

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



TESIS

**“LA CAPACITACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA DE
LA CALIDAD DE SERVICIO DEL HOSPITAL NAYLAMP,
CHICLAYO, LAMBAYEQUE, 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

BACH. MARITZA ELIZABETH SALAZAR RODRIGUEZ

ASESOR

ECON. RUBÉN ARTURO CUMPA ROMERO

Pimentel, Perú,

Año 2021

DEDICATORIA

A **Dios**.....porque a pesar de que muchas veces puse mis intereses por encima de ti nunca me faltaste y siempre me ha ayudado a seguir adelante y por ti aún no pierdo la esperanza.

A **mis Padres**... Elizabeth y Amado, ya que sin duda han sido sin duda uno de los principales precursores de este logro, ya que hiciste lo imposible para que yo pudiera seguir con mis estudios, eso me mantuvo firme, su incondicional comprensión siempre se impuso, a pesar de todo siempre me apoyaron.

A **mis hijos**... Aleksander y Carely, porque son el motor más fiel y confiable que he podido encontrar en toda mi vida, no habrá nada más en el mundo que me produzca la motivación, la pasión y la energía para trabajar por algo, de la manera en la que lo hacen ustedes.

AGRADECIMIENTO

A **Dios**, por estar presente en mi vida, quien me ha dado las fuerzas para salir adelante y no desfallecer, por bendecirme todos los días y darme la salud para seguir disfrutando la vida al lado de mi bella familia.

A **mi Familia** quienes a lo largo de mi vida me han apoyado en cada momento con su amor, esfuerzo y comprensión, para lograr mis metas y alcanzar mis sueños.

A **mi Asesor** Mg. Rubén Arturo Romero Cumpa, por su guía y motivación eficiente para concluir el trabajo de investigación

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	8
Cap.1. INTRODUCCIÓN	10
Cap. 2. MARCO TEORICO	13
Cap. 3. METODOLOGIA	22
Cap. 4. RESULTADOS	47
Cap. 5. DISCUSION DE RESULTADOS	47
Cap. 6. CONCLUSIONES	61
Cap. 7. RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	75
ANEXOS	81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis del nivel de calidad de servicio – pretest

Tabla 2. Análisis dimensión planificación de la calidad de servicio - pretest

Tabla 3. Análisis dimensión tangibles de la calidad de servicio - pretest

Tabla 4. Análisis dimensión fiabilidad de la calidad de servicio - pretest

Tabla 5. Análisis dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio - pretest

Tabla 6. Análisis dimensión seguridad de la calidad de servicio - pretest

Tabla 7. Análisis dimensión empatía de la calidad de servicio - pretest

Tabla 8. Análisis dimensión eficacia en la gestión de la calidad de servicio - pretest

Tabla 9. Análisis del nivel de calidad de servicio – posttest

Tabla 10. Análisis dimensión planificación de la calidad de servicio – posttest

Tabla 11. Análisis dimensión tangibles de la calidad de servicio - posttest

Tabla 12. Análisis dimensión fiabilidad de la calidad de servicio - posttest

Tabla 13. Análisis dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio - posttest

Tabla 14. Análisis dimensión seguridad de la calidad de servicio – posttest

Tabla 15. Análisis dimensión empatía de la calidad de servicio – posttest

Tabla 16. Análisis dimensión eficacia de la gestión en la calidad de servicio – posttest

Tabla 17. Análisis de la estadística de muestras emparejadas – variable desempeño laboral

Tabla 18. Prueba de muestras relacionadas – variable calidad de servicio

Tabla 19. Análisis de la estadística de muestras emparejadas – por dimensiones

Tabla 20. Prueba de muestras relacionadas – por dimensiones

INDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Análisis del nivel de calidad de servicio pretest
- Figura 2. Análisis dimensión planificación de la calidad de servicio pretest
- Figura 3. Análisis dimensión tangibles de la calidad de servicio pretest
- Figura 4. Análisis dimensión fiabilidad de la calidad de servicio pretest
- Figura 5. Análisis dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio pretest
- Figura 6. Análisis dimensión seguridad de la calidad de servicio pretest
- Figura 7. Análisis dimensión empatía de la calidad de servicio pretest
- Figura 8. Análisis dimensión eficacia en la gestión de la calidad de servicio pretest
- Figura 9. Análisis del nivel de calidad de servicio – posttest
- Figura 10. Análisis dimensión planificación de la calidad de servicio - posttest
- Figura 11. Análisis dimensión tangibles de la calidad de servicio - posttest
- Figura 12. Análisis dimensión fiabilidad de la calidad de servicio - posttest
- Figura 13. Análisis dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio - posttest
- Figura 14. Análisis dimensión seguridad de la calidad de servicio – posttest
- Figura 15. Análisis dimensión empatía de la calidad de servicio – posttest
- Figura 16. Análisis dimensión eficacia de la gestión en la calidad de servicio – posttest

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar los efectos del programa de capacitación en la mejora de la calidad de servicio del Hospital Naylamp I de ESSALUD de Chiclayo – Lambayeque, 2019. El tipo de investigación fue aplicada, diseño pre experimental con pre y post test a un solo grupo de estudio. Se trabajó sobre una muestra de 71 usuarios del servicio del hospital Naylamp. Para la recopilación de información se utilizó el cuestionario servqual, que demostró ser válido y confiable (Alfa de Cronbach, de 0. 82). En los resultados se observa que al medir el nivel de calidad de servicio a través de un pre test la insatisfacción sobre calidad de servicio es alta. Con los resultados de la evaluación de la calidad de servicio justifica la implementación de un programa de capacitación al personal médico del hospital Naylamp. Posterior a la implementación del programa la insatisfacción sobre calidad de servicio disminuyo notablemente. Se recomienda utilizar a la auditoria de gestión como la mayor fuente de información que permitirá flexibilizar y adaptar la organización y administración de acuerdo con los resultados obtenidos e implementar programas talleres de capacitación a los colaboradores para la mejora de la calidad de servicio al usuario.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the effects of the training program in improving the quality of service of the Naylamp I Hospital of ESSALUD de Chiclayo - Lambayeque, 2019. The type of research was applied, pre-experimental design with pre and posttest to a single study group. A sample of 71 users of the Naylamp hospital service was used. To collect information, the servqual questionnaire was used, which proved to be valid and reliable (Cronbach's Alpha, 0.82). In the results, it is observed that when measuring the level of service quality through a pre-test, dissatisfaction regarding service quality is high. With the results of the evaluation of the quality of service, it justifies the implementation of a training program for the medical personnel of the Naylamp hospital. After the implementation of the program, dissatisfaction regarding the quality of service decreased notably. It is recommended to use the management audit as the most information that will allow flexibility and adaptation of the organization and administration of the source with the results obtained and implement training workshop programs for collaborators to improve the quality of service to the user.

CAPITULO I

INTRODUCCION

La capacitación ha demostrado ser una herramienta indispensable para fortalecer los conocimientos de los colaboradores en una organización, los resultados suelen ser aumento de la satisfacción de los trabajadores, mayor motivación y por ende el desempeño del capital humano. Como resultado, un porcentaje significativo de la fuerza de trabajo en las organizaciones recibe anualmente algún tipo de capacitación laboral.

La apertura y la incorporación de nuevas tecnologías y formas de organización del trabajo que viven las organizaciones en la actualidad, hace posible la selección del entrenamiento y la capacitación de los recursos humanos como una variable estratégica fundamental, por su importante incidencia en el desempeño laboral, la productividad y competitividad.

El Hospital I Naylamp Essalud de Chiclayo – Lambayeque, cumple la finalidad de dar cobertura de servicios de salud a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en salud, así otros seguros de riesgos humanos. El incremento de la población asegurada y no asegurada que no guarda relación con el crecimiento de la infraestructura hospitalaria, hace que el Centro de Servicio Hospitalario no pueda brindar un servicio de calidad lo que ha incidido en la ineficacia de la gestión del Centro de Servicio Hospitalario.

En la actualidad el Hospital I Naylamp Essalud de Chiclayo – Lambayeque se observa constantes quejas relacionados a la atención y calidad de servicio, principalmente el brindado por el personal médico. En tal sentido y a fin de revertir esta situación problemática, es necesario aplicar los mecanismos necesarios que coadyuven a una adecuada calidad de servicio por parte del personal médico y el aprovechamiento de su potencial humano, en el proceso establecido para la prestación del servicio de salud del Hospital I Naylamp Essalud de Chiclayo – Lambayeque.

La pregunta de investigación que pretendemos dar respuesta es la siguiente:

¿Cómo incide la aplicación de un programa de capacitación en el personal médico en la mejora de la calidad de servicio del Hospital I Naylamp - ESSALUD de Chiclayo – Lambayeque, 2019?

La investigación se justifica por las siguientes razones:

La elaboración de este trabajo se justifica desde el punto de vista teórico de acuerdo a los que dice (Chiavenato, 2016) “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” teniendo en cuenta al autor permitirá determinar si la capacitación de acuerdo a en temas relacionados a la atención y calidad de servicio, es un importante instrumento de gestión que servirá para que cada

colaborador desarrolle sus capacidades sus competencias de acuerdo a los conocimientos, habilidades y actitudes.

Según (Mario Bunge 2013) “El conocimiento científico trasciende los hechos: descarta los hechos, produce nuevos hechos y los explica” La investigación va permitir, realizar una innovación científica para lo cual es necesario hacer un balance o estado de la cuestión del problema que se investiga, va servir para refutar resultados de otras investigaciones o ampliar un modelo teórico. Es decir, el estudio dará respuesta a determinar los efectos del programa de capacitación para mejora de la calidad de servicio brindado por los médicos del Hospital I Naylamp ESSALUD de Chiclayo – Lambayeque.

Relacionado a la pertinencia tecnológica, se observa que en la institución la mayoría de las quejas están relacionadas a la ineficacia de la gestión (consideran una alta burocracia), falta de empatía en la atención a los asegurados, los médicos y el personal de servicio no brindan confianza, lentitud en la atención, equipamientos médicos obsoletos; es decir, los asegurados se sienten que no se les brinda el servicio esperado.

Respecto a la relevancia de la investigación, mencionamos que los resultados permitirán obtener mayor conocimiento para el investigador y personal interesado acerca de las variables en estudio y servirán de antecedente para la realización de posteriores investigaciones en poblaciones distintas.

Relacionado a la relevancia institucional, la investigación beneficiará a la Dirección de la Institución del Hospital Naylamp I, porque tendrá un diagnóstico actual de la calidad de servicio y para ello se les brindará un curso taller de Calidad de atención y servicio al personal médico de la institución.

La investigación aportará soluciones al proceso de atención al asegurado y a la mejora en la gestión en el servicio de salud, asimismo, permitirá conocer en cuanto al aporte de la capacitación del personal médico impacte significativamente en la calidad de servicio al asegurado, y así poder medir y evaluar a los colaboradores para que pueda realizar con eficiencia y eficacia su trabajo.

Finalmente, la capacitación determinará en qué medida se están logrando los resultados o beneficios previstos en materia de calidad y efectividad, así como establecer si los procedimientos implementados en la dependencia son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades.

El objetivo general de la investigación es, determinar cómo incide la aplicación del programa de capacitación en la mejora de la calidad de servicio del Hospital Naylamp I de ESSALUD de Chiclayo – Lambayeque, 2019

Y los objetivos específicos, son: Identificar los niveles de Calidad de servicio del hospital a través de un pre test; luego aplicar el programa de capacitación sobre atención y calidad de servicio a los médicos del Hospital Naylamp I de ESSALUD de Chiclayo; y posteriormente, evaluar los niveles de Calidad de servicio del hospital a través de un pos test, después de la aplicación del programa de capacitación sobre atención y servicios de calidad; así, como, comparar los resultados de los niveles de la calidad de servicio, antes y después de la aplicación del programa de capacitación sobre atención y servicios de calidad para medir sus efectos.

Se plantea dos hipótesis: H_0 . No hay diferencia significativa entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación del programa de

capacitación sobre atención y calidad de servicio a los médicos del hospital Naylamp ESSALUD de Chiclayo y segunda hipótesis H_1 . Hay diferencia significativa entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación del programa de capacitación sobre atención y calidad de servicio a los médicos del hospital Naylamp ESSALUD de Chiclayo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Entre los antecedentes a nivel internacional, se menciona a la investigación sobre capacitación y satisfacción del cliente de Nowel (2015), que se realizó con la finalidad de medir la relación entre la variable capacitación y la calidad de servicio en clientes de restaurantes en una ciudad de Guatemala en una muestra de 53 clientes, para ello el autor utilizó una escala de likert para medir la relación entre ambas variables. Los resultados muestran que las estrategias de capacitación sobre calidad de atención y servicio si mejoró la satisfacción de los clientes.

Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2016) investigan en Colombia sobre la capacitación con la finalidad de fortalecer en los trabajadores los conocimientos, las habilidades y destrezas y posterior a ello medir su efecto en la calidad (servicio y desempeño) dentro de las empresas. Esta investigación se considera importante para la investigación ya que nos permitirá adecuar nuestras variables de investigación al diseño metodológico del estudio propuesto.

Entre los antecedentes a nivel nacional, se menciona a la investigación realizado por Cortez (2017) realizado en el Callao – Perú, realizado con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en una institución de rehabilitación, teniendo como base la capacitación del personal administrativo de la institución. La investigación fue de tipo cuantitativa – correlacional, trabajado sobre una muestra de 64 trabajadores y para la recopilación de información se utilizaron los instrumentos la entrevista y encuesta con escala tipo Likert. Los resultados dados por el autor, muestran la relación significativa entre ambas variables; es decir, la capacitación si mejora la atención y servicio en los usuarios.

Ramos (2015) en una investigación realizado en Lima con la finalidad de medir la efectividad de un plan de capacitación en los trabajadores de una empresa de impresiones, y de esta manera mejorar el nivel de calidad de servicio al cliente en el área de servicios de la empresa de impresión. La investigación realizada fue de tipo cuantitativo – correlacional, para lo cual se utilizó instrumentos como la entrevista y la encuesta. Según el autor, la implementación del plan de capacitación será beneficioso para la institución, no solo por la mejora del servicio (aumento de un 90%), sino también por el retorno de la inversión (175%) y mejorará de la productividad.

Luque (2015) en Andahuaylas sobre la calidad de servicio de una empresa de transporte público y la propuesta de un programa de capacitación para la mejora del servicio, para lo cual se recopiló información en una muestra de 70 clientes y se aplicó instrumentos validados y confiables. La metodología aplicada en la investigación es cuantitativa, no experimental, transeccional y correlacional. De acuerdo a los resultados del estudio, el autor propone diseñar una estrategia de capacitación para ser desarrollada en el personal que labora en la empresa con la finalidad de mejorar la calidad de servicio y de esta manera aumentar el desempeño y la productividad de la empresa.

Sánchez (2015) realiza una investigación en la Trujillo, sobre la capacitación a trabajadores de un restaurante en temas relacionados a la atención al cliente con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, en una muestra de 175 clientes, para lo cual utilizó la metodología cuantitativa preexperimental pre y posttest. Para la recopilación de información utilizó una encuesta tipo Likert, válida y confiable. Los

resultados muestran que la implementación de un programa de capacitación mejora el desempeño laboral de los colaboradores y por lo tanto de la calidad del servicio brindado en el centro laboral. Como se puede verificar en cuanto a los antecedentes nacionales de la investigación estos contribuirán con el estudio planteado a enfocarse en las variables estudiadas y garantizar la confiabilidad a los resultados que se esperan alcanzar.

La capacitación consiste en planear una variedad de actividad de aprendizaje basada en necesidades reales de los trabajadores de una organización con la finalidad de generar cambios en los conocimientos, habilidades, destrezas y las actitudes de los trabajadores de la empresa (Silíceo, 2004).

Para Padilla y Juárez (2006) la capacitación está dentro de las estrategias imprescindibles de la empresa, si es que se busca resultados favorables a mediano y largo plazo. Las decisiones sobre costo-beneficio que se toman en estas actividades de aprendizaje organización son muy favorables para la empresa. La capacitación completa la educación formal de los trabajadores, pues se busca complementar y/o actualizar en el uso de tecnologías del producto y fortalecer habilidades y destrezas.

Los principales propósitos de la capacitación, según Siliceo (2004) es: Actualizar y fortalecer los valores, principios y la cultura organizacional; consolidación del desarrollo y de los cambios organizacionales; ser participe en la mejora del nivel de la calidad de trabajo y desempeño laboral; desarrollar habilidades para resolver conflictos y solucionar problemas en la organización; aprendizaje constante para el desarrollo personal y profesional de una carrera

dentro de la organización. La capacitación trae consigo satisfacción y motivación laboral en los recursos humanos y productividad y competitividad en la organización.

Según Chiavenato (2009) para llevar a cabo la capacitación se debe tener en consideración cuatro actividades: En primer lugar se debe detectar las necesidades de capacitación y para ello se usa diferentes métodos, como la observación, la entrevista o aplicación de cuestionarios; en segundo lugar se debe diseñar el plan o el programa de capacitación para atender las necesidades de los colaboradores; en tercer lugar se implementa el plan de capacitación; y posteriormente se evalúa los resultados del plan de capacitación.

El Programa de capacitación implica un conjunto de estrategias sobre las necesidades y expectativas de una organización que se quieren satisfacer en un periodo de tiempo y para ello, se requiere la disponibilidad de la empresa, de recursos humanos y de recursos físicos (Amaya, 2003).

En el Programa de capacitación se presentan los temas académicos y/o técnicos que los interesados necesitan para mejorar los conocimientos, habilidades y destrezas y por ende mejorar su desempeño laboral (Gonzales, 2007). Según este autor las etapas del proceso de capacitación son las siguientes: En primer lugar, diagnosticar las necesidades: identificar las habilidades, destrezas y conocimientos que se requiere reforzar y esté implicado en las actividades y tareas diarias de su actividad laboral; luego coordinar con las expectativas de los participantes para asegurar que el programa se ajuste a sus niveles académicos y experiencias, así como a sus motivaciones y actitudes. En segundo lugar, establecer los objetivos del programa de capacitación, los métodos que se van a emplear, los recursos

humanos, recursos físicos, que contenidos y actividades de aprendizaje. En resumen, presentar un programa formal de capacitación. En tercer lugar, la validación. Para ello, hay que revisar el programa, objetivos, métodos, contenidos, tiempos, horarios, etc., para garantizar la eficacia del programa. En cuarto lugar, la implementación del programa; es decir, la aplicación del programa en el público objetivo. Y finalmente la evaluación y seguimiento del programa aplicado. Los resultados finales tienen que concretarse con la mejora del desempeño laboral de los participantes y la mejora de la productividad en la organización.

Según Reza (2006) la determinación de las necesidades de capacitación es uno de los pasos más críticos para elaborar un efectivo programa de capacitación. Según el autor los principales medios utilizados son: La evaluación del desempeño, nos brinda información sobre los resultados de las competencias que están por debajo de la media y están afectando los resultados esperados. La observación, también es un medio de verificación de la ineficiencia del desempeño laboral del trabajador, lo que se puede evidenciar en peticiones excesivas de materia prima, ausentismos, accidentes laborales, atrasos con relación al cronograma, rotaciones constantes, etc. También se pueden emplear cuestionarios, listas de verificación, entrevistas directas, con el jefe inmediato superior, etc.

Para tener éxito en los programas de capacitación, los objetivos deben ser medibles (Robbins, 2010). Debe tener una relación directa con las necesidades de capacitación y los resultados que se espera lograr. Culminada la capacitación el personal debe ser efectivo en las diversas tareas del cargo. Implica mejora en sus habilidades y destrezas, así como cambio en sus actitudes personales.

Según Reza (2006) los beneficios de la capacitación, tenemos: actualización de conocimientos, fortalecimiento de las habilidades y destrezas, cambios de actitud, adaptación a los cambios políticos, económicos, culturales, sociales y tecnológicos (tecnologías de la información y comunicación). Para Dessler (2001) los beneficios que genera la capacitación: prevenir accidentes laborales, actitudes positivas hacia el trabajo, mejora la motivación y la moral de los empleados, fidelización y compromiso de los trabajadores con la empresa, mejora de las relaciones humanas e interpersonales dentro de la empresa, proporciona información sobre las necesidades futuras de los puestos de trabajo, promueve el desarrollo de los empleados, etc. Y para la empresa, incrementa la calidad, productividad y competitividad y se ve reflejado en los estados financieros de las organizaciones.

La calidad de servicio, es la otra variable de nuestra investigación. Se define como satisfacción de las necesidades de los usuarios o clientes, así como de sus y expectativas (León y Pitalua, 2011).

Los aspectos que tienen en cuenta los clientes al momento de evaluar la calidad de servicio, según Quijano (2003, citado por Tumino y Poitevin, 2013) son: Elementos tangibles, como la presentación de las instalaciones y los equipos de la empresa, la apariencia del personal. Este primer aspecto es crucial para la decisión de adquisición de servicio de un cliente o transacción con la empresa. Otro aspecto importante aparte de los aspectos tangibles es el cumplimiento de promesa, implica entregar de manera correcta el pedido y en fecha acordada; es decir entrega oportuna del servicio acordado. El cliente busca confianza de la empresa que otorga

el servicio. En las negociaciones, la confianza es lo más importante en materia de servicio. Otro aspecto a tener en cuenta cuando los clientes buscan evaluar la calidad del servicio, es la actitud de servicio por parte de los empleados. En muchas empresas se observa empleados que muestran apatía, actitud negativa, sin disposición a solucionar los problemas o reclamos de los clientes, dificultades en su capacidad de escucha al cliente. Todos estos aspectos influyen negativamente en la percepción que tiene los clientes del servicio. Otro aspecto tiene que ver con las competencias del personal que otorga el servicio. Es decir, si la persona tiene conocimientos de la empresa donde labora, los productos o servicios que ofrece, tiene habilidades para las ventas, habilidades para la negociación, solucionar problemas, etc., en fin, si es capaz de brindar confianza por sus competencias personales y técnicas cuando usted le pida orientación. Otro aspecto es la empatía. Tiene que ver con aspectos como la facilidad de comunicación y contacto de los que brindan el servicio. Tiene que ver también con la satisfacción más allá de las expectativas del cliente (gustos y necesidades que el cliente busca, ser tratado como único que se le brinda el servicio y especial. Y el otro aspecto tiene que ver con la calidad, que si se gestiona adecuadamente va a generar la fidelidad de los clientes.

Entre los modelos de calidad de servicio más conocidos dentro de la literatura podemos mencionar: El Modelo de los Cinco Gaps. Modelo que hace mención a desajustes identificados que serían el origen de las fallas de las políticas de calidad. El Modelo Common Assessment Framework, que indican la importancia de esta alcanzando la organización (productividad) en relación con la satisfacción

de sus clientes. El Modelo European Foundation for Quality Management, que al igual del modelo anterior se basa en medir los resultados que está alcanzando la organización en relación a la satisfacción de los servicios brindado a sus clientes. El Modelo SERVQUAL, que permite evaluar cinco categorías teniendo en cuenta las expectativas y percepciones del cliente.

El modelo SERVQUAL es el que hemos utilizado en nuestra investigación para dar repuesta a nuestros objetivos planteados y determinar las conclusiones. Este Modelo de Calidad de Servicio fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1998). Para medir el servicio los autores utilizan un cuestionario tipo Likert para medir cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

CAPITULO III

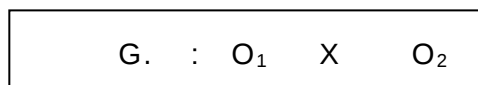
METODOLOGIA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación: para medir la incidencia de la capacitación en la calidad del servicio se desarrolló una investigación de tipo aplicada ya que la investigación busco resolver problemas de carácter práctico para brindar soluciones a la institución en estudio. Además, se pudo verificar como los programas de capacitación generan un aumento o disminución de la calidad de servicio.

El diseño de la investigación: Pre experimental con pre y post test a un solo grupo de estudio. Este tipo de estudio tiene un grado de control mínimo porque se trabaja con un solo grupo.

El esquema es:



Dónde:

- G** : Grupo de estudio
- O₁** : Pre test aplicado al grupo de estudio
- O₂** : Post test aplicado al grupo de estudio
- X** : Programa de capacitación

3.1. Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Programa de capacitación

Definición conceptual

“Conjunto de estrategias sobre las necesidades y expectativas de una organización que se quieren satisfacer en un periodo de tiempo y para ello, se requiere la disponibilidad de la empresa, de recursos humanos y de recursos físicos” (Amaya, 2003).

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Definición conceptual

Satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes.
(Parasuraman, Zeithaml, y Berry, 1998)

Definición Operacional

Se asume a partir de los niveles obtenidos a través de la puntuación de cada una de las 7 dimensiones del instrumento creado por Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1998): Planificación, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y eficacia de la gestión.

Operacionalización de Variables

Variable dependiente: Programa de capacitación

Variable	Definición conceptual	Dimensiones
Programa de capacitación	Conjunto de estrategias sobre las necesidades y expectativas de una organización que se quieren satisfacer en un periodo de tiempo y para ello, se requiere la disponibilidad de la empresa, de recursos humanos y de recursos físicos (Amaya, 2003).	• Conocimiento de la institución y tipos de clientes
		• Desarrollar confianza e integración.
		• Desarrollo de la empatía
		• Desarrollo de la comunicación verbal asertiva
		• Desarrollar habilidades de escucha activa y empática

Variable dependiente: Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas de medición
Calidad en el servicio	"El resultado de comparar la percepción por el servicio recibido en la institución versus la expectativa del consumidor en relación al servicio recibido" (Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1988.p.312).	Planificación	Planificación	- Considera que el hospital Naylamb lleva un registro ordenado sobre los pacientes y servicios de atención - Considera que tienen una planificación y orden adecuado para su funcionamiento	Nominal
		Tangibles	Equipamiento Instalación física	- ¿Considera que el hospital Naylamb cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus usuarios? - ¿Considera que el hospital Naylamb cuenta con instalación física, visualmente atractiva para el funcionamiento?	
		Fiabilidad	Fiabilidad de la empresa Fiabilidad del personal	- ¿Considera que el hospital Naylamb cuida escrupulosamente la apariencia integral de los colaboradores? - ¿Considera que el hospital Naylamb mantiene una escrupulosa fiabilidad contractual, cumpliendo con las cláusulas y especificaciones del contrato de servicio? - ¿Considera que en el hospital Naylamb los médicos se encuentran uniformados e identificados?	Escalar
		Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	- ¿Considera que en el hospital Naylamb se toman un tiempo de	

				espera corto, para brindar el servicio a sus usuarios? - ¿Considera que en el hospital Naylamb tienen una adecuada capacidad de respuesta ante los pedidos de sus usuarios? - ¿Considera que el hospital Naylamb tiene capacidad de respuesta, en el tiempo a reclamos de sus usuarios? - ¿Considera que en el hospital Naylamb, tienen un horario conveniente para la atención de sus usuarios?	
		Seguridad	Seguridad	- ¿Considera que en el hospital Naylamb sus colaboradores transmiten confianza a sus usuarios? - ¿Considera que en hospital Naylamb el personal, sus usuarios y proveedores están seguros, por el resguardo perimétrico de la galería? - ¿Considera que en el hospital Naylamb sus colaboradores y sus usuarios están seguros en las transacciones que realizan dentro del local?	
		Empatía	Empatía	- ¿Considera que en el hospital Naylamb le tienen una atención personalizada como usuario y se preocupan por sus intereses o necesidades? - ¿Considera que es importante la comprensión por las necesidades de los usuarios?	
		Eficacia en la gestión	Eficacia en la gestión	- ¿Existe un buen nivel de eficacia en la gestión de calidad del servicio?	

3.2. Población y muestra

Población

La población de esta investigación fueron los usuarios atendidos en noviembre del 2019. Según información del Hospital Naylamp el total de población atendida en los meses anteriores hace un promedio de 2080 usuarios mensuales. Por lo tanto, se calcula que el número de clientes en el mes de noviembre será de aproximadamente 2080 usuarios.

Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde, N = tamaño de la población Z = nivel de confianza, P = probabilidad de éxito, o proporción esperada Q = probabilidad de fracaso D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Reemplazando los datos la muestra sería:

$$n = 71$$

Tipo de muestreo:

Muestro aleatorio simple porque todos los usuarios del hospital Naylamp tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se utilizó la siguiente técnica: La encuesta.

Encuesta:

La encuesta “es un método de recolección de información, que, por medio de un cuestionario, recoge las actitudes, opiniones u otros datos de una población, tratando diversos temas de interés” (Hernández, et al., 2010, p.217). este se aplica con la finalidad de obtener la información de acuerdo a los objetivos que se plantea la investigación.

En el proceso de construcción del cuestionario se abarcan las siguientes etapas:

- Determinar la necesidad de información
- Realizar la redacción de las preguntas y buscar el tipo de preguntas.
- Redactar la introducción y plantear las instrucciones
- Diseño del cuestionario.
- Elaborar una muestra piloto del cuestionario.

Instrumento para recolección de datos:

El cuestionario a utilizar es: Cuestionario de Calidad de Servicio

- Validez:

La validez “es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, et al., 2014, p. 201). El instrumento utilizado en la investigación será sometido a una estricta evaluación por juicio de expertos.

- Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento se realizó a través del Alfa de Cronbach, siendo el cuestionario de calidad de servicio 0. 82

3.4. Métodos de análisis de datos

Método de investigación

Se hace énfasis en dos métodos: El analítico que nos permitirá analizar los datos obtenidos del pre test y el pos test y el método inductivo-deductivo que nos servirá para poder llegar a las conclusiones a través de los resultados obtenidos.

Métodos estadísticos de análisis de datos

En la investigación se emplearon las fórmulas de la estadística descriptiva trabajadas desde los Programas SPSS-V24.

Los resultados se presentarán por medio de gráficos que resuman la información más significativa.

3.5. Aspectos éticos

A los participantes se les informara los derechos y responsabilidades que el estudio involucra.

También se les informará la seguridad y protección de la identidad de los informantes de la investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Medición de los niveles de la calidad de servicio, a través de un pretest.

Tabla 1

Análisis del nivel de calidad de servicio – pretest

CALIDAD DE SERVICIO PRETEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	26	36,6	36,6	36,6
	Insatisfecho	32	45,1	45,1	81,7
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	4	5,6	5,6	87,3
	Satisfecho	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

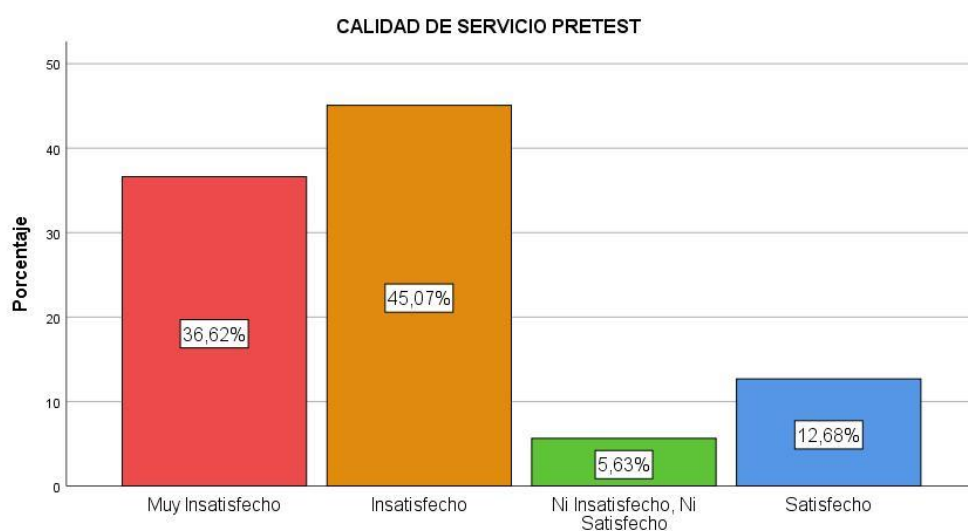


Figura 1. Análisis del nivel de calidad de servicio pretest

Como se observa en la figura 1, el 45,07% de los usuarios refieren sentirse insatisfechos por la calidad de servicio, el 36,62% sentirse muy insatisfechos, los 12,66% sentirse satisfechos y el 5,63% ni insatisfechos ni satisfechos.

Tabla 2

Análisis dimensión planificación de la calidad de servicio - pretest

PLANIFICACION PRETEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	35	49,3	49,3	49,3
	Insatisfecho	23	32,4	32,4	81,7
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	4	5,6	5,6	87,3
	Satisfecho	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

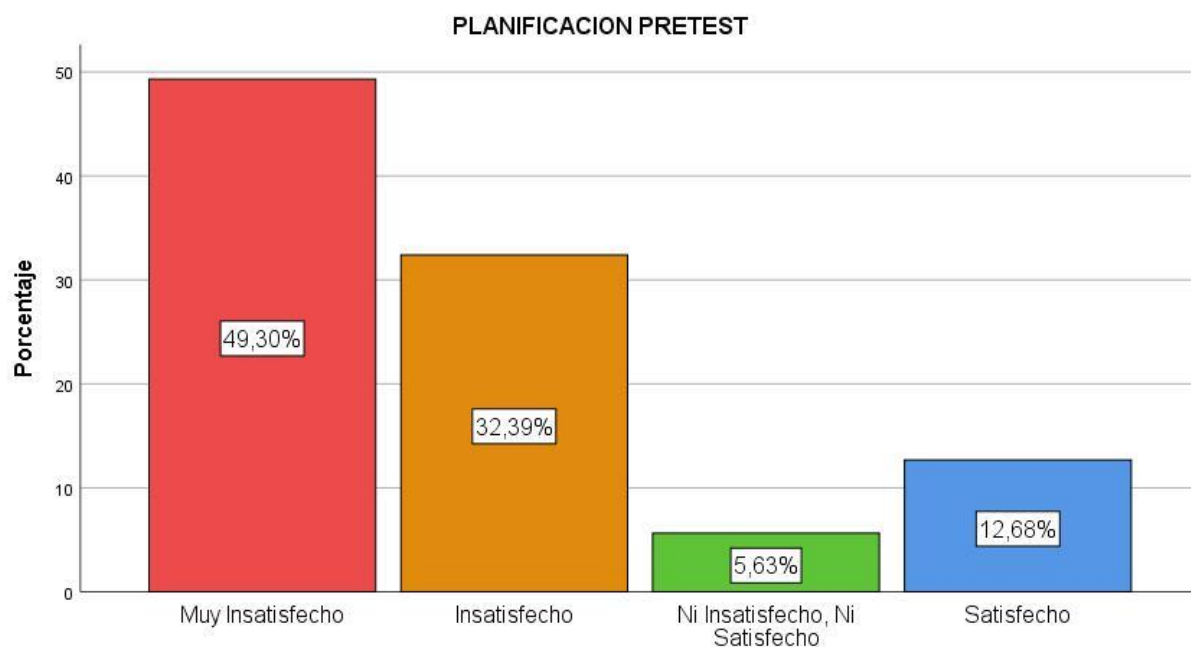


Figura 2. Análisis dimensión planificación de la calidad de servicio pretest

Como se observa en la figura 2, el 49,30% de los usuarios refieren sentirse muy insatisfechos por la planificación de la calidad de servicio, el 32,39% sentirse insatisfechos, los 12,66% sentirse satisfechos y el 5,63% ni insatisfechos ni satisfechos.

Tabla 3

Análisis dimensión tangibles de la calidad de servicio - pretest

TANGIBLES PRETEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	33	46,5	46,5	46,5
	Insatisfecho	25	35,2	35,2	81,7
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	9	12,7	12,7	94,4
	Satisfecho	4	5,6	5,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

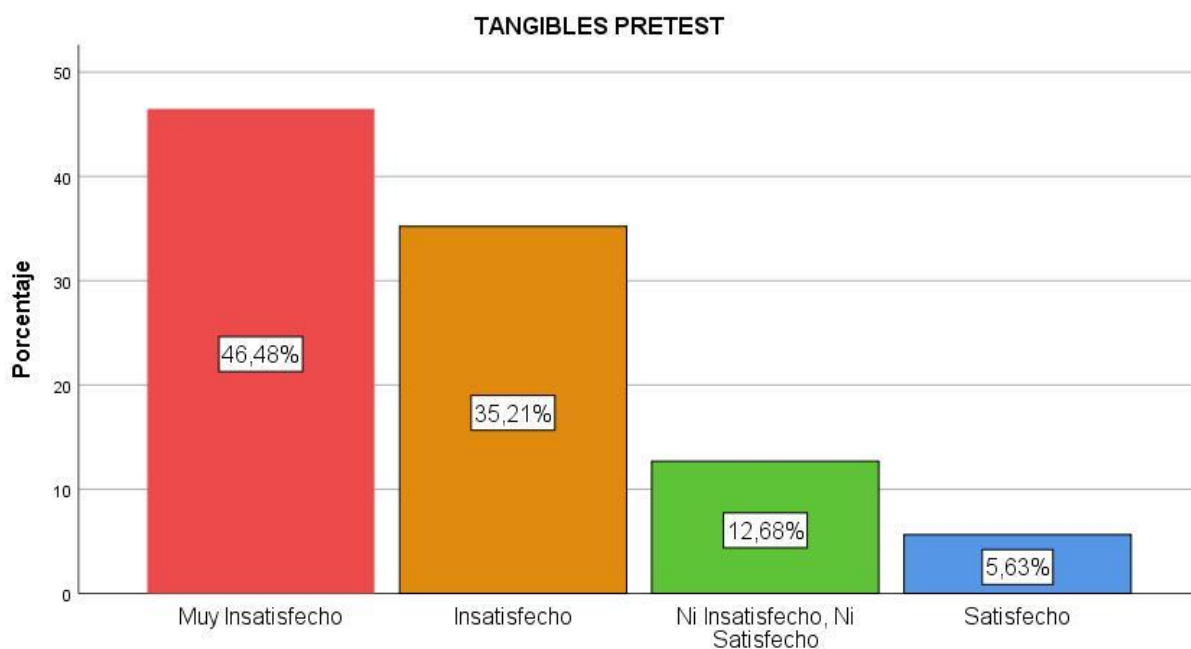


Figura 3. Análisis dimensión tangibles de la calidad de servicio pretest

Como se observa en la figura 3, el 46,48% de los usuarios refieren sentirse muy insatisfechos por el aspecto tangible de la calidad de servicio, el 35,21% sentirse insatisfechos, los 12,66% sentirse ni insatisfecho ni satisfechos y el 5,63% ni satisfecho.

Tabla 4

Análisis dimensión fiabilidad de la calidad de servicio - pretest

FIABILIDAD PRETEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	26	36,6	36,6	36,6
	Insatisfecho	24	33,8	33,8	70,4
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	21	29,6	29,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

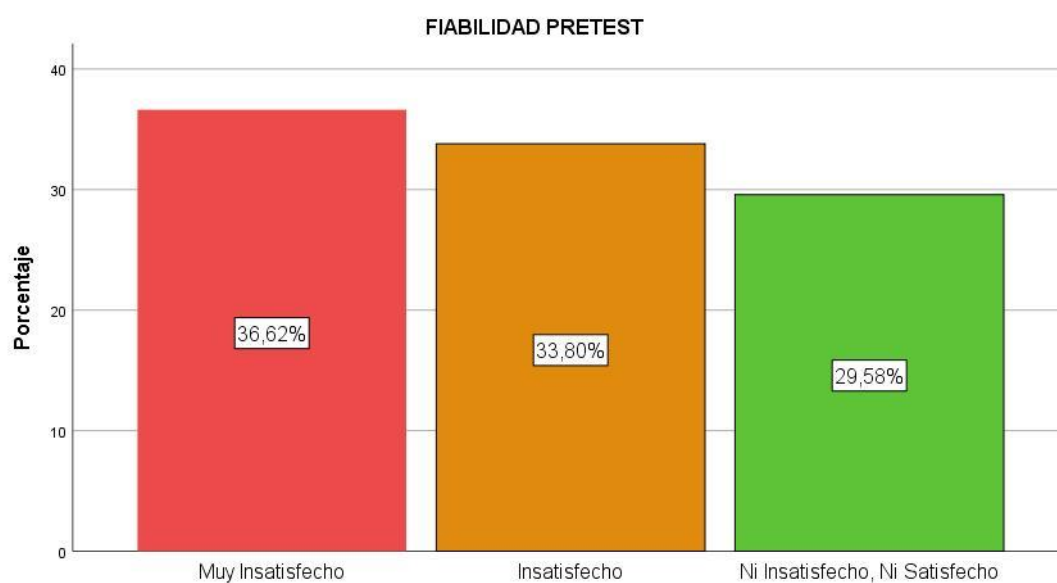


Figura 4. Análisis dimensión fiabilidad de la calidad de servicio pretest

Como se observa en la figura 4, el 36.62% de los usuarios refieren sentirse muy insatisfechos por el aspecto fiabilidad de la calidad de servicio, el 33,80% sentirse insatisfechos, el 29,58% sentirse ni insatisfecho ni satisfechos.

Tabla 5

Análisis dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio - pretest

CAPACIDAD DE RESPUESTA PRETEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	26	36,6	36,6	36,6
	Insatisfecho	32	45,1	45,1	81,7
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	4	5,6	5,6	87,3
	Satisfecho	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

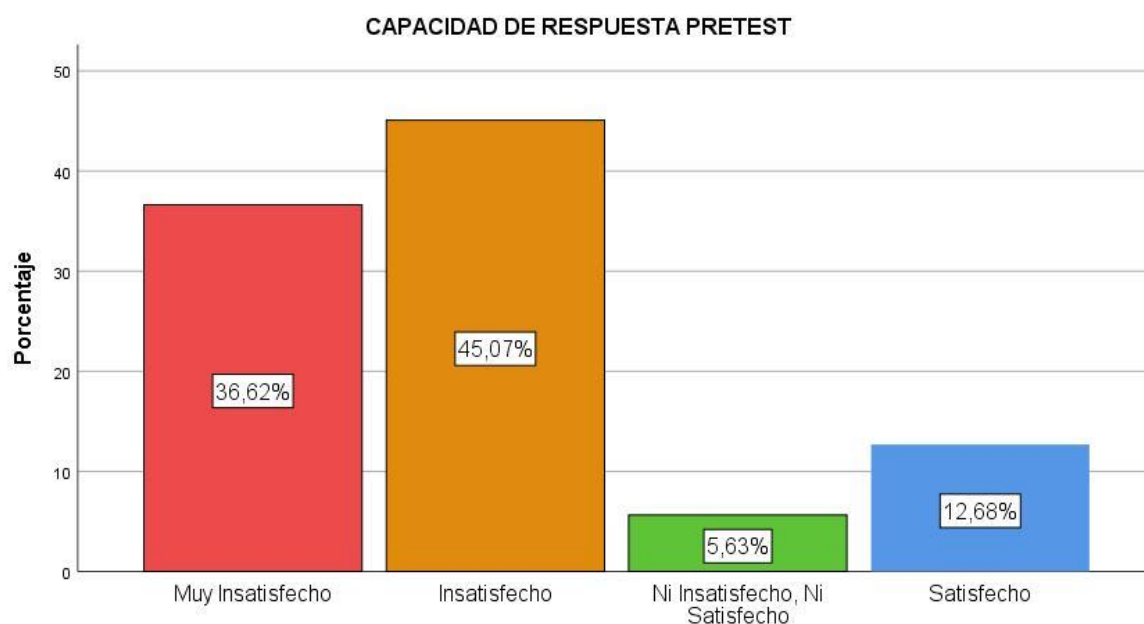


Figura 5. Análisis dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio pretest

Como se observa en la figura 5, el 45,07% de los usuarios refieren sentirse insatisfechos por la capacidad de respuesta en el servicio, el 36,62% sentirse muy insatisfechos, el 12,68% sentirse satisfechos y el 5,63% ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 6

Análisis dimensión seguridad de la calidad de servicio - pretest

SEGURIDAD PRETEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	42	59,2	59,2	59,2
	Insatisfecho	16	22,5	22,5	81,7
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	13	18,3	18,3	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

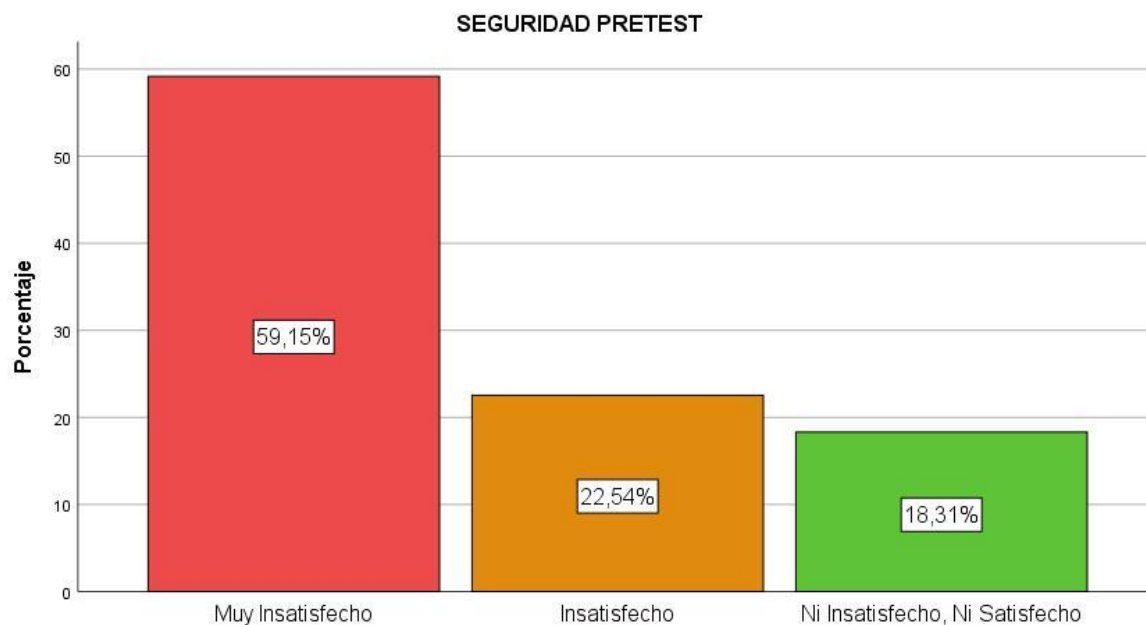


Figura 6. Análisis dimensión seguridad de la calidad de servicio pretest

Como se observa en la figura 6, el 59,15% de los usuarios refieren sentirse muy insatisfechos con el aspecto seguridad en el servicio, el 22,54% sentirse insatisfechos, el 18,31% sentirse ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 7

Análisis dimensión empatía de la calidad de servicio - pretest

EMPATIA PRETEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	8	11,3	11,3	11,3
	Insatisfecho	46	64,8	64,8	76,1
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	8	11,3	11,3	87,3
	Satisfecho	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

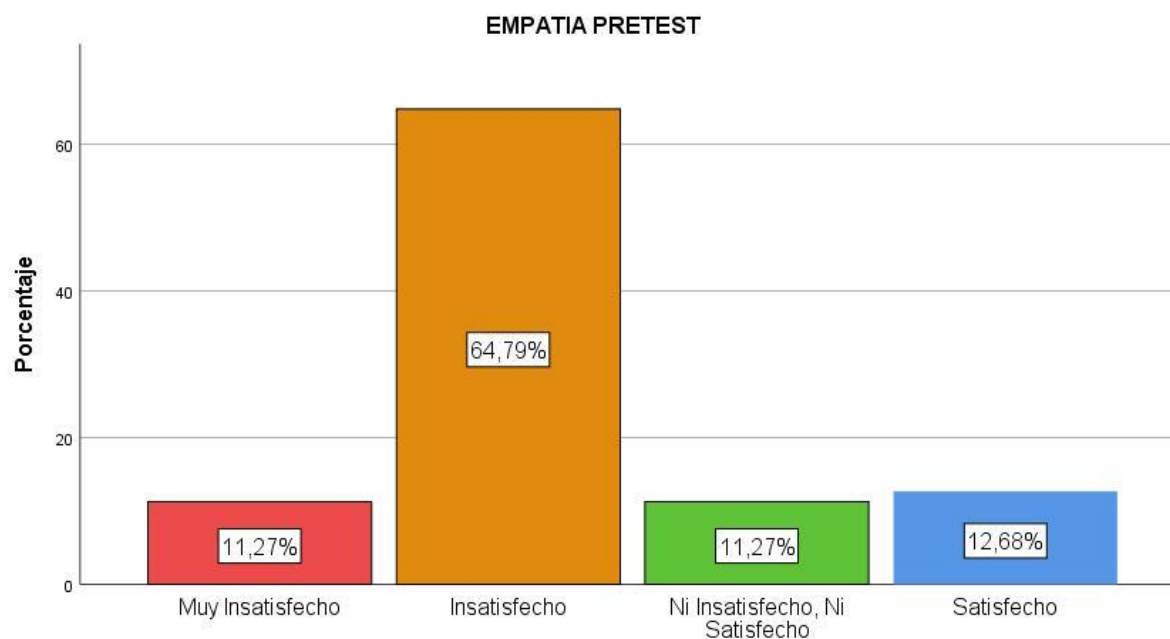


Figura 7. Análisis dimensión empatía de la calidad de servicio pretest

Como se observa en la figura 7, el 64,79% de los usuarios refieren sentirse muy insatisfechos con el aspecto empatía en el servicio, el 11,27% sentirse muy insatisfechos, el 12,68% sentirse satisfecho y el 11,27% ni insatisfecho ni satisfecho.

Tabla 8

Análisis dimensión eficacia en la gestión de la calidad de servicio - pretest

EFICACIA EN LA GESTION DE LA CALIDAD DE SERVICIO PRETEST

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	17	23,9	23,9	23,9
	Insatisfecho	28	39,4	39,4	63,4
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	26	36,6	36,6	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

Figura 8. Análisis dimensión eficacia en la gestión de la calidad de servicio pretest

Como se observa en la figura 8, el 38,44% de los usuarios refieren sentirse insatisfechos con la eficacia en la gestión de la calidad de servicio, el 36,62% sentirse ni insatisfecho ni satisfechos y el 23,94% sentirse insatisfecho.

4.1.2. Programa de capacitación en calidad de servicio a los médicos del hospital Naylamp

I. Objetivo general

Desarrollar habilidades para tratar efectivamente a los usuarios del hospital Naylamp.

II. Objetivos específicos

- Conocimiento de la institución y tipos de clientes
- Desarrollar confianza e integración.
- Desarrollo de la empatía
- Desarrollo de la comunicación verbal asertiva
- Desarrollar habilidades de escucha activa y empática

Talleres

N°	Nombre de la sesión	Tiempo
1	• Conocimiento de la institución y tipos de clientes	120min.
2	• Desarrollar confianza e integración	120min.
3	• Desarrollo de la empatía	120min.
4	• Desarrollo de la comunicación verbal asertiva	120min.
5	• Desarrollar habilidades de escucha activa y empática	120min.

4.1.3. Medición de los niveles de calidad de servicio a través de un postest.

Tabla 9

Análisis del nivel de calidad de servicio – postest

CALIDAD DE SERVICIO POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	4,2	4,2	4,2
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	41	57,7	57,7	62,0
	Satisfecho	22	31,0	31,0	93,0
	Muy Satisfecho	5	7,0	7,0	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

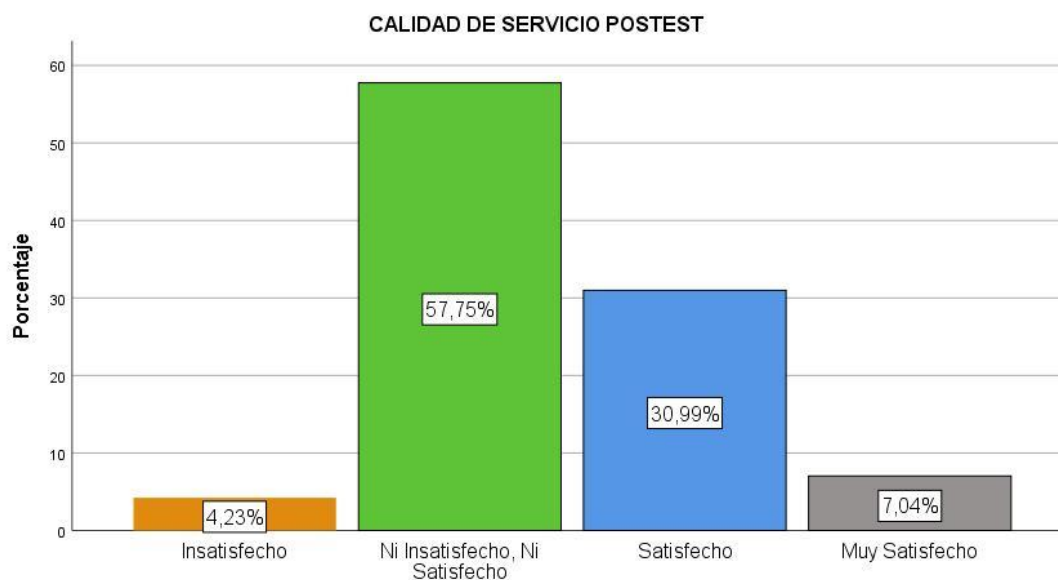


Figura 9. Análisis del nivel de calidad de servicio – postest

Como se observa en la figura 9, el 57,75% de los usuarios refieren sentirse ni insatisfechos ni satisfechos por la calidad de servicio, el 36,99% sentirse satisfechos, el 7,04% sentirse muy satisfechos y el 4,23% insatisfechos.

Tabla 10

Análisis dimensión planificación de la calidad de servicio - postest

PLANIFICACION POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	20	28,2	28,2	28,2
	Insatisfecho	34	47,9	47,9	76,1
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	8	11,3	11,3	87,3
	Satisfecho	9	12,7	12,7	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

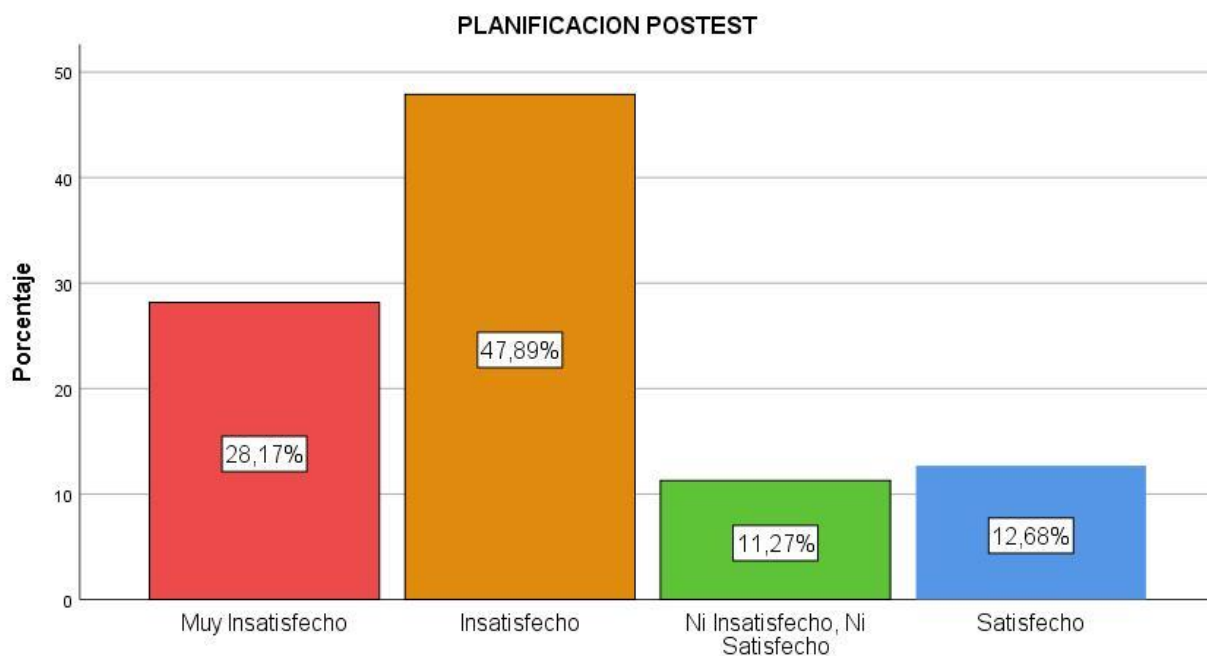


Figura 10. Análisis dimensión planificación de la calidad de servicio - postest

Como se observa en la figura 10, el 47,89% de los usuarios refieren sentirse insatisfechos por la planificación en la calidad de servicio, el 28,17% sentirse muy insatisfechos, el 12,68% sentirse satisfechos y el 11,27% ni insatisfechos ni satisfechos

Tabla 11

Análisis dimensión tangibles de la calidad de servicio - postest

TANGIBLE POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Insatisfecho	19	26,8	26,8	26,8
	Insatisfecho	31	43,7	43,7	70,4
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	15	21,1	21,1	91,5
	Satisfecho	6	8,5	8,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

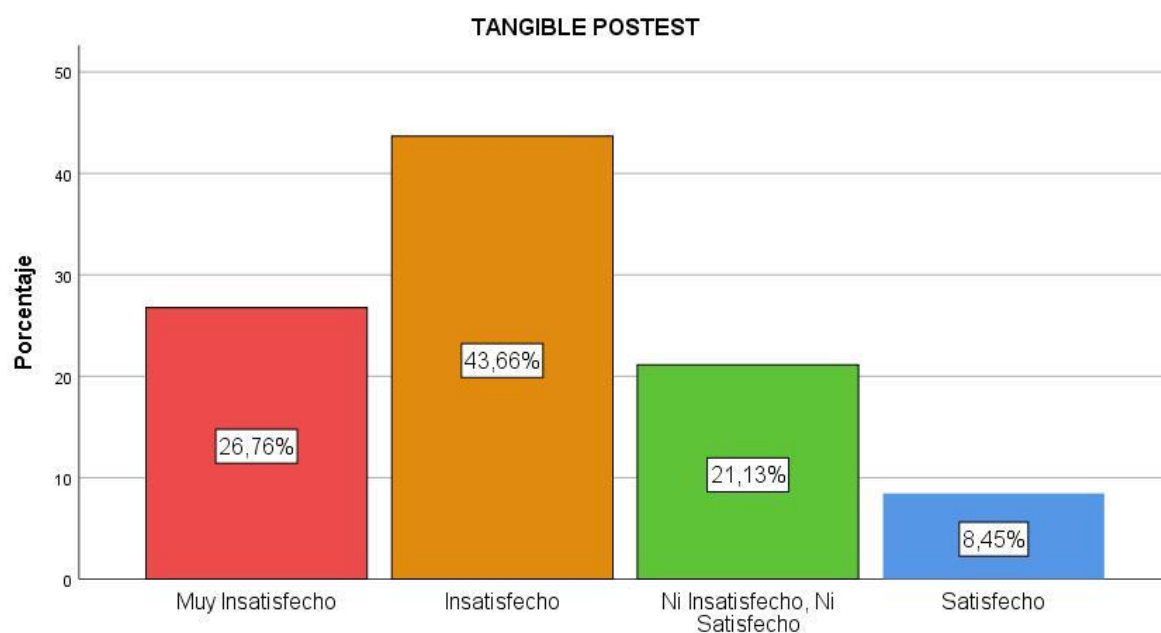


Figura 11. Análisis dimensión tangibles de la calidad de servicio - postest

Como se observa en la figura 11, el 43,66% de los usuarios refieren sentirse insatisfechos por el aspecto tangible de la calidad de servicio, el 26,76% sentirse muy insatisfechos, el 21,13% sentirse ni insatisfechos ni satisfechos y el 8,45% satisfechos.

Tabla 12

Análisis dimensión fiabilidad de la calidad de servicio - posttest

FIABILIDAD POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	21	29,6	29,6	29,6
	Satisfecho	26	36,6	36,6	66,2
	Muy Satisfecho	24	33,8	33,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

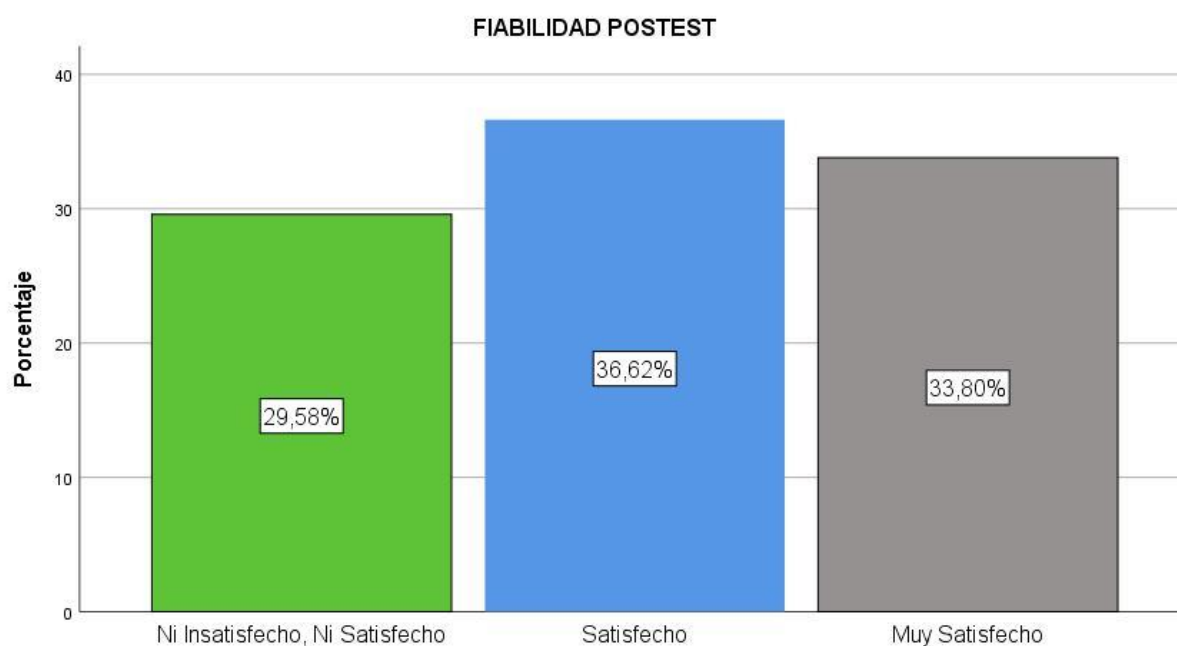


Figura 12. Análisis dimensión fiabilidad de la calidad de servicio - posttest

Como se observa en la figura 12, el 36,62% de los usuarios refieren sentirse satisfechos por el aspecto fiabilidad en el servicio, el 33,80% sentirse muy satisfechos, y el 29,58% sentirse ni insatisfechos ni satisfechos.

Tabla 13

Análisis dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio - postest

CAPACIDAD DE RESPUESTA POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	13	18,3	18,3	18,3
	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	16	22,5	22,5	40,8
	Satisfecho	17	23,9	23,9	64,8
	Muy Satisfecho	25	35,2	35,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

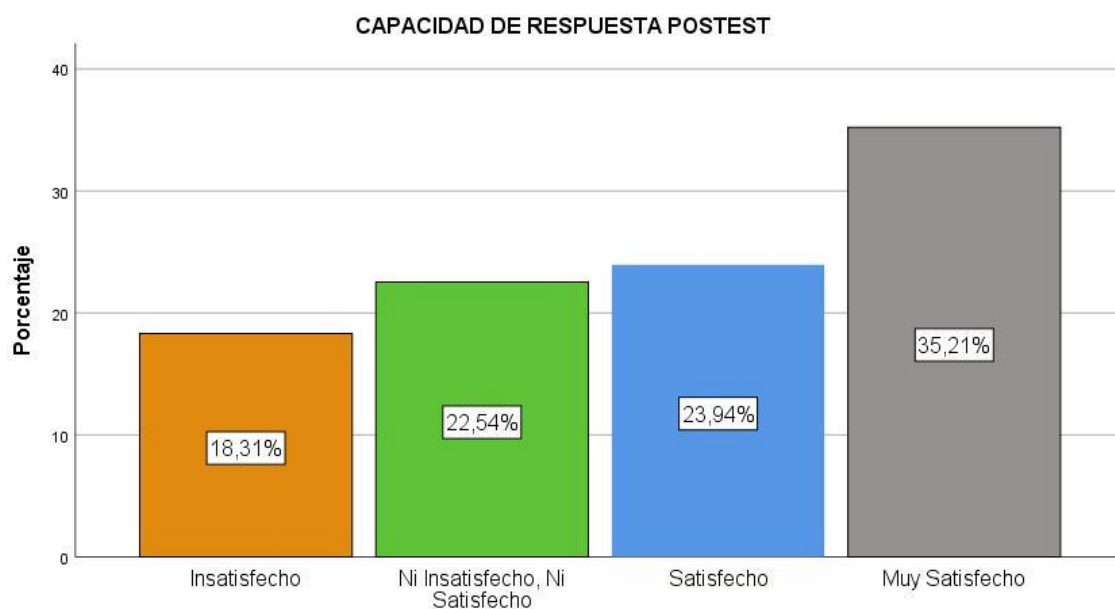


Figura 13. Análisis dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio - postest

Como se observa en la figura 13, el 35,21% de los usuarios refieren sentirse muy satisfechos por el aspecto capacidad de respuesta en el servicio, el 23,94% sentirse satisfechos, el 22,54% sentirse ni insatisfechos ni satisfechos y el 18,31% insatisfechos.

Tabla 14

Análisis dimensión seguridad de la calidad de servicio – postest

SEGURIDAD POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	20	28,2	28,2	28,2
	Satisfecho	32	45,1	45,1	73,2
	Muy Satisfecho	19	26,8	26,8	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

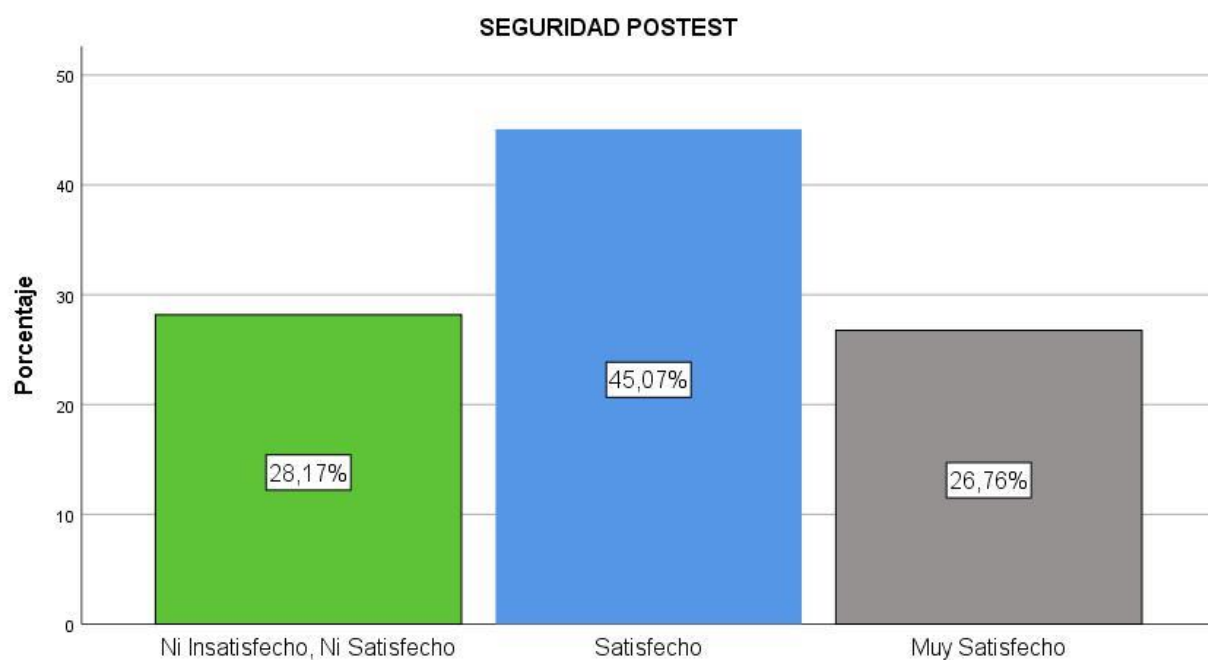


Figura 14. Análisis dimensión seguridad de la calidad de servicio – postest

Como se observa en la figura 14, el 45,07% de los usuarios refieren sentirse satisfechos por el aspecto seguridad en el servicio, el 28,17% sentirse ni insatisfechos ni satisfechos, el 26,76% sentirse muy satisfechos

Tabla 15

Análisis dimensión empatía de la calidad de servicio – posttest

EMPATIA POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	25	35,2	35,2	35,2
	Satisfecho	21	29,6	29,6	64,8
	Muy Satisfecho	25	35,2	35,2	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

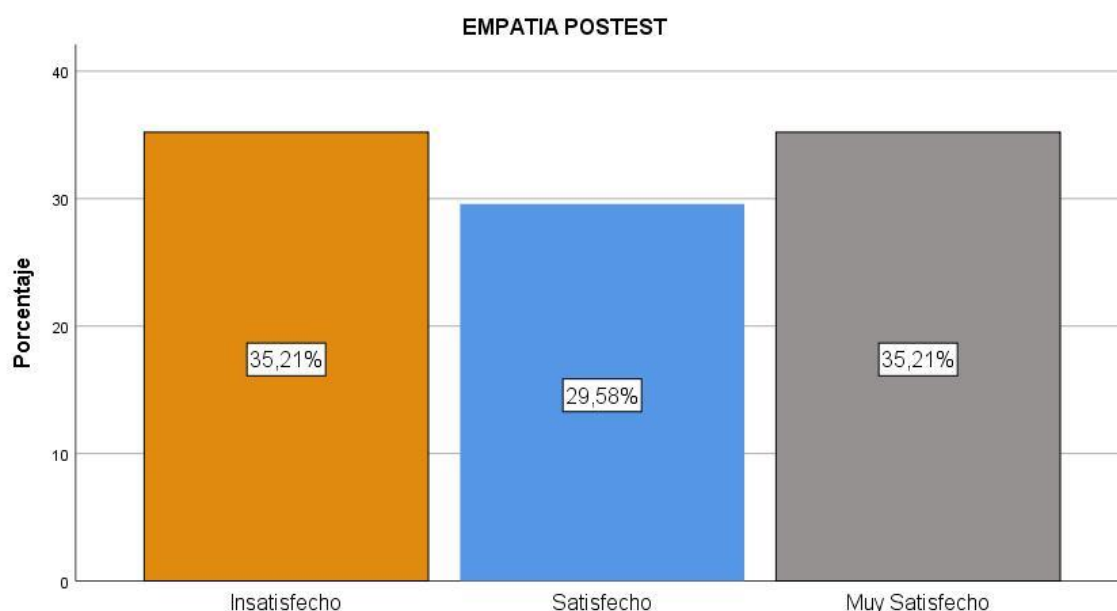


Figura 15. Análisis dimensión empatía de la calidad de servicio – posttest

Como se observa en la figura 15, el 35,21% de los usuarios refieren sentirse muy satisfechos por el aspecto empatía en el servicio, el 29,58% sentirse satisfechos, y el 35,21% sentirse insatisfechos

Tabla 16

Análisis dimensión eficacia de la gestión en la calidad de servicio – postest

EFICACIA DE LA GESTION EN LA CALIDAD DE SERVICIO POSTEST					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni Insatisfecho, Ni Satisfecho	30	42,3	42,3	42,3
	Satisfecho	30	42,3	42,3	84,5
	Muy Satisfecho	11	15,5	15,5	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Fuente: Información obtenida del cuestionario de calidad de servicio

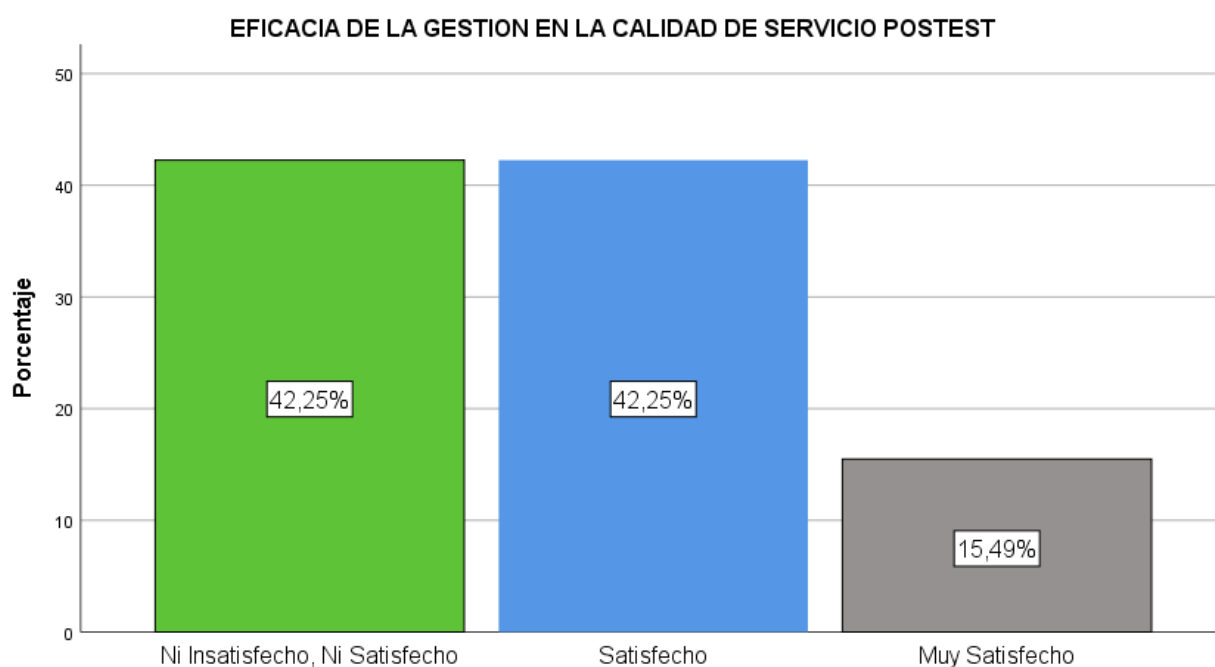


Figura 16. Análisis dimensión eficacia de la gestión en la calidad de servicio – postest

Como se observa en la figura 16, el 42,25% de los usuarios refieren sentirse satisfechos por la eficacia de la gestión en la calidad de servicio, el 15,49% sentirse muy satisfechos y el 42,25% sentirse ni insatisfechos ni satisfechos.

4.1.4. Comparar los resultados de los niveles calidad de servicio del personal médico, antes y después de aplicar el programa de capacitación.

Tabla 17

Análisis de la estadística de muestras emparejadas – variable desempeño laboral

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	CALIDAD DE SERVICIO PRETEST	1,94	71	,969	,115
	CALIDAD DE SERVICIO POSTEST	3,41	71	,688	,082

En la Tabla 17, observamos una diferencia de medias entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación del programa de capacitación. Significa que la aplicación del programa de capacitación aumento notablemente la calidad de servicio en la muestra en estudio, de un nivel bajo a un nivel medio.

Confirmándose de esta manera la hipótesis alternativa planteada. Es decir, hay una diferencia significativa entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación del programa de capacitación al personal médico. La aplicación de un programa de capacitación, contribuye en el aumento de la calidad de servicio del personal médico del hospital Naylamp. De hecho, la calidad de servicio aumento de 1,94 a 3,41.

Tabla 18

Prueba de muestras relacionadas – variable calidad de servicio

Prueba de muestras emparejadas								
	Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilate ral)
	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
CALIDAD DE SERVICIO PRETEST - CALIDAD DE SERVICIO POSTEST	-1,465	1,181	,140	-1,744	-1,185	-10,449	70	,000

En la Tabla 18, observamos que el nivel de significancia es de ,000 (menor a ,01) significa que la probabilidad de equivocarnos si rechazamos la hipótesis nula es inferior al 1%.

Tabla 19

Análisis de la estadística de muestras emparejadas – por dimensiones

		Estadísticas de muestras emparejadas			
		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PLANIFICACION PRETEST	1,82	71	1,019	,121
	PLANIFICACION POSTEST	2,08	71	,952	,113
Par 2	TANGIBLES PRETEST	1,77	71	,882	,105
	TANGIBLE POSTEST	2,11	71	,903	,107
Par 3	FIABILIDAD PRETEST	1,93	71	,816	,097
	FIABILIDAD POSTEST	4,04	71	,801	,095
Par 4	CAPACIDAD DE RESPUESTA PRETEST	1,94	71	,969	,115
	CAPACIDAD DE RESPUESTA POSTEST	3,76	71	1,127	,134
Par 5	SEGURIDAD PRETEST	1,59	71	,785	,093
	SEGURIDAD POSTEST	3,99	71	,746	,089
Par 6	EMPATIA PRETEST	2,25	71	,823	,098
	EMPATIA POSTEST	3,65	71	1,288	,153
Par 7	EFICACIA EN LA GESTION PRETEST	2,13	71	,773	,092
	EFICIENCIA DE LA GESTION EN LA CALIDAD DE SERVICIO POSTEST	3,73	71	,716	,085

En la Tabla 19, observamos una diferencia de medias entre las dimensiones de la calidad de servicio antes y después de la aplicación del programa de capacitación. Significa que la aplicación del programa de capacitación aumento moderadamente en las dimensiones planificación del servicio y aspectos tangibles y notablemente las demás dimensiones de la variable calidad de servicio en la muestra en estudio, de un nivel bajo a un nivel superior.

Tabla 20

Prueba de muestras relacionadas – por dimensiones

Prueba de muestras emparejadas									
		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
					Inferior	Superior			
Par 1	PLANIFICACION PRETEST - PLANIFICACION POSTEST	-,268	,533	,063	-,394	-,141	-4,227	70	,000
Par 2	TANGIBLES PRETEST - TANGIBLE POSTEST	-,338	,925	,110	-,557	-,119	-3,079	70	,003
Par 3	FIABILIDAD PRETEST - FIABILIDAD POSTEST	-2,113	1,202	,143	-2,397	-1,828	-14,813	70	,000
Par 4	CAPACIDAD DE RESPUESTA PRETEST - CAPACIDAD DE RESPUESTA POSTEST	-1,817	1,650	,196	-2,207	-1,426	-9,277	70	,000
Par 5	SEGURIDAD PRETEST - SEGURIDAD POSTEST	-2,394	1,102	,131	-2,655	-2,134	-18,313	70	,000
Par 6	EMPATIA PRETEST - EMPATIA POSTEST	-1,394	1,728	,205	-1,803	-,985	-6,800	70	,000
Par 7	EFICACIA EN LA GESTION PRETEST - EFICIENCIA DE LA GESTION EN LA CALIDAD DE SERVICIO POSTEST	-1,606	1,035	,123	-1,851	-1,361	-13,074	70	,000

En la Tabla 20, observamos que el nivel de significancia es de ,000 (menor a ,01), lo que significa que existe una relación muy fuerte entre ambas muestras en el estudio. Es decir, se puede generalizar los resultados de la investigación. El programa de capacitación mejora la calidad del servicio.

CAPÍTULO V

DISCUSION

Como una visión global de los resultados obtenidos de la variable de investigación y de las dimensiones que las componen se pone en manifiesto lo siguiente:

Al comparar los resultados de los niveles de la calidad de servicio del hospital Naylamp, antes y después de la aplicación del programa de capacitación en el personal médico para medir sus efectos, se observa que hay una diferencia significativa entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación del programa de capacitación. Los resultados de la aplicación del programa de capacitación en temas de atención y calidad de servicio si contribuyo a la mejora de la calidad de servicio en el hospital Naylamp (diferencia de medias de 1.94 a 3.41 respectivamente). Según, Nowel (2015) quien realizo una investigación sobre capacitación y satisfacción del cliente con la finalidad de medir la relación entre la variable capacitación y la calidad de servicio, demostró que las estrategias de capacitación mejoran notablemente calidad de atención y servicio y por lo tanto la satisfacción de los clientes. Parra-Penagos y Rodríguez-Fonseca (2016) quien también investigo sobre el efecto de la capacitación en conocimientos, habilidades y destrezas del personal involucrado en el servicio y su relación en la calidad de atención y servicio encontró que la capacitación genera beneficios para la organización, como mejora de la calidad de servicio, desempeño de los trabajadores, mejora de la productividad y competitividad. Cortez (2017) en una investigación realizado en Perú, realizado con la finalidad de mejorar la calidad de servicio en una institución de rehabilitación, teniendo como base la capacitación

del personal administrativo de la institución, concluyo que la capacitación tiene relación directa con la mejora la atención y servicio en los usuarios.

Al identificar los niveles de la calidad de servicio del hospital a través de un pre test, se observa que el 45,07% de los usuarios refieren sentirse insatisfechos por la calidad de servicio, el 36,62% sentirse muy insatisfechos, el 5,63% ni insatisfechos ni satisfechos y solo el 12,66% sentirse satisfechos. Al respecto, Ramos (2015) en una investigación realizada en Lima con la finalidad de medir la efectividad de un plan de capacitación en los trabajadores de una empresa de servicios por que en la evaluación de la atención y calidad de servicio los resultados demostraban niveles elevados de insatisfacción de los clientes. Según el autor, la implementación del plan de capacitación será beneficioso para la institución, no solo por la mejora del servicio (aumento de un 90%), sino también por el retorno de la inversión (175%) y mejorara de la productividad.

Al evaluar los niveles de la calidad de servicio del personal médico del hospital Naylamp después de la aplicación del programa de calidad de servicio, se observa que el 36,99% de usuarios se sienten satisfechos, el 7,04% muy satisfechos, el 57.75% ni insatisfechos ni satisfechos por la calidad de servicio y un 4,23% refieren insatisfacción. Al respecto, Luque (2015) en una investigación cuyo objetivo era evaluar la calidad de servicio para aumentar las ventas. Para fortalecer las habilidades propuso el diseño d un programa de capacitación para la mejora del servicio. Sánchez (2015) en una investigación sobre el efecto de la capacitación con la finalidad de mejorar la calidad del servicio, demostró que la

implementación de un programa de capacitación mejora la calidad del servicio brindado en el centro laboral.

En el análisis reflexivo de los resultados se acepta la hipótesis H1, es decir con la aplicación de un programa de capacitación al personal médico en el hospital Naylamp se mejora la calidad de servicio. La aplicación de un programa de capacitación contribuye en la mejora de la calidad de servicio del personal médico en los usuarios del hospital en estudio. De hecho, la calidad de servicio mejoro de 11.94 a 3.41.

Asimismo, los resultados nos sugieren que se debe profundizar el estudio a todas las instituciones de servicios de salud y proponer programa de capacitación de calidad de atención y servicio, porque la variable ha demostrado tener beneficios no solo en la calidad de servicio, sino también con otras variables organizacionales para mejorar la productividad de la empresa.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

1. Al medir el nivel de calidad de servicio a través de un pre test, se observa que el 45,07% de los usuarios refieren sentirse insatisfechos por la calidad de servicio el 36,62% sentirse muy insatisfechos y el 5,63% ni insatisfechos ni satisfechos. Solo el 12,66% manifiestan sentirse satisfechos. Es decir, la insatisfacción sobre calidad de servicio es alta.
2. Con los resultados de la evaluación de la calidad de servicio justifica la implementación de un programa de capacitación al personal médico del hospital Naylamp.
3. Al medir el nivel de calidad de servicio a través de un posttest, después de la aplicación del programa de capacitación, se observa que el 36,99% se sienten satisfechos, el 7,04% sentirse muy satisfechos y el 57.75% de los usuarios refieren sentirse ni insatisfechos ni satisfechos. Solo el 4,23% se mantiene insatisfechos. Es decir, la insatisfacción sobre calidad de servicio disminuyo notablemente con la capacitación.
4. Comparar los resultados de los niveles de calidad de servicio del hospital Naylamp, antes y después de la aplicación del programa de capacitación, se observa una disminución notable de la insatisfacción de los usuarios de la calidad de servicio, de un nivel alto a un nivel moderado.

CAPÍTULO VII

RECOMENDACIONES

1. Las instituciones como el Hospital I Naylamp – Chiclayo - Lambayeque tienen tres características básicas. En primer lugar, existen para cumplir un propósito definido. En segundo lugar, se basan en la información. En tercer lugar, son completamente flexibles y totalmente adaptables. Reaccionan con rapidez y con eficacia ante los cambios de su entorno que afecten a su capacidad para cumplir su propósito definido. En este contexto recomendamos utilizar a la auditoria de gestión como la mayor fuente de información que permitirá flexibilizar y adaptar la organización y administración de acuerdo con los resultados obtenidos.
2. Que siendo la capacitación una herramienta de la evaluación de la eficiencia de los recursos humanos del hospital y siendo lo más importante de la institución, recomendamos su aplicación en forma trimestral, a fin de obtener el mayor provecho de esta actividad profesional.
3. Dada la importancia de capacitación, recomendamos se fomente programas talleres que traten sobre esta actividad y establecer como se constituye en instrumento importante de evaluación, con la finalidad de que el profesional que egrese de las universidades tenga conocimientos claros y suficientes sobre este tipo de examen.
4. Para finalizar, es recomendable crear un Programa de Entrenamiento para el personal, que debe estar orientado en tres sentidos: acorde a los objetivos organizacionales y del recurso humano, en función de las necesidades determinadas por la evaluación clientelar, y basado en parámetros de Calidad

de Servicio. El programa de adiestramiento debe ser formulado como un sistema total, donde se derivan y toman en consideración las expectativas de los clientes para determinar las políticas de servicio en las cuales deben formarse los empleados, pero también deben detectarse las necesidades de entrenamiento del personal para fortalecer sus habilidades, destrezas en atención al público considerando sus competencias previas, y respetando sus aptitudes para la Calidad del Servicio. Este último aspecto, será abordado en otra disertación como resultado final.

REFERENCIAS

Amaya, G. (2003). Plan de capacitación. (1ra Ed.). México D.F: Patria cultural

Chiavenato, I. (2009). Administración de recursos humanos. Octava edición.
México: McGraw-Hill

Cortez, J. (2017). Capacitación del personal administrativo y calidad de servicio en el Instituto Nacional de Rehabilitación “Dra. Adriana Rebaza Flores-Amistad Perú Japón” (Tesis para optar el grado de doctorado). Universidad Nacional del Callao- Perú. Recuperado de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3480/CORTEZ_TESIS_DOCTORADO_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dessler, G. (2001). Administración de personal. (8va Ed.). México D.F: Pearson Education.

Gonzáles, M. (2007). Administración de Recursos Humanos: Diversidad-Caos.
México D.F: Patria cultural

Leon & Pitalua (2011). Evaluación de la Calidad del Servicio al Cliente en la terminal de Transporte de Cartagena. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Cartagena – Colombia. Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/1421>

Luque, N. (2015). Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas” Andahuaylas 2015. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nowel, C. (2015). Capacitación y calidad de servicio. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landivar. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Padilla, R. y Juárez, M. (2006). Efectos de la capacitación en la competitividad de la industria manufacturera. Estudios y perspectivas, (49). México: Cepal.

Parasuraman, Zeithalm & Berry, (1998). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. Recuperado de https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-322-96503-5_19.

- Parra-Penagos, C. y Rodríguez-Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev.investig.desarro.innov*, 6(2), 131-143. doi: <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Ramos, C. (2015). Propuesta de un plan de capacitación para incrementar el nivel de calidad de servicio al cliente en el área de servicios de la empresa de impresión y distribución, Lima, 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Lima – Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13043>
- Reza, J. (2006). Nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones. (1ra Ed.). México D.F: Panorama Editorial
- Robbins, S. (2010). Fundamentos de comportamiento organizacional. (14 Ed.). México D.F: Prentice Hall Latinoamérica.
-
- Sánchez, M. (2015). Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El restaurant mar picante” de la ciudad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego – Trujillo – Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_A_TENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf
- Siliceo, A. (2004). Capacitación y desarrollo de personal. Cuarta edición. México: Limusa
- Tumino & Poitevin, (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 12, núm. 2, 63-84 Red Iberoamericana de Investigación Sobre Cambio y Eficacia Escolar Madrid, España
-

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Por favor dedica unos minutos a completar este cuestionario, la información que proporciones, nos es muy útil para mejorar nuestro servicio. Tus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán aplicadas para ningún propósito distinto a la de mejorar el servicio.

Evaluar de la escala del 1 al 5 según corresponda a sus creencias (1 muy Insatisfecho, 5 muy satisfecho). Por favor marcar solo un cuadro por pregunta con una X.

N°	ITEMS	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Considera que el hospital Naylamp lleva un registro ordenado sobre los pacientes y servicios de atención					
2	Considera que tienen una planificación y orden adecuado para su funcionamiento					
3	¿Considera que el hospital Naylamp cuenta con equipamiento moderno y adecuado para atender a sus usuarios?					
4	¿Considera que el hospital Naylamp cuenta con instalación física, visualmente atractiva para el funcionamiento?					
5	¿Considera que el hospital Naylamp cuida escrupulosamente la apariencia integral de los colaboradores?					
6	¿Considera que el hospital Naylamp mantiene una escrupulosa fiabilidad contractual, cumpliendo con las cláusulas y especificaciones del contrato de servicio?					
7	¿Considera que en el hospital Naylamp los médicos se encuentran uniformados e identificados?					
8	¿Considera que en el hospital Naylamp se toman un tiempo de espera corto, para brindar el servicio a sus usuarios?					

9	¿Considera que en el hospital Naylamp tienen una adecuada capacidad de respuesta ante los pedidos de sus usuarios?					
10	¿Considera que el hospital Naylamp tiene capacidad de respuesta, en el tiempo a reclamos de sus usuarios?					
11	¿Considera que en el hospital Naylamp, tienen un horario conveniente para la atención de sus usuarios?					
12	¿Considera que en el hospital Naylamp sus colaboradores transmiten confianza a sus usuarios?					
13	¿Considera que en hospital Naylamp el personal, sus usuarios y proveedores están seguros, por el resguardo perimétrico de la galería?					
14	¿Considera que en el hospital Naylamp sus colaboradores y sus usuarios están seguros en las transacciones que realizan dentro del local?					
15	¿Considera que en el hospital Naylamp le tienen una atención personalizada como usuario y se preocupan por sus intereses o necesidades?					
16	¿Considera que es importante la comprensión por las necesidades de los usuarios?					
17	¿Existe un buen nivel de eficacia en la gestión de calidad del servicio?					

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
¿Cómo incide la aplicación de un programa de capacitación en el personal médico en la mejora de la calidad de servicio del Hospital I Naylamp - ESSALUD de Chiclayo – Lambayeque, 2019?	1. General El objetivo general de la investigación es, determinar cómo incide la aplicación del programa de capacitación en la mejora de la calidad de servicio del Hospital Naylamp I de ESSALUD de Chiclayo – Lambayeque, 2019 2. Específicos 1. Identificar los niveles de Calidad de servicio del hospital a través de un pre test	H₀. No hay diferencia significativa entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación del programa de capacitación sobre atención y calidad de servicio a los médicos del hospital Naylamp ESSALUD de Chiclayo H₁. Hay diferencia significativa entre los niveles de calidad de servicio antes y después de la aplicación del programa de capacitación	Independiente Programa de capacitación Dependiente Calidad de servicio	Pre - experiment al pre y poste test	Muestra 71 usuarios del hospital Naylamp	Encuesta	En la investigación se emplearán las fórmulas de la estadística descriptiva trabajadas desde los Programas SPSS-V25.

	2. Aplicar un programa de capacitación al personal médico del Hospital Naylamp I de ESSALUD de Chiclayo 3. Evaluar los niveles de calidad de servicio del hospital a través de un pos test, después de la aplicación del programa de capacitación al personal médico 4. Comparar los resultados de los niveles de la calidad de servicio, antes y después de la aplicación del programa de capacitación sobre atención y servicios de calidad para medir sus efectos.	sobre atención y calidad de servicio a los médicos del hospital Naylamp ESSALUD de Chiclayo.					
--	--	---	--	--	--	--	--

ANEXO 3. PROGRAMA DE CAPACITACION AL PERSONAL MEDICO

III. Fundamentación

El propósito del programa es desarrollar habilidades de atención y servicio, como la confianza en sí mismo, empatía, comunicación verbal asertiva, escucha activa y empática en el personal médico de la institución.

IV. Objetivo general

Desarrollar habilidades para tratar efectivamente a los usuarios del hospital Naylamp.

V. Objetivos específicos

- Conocimiento de la institución y tipos de usuarios
- Desarrollar confianza e integración.
- Desarrollo de la empatía
- Desarrollo de la comunicación verbal asertiva
- Desarrollar habilidades de escucha activa y empática

VI. Recursos

Proyector multimedia

Papelotes

Hojas bond

Papel cartulina

Plumones de colores

Separatas

Una hoja mural grande para cada grupo.

Materiales necesarios para realizar un collage.

Tijeras, pegamento y rotuladores.

VII. Sesiones

- Conocimiento de la institución y tipos de usuarios
- Desarrollar confianza e integración.
- Desarrollo de la empatía
- Desarrollo de la comunicación verbal asertiva
- Desarrollar habilidades de escucha activa y empática

A continuación, describimos las sesiones realizadas en una duración de dos meses.

- **SESION 1: CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN Y TIPOS DE USUARIOS**

Objetivo	Etapas	Actividades	Descripción	Recursos	Duración
CONFIANZA EN SI MISMO Conocimiento de la institución (planes, políticas y estrategias) y principales tipos de usuarios.	Inicio	Explicación del objetivo del taller	Se divide en grupos de 4 o 5. Se entrega a cada grupo separatas y lapiceros	Una hoja mural grande para cada grupo. Materiales necesarios para realizar un collage. Tijeras, pegamento y rotuladores.	10 minutos
	Desarrollo	Proyección de videos sobre la historia de la institución, planes, políticas y estrategias. Explicación sobre los diferentes tipos de usuarios	Se entrega a cada miembro del grupo separatas y análisis de casos para ser trabajo en grupo.	Diapositivas Tijeras, pegamento y rotuladores	45 minutos
		Estudios de casos prácticos de diferentes tipos de usuarios y cómo manejar las situaciones que se presentan en cada caso. Discusión grupal	Se resumen las conclusiones sobre las políticas y estrategias de la institución y abordaje de los diferentes tipos de usuarios. Comentarios en el grupo	Diapositivas	45 minutos
	Cierre		Aplicación de la evaluación para identificar los logros obtenidos Preguntas de discusión	Hojas bond	20 minutos

- **SESION 2: DESARROLLAR LA CONFIANZA E INTEGRACION**

Objetivo	Etapas	Actividades	Descripción	Recursos	Duración	
CONFIANZA E INTEGRACION	Crear un clima positivo de confianza y comunicación en el grupo.	Inicio	Explicación del objetivo del taller	Se divide en grupos de 4 o 5. Se entrega a cada grupo separatas y lapiceros	Una hoja mural grande para cada grupo. Materiales necesarios para realizar un collage. Tijeras, pegamento y rotuladores.	10 minutos
		Desarrollo	Las acciones para adaptarse al cambio	Talleres y ejercicios que permiten desarrollar la confianza a nivel individual como grupal	Diapositivas Tijeras, pegamento y rotuladores	45 minutos
			Explicar el ciclo de mantenimiento y mejora	Se resumen las conclusiones pretendiendo que reflexionen sobre ventajas de desarrollar la confianza en cada uno y su relación con el desempeño.	Diapositivas	45 minutos
				Comentarios en el grupo		
		Cierre	Post test	Aplicación de la evaluación para identificar los logros obtenidos Preguntas de discusión	Hojas bond	20 minutos

- **SESION 3: DESARROLLAR LA EMPATIA**

Objetivo	Etapas	Actividades	Descripción	Recursos	Duración	
EMPATIA	Lograr empatía, afabilidad y cooperación en los médicos para la efectividad en sus relaciones interpersonales	Inicio	Explicación del objetivo del taller	Se divide en grupos Se entrega a cada grupo separatas y lapiceros	Una hoja mural grande para cada grupo. Materiales necesarios para realizar un collage. Tijeras, pegamento y rotuladores.	10 minutos
		Desarrollo	Las acciones para adaptarse al cambio	Talleres y ejercicios que permiten desarrollar la empatía en las relaciones humanas	Diapositivas Tijeras, pegamento y rotuladores	45 minutos
			Explicar el ciclo de mantenimiento y mejora	Se resumen las conclusiones pretendiendo que reflexionen sobre ventajas de desarrollar la empatia	Diapositivas	45 minutos
				Comentarios en el grupo		
		Cierre	Post test	Aplicación de la evaluación para identificar los logros obtenidos Preguntas de discusión	Hojas bond	20 minutos

- **SESION 4: DESARROLLAR DE LA COMUNICACIÓN VERBAL ASERTIVA**

Objetivo	Etapas	Actividades	Descripción	Recursos	Duración
COMUNICACIÓN VERBAL Y ASERTIVA	Inicio	Explicación del objetivo del taller	Se divide en grupos Se entrega a cada grupo separatas y lapiceros	Una hoja mural grande para cada grupo. Materiales necesarios para realizar un collage. Tijeras, pegamento y rotuladores.	10 minutos
		Las acciones para adaptarse al cambio	Se presenta una plantilla de actividad para la ejecución de los talleres y ejercicios de comunicación asertiva	Diapositivas Tijeras, pegamento y rotuladores	45 minutos
	Desarrollo	Explicar el ciclo de mantenimiento y mejora	Se resumen las conclusiones pretendiendo que reflexionen sobre ventajas de la comunicación verbal asertiva Comentarios en el grupo	Diapositivas	45 minutos
	Cierre	Post test	Aplicación de la evaluación para identificar los logros obtenidos Preguntas de discusión	Hojas bond	20 minutos

- **SESION 5: DESARROLLAR LA HABILIDAD DE ESCUCHA ACTIVA**

Objetivo	Etapas	Actividades	Descripción	Recursos	Duración
HABILIDAD DE ESCUCHA ACTIVA Desarrollar habilidades de escucha activa y empática	Inicio	Explicación del objetivo del taller	Se divide en grupos Se entrega a cada grupo separatas y lapiceros	Una hoja mural grande para cada grupo. Materiales necesarios para realizar un collage. Tijeras, pegamento y rotuladores.	10 minutos
	Desarrollo	Las acciones para adaptarse al cambio	Se presenta una plantilla de actividad para la ejecución de los talleres y ejercicios de comunicación activa y empática	Diapositivas Tijeras, pegamento y rotuladores	45 minutos
		Explicar el ciclo de mantenimiento y mejora	Se resumen las conclusiones pretendiendo que reflexionen sobre ventajas de las habilidades de escucha activa y empática Comentarios en el grupo	Diapositivas	45 minutos
	Cierre	Post test	Aplicación de la evaluación para identificar los logros obtenidos Preguntas de discusión	Hojas bond	20 minutos