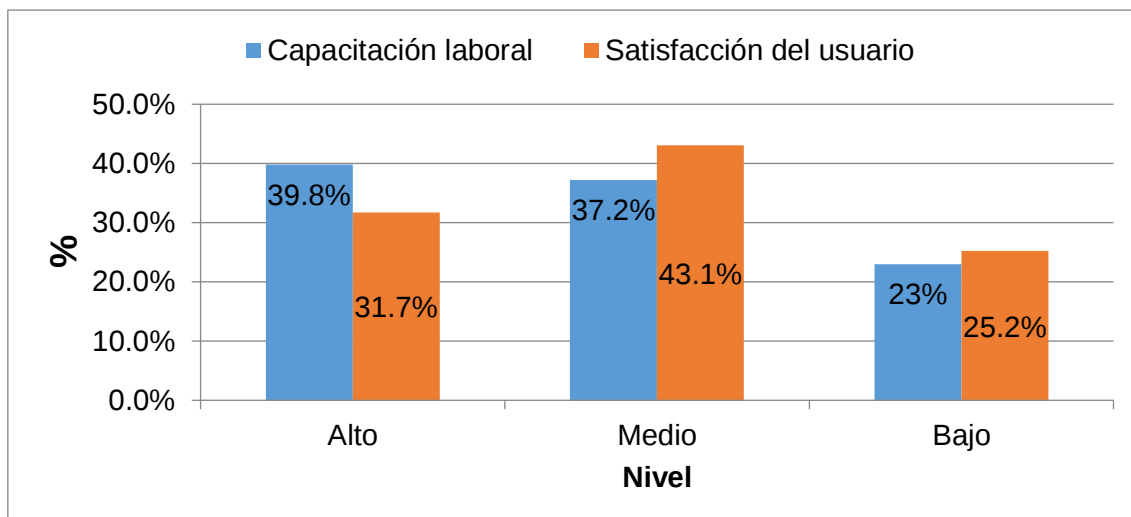


Figura 1: Indicadores porcentuales de capacitación laboral y satisfacción del usuario.

Fuente: Encuestas aplicadas

La capacitación laboral tiene como respuestas de nivel alto con el 39,8% de trabajadores encuestados, un 37,2% para el nivel medio y un 23,0% para el nivel bajo, para la variable de satisfacción del usuario encontramos un 43,1% de nivel medio, seguido con un 31,7% de las respuestas para el nivel alto y para el nivel bajo un 25,2% de las encuestas aplicadas a los usuarios del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría. Lo cual muestra que los trabajadores tienen un nivel alto de capacitación laboral y un nivel medio respecto a la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia de dicho nosocomio.

Para el objetivo específico 01: Identificar los conocimientos cognoscitivos brindados a los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 5: Identificar los conocimientos cognoscitivos.

Nivel	Puntos	Conocimientos cognoscitivos	
		N	%
Alto	35 a 45	48	42,5%
Medio	25 a 34	41	36,3 %
Bajo	15 a 24	24	21,2%
Total		113	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas.

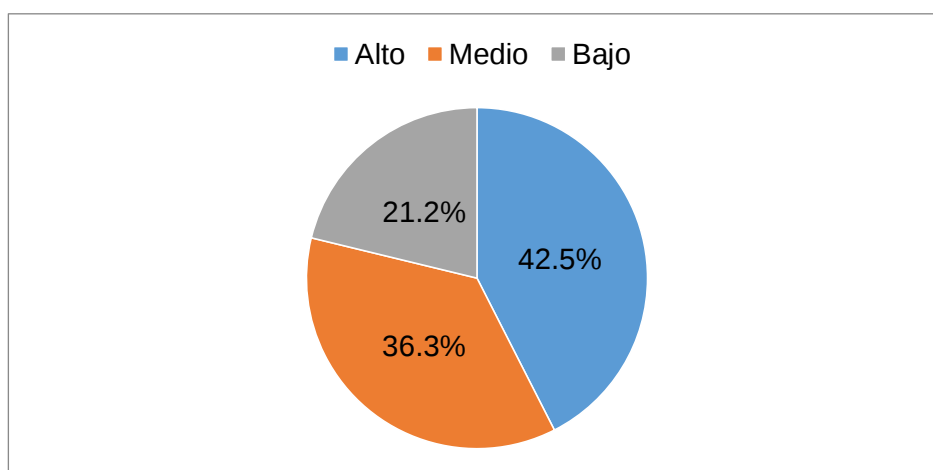


Figura 2: Indicadores porcentuales de los conocimientos cognoscitivos.
Fuente: Encuestas aplicadas.

Los resultados obtenidos en la investigación para la variable capacitación laboral, nos revelan que los conocimientos cognoscitivos (conocimientos teóricos relacionados a su especialidad y a otras especialidades) que se les brinda a los trabajadores de emergencia representan un nivel alto con el 42,5%, para el nivel medio 36,3% y un 21,2% para el nivel bajo, de acuerdo a las encuestas aplicadas.

Para el objetivo específico 02: Identificar los conocimientos prácticos brindados en la capacitación de los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 6: Identificar los conocimientos prácticos.

Nivel	Puntos	Conocimientos prácticos	
		N	%
Alto	35 a 45	59	52,2%
Medio	25 a 34	28	24,8%
Bajo	15 a 24	26	23,0%
Total		113	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

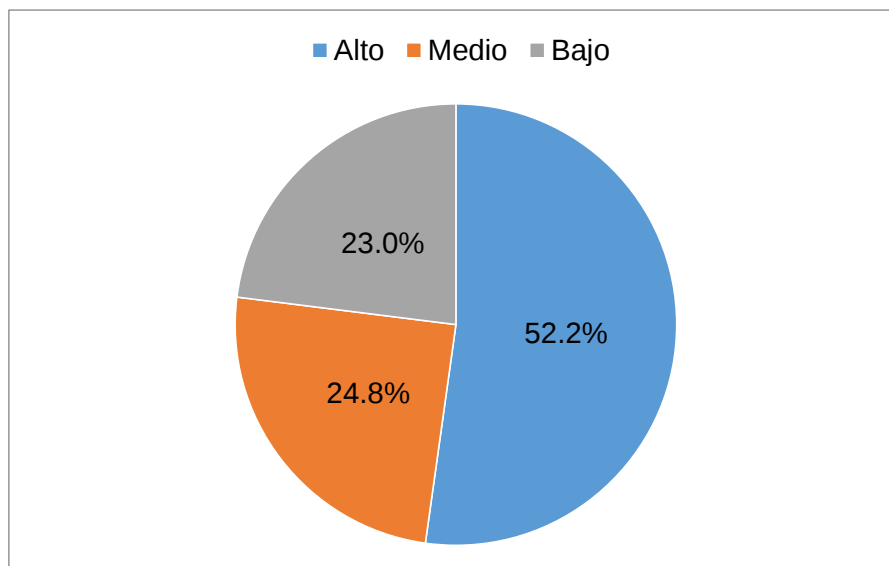


Figura 3: Indicadores porcentuales de los conocimientos prácticos

Fuente: Encuestas aplicadas.

Del total de trabajadores encuestados del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, respecto a los conocimientos prácticos (conocimientos prácticos relacionados a su especialidad y a otras especialidades) que se les brinda a los trabajadores en las capacitaciones, tiene como respuestas para el nivel alto con 52,2% de los encuestados, un 24,8% para el nivel medio y un 23,0% para el nivel bajo, respecto a los resultados obtenidos.

Para el objetivo específico 03: Conocer la evaluación de la capacitación brindada a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 7: Conocer la evaluación de la capacitación.

Nivel	Puntos	Evaluación de la capacitación	
		N	%
Alto	35 a 45	36	31,9%
Medio	25 a 34	28	24,8%
Bajo	15 a 24	49	43,4%
Total		113	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

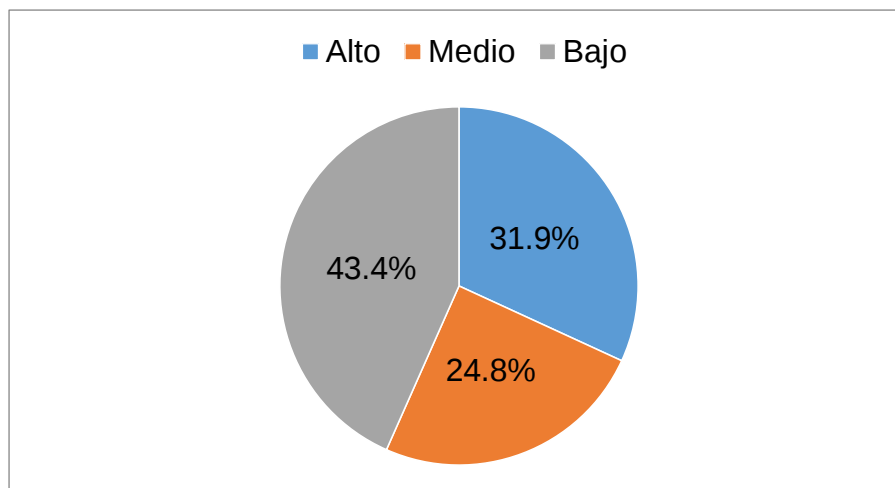


Figura 4: Indicadores porcentuales de la evaluación de la capacitación.

Fuente: Encuestas aplicadas

Respecto a la evaluación de la capacitación brindada a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, del total de encuestados, representa para el nivel bajo un 43,4%, para el nivel alto 31,9% y un 24,8% para el nivel medio acorde a los resultados alcanzados en la presente investigación, los cuales reflejan que los trabajadores no son evaluados durante ni después de la capacitación.

Para el objetivo específico 04: Conocer la atención brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 8: Conocer la atención brindada.

Nivel	Puntos	Atención	
		N	%
Alto	35 a 45	60	48,8%
Medio	25 a 34	34	27,6%
Bajo	15 a 24	29	23,6%
Total		123	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

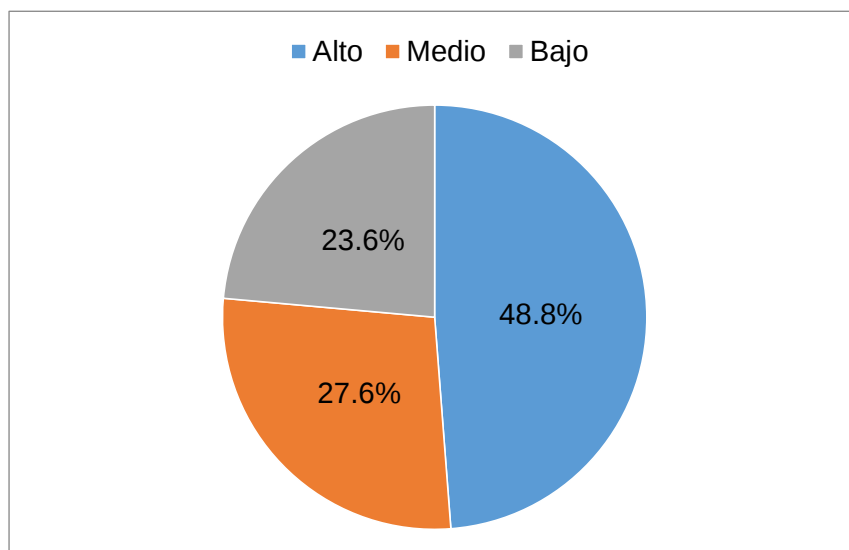


Figura 5: Indicadores porcentuales de la atención brindada.

Fuente: Encuestas aplicadas

Con respecto a los resultados logrados en la presente investigación para la variable de satisfacción de los usuarios de emergencia, nos muestran que la atención recibida representan un nivel alto con el 48,8%, para el nivel medio 27,6% y un 23,6% para el nivel bajo, de acuerdo a las encuestas aplicadas.

Para el objetivo específico 05: Identificar el tiempo de atención de los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 9: Identificar el tiempo de atención.

Nivel	Puntos	Tiempo	
		N	%
Alto	35 a 45	47	38,2%
Medio	25 a 34	41	33,3%
Bajo	15 a 24	35	28,5%
Total		123	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

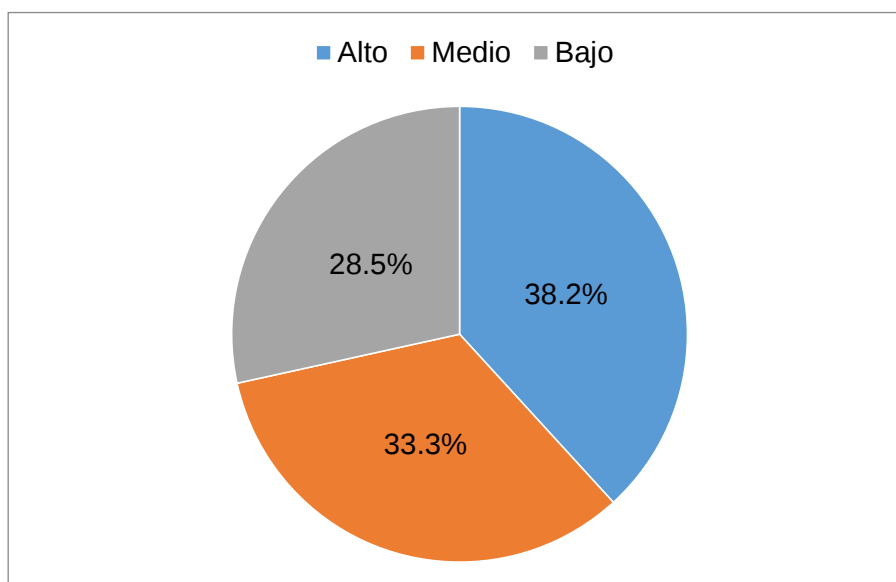


Figura 6: Indicadores porcentuales del tiempo de atención.

Fuente: Encuestas aplicadas

Del total de usuarios encuestados atendidos en el área de emergencia del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría respecto al tiempo de atención, se obtuvo como respuestas para el nivel alto con el 38,2% de los entrevistados, un 33,3% para el nivel medio y un 28,5% para el nivel bajo, respecto a los resultados obtenidos en la investigación.

Para el objetivo específico 06: Conocer la respuesta brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 10: Conocer la respuesta brindada a los usuarios.

Nivel	Puntos	Respuesta	
		N	%
Alto	35 a 45	41	33,3%
Medio	25 a 34	60	48,8%
Bajo	15 a 24	22	17,9%
Total		123	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

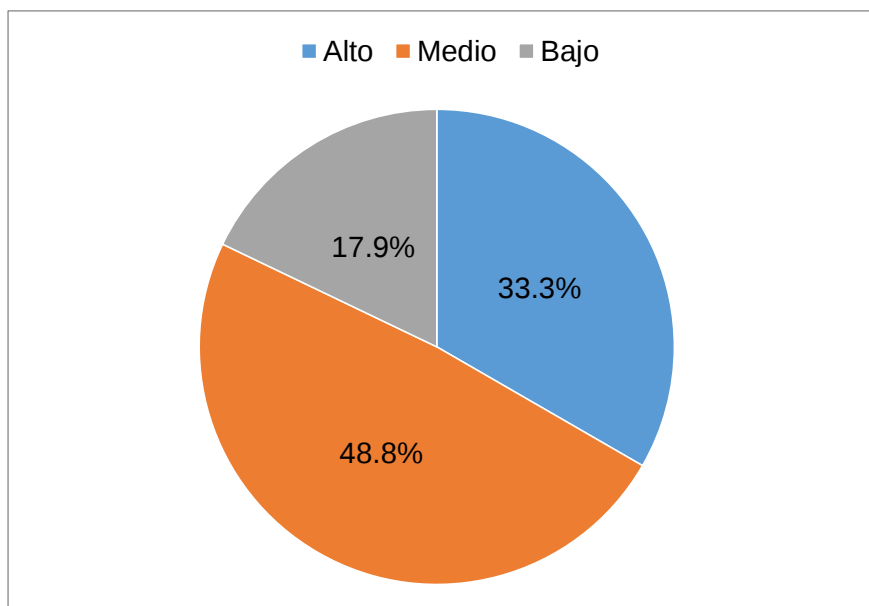


Figura 7: Indicadores porcentuales de la respuesta brindada.

Fuente: Encuestas aplicadas

Respecto a la respuesta brindada a los usuarios de emergencia al momento de su atención en el Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, del total de encuestados, representa para el nivel medio un 48,8%, para el nivel alto 33,3% y un 17,9% para el nivel bajo conforme a los resultados alcanzados en la investigación.

Para el objetivo específico 07: Conocer la infraestructura de las instalaciones de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 11: Conocer la infraestructura de las instalaciones de emergencia.

Nivel	Puntos	Infraestructura	
		N	%
Alto	35 a 45	33	26,8%
Medio	25 a 34	42	34,2%
Bajo	15 a 24	48	39,0%
Total		123	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas

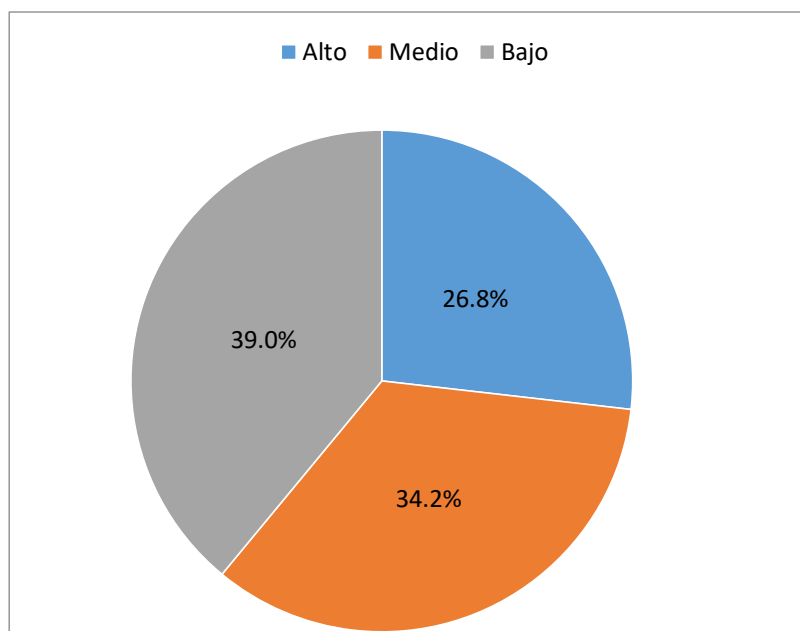


Figura 08: Indicadores porcentuales de la infraestructura de las instalaciones

Fuente: Encuestas aplicadas

Se observa que del total de usuarios encuestados, se obtuvo como respuestas para el nivel bajo con el 39,0% de los encuestados, un 34,2% para el nivel medio y un 26,8% para el nivel alto, respecto a los resultados obtenidos en la investigación.

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

El estudio de la capacitación laboral es un tema muy relevante en la satisfacción del usuario debido a que el trabajador al poseer los conocimientos necesarios de su puesto de trabajo, podrá brindar buena atención a los usuarios y de calidad, lo que permitirá lograr e incrementar su satisfacción. La capacitación laboral estuvo representada en un nivel alto con el 39,8% de las respuestas y para la variable de satisfacción del usuario encontramos de nivel medio con 43,1% de las respuestas brindadas por los usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría; estas cifras porcentuales se sitúan a mejorar la satisfacción de los usuarios. Según Sifuentes (2016) en su tesis titulada “Capacitación laboral y satisfacción del usuario en el Hospital regional docente de Trujillo”, de los resultados obtenidos se observa que los trabajadores reciben capacitación continua por tanto se obtuvo un nivel alto y la satisfacción que se les ofrece a los usuarios obtuvo un nivel regular, ellos consideran que es importante que los trabajadores del hospital cuentan con los conocimientos necesarios para su plena satisfacción, ambas variables son importantes debido a que permitirá analizar los servicios de salud y calidad de atención que se le ofrece a la población. En este enfoque (Alles, 2015) establece que se tiene que tener en cuenta que la capacitación laboral es una actividad ordenada y dinámica con lo cual le brindará al personal convertirse en trabajadores competentes para desenvolverse y desempeñar sus funciones, estos conocimientos permiten incrementar la satisfacción de los usuarios a través de la calidad de servicio que se le brinda a los consumidores. En conclusión, los trabajadores del área de emergencia si reciben capacitaciones, sin embargo es necesario incrementar la satisfacción de los usuarios ya que no se les brinda una atención adecuada por la falta de personal y porque los equipos con los que atienden a los usuarios son antiguos y no brindan buen diagnóstico.

Existe coincidencias significativas entre los resultados de la investigación realizada en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría con las realizadas en el Hospital regional docente de Trujillo.

Para el objetivo específico 01: Identificar los conocimientos cognoscitivos brindados a los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación para la variable capacitación laboral, nos manifiestan que los conocimientos cognoscitivos brindados a los trabajadores de emergencia representan un nivel alto con el 42,5% de acuerdo a las respuestas brindadas por los trabajadores de emergencia del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría; estas cifras porcentuales se orientan a que el establecimiento al momento de la capacitación les brinda a los trabajadores conocimientos cognoscitivos referentes a protocolos de calidad, atención y seguridad de los usuarios, los cuales son necesarios para que ellos puedan desempeñarse de manera adecuada en el área de emergencia. Para Quintero, Africano & Farías (2018) en su tesis titulada “Factores que influyen en la capacitación laboral del Hospital General Universitario Gregorio Marañón” publicada en España, manifiesta que los conocimientos específicos o cognoscitivos brindados se consideran dentro del nivel alto ya que permiten llevar a cabo la implementación de un plan de capacitación adecuado en este nosocomio, en el cual se especifique cada área de trabajo para ratificar la regularidad de esta actividad y no se dé sólo cuando se descubra una oportunidad o cuando haya algún acontecimiento de emergencia. Al respecto Ruiz (2013) es aquel proceso relacionado con la adquisición de conocimientos teóricos, además se debe hacer un análisis del desempeño de los trabajadores ya que se pretende incrementar los conocimientos y actitudes que ellos deben poseer para que se puedan desenvolver de forma adecuada al momento de cumplir con sus tareas.

Los resultados de la investigación realizada en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría tiene similitudes con los resultados del trabajo realizado en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón” publicada de España.

Para el objetivo específico 02: Identificar los conocimientos prácticos brindados en la capacitación de los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

El estudio de la variable capacitación laboral nos muestran que los conocimientos prácticos brindados a los trabajadores de emergencia representan un nivel alto con el 52,2% de acuerdo a las respuestas brindadas por los trabajadores de emergencia del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría; estas cifras muestran que el establecimiento al momento de la capacitación sí les brinda adiestramiento necesario para poner en práctica los conocimientos relacionados a protocolos de calidad, atención y seguridad de los usuarios, los cuales son aplicados a través de talleres de especialización, con la finalidad de que los trabajadores puedan desempeñarse de manera adecuada en el área de emergencia. De acuerdo a Quintero, Africano & Farías (2018) en su tesis titulada “Factores que influyen en la capacitación laboral del Hospital General Universitario Gregorio Marañón” publicada en España, establece que las habilidades prácticas representan un nivel alto debido a que permiten ejecutar con éxito los conocimientos brindados durante la capacitación para que los usuarios atendidos en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón reciban una buena atención. En este enfoque Socorro (2015) señala que se obtiene cuando la persona posee destrezas necesarias para llevar a cabo una acción, una persona va adquiriendo o aprendiendo este conocimiento con la práctica. Además estos nuevos conocimientos deben poseer los trabajadores para saber qué hacer durante situaciones poco comunes.

Existen similitudes entre los resultados de la investigación realizada en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría con las realizadas en el Hospital General Universitario Gregorio Marañón” de España.

Para el objetivo específico 03: Conocer la evaluación de la capacitación brindada a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Los resultados de la investigación respecto a la evaluación de la capacitación brindada a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, representa para el nivel bajo un 43,4%, estas cifras porcentuales son muy preocupantes porque se refleja que las capacitaciones brindadas no son evaluadas por parte del personal responsable del establecimiento de salud. Para Piélagó (2018) en su tesis titulada “Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital de Huaycán de Ate”, establece que el personal coordinador realiza evaluaciones constantemente para calcular el aprendizaje de los trabajadores con respecto a su desempeño laboral y así poder ejecutar medidas correctivas frente a algún problema, esta actividad ayudará a diagnosticar de forma eficiente las mejoras en el capacitación laboral que están relacionadas con el desempeño del personal. De acuerdo a este enfoque Waney (2018) señala que es un procedimiento ordenado y metódico que determina los resultados específicos y generales de la capacitación, con la estimación se busca estudiar cuánto ha mejorado el grado del desempeño del personal después de utilizar la capacitación al personal de la empresa e identificar a los trabajadores que realizan sus responsabilidades de acuerdo al nivel satisfactorio concreto por la empresa, además se conocerá el nivel de eficacia con el que se desenvolverán las actividades, permitiendo aumentar los niveles de producción y rentabilidad.

Los resultados de la investigación realizada en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, tiene diferencias con los resultados obtenidos en la investigación del Hospital de Huaycán de Ate.

Para el objetivo específico 04: Conocer la atención brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Los resultados de la investigación para la variable de satisfacción de los usuarios nos muestran que la atención recibida al momento que fueron atendidos en emergencia, representan un nivel alto con el 48,8%, de acuerdo a las respuestas brindadas por los usuarios del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría; estas cifras porcentuales nos muestran que la atención brindada a los usuarios dicho establecimiento es adecuada ya que reciben buen trato, los trabajadores han sido minuciosos al momento de su revisión y porque han mostrado interés en la mejora de la salud de los usuarios. Para Nole y Dios (2018) en su tesis titulada: “Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes”, señalan que los trabajadores no les brindan confianza, seguridad y empatía a los usuarios al momento de su atención, razón por la cual representan un nivel bajo; además constituye un elemento principal porque permite evaluar los servicios de salud y atención de calidad que se les ofrece a los usuarios, por lo tanto, a mejores condiciones de atención, el nivel de satisfacción de los usuarios incrementará. En este enfoque Salome (2018) señala que son acciones implementadas para la atención directa y para mejorar la experiencia que viven los clientes cuando se relacionan con una empresa. Involucra diversos factores que permitirán brindar una buena atención antes, durante y después del procedimiento de adquisición de un bien, el servicio de atención se brindará según las características de la personalidad del cliente y se realiza para lograr su satisfacción.

Existe diferencias entre los resultados de la investigación realizada en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría con las realizadas en el Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez.

Para el objetivo específico 05: Identificar el tiempo de atención de los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Los resultados de la investigación respecto al tiempo de atención de los usuarios de emergencia del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, representa para el nivel alto un 38,2%, estas cifras porcentuales reflejan que los usuarios si han sido atendidos dentro del tiempo de atención promedio, el cual es entre 20 o 30 minutos aproximadamente (dependiendo del tipo de emergencia) para su revisión, atención y diagnóstico, además los trabajadores se toman el tiempo para que puedan brindarle información adecuada y precisa respecto a las dudas o inquietudes que los usuarios puedan tener, ya que ellos consideran que es primordial que el personal cuente con los conocimientos necesarios y oportunos al momento de su atención. Según Nole y Dios (2018) en su tesis titulada: “Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes”, manifiestan que el tiempo de atención es un factor primordial en la presente investigación, sin embargo, al momento de la consulta, los usuarios son revisados rápidamente y muchas veces no les realizan un buen diagnóstico, además los trabajadores no muestran interés por mejorar su salud y no les proporcionan buena información respecto a las inquietudes que ellos puedan tener, y por consiguiente representa un nivel bajo. Al respecto Band (2014) señala que es la cantidad de tiempo concentrado en una persona durante el proceso de compra o en una actividad para poder distraerse, está relacionada con la capacidad de concentrarse y poder mantener la atención en un tarea crucial para el logro de ciertos objetivos. Además es fundamental brindarle al cliente un tiempo de atención adecuado ya que él podrá realizar todas las consultas respecto al bien o servicio para su compra.

Los resultados de la investigación realizada en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, tiene diferencias con los resultados obtenidos en la investigación del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez.

Para el objetivo específico 06: Conocer la respuesta brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Los resultados de la investigación respecto a la respuesta brindada a los usuarios de emergencia, representan un nivel medio con el 48,8% de los usuarios encuestados y atendidos en el Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría; estas cifras muestran que los trabajadores de emergencia les brindan una buena respuesta a los usuarios ya que poseen conocimientos necesarios para indicar respeto a sus inquietudes, sin embargo ellos manifiestan que algunos de los trabajadores no les transmiten confianza ya que la gran parte de personal asistencial son internistas. Según Ros (2016) en su tesis titulada “Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados en el Hospital General Universitario Morales Meseguer” publicada en Murcia, España, manifiesta que el componente de satisfacción representa un nivel alto debido a que pueden implantar habilidades y tácticas que se alineen a ofrecer un buen servicio a los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades que han manifestado, además los trabajadores muestran disposición para remediar los problemas de salud que sufren los usuarios y para responder ante cualquier duda que ellos puedan tener. Se observa con frecuencia en esta institución la inclusión de los usuarios respecto a una ambiente como parte principal del control de calidad. De acuerdo a este enfoque Díaz (2015) establece es una actividad que permite eliminar las dudas o inquietudes frente a una situación o problema, además permite acceder a diversos beneficios ya que con la comunicación se podrá realizar un diálogo espontáneo entre el trabajador y el cliente. Con la respuesta se logra la satisfacción de una duda ante una pregunta, éstas son necesarias para acceder un determinado beneficio.

Existen similitudes entre los resultados de la investigación realizada en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría con las realizadas en el Hospital General Universitario Morales Meseguer publicada en Murcia, España.

Para el objetivo específico 07: Conocer la infraestructura de las instalaciones de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

Los resultados de la investigación por la variable de satisfacción de los usuarios nos revelan que la infraestructura de las instalaciones de emergencia, representan un nivel bajo con el 39,0%, de acuerdo a las respuestas brindadas por los usuarios del Hospital regional II - 2 José Alfredo Mendoza Olavarría; se reflejan estas cifras porcentuales ya que los usuarios manifestaron que las instalaciones de emergencia no son visualmente atractivas, además los equipos con los que fueron atendidos son antiguos y muchos de ellos están malogrados. Según Nole y Dios (2018) en su tesis titulada: “Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez, Tumbes”, establecen que el componente infraestructura representa un nivel bajo ya que los usuarios manifestaron que las instalaciones y los equipos con los que ellos fueron atendidos muestran una apariencia antigua y desactualizada. De acuerdo a este enfoque Blanco (2018) establece que es el conjunto de compendios o servicios que están considerados como importantes para que una empresa pueda marchar correctamente o para que una acción se ejecute de forma efectiva.

Existen coincidencias significativas entre los resultados de la investigación realizada en el Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría con las realizadas en el Hospital Carlos Alberto Cortez Jiménez.

V. CONCLUSIONES

1. La capacitación laboral que se les brinda a los trabajadores Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría es adecuada debido a que reciben conocimientos necesarios para que se puedan desempeñarse de forma correcta en el área de emergencia y así brindar una buena atención, situándose dentro del nivel alto. Sin embargo, la satisfacción de los usuarios se debe mejorar porque se establece dentro del nivel medio debido a la falta de personal y la gran parte de los equipos con los que son evaluados los usuarios no se encuentran en buenas condiciones.
2. Los conocimientos cognoscitivos brindados a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría son protocolos de calidad, atención y seguridad de los usuarios, contribuyendo a mejorar el desempeño de los trabajadores, situándose dentro del nivel alto.
3. Los conocimientos prácticos otorgados a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría son protocolos de calidad, atención y seguridad de los usuarios, los cuales son aplicados a través de talleres de especialización que pretenden incrementar las competencias laborales de los trabajadores y para que puedan solucionar algún inconveniente suscitado en el área de emergencia de dicha institución, estableciéndose en el nivel alto.
4. La evaluación de la capacitación que se les brinda a los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, se sitúa dentro del nivel bajo debido a que el personal responsable de las capacitaciones no realiza ningún tipo de evaluación, razón por la cual no se puede comprobar que los

trabajadores hayan adquirido conocimientos necesarios durante las capacitaciones.

5. La atención brindada a los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría es adecuada, situándose dentro del nivel alto debido a que los trabajadores les han brindado a los usuarios un buen trato, buena atención y porque han mostrado interés en la mejora de su salud al realizar una revisión minuciosa para su diagnóstico,
6. Los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría han sido atendidos dentro del tiempo de atención promedio, el cual es entre 20 o 30 minutos aproximadamente (dependiendo del tipo de emergencia) para su respectiva revisión, atención y diagnóstico preciso durante su consulta, logrando que se ubique dentro del nivel alto, además porque los trabajadores se toman el tiempo necesario para poder resolver alguna inquietud y asimismo brindarles información relevante respecto a su problema de salud.
7. La respuesta brindada a los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría es correcta y se sitúa en el nivel medio ya que los trabajadores durante la consulta muestran predisposición ayudarlos a solucionar sus problemas de salud y les brindan atención individualizada, sin embargo en muchas ocasiones gran parte de los trabajadores no les transmiten confianza porque son internista y no tienen una especialización.
8. La infraestructura de las instalaciones de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría se establece dentro del nivel bajo debido a que los equipos con los que son atendidos los usuarios son antiguos y muchos de ellos están malogrados, provocando que no se brinde un diagnóstico preciso y además las instalaciones no son visualmente atractivas.

VI. RECOMENDACIONES

1. El director del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría debe gestionar mayor presupuesto para la contratación de personal con experiencia y compra de nuevos equipos, logrando brindar una buena atención y plena satisfacción de los usuarios.
2. Los altos directivos deben considerar como política institucional la implementación de un programa de capacitación cognoscitivo, el cual permitirá que el personal cuente con los conocimientos necesarios para afrontar cualquier emergencia suscitada en el nosocomio.
3. La institución debe implementar un plan estructurado de capacitación práctica, para que los trabajadores estén preparados respecto a diferentes circunstancias que se puedan presentar y así puedan responder de manera correcta.
4. Se debe aplicar evaluaciones durante y al finalizar las capacitaciones además implementar un programa de evaluaciones periódicas para constatar que el personal ha adquirido los conocimientos y así garantizar una buena atención a los usuarios.
5. El personal de emergencia deben seguir siendo minucioso durante la atención de los usuarios y continuar mostrando interés para solucionar sus problemas de salud.
6. Los trabajadores de emergencia deben continuar atendiendo a los usuarios dentro del tiempo promedio de atención y resolver las inquietudes que ellos puedan tener para mejorar su calidad de vida.
7. Durante las guardias los diversos servicios de emergencia deben contar con un especialista, un enfermero y un internista para que así durante su atención, los usuarios se sientan seguros con su diagnóstico.

8. Elaborar y ejecutar un proyecto de remodelación de la infraestructura del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, garantizando que las atenciones brindadas se realicen de forma correcta y así lograr la plena satisfacción de los usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles Trosino, J. C. (2015). *El ABC del administrador la capacitación y tambien del capacitador* . México: Panorama.
- Arroyo Hernández, H. (2019). *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*. Perú: Instituto Nacional de Salud.
- Band, W. A. (2014). *Creación del valor : Clave de la gestión competitiva*. Diaz de santos S.A.
- Blanco Juaréz, R. (2018). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano*. México: Pearson.
- Cejas Martínez, M. (2014). *La capacitación laboral: Alcances y perspectivas en tiempos complejos*. Chile: Pahuén.
- Correo. (16 de Noviembre de 2019). *Persisten deficiencias en el sector salud en Tumbes*. Diario el Correo. <https://diariocorreo.pe/edicion tumbes/persisten-deficiencias-en-el-sector-salud-en-tumbes-923728/?ref=dcr>
- Diaz Fernández, J. M. (2015). *Atención básica al cliente*. Colombia: CEP
- Dutka Goodman, J. & Mazia Buendía, P. (2014). *Atención estratégica al cliente*. Argentina: Pluma digital.
- Flores Estrada, M. (2016). *Administración de la capacitación*. México: McGraw-Hill .
- Ghebreyesus, T. A. (2017). *Informe sobre resultados a la OMS*. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA71/A71_28-sp.pdf
- Hernández Sampieri, R. (2014) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

- Kramer Santiago, A. (2016). *Déjese de vender y conecte con sus clientes*. Argentina: Grapo Patria.
- Laos Gálvez, M. (2015). *El proceso de la capacitación laboral*. España: Ediciones gestión.
- Niria Quintero, Nelly Africano, & Elsis Faría. (2018). *Factores que influyen en la capacitación laboral del Hospital General Universitario Gregorio Marañón*. file:///C:/Users/franco%20navarro/Downloads/Dialnet-Clima-2573481%20(1).pdf
- Nole Vargas, W. A., & Dios Anticon, D. J. (2018). *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital Carlos Alberto Cortéz Jimenez, Tumbes*. [Tesis de licenciado en administración], Universidad Nacional de Tumbes] <https://core.ac.uk/download/pdf/354972823.pdf>.
- Piélago Fraga, E. (2018). *Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Pi%C3%A9lago%20Fraga,%20Evelyn%20Roc%C3%ADo>
- Ramos Estrada, M. (2015). *Administración de la atención a los clientes*. México: McGraw-Hill .
- Ros Gálvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis de Escuela internacional de Doctorado, Universidad Católica de Murcia] <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruiz Otero, E. (2013). *Gestión de recursos humanos* . España: McGraw - Hill.
- Salomé Guerrero, T. (2018). *Calidad de servicio como elemento diferenciador en una empresa*. Chile: Recrea libros.
- Setó Pamies, D. (2016). *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.

- Sifuentes León, O. G. (2016). *Satisfacción del usuario y la calidad del servicio en el Hospital Regional Docente de Trujillo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1>
- Socorro Olivares, M. G. (2015). *Planeación e integración de los recursos humanos*. México: Patria .
- Sotomayor Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional*. México: Universidad Autónoma Nuevo Mayor.
- Waney Aguilar, A. (2018). *Capacitación y desarrollo del personal* . México: LUMISA.

VIII. ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia.

Título: Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INVESTIGACIÓN
Problema general ¿Cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021? Problemas específicos 1. ¿Cuáles son los conocimientos cognoscitivos brindados a los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021?	Objetivo general Determinar cómo es la capacitación laboral y la satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021. Objetivos específicos 1. Identificar los conocimientos cognoscitivos brindados a los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.	Variable 01: Capacitación laboral.	1. Conocimientos cognoscitivos. 2. Conocimientos prácticos. 3. Evaluación de la capacitación.	- Conocimientos específicos. - Conocimientos en atención al usuario. - Conocimientos de protocolos de calidad. - Adiestramiento - Evaluaciones recurrentes. - Evaluaciones finales. - Reforzamiento	Tipo de investigación aplicada: Descriptiva - no experimental

2. ¿Cuáles son los conocimientos prácticos brindados en la capacitación de los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021? 3. ¿Cómo es la evaluación de la capacitación brindada a los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021? 4. ¿Cómo es la atención brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021?	2. Identificar los conocimientos prácticos brindados en la capacitación de los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021. 3. Conocer la evaluación de la capacitación brindada a los trabajadores de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021. 4. Conocer la atención brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.	Variable 02: Satisfacción laboral.	1. Atención. 2. Tiempo. 3. Respuesta. 4. Infraestructura	- Pautas de calidad. - Tiempo de atención. - Asertividad y empatía. - Maquinaria y equipo.	
--	--	---	--	--	--

5. ¿Cuál es el tiempo de atención de los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021? 6. ¿Cómo es la respuesta brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021? 7. ¿Cómo es la infraestructura de las instalaciones de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021?	5. Identificar el tiempo de atención de los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021. 6. Conocer la respuesta brindada a los usuarios atendidos en emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021. 7. Conocer la infraestructura de las instalaciones de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.				
--	---	--	--	--	--

Anexo N° 02: Matriz de operacionalización.

Título: Capacitación laboral y satisfacción del usuario de emergencia, Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría, Tumbes, Perú, 2021.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN PRÁCTICA	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO Y ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 01: Capacitación laboral	Pico (2012) señala que “es una herramienta fundamental para la correcta administración de los Recursos Humanos, se basa principalmente en establecer actividades planeadas e identificar aquellas necesidades que tienen los trabajadores de una empresa, al realizar las capacitaciones se busca mejorar y ampliar conocimientos, habilidades y actitudes del personal actual o nuevo”.	Los datos para la medición de las dimensiones de la capacitación laboral, se obtendrán, mediante la técnica de la encuesta, empleando como instrumento de medición un cuestionario, el cual contiene 15 ítems en escala da Likert con las alternativas: De acuerdo (DA) =3; Indeciso (I) = 2; Desacuerdo (D) = 1, éste instrumento se aplicará a una muestra de 113 trabajadores del área de emergencia.	1. Conocimientos cognoscitivos. 2. Conocimientos prácticos. 3. Evaluación de la capacitación.	Conocimientos específicos. Conocimientos en atención al usuario. Conocimientos de protocolos de calidad. Adiestramiento. Evaluaciones recurrentes. Evaluaciones finales. Reforzamiento.	Instrumentos: - Cuestionario. - Ficha bibliográfica. Escala de medición: Escala de Likert - De acuerdo (DA) = 3 - Indeciso (I) = 2 - En Desacuerdo (D) = 1

Variable 02: Satisfacción laboral.	Según Bustamante & Órdenes (2015) establecen que “es un sentimiento de bienestar obtenido a través de la satisfacción de una necesidad o del gusto que tiene una persona, está en relación a una respuesta apropiada según el usuario después de la realización de una consulta, incertidumbre o queja, además de sentirse satisfecho con el producto o servicio adquirido”.	La variable de satisfacción laboral se medirá a través de sus dimensiones, para lo cual se diseñará un cuestionario que contiene 15 ítems en escala de Likert con las alternativas: De acuerdo (DA) = 3; Indeciso (I) = 2; Desacuerdo (D) = 1, aplicándose a 123 usuarios que se han atendido en el área de emergencia del Hospital Regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.	5. Atención. 6. Tiempo. 7. Respuesta. 8. Infraestructura	Pautas de calidad. Tiempo de atención. Asertividad y empatía. Maquinaria y equipo.	Instrumento: - Cuestionario. Escala de medición: Escala de Likert - De acuerdo (DA) = 3 - Indeciso (I) = 2 - En Desacuerdo (D) = 1
--	---	--	---	---	--

Anexo N° 03: Cuestionario para los trabajadores de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

- El cuestionario es anónimo, no lo firme ni escriba una identificación.
- Lea con atención y no dude en consultar ante cualquier duda que tenga.
- Se miden diversos aspectos a los que usted debe responder marcando con una “X”.

Edad: _____ Sexo: M ☐ F ☐ Departamento: _____

Condición laboral: _____ Tiempo de servicio: _____

Nº	Dimensiones	Ítems	Alternativas		
			De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo
1	Conocimientos cognoscitivos.	Ha recibido capacitaciones este año por parte de la institución			
2		La institución le ha brindado capacitaciones de su especialidad			
3		El conocimiento específico de los trabajadores se incrementa con las capacitaciones que brinda la institución.			
4		La institución le ha brindado capacitaciones relacionadas a atención de los usuarios.			
5		La institución le ha brindado capacitaciones relacionadas a protocolos de calidad.			
6	Conocimientos prácticos	La institución le ha brindado capacitaciones en talleres de especialización.			
7		El aprendizaje adquirido en las capacitaciones se aplica en su totalidad en la institución.			
8		Considera que el aprendizaje brindado en las capacitaciones le ayudarán a resolver situaciones difíciles que ocurren en la institución			
9		Las capacitaciones mejoran las competencias laborales de los			

		trabajadores.			
10		Los conocimientos adquiridos contribuyen a desempeñarse mejor.			
11	Evaluación de la capacitación	¿En el transcurso de la capacitación ha sido evaluado?			
12		¿Al finalizar la capacitación ha sido evaluado?			
13		Al finalizar la capacitación, ¿Ha recibido capacitaciones complementarias?			
14		¿Aplican algún tipo de reforzamiento a las capacitaciones desarrolladas?			
15		¿Considera que las capacitaciones le brinda el aprendizaje que requiere?			

Fuente: Armestar (2015)

Anexo N° 04: Cuestionario para los usuarios de emergencia del Hospital regional II – 2 José Alfredo Mendoza Olavarría.

- El cuestionario es anónimo, no lo firme ni escriba una identificación.
- Lea con atención y no dude en consultar ante cualquier duda que tenga.
- Se miden diversos aspectos a los que usted debe responder marcando con una “X”.

Edad: _____ Sexo: M ☐ F ☐ Departamento: _____

Nº	Dimensiones	Ítems	Alternativas		
			De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo
16	Atención	Los trabajadores de emergencia son siempre amables con usted.			
17		Los trabajadores de emergencia siempre muestran disposición a ayudarlo.			
18		Los trabajadores al momento de su atención tienen una atención individualizada y minuciosa con su salud.			
19		Los trabajadores de emergencia muestran interés por la mejora de su salud.			
20	Tiempo	Los trabajadores de emergencia al momento de su atención se toman el tiempo adecuado en su consulta y son minuciosos en su revisión, atención y diagnóstico.			
21		Los trabajadores de emergencia ocupan el tiempo necesario para responder s sus preguntas.			
22		Los trabajadores lo atendieron con rapidez.			
23		La atención que le brindaron los trabajadores de emergencia fue adecuado y en tiempo promedio (20 o 30 minutos aproximadamente).			

24	Respuesta	Al momento de su atención, los trabajadores de emergencia tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas que le hace.			
25		El comportamiento de los trabajadores de emergencia al momento de su atención, le transmiten confianza.			
26		Los trabajadores de emergencia al momento de su atención le dieron un cuidado personalizado.			
27		Cuando fue atendido por su problema de salud, el trabajador de emergencia mostró interés por solucionarlo.			
28	Infraestructura	Los equipos con los que lo atendieron tienen apariencia moderna.			
29		Las instalaciones físicas donde se atendió son visualmente atractivas.			
30		Los materiales utilizados al momento de su atención son adecuados y están en buen estado.			

Fuente: Armestar (2015).

Anexo N° 05: Autorización de ejecución de Proyecto de tesis.

	PERU	MINISTERIO DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL JOSE ALFREDO MENDOZA OLAVARRIA JAMO II-2 TUMBES	DIRECCIÓN EJECUTIVA	
---	------	---------------------------	---	------------------------	---

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Tumbes, 08 de Junio de 2021.

OFICIO N° 731 -2021/GOB.REG.TUMBES-DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE

Señor:
Dr. LUIS EDILBERTO CEDILLO PEÑA.
Decano.
Facultad de Ciencias Económicas.
Universidad Nacional de Tumbes.
Presente.-

ASUNTO : AUTORIZA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS.

REFERENCIA : a) HTG 998968 / 857803.
b) CARTA N°134-2021/UNTUMBES-FCE-D.
b) INFORME N°0041-2021/DRST-HR-JAMO-II-2-T-DE-U.AP.DOC.INV
Reg. N°1002880 / 861136

De mi mayor consideración;

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia a) y b), la Jefa de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación da a conocer que habiendo cumplido con los requisitos exigidos para la ejecución del Proyecto de Tesis titulado "Capacitación Laboral y Satisfacción del Usuario de Emergencia - Hospital Regional II-2 José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes Perú", es **Factible atender su Solicitud**, por lo que se adjunta al presente el documento de la referencia c), para su conocimiento respectivo y cumpla con algunas exigencias indicadas.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;



RRG/DE
ma/sec
Co.
Archivo

FOLIOS: _____

10/06/2021

Dirección Regional de Salud Tumbes
HOSPITAL REGIONAL II-2 JAMO TUMBES

Dr. Raúl Rivera Clavo
CMP 66338 DNI 43597786
DIRECTOR EJECUTIVO

N° DOC.	1003401
N° EXP	861136

HOSPITAL REGIONAL II-2 "JAMO" TUMBES
Calle 24 de Julio N° 565 – Tumbes
Página Web: www.hrit.gob.pe