



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión de la capacitación en la calidad de servicio de una entidad pública de  
salud de Surquillo, Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Mendoza Oviedo, Marcos Junior Manuel ([orcid.org/0000-0002-5848-3645](https://orcid.org/0000-0002-5848-3645))

**ASESORES:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino ([orcid.org/0000-0003-2365-8932](https://orcid.org/0000-0003-2365-8932))

Dra. Olivo Valenzuela, Silvia Rosario ([orcid.org/0000-0002-6008-6892](https://orcid.org/0000-0002-6008-6892))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermana por haberme aconsejado de continuar de manera constante forjar mi nivel profesional y ser humilde para alcanzar mis objetivos y ser un ejemplo a seguir.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecer a Dios por permitirme tener una gran experiencia en la universidad, convirtiéndome en un profesional y a todos mis profesores que me ayudaron en todo el trayecto con sus conocimientos en la presente.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de la capacitación en la Calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023", cuyo autor es MENDOZA OVIEDO MARCOS JUNIOR MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO <b>DNI:</b> 32403439 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 01- 08-2023 23:21:51

Código documento Trilce: TRI - 0633333

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, MENDOZA OVIEDO MARCOS JUNIOR MANUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de la capacitación en la Calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MARCOS JUNIOR MANUEL MENDOZA OVIEDO <b>DNI:</b> 72190347 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5848-3645	Firmado electrónicamente por: MMENDOZAO el 01- 08-2023 20:33:30

Código documento Trilce: TRI - 0633335

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población muestra y muestreo .....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS .....	44

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Nivel de la gestión de la capacitación .....	23
<b>Tabla 2</b> Nivel dimensional de la gestión de la capacitación .....	24
<b>Tabla 3</b> Nivel de la calidad de servicio .....	25
<b>Tabla 4</b> Nivel dimensional de la calidad de servicio .....	26
<b>Tabla 5</b> Influencia de la gestión de la capacitación y la calidad de servicio .....	27
<b>Tabla 6</b> Influencia de la gestión de la capacitación en la capacidad de respuesta .....	28
<b>Tabla 7</b> Influencia de la gestión de la capacitación en la seguridad .....	29
<b>Tabla 8</b> Influencia de la gestión de la capacitación en la empatía .....	30
<b>Tabla 9</b> Influencia de la gestión de la capacitación en la fiabilidad .....	31

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Distribución de la gestión de la capacitación.....	23
<b>Figura 2</b> Distribución de las dimensiones de la gestión de la capacitación .....	24
<b>Figura 3</b> Distribución de la calidad de servicio.....	25
<b>Figura 4</b> Distribución dimensional de la calidad de servicio.....	26



## RESUMEN

La calidad de servicio en las entidades públicas de salud es un elemento fundamental para avalar la satisfacción y bienestar de los usuarios. En este contexto, la gestión de la capacitación se presenta como un factor determinante para mejorar y mantener altos estándares de calidad en la atención brindada. El objetivo principal del estudio fue establecer cómo influye la gestión de la capacitación en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima; para ello se trabajó en un marco metodológico cuantitativo, básico, no experimental y correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 351 pacientes del nosocomio en cuestión, a quienes se les aplicó cuestionarios para conocer sus percepciones. Como principales resultados, se obtuvo que la gestión de la capacitación y la calidad de servicio son percibidas como eficaz y excelente, según el 84,6% y 85,5% respectivamente. Además, se halló una influencia estadísticamente significativa y moderada de la GDC en la calidad de servicio ( $R^2=0,511$ ;  $p=0,000$ ). Del mismo modo, hubo una directa, pero baja influencia de la GDC en las dimensiones que envuelven a la calidad de servicio: Capacidad de respuesta ( $R^2=0,452$ ), seguridad ( $R^2=0,385$ ); empatía ( $R^2=0,397$ ) y fiabilidad ( $R^2=0,410$ ).

**Palabras clave:** Capacitación, calidad de servicio, sector público, hospital.

## **ABSTRACT**

The quality of service in public health entities is a fundamental element to guarantee the satisfaction and well-being of users. In this context, training management is presented as a determining factor to improve and maintain high quality standards in the care provided. The main objective of the study was to establish how training management influences the quality of service of a public health entity in Surquillo, Lima; For this, we worked in a quantitative, basic, non-experimental and correlational methodological framework, whose sample consisted of 351 patients from the hospital in question, to whom questionnaires were applied to find out their perceptions. As main results, it was obtained that training management and service quality are perceived as effective and excellent, according to 84.6% and 85.5% respectively. In addition, a statistically significant and moderate influence of the GDC on the quality of service was found ( $R^2=0.511$ ;  $p=0.000$ ). In the same way, there was a direct, but low influence of the GDC in the dimensions that involve the quality of service: Response capacity ( $R^2=0.452$ ), security ( $R^2=0.385$ ); empathy ( $R^2=0.397$ ) and reliability ( $R^2=0.410$ ).

**Keywords:** Training, quality of service, public sector, hospital.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, una de las cuestiones organizacionales más relevantes está asociada con el aprendizaje, pero ya no sólo centrándose en el tema de la capacitación, que continuamente ha ido cobrando un interés mayúsculo entre los adultos, sino por la extensión a todos los componentes alusivos a la Gestión de la capacitación, que abarca herramientas básicas, etapas y roles.

La gestión de la capacitación es un procedimiento presente en el sector público que contempla el marco metodológico y normativo a cargo de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), cuyo propósito pasa por optimizar la labor de los servidores civiles mediante el desarrollo de conocimientos y competencias, así como el cierre de brechas, logrando generar una cadena de valor que contrarreste el problema de la mala atención a los ciudadanos y con ello contribuir de mejor manera a la consecución de las metas institucionales (Alva et al., 2022).

En América Latina, específicamente en Chile, mediante una investigación que tuvo en cuenta las consultas de 7,267 empresas chilenas, obtuvo entre los hallazgos que únicamente el 4.6% de los colaboradores de organizaciones privadas de dicho país reciben capacitación, siendo que, la más grande barrera para que en Chile se incrementen estos porcentajes se debe a la interrupción del trabajo productivo (Publimetro, 2018).

En Estados Unidos la situación es distinta, pues las organizaciones son conscientes que los empleados son su columna vertebral y de ellos depende los logros o problemas que lleguen a experimentar; por lo tanto, son conscientes de que se necesita un talento excepcional para conceptualizar, diseñar, desarrollar, lanzar y mantener programas, servicios, capacidades y productos distintivos si quieren alcanzar sus objetivos.; razón por la cual el gasto directo por empleado en capacitación y desarrollo tiene una tendencia al alza, siendo de \$ 1,208 en 2014, \$ 1,229 en 2015 y \$ 1,252 en 2016; inversión que comprende diversas áreas de contenido, como la

gerencial, supervisión, desarrollo ejecutivo, atención al cliente, ventas, habilidades interpersonales, entre otras (Rodríguez & Walters, 2017).

En esa línea, Salgado et al. (2017) indican que en Cuba, la capacitación de los empleados y directivos se ha convertido, hoy más que nunca, en una acción decisiva para la supervivencia de las organizaciones, debido a los cambios que se están suscitando y la necesidad de adaptarse, además que se trata de una ventaja competitiva; sin embargo, el proceso de capacitar no debe llevarse a la ligera y sin una orientación concreta, pues esto generaría desorganización y desconcierto, por lo que necesariamente debe gozar de planificación, organización y control, en concordancia con el propósito que se espera alcanzar.

Del mismo modo, Rosales-Córdova y Llanos (2020) sostienen que en México, a pesar de haber un mercado laboral masivo y una gran cantidad de recursos naturales, las empresas (sobre todo pymes) se enfrentan a deficiencias en cuanto a educación, infraestructura, créditos y capacitación (sólo 5 de cada 10 trabajadores son capacitados), provocando que un gran número de empresas de este tamaño tengan una esperanza de vida por debajo de los diez años; por tal razón es que ha cobrado importancia el tema de la capacitación y desarrollo del capital humano, algo que antes era visto como un gasto y ahora lo reconocen como una inversión; puesto que las organizaciones son conscientes que en la actualidad son diversas las necesidades de competitividad, que además incrementan de forma permanente como consecuencia de la globalización, el avance tecnológico, los cambios políticos y la economía global.

Por otro lado, Labrador et al. (2019) sostienen que es erróneo enfatizar sólo en el desarrollo de competencias o la mejora del desempeño, pues se debe apostar por una gestión de la capacitación más peculiar, donde también se fomente cambios sustanciales en el accionar, de modo que se fortalezcan los valores ético-profesionales, la cultura de trabajo en equipo y la capacidad de liderazgo.

En el Perú, según el reporte de Aptitud, se evidenció que el 48% del personal ha recibido capacitación en su empleo actual, de los cuales el 22% de ellos obtuvo la formación remunerada por su empleador y un 16% fue cubierta parcialmente; aunado a ello, se conoció que un 85% de las capacitaciones son impartidas al interior de la empresa por personal interno o asesores externos; no obstante, el 10% de empleados afirman que reciben capacitación de una institución externa y sólo un 5% de forma virtual (Gestión, 2018).

Si se centra la mirada exclusivamente en el sector público, cabe destacar el esfuerzo del gobierno peruano por optimizar las capacidades de sus servidores, situación que se viene potenciando en los últimos años, quizá por los distintos cuestionamientos al manejo gubernamental. En esa línea, Martínez (2019) afirma que los entes públicos del Perú otorgaron 84,000 capacitaciones a lo largo del 2018, costando una inversión de S/. 22,941,492 para tocar temas vinculados principalmente a las funciones propias de los entes (31%), los sistemas administrativos (28%) y temas generales, tales como idiomas, gestión documental, ofimática y otros (25%); siendo el sector Salud el de mayor inversión (S/. 4,073,923), seguido de Educación (S/. 2,949,996), los gobiernos regionales (S/. 1,849,520), Transportes y Comunicaciones (S/. 1,833,579), Economía y Finanzas (S/. 1,661,502), etc.

Esto lo confirma Andina (2023), quien resalta que el ministerio de Economía y Finanzas (encabezado por Alex Contreras) viene realizando importantes avances en capacitación y asistencia técnica a funcionarios locales y regionales en temas de programación, formulación, ejecución y funcionamiento del presupuesto; el resultado de esto se ve reflejado en la expansión consecutiva de la inversión pública, que recientemente alcanzó la cifra récord de ejecución en el primer semestre de un año (S/. 18,100 millones).

Brindar oportunidades de desarrollo moral, técnico y profesional al personal del Estado es central en los programas de capacitación de las entidades públicas peruanas. Esto, a su vez, mejora la calidad de los

servicios que reciben los ciudadanos y sirve como estrategia para alcanzar los objetivos institucionales a través de recursos humanos capacitados. La capacitación debe servir tanto como un incentivo para que los empleados hagan un buen trabajo como un peldaño hacia una carrera profesional satisfactoria que tenga en cuenta las expectativas y necesidades únicas de los empleados (MEF, s.f.).

A nivel local, la entidad pública de salud de Surquillo tiene ciertos problemas asociados a la calidad de servicio, lo cual es preocupante si se considera que los principales usuarios son personas enfermas cuya salud y vida está en manos de los servidores civiles del nosocomio, quienes disponen de insumos médicos, equipos y medicina, pero ven estancado su desarrollo profesional y no pueden integrar su accionar debido a la escasa y casi nula capacitación que reciben, las cuales muchas veces ni siquiera están alineadas al perfil del puesto y a los propósitos estratégicos que persigue la entidad; aunado que, las capacitaciones son impartidas sin considerar lo que realmente necesita el personal de salud.

A partir de la problemática descrita, se tiene como problema general ¿Cómo la gestión de la capacitación influye en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023?; asimismo, los problemas específicos son i) ¿De qué manera la gestión de la capacitación influye en la capacidad de respuesta de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023?; ii) ¿De qué manera la gestión de la capacitación influye en la seguridad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023?; iii) ¿De qué manera la gestión de la capacitación influye en la empatía de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023? y iv) ¿De qué manera la gestión de la capacitación influye en la fiabilidad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023?

El estudio se justifica porque la gestión de la capacitación es fundamental para toda entidad del sector público peruano, incluidos los nosocomios, puesto que, con este proceso desarrollado adecuadamente, los servidores civiles pueden llegar a optimizar su desempeño y el servicio que

brindan a los beneficiarios, debido a que gozarán de mayores conocimientos y serán mucho más competentes. Para este caso, la entidad de salud de Surquillo podría garantizar el cierre de brechas de habilidades o conocimientos en su personal, siendo crucial para brindar un servicio de calidad a quienes demandan de un cuidado especial, logrando, sobre todo, disminuir los accidentes laborales y dotar de mayor seguridad al servidor.

Tras los problemas descritos, se tiene que el objetivo general es Establecer cómo influye la gestión de la capacitación en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023. Aunado a ello, los objetivos específicos son i) Determinar la influencia de la gestión de la capacitación en la capacidad de respuesta de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023; ii) Determinar la influencia de la gestión de la capacitación en la seguridad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023; iii) Determinar la influencia de la gestión de la capacitación en la empatía de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023 y iv) Determinar la influencia de la gestión de la capacitación en la fiabilidad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

El último párrafo introductorio le compete a las hipótesis, donde la general es que la gestión de la capacitación influye en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023. Asimismo, las hipótesis específicas sugieren que i) La gestión de la capacitación influye en la capacidad de respuesta de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023; ii) La gestión de la capacitación influye en la seguridad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023; iii) La gestión de la capacitación influye en la empatía de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023 y iv) La gestión de la capacitación influye en la fiabilidad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los estudios previos, se enfoca en un ámbito internacional donde se evidencia a Perdigón et al. (2022) se encargaron de proponer un diseño de concepto teórico y metodológico para aumentar la calidad de los servicios por medio de cursos de capacitación. La metodología empleada fue básica y de cualitativa donde se empleó como instrumento la observación, entrevista y encuesta a la muestra que estuvo formada por docentes que imparte los cursos. Los resultados indican que la capacitación se basa en un enfoque pedagógico, científico y humanístico, teniendo en cuenta los contenidos seleccionados relacionados con la calidad del servicio, creando un ambiente agradable, respeto, empatía, escucha activa, además para complementar sus conocimientos, realizar búsquedas sobre el tema y así crear la conexión entre la teoría y la práctica. Concluyendo que la capacitación es un proceso continuo que utiliza la experiencia personal para mejorar la calidad del servicio.

Massuh (2021) en su indagación tuvo como fin analizar la gestión administrativa y como repercute en la calidad de servicio. El método empleado fue descriptivo y no experimental asimismo se aplicó un cuestionario. Los resultados indican que se pone en marcha diversas tareas para mejorar la atención y calidad de los usuarios, aplicar estrategias para garantizar una mejor atención y calidad del servicio a través de capacitaciones y conversatorios; sin embargo, el 43.8% de los usuarios considera que la atención y la calidad de los servicios son regulares, existen muchas falencias, la institución debe cumplir con el nivel de satisfacción de las instituciones afines, pues el 93% considera que se debe mejorar la calidad del servicio, hay una regularidad en la actitud hacia los gerentes, y por ende los desacuerdos de los usuarios. Pudiendo concluir de que si queríamos que más gente utilizara los servicios de las instituciones, teníamos que subir el listón de la atención que prestaba el personal administrativo.

Hidalgo et al. (2020) se encargó de establecer la efectividad de una capacitación para la gestión de talento humano. Metodológicamente se



empleó una indagación explicativa y cuasi experimental, rescatando a 62 trabajadores quienes dieron solución a un test después de la capacitación. Los resultados indican que el tratamiento del grupo experimental tuvo un efecto positivo, ya que hubo una diferencia estadística entre el momento inicial (sin tratamiento) y el último momento (cuando se aplicó el tratamiento), lo que indica que el tratamiento aplicado fue beneficioso. Pudiendo concluir que la eficacia de un programa de capacitación fue positiva y significativa, implicando que los participantes tienen la capacidad cognitiva para realizar procesos administrativos de forma adecuada y eficiente.

Remache (2019) en su maestría El objetivo principal era medir la felicidad de los clientes con los servicios de SIPECOM en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El estudio tiene un diseño no experimental y correlacional, con un tamaño de muestra de 12 clientes y datos recogidos mediante cuestionario. Según los datos, el nivel de satisfacción de los clientes con Sipecom S.A. es proporcional a la calidad del servicio que obtienen. En 2018, la correlación de Pearson entre Guayaquil y Ecuador fue de 0,579, y la significación bilateral fue de 0,048. El estudio encontró que un aumento en la lealtad del cliente se corresponde con un aumento en la proporción de clientes satisfechos en todas las medidas de calidad del servicio.

Hidalgo (2019) en donde su objetivo principal del estudio era desarrollar estrategias para mejorar la prestación de servicios financieros y la satisfacción de los clientes. Este estudio es un proyecto de investigación exploratorio y explicativo de métodos mixtos; se tuvo en cuenta 270 individuos. Los resultados muestran que la rendición de cuentas es el ámbito en el que las expectativas y las opiniones de los clientes difieren en mayor medida (75,61% y 71,54%, respectivamente), aunque existe una brecha correspondiente del 4,07% entre ambas. Los clientes están satisfechos con los servicios que reciben en cuanto a atención y seguimiento del asunto, lo que conduce a su fidelización, y la organización confía en su capacidad para prestar el servicio.

En el ámbito nacional, se evidencia a Rueda (2023) en su indagación se propuso establecer el nexo entre calidad total del área y gestión de capacitación. Metodológicamente se efectuó un estudio no experimental y descriptiva, para lo cual se consideró 50 trabajadores quienes dieron respuesta a los cuestionarios. Obteniendo como resultado que, la gestión de capacitación desarrollada en la organización dada presenta un nivel moderado de 54%, por otro lado, la calidad general presenta un nivel normal de 70% en la organización, todo esto indica que las dos variables necesitan mejorar. En base a la confirmación de la hipótesis, también se puede concluir que el grado de asociación o correlación que brinda el Rho de Spearman (en este caso  $Rho=0.695$ ) indica que tienen una relación significativa y directa de acuerdo al valor obtenido.

Alva et al. (2022) cuyo objetivo fue establecer el factor que dificulta en la gestión de capacitación y proponer estrategias de mejora para contribuir efectivamente a los objetivos institucionales. La metodología empleada fue de alcance aplicada de enfoque cualitativo asimismo la muestra estuvo formada por 362 instituciones donde se aplicó como instrumento entrevistas semiestructurada. Los resultados indican que solo 146 instituciones presentaron su PDP y solo 103 han ejecutado capacitaciones generando una débil o escasa articulación con los propósitos estratégicos de las instituciones. Concluyendo que la capacitación se identifica sobre el requerimiento personal, el cual responde a la necesidad de fortalecimiento.

Castillón (2019) en su investigación cuyo objetivo fue describir si existe una relación entre calidad de servicio y la rotación del personal en una compañía proveedora en servicio logístico SLISAC. La metodología empleada fue correlacional y cuantitativo considerando a 33 clientes quienes dieron respuesta a los cuestionarios. Los resultados indican que el valor de chi-cuadrado es 0.238" ( $p\text{-valor} = 0.626$ ); dado que el p-valor es mayor al 5% significativo, significa que no se rechaza  $H_0$ , es decir, la rotación de personal no afecta la calidad de los servicios de outsourcing de SLISAC. empresas. Concluyendo que no existe correlación en ambas variables, aunque si existe relación con la dimensión condiciones de trabajo y calidad de servicio.

Bertolotti (2019) en su estudio cuyo propósito fue determinar cómo impacta la capacitación en el desempeño del personal del Banco Internacional del Perú. Metodológicamente fue una indagación básica, científica y cualitativa asimismo se tomó en cuenta 49 trabajadores quienes se encargaron de efectuar el cuestionario. Hallando que según se utilizaron los mismos parámetros que en la prueba paramétrica chi-cuadrado para determinar si se aceptaba o rechazaba la hipótesis del estudio: un nivel de significación del 5% y un nivel de confianza del 95%. La conclusión final es que el método de capacitación afecta directamente al Banco Internacional del Perú S.A.A.

Patiño y Pinedo (2019) en su indagación tuvo como finalidad determinar cómo impacta la capacitación en el desempeño laboral del personal administrativo en una empresa pública. El método empleado fue aplicado y de diseño experimental asimismo se consideró 162 trabajadores quienes dieron efecto un cuestionario. Hallando que La significancia de los resultados para las autoridades de salud pública es de 0.022, que es menor a 0.05 (nivel de confianza del 95%), de ello se deduce que la formación de su personal administrativo influye considerablemente en su productividad en el trabajo. Sin embargo, se demostró que la formación no tenía un efecto significativo en el rendimiento de las empresas privadas del sector eléctrico, con un nivel de significación de 1,000 (superior a 0,05).

En base a las teorías, se expone con respecto a la variable Gestión de la capacitación, la cual pretende reducir la necesidad de tiempo de aclimatación de los trabajadores, maximizar el rendimiento de acuerdo con la naturaleza de la empresa, mantener una plantilla bien preparada para sus funciones, comprobar a menudo si alguien tiene dificultades en el trabajo y animar a los empleados a desarrollar su inteligencia social y emocional (Hidalgo et al., 2020).

Así también, se refiere al seguimiento de todo el proceso mediante el cual se desea preparar a los colaboradores para una ocupación o para la obtención de habilidades específicas que están orientadas al trabajo o las

tareas, dotándolos de conocimientos y actitudes particulares que les sirva para desempeñarse de manera efectiva en un puesto determinado (Nebo et al., 2015).

Seguidamente, en cuanto a su importancia tiene un impacto significativo en la forma en que las empresas se desarrollan en su interior. Las organizaciones deben considerar la formación como un proceso de mejora continua, siempre centrado en la búsqueda de conocimientos y habilidades, y ajustado a los cambios del mundo moderno, más que como una actividad puntual para satisfacer un requisito escueto. Otra norma define la formación como un gasto que realizan las empresas con el objetivo de impulsar la productividad y actualizar las competencias de los empleados. Mediante la formación es posible adaptarse a los cambios sociales, al uso de las tecnologías contemporáneas y a las competencias que apoyan eficazmente el crecimiento de la organización (Guevara, 2022).

En cuanto a sus objetivos son, reducir la necesidad de tiempo de aclimatación de los trabajadores, maximizar el rendimiento de acuerdo con la naturaleza de la empresa, mantener una plantilla bien preparada para sus funciones, comprobar a menudo si alguien tiene dificultades en el trabajo y animar a los empleados a desarrollar su inteligencia social y emocional (Herrera et al., 2022).

Respecto a sus ventajas se encuentra, la formación en todos los niveles es una de las mayores inversiones en talento y una fuente clave de satisfacción de los empleados y de la organización. La capacitación organizacional tiene las siguientes ventajas: conocimiento profundo de los puestos individuales, promueve una mayor rentabilidad y una actitud más efectiva, Inicia la comunicación en toda la organización, mejora la relación entre el jefe y los subordinados, reduce la tensión y reconoce la solución de áreas problemáticas, ayuda a liderar y desarrollar directores (Durán y Martínez, 2020).

Continuando con el descubrimiento de Hidalgo et al. (2020), manifestaron que la formación es necesaria siempre que existe una

discrepancia entre lo que tiene una persona y lo que se necesita para llevar a cabo una determinada actividad. Estas discrepancias suelen descubrirse durante las revisiones del rendimiento o al crear las descripciones de los puestos de trabajo. Debido a la naturaleza dinámica de la mayoría de las organizaciones, hay muy pocas oportunidades para realizar tareas rutinarias. Todo el mundo en la empresa tiene que estar preparado para realizar las tareas que se le asignen. En este sentido, la empresa tiene que estar al tanto de la evolución del mercado para integrarla en la organización, enseñando y formando a su personal con regularidad para que pueda ofrecer reacciones positivas a las demandas de la empresa.

La gestión de la capacitación es ideal para un desarrollo constante de la empresa. Se puede decir que es una adquisición de conocimientos para cada uno de los colaboradores de la empresa que potencia sus habilidades y genera resultados en productividad, rendimiento y capacidad. Por otro lado, para medir la variable gestión de la capacitación se ha tenido en cuenta lo estipulado por Labrador et al. (2019) que se considera como una herramienta para mejorar la cultura de una organización, incluye la identificación de las necesidades de formación, el desarrollo de una estrategia para abordarlas, la orientación de los participantes a lo largo del proceso y la evaluación de sus progresos. Por tanto, es necesario poner en marcha los siguientes procesos: planificación, ejecución y evaluación; que ayudan al crecimiento de factores productivos cumpliendo los objetivos establecidos por la empresa. El entorno organizacional está en constante cambio por ello las etapas van desarrollando estrategias para no tener gastos innecesarios y llevar el control del tiempos y movimientos.

En cuanto a las dimensiones, se tiene en primer lugar a la etapa de planificación, busca las necesidades de capacitación de los colaboradores con el fin de organizar un plan de desarrollo de personas. Dentro de esta etapa se considera cuestiones como la creación de un comité de planificación, tener conciencia acerca de la importancia de la capacitación, tener un diagnóstico previo de necesidades de capacitación, entre otras cuestiones previas (Hidalgo, 2019).

Según Muñiz et al. (2020), se puede decir que es una fase dirigida a enlazar los programas de capacitación con planes de mejora que están dirigidos por sus propios objetivos; dentro de esta planeación se traza los fines de la capacitación, haciéndose preguntas como ¿Qué se hará? y ¿Para qué?; interrogantes que ayudan al control administrativo, financiero y social.

Centrándose en la planificación como tal, el buen empleo de esta estrategia consiste en hacerla realidad, ya sea una planeación táctica, operativa o estratégica; la operación táctica se basa en proyectar objetivos específicos de organización, planeación que está a cargo de los gerentes, jefes o líderes de grupo, para distribuir actividades y concluir las con efectividad y eficiencia; a su vez, la planeación operativa plantea acciones necesarias para llegar a los objetivos, que no es sólo una distribución de encargos, sino es la parte ejecutiva que se tiene que acatar al instante; por último, se tiene la planeación estratégica, que es la base de las tres y la primera que se debe pensar, esta puede empezar con una lluvia de ideas y luego ir discriminándolas para ver cuál es la mejor opción según la situación en la que se encuentre la organización.

La segunda dimensión alude a la etapa de ejecución, dentro de esta etapa se realizan y vigilan las capacitaciones aprobadas en el Plan de desarrollo de los individuos, también se asegura el buen desempeño de los servidores. Las actividades que se realicen dentro de esta etapa son tareas de inducción, capacitaciones, conversatorios, etc. Se busca difundir iniciativas de mejora para motivar las asesorías continuas al personal. En esta etapa se toma en cuenta que tanto los colaboradores como la empresa tienen compromisos y si hay algún incumplimiento habrá una penalidad (SERVIR, 2022).

La última y tercera etapa de esta variable es la que se encarga de medir los resultados de las capacitaciones ya realizadas. Los resultados le permiten a la empresa una toma de decisiones basada a las dificultades encontradas o necesidades descuidadas, proyectando una mejora continua para la misma. Existen cuatro niveles de evaluación: Redacción, aplicación,

aprendizaje e impacto. Para saber qué tipo de evaluación aplicar se analizará su naturaleza y su objetivo.

La tercera dimensión es la etapa de evaluación, es una estrategia que permite dar a conocer a la organización si sus métodos de capacitación están dando frutos; mayormente, si los resultados son positivos, se mejoran las mismas capacitaciones de manera gradual, pero si estas no están ayudando, simplemente se cancelan y se buscan nuevas estrategias de capacitación.

Los problemas más comunes que permiten evidenciar si el programa está o no dando frutos, son i) la mala rentabilidad, pues muchas veces no se dan cuenta que podrían ser más rentables de lo que son y al comparar costos de la capacitación con los resultados alcanzados, recién notan la importancia de invertir para ganar más, fijándose lo que se puede dejar de hacer y lo que genera pérdidas; por otro lado, ii) identificar puntos muertos en los cursos, pues si todos los trabajadores fallan en la misma pregunta, es muy probable que haya un error en la impartición del curso y de repente se puede añadir algunos arreglos; por último, iii) una mejora en materiales y herramientas, ya que es indispensable evolucionar para determinar la calidad del contenido de las capacitaciones y ver si hay efectividad en la metodología impartida.

En lo que corresponde a la variable calidad de servicio, hace hincapié en la medida en que algo satisface una demanda, elimina una carga o beneficia de algún otro modo a su usuario (Motta, 2018). El éxito de una empresa puede medirse en gran parte por el grado en que atrae y retiene a los consumidores y les proporciona un alto nivel de servicio, y ambos dependen de la calidad del servicio prestado. Por lo tanto, un método para que las empresas destaquen en un sector maduro y muy competitivo como el de las heladerías artesanales es ofrecer un gran servicio (Elasri, 2018).

Sao et al. (2019) afirman que la calidad conduce a un mejor desempeño empresarial, mientras que el costo de la mala calidad es mayor. El servicio de calidad fomenta la lealtad del cliente, sin embargo, hay una serie de requisitos que ayudarán a esto, como una ubicación preferible.

En 1988, Parasuraman, Zeithaml & Berry introdujeron el modelo SERVQUAL para explicar la relación entre las variables del servicio; ellos analizaron una herramienta que trata de evaluar la calidad de un servicio comparando las expectativas de los clientes con sus experiencias reales, buscando discrepancias entre ambas y determinando en qué aspectos el servicio se queda corto y dar su opinión sobre si satisface o no sus estándares (Pakurár et al., 2019).

Los clientes valoran muy positivamente un servicio si satisface sus necesidades de las siguientes maneras: se les atiende con prontitud; se les escucha y comprende; se les presta toda la atención; se les trata con respeto y cortesía; se les da respuesta a sus preguntas; se les responde con rapidez; se les presta un servicio eficaz; se les muestra aprecio; se les muestra satisfacción por atenderles; se les muestra aprecio porque se escuchan y atienden sus quejas; y, por último, se les resuelven sus quejas (Gonzales, 2018).

Los sistemas para medir la calidad, puede ser a través de varios aspectos o sistemas que se destaca a continuación: Valoración del mercado, a través de la investigación de mercados. A medida que cambia el mercado, se necesitan datos sobre la volatilidad, las tendencias de la moda, las nuevas tecnologías y el comportamiento competitivo. Para el diseño del servicio, para brindar un buen servicio al cliente, debe tener una comprensión sólida del mercado en el que trabaja o planea operar, a estos efectos, los datos necesarios para la consecución de los objetivos anteriores se obtendrán a través de marketing. Por último, prestación del servicio, lo primero que se debe verificar es si el diseño del servicio cumple con los requisitos del cliente y si los estándares, normas y normas están escritos de manera clara y comprensible para la empresa y el cliente (Chicaísa, 2022)

Siguiendo, lo estipulado por Román (2019) la calidad del servicio prestado es una medida del grado en que una organización satisface las necesidades de sus clientes. Sean o no conscientes de ello, los clientes tienen criterios y expectativas sobre la forma en que la prestación de



servicios de una empresa satisface sus necesidades cuando compran servicios. Cuando los servicios de una empresa cumplen o superan sistemáticamente las expectativas de sus clientes, decimos que tienen una calidad de servicio excelente. Por la misma razón, le pareció importante cuantificar la variable en función de las siguientes cualidades: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.

Con relación a lo expuesto anteriormente, la primera dimensión hace referencia a la capacidad de respuesta, se centra en la preparación del personal para atender a los clientes, la velocidad en el proceso de transacción y el manejo de las quejas de los clientes. La empatía se basa en la voluntad de los empleados y empleadores de brindar una atención profunda y excepcional a los clientes mediante la comprensión de sus necesidades y deseos. La confiabilidad se basa en la capacidad de proporcionar los servicios prometidos, confiables, precisos, consistentes y en línea con las expectativas. Al interactuar con un cliente, la seguridad de una empresa depende de la competencia y concentración de su personal, así como de su capacidad para transmitir seguridad y confianza en lo que dicen y comparten (Román, 2019).

Para Reyes y Veliz (2021), la capacidad de respuesta hace referencia a la disposición de atender a una persona desconocida, dar un servicio óptimo y en el momento indicado.

Las personas que desarrollan la capacidad de respuesta tienen la habilidad de la buena disposición en todo momento de manera rápida para satisfacer la demanda. Las estrategias más utilizadas para tener capacidad de respuesta en una empresa son: practicar respuestas generales y personalizadas según la edad, el género, la cultura, etc.; estar actualizada en el ámbito tecnológico para una mejor comunicación; ofrecer experiencias sensitivas con el buen trato, hacer todo lo posible por entender al cliente, etc.

La segunda dimensión está referida a la seguridad, actualmente las empresas deben tener seguridad en sus edificaciones o en su manera de laborar. Se podría decir que el sector constructivo es una de las áreas con

mayor necesidad de seguridad que podemos ver como ejemplo para ver la importancia de la seguridad por cualquier accidente. Por ende, nos damos cuenta que una empresa con seguridad tiene calidad y es indispensable para el desarrollo de cualquier actividad ya que si trabajamos en un ambiente peligroso es muy probable que las cosas terminen saliendo mal, haya un aumento en los gastos, accidentes físicos, desarrollo de actividades más lenta, deficiencias en el cumplimiento de actividades, etc.

En cuanto a la tercera dimensión, se tiene a la empatía, es ser parte de una realidad ajena activamente necesaria para tener armonía y respeto en las mismas; consiste en ponerte en los zapatos de la otra persona antes de generar un juicio crítico propio. Cervantes et al. (2021) habla de la empatía en todos sus ámbitos, haciendo recordar que al desarrollar esta habilidad se es consciente que todos los individuos somos iguales y debemos ser tratados de la mejor manera. Un indicador para saber si la organización está camino al éxito es un buen ambiente laboral, para ello se busca un equipo optimista y unido que estén dispuestos a brindarse ayuda entre ellos.

Un ambiente empático es cuando aprecias lo que hacen, lo que dicen y cómo desarrollan sus actividades los colaboradores. La parte administrativa y gerencial de cualquier organización tiene como requisito tener líderes empáticos para que no haya un desequilibrio funcional en el personal de trabajo. El fomentar la empatía en un ambiente laboral con proyección a una integración de grupos de trabajo mejora e incrementa la calidad de servicio, de modo que el éxito de las organizaciones está ligado al bienestar de sus empleados; hay muchos estudios que afirman que las emociones como el entusiasmo, la alegría y la satisfacción, generan un pensamiento efectivo, mejores relaciones sociales y conductas asertivas (Cervantes et al., 2021).

Por último, la cuarta dimensión concierne a la fiabilidad, siendo la capacidad de una empresa para prestar el servicio prometido por completo y en el plazo previsto es a lo que nos referimos cuando hablamos de

precisión en la prestación de servicios. Esto incluye la entrega puntual, suministros adecuados, resolución de problemas y precios justos (Torres y Luna, 2017).

Es una habilidad que se adquiere a través de las encuestas, para detectar los problemas, reducir los errores y encontrar una solución. Por medio de ello, se mitigarán los riesgos de la organización y se fomentará un servicio al cliente fiable; puesto que es más probable que los usuarios inviertan en una organización cuando pueden confiar en que sus equipos les entregarán lo que necesitan, cuando lo necesitan y en condiciones que garanticen su satisfacción (Maixé, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente es del tipo básico, debido a que solo se realizó la recolección y el análisis de datos. La finalidad de la indagación fue determinar el vínculo de las variables de estudio (Hernández et al., 2018). Por la cual, la presente coadyuva al aumento de conocimientos sin necesidad de llevarlos a la práctica; como tal, permitió conocer la realidad de una entidad pública de salud, en cuanto a su gestión de la capacidad y calidad de servicio.

Del mismo modo, fue de naturaleza cuantitativa, porque se recolectó datos de carácter numérico mediante encuestas bajo una modalidad de respuesta Likert, la información recolectada será tratada mediante la estadística descriptiva e inferencial. Hernández (2018) este método se basa en la recopilación de datos numéricos y el análisis de la misma mediante estadística.

Respecto al diseño, fue no experimental, a lo cual Hernández (2018) precisa que, es aquel donde los investigadores no alteran las variables que estudian para ver qué ocurre. Por ende, no se realizó la modificación de las variables, puesto que han sido examinadas en su contexto real.

El nivel de esta investigación corresponde a una correlación de causalidad (Hernández y Mendoza (2018) lo que significa que se utilizó el análisis estadístico para examinar la conexión entre las dos variables, en lugar de un diseño experimental. En este estudio se investigó la conexión entre dos factores importantes en el sector de la sanidad pública: la gestión de la formación y la calidad del servicio.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Gestión de la capacitación (cuantitativa)**

**Definición conceptual:** se considera una herramienta para mejorar la cultura de una organización, incluye la identificación de las

necesidades de formación, el desarrollo de una estrategia para abordarlas, la orientación de los participantes a lo largo del proceso y la evaluación de sus progresos (Hidalgo, 2019).

**Definición operacional:** Para medir la variable Gestión de la Capacitación, se ha tomado como dimensiones a la Etapa de planificación, la Etapa de ejecución y la Etapa de evaluación.

**Indicadores:** Las dimensiones se parten en los indicadores Comité de planificación, sensibilización, diagnóstico, elaboración de plan de desarrollo, formatos de ejecución, criterio de calidad para la ejecución, compromisos que asumen los beneficiarios de capacitación, encuesta de satisfacción, herramientas de medición de aprendizaje, propuesta de aplicación y medición de impacto.

**Escala de medición:** Ordinal

### **Calidad de servicio (cuantitativo)**

**Definición conceptual:** Román (2019) manifiesta que es una medida del grado en que una organización satisface las necesidades de sus clientes. Los clientes compran los servicios para satisfacer sus necesidades individuales, consciente o inconscientemente, necesitan un determinado nivel de calidad de los servicios que reciben y tienen grandes esperanzas de que la organización les preste tales servicios. Sostenemos que una empresa tiene una gran calidad de servicio cuando sus servicios siempre cumplen o superan las expectativas de los clientes.

**Definición operacional:** Esta variable será medida por medio de las dimensiones Capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.

**Indicadores:** Las dimensiones se han dividido en los indicadores Informa con precisión, sirve con rapidez al cliente, dispuesto a ayudar al cliente, responden adecuadamente a los clientes, transmite

confianza, seguridad en las transacciones, atención amable, horario del personal, recibe atención personalizada, preocupación por los intereses de los clientes, compromiso con el cliente, adecuado servicio al cliente y tiempo de atención es el adecuado.

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

El universo que se maneja en la presente investigación estuvo conformada por los 4000 pacientes que la entidad de salud atiende de forma mensual.

#### 3.3.2. Muestra

La muestra probabilística se extrajo aplicando la fórmula para una población finita. De esta manera, se obtuvo que la muestra debía estar conformada por 351 pacientes de la citada entidad pública de salud del distrito de Surquillo.

La fórmula aplicada es la siguiente:

$$n = \frac{\hat{o}^2 N p q}{e^2 (N - 1) + \hat{o} p q}$$

$$n = 350.58$$

$$n = 351$$

**N: Total de Población:** 4000

**p: Proporción esperada:** 0.5 probabilidad de que el resultado sea favorable

**q (1-p):** 0.5 probabilidad de que el resultado NO sea favorable

**e: nivel de error aceptado:** 5% error máximo aceptado

#### 3.3.3. Muestreo

El muestreo utilizado para calcular la muestra es aleatorio simple, ya que se usó una fórmula para el cálculo.

#### 3.3.4. Unidad de análisis

Pacientes de la entidad pública de salud de Surquillo, Lima.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, que según Arias y Covinos (2021) este método, utilizado originalmente en las ciencias sociales, se ha extendido a las ciencias duras y consiste en interrogar a sujetos humanos para recabar información sobre sus pensamientos, sentimientos y comportamientos de acuerdo con una serie de criterios específicos. El cuestionario tenía una finalidad similar., que, para Useche et al., (2019) es una herramienta esencial para la investigación, ya que permite a los investigadores hacer preguntas específicas.

Por tanto, se menciona que los instrumentos a utilizar en la presente fueron adaptados.

Para la Variable Gestión de Capacitación se tomó en cuenta el cuestionario elaborado por Hidalgo (2019), que consta de 12 preguntas, las mismas que fueron validadas por 3 expertos; en cuanto a la confiabilidad, se determinó mediante el Coeficiente alfa de Cronbach, teniendo un índice de 0,868.

En cuanto a la Variable de Calidad de Servicio se empleó el cuestionario elaborado por Román (2019), que consta de 13 interrogantes, las cuales fueron validadas por expertos; respecto a la confiabilidad, se usó también al Coeficiente alfa de Cronbach, teniendo un índice de 0,821.

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se desarrolló la parte teórica de la investigación, en donde se argumenta la razón y necesidad de llevarla a cabo; fundamentado con trabajos previos similares, así como con teorías de cada una de las variables. En esta instancia también se elaboraron los instrumentos que permitieron recolectar la percepción de la muestra respecto a las variables de estudio.

Luego de construir la parte teórica, se procedió con la aplicación de dichos instrumentos, tratándose de encuestas en escala de Likert que fueron suministradas entre la muestra durante dos días y de manera presencial, previa autorización de la entidad, quien facilitó los espacios y los tiempos para realizar todas las diligencias. Cabe resaltar que para la distribución de los cuestionarios fue necesario el apoyo de un acompañante, a quien se le dio una retroalimentación de las interrogantes para que sea capaz de solventar alguna duda.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La información recolectada a partir de las encuestas ha sido analizada e interpretada, por un lado, mediante la estadística descriptiva, insertándose tablas y figuras que resumen las frecuencias, y, por otro lado, a través de la estadística inferencial, con el modelo de regresión logística ordinal, sometiendo los datos al software SPSS, que permitió conocer la influencia de la Gestión de la Capacitación en la Calidad de servicio del nosocomio en cuestión, permitiendo aprobar o rechazar las hipótesis establecidas, para que, tras ello, se elaboren las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se consideraron diferentes criterios éticos tales como autonomía, que estuvo enfocado al empleo de la normativa APA para la referenciación de estudios que fueron soporte de la investigación; así también, la conformidad, por lo que se procedió a realizar los procedimientos adecuados para aplicar los cuestionarios a los participantes, siempre de manera voluntaria; asimismo, la confidencialidad, ya que los datos obtenidos fueron manejados con discreción y total anonimato; además de la beneficencia, ya que esta investigación enriquece a otros estudios y a toda la comunidad investigadora; por último, la justicia, ya que se brindó un trato igualitario a la personas relacionadas a la investigación.



## IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

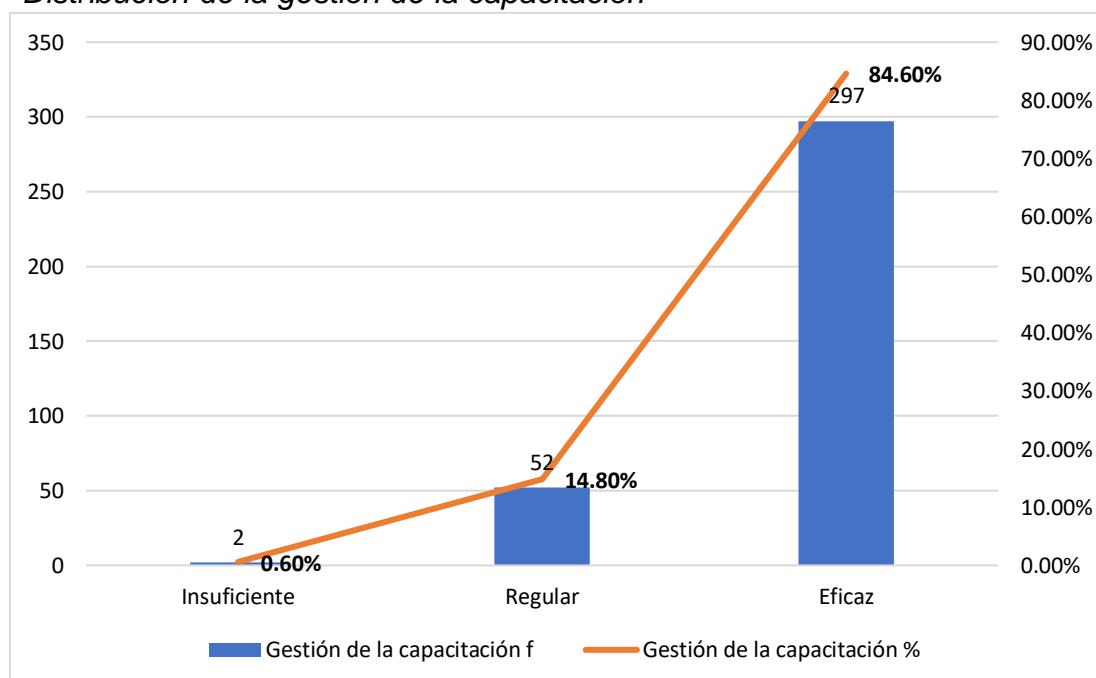
*Nivel de la gestión de la capacitación*

	Gestión de la capacitación	
	f	%
Insuficiente	2	0,6%
Regular	52	14,8%
Eficaz	297	84,6%
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100,0%</b>

*Nota.* Los datos fueron recolectados de encuesta aplicada a pacientes de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima

**Figura 1**

*Distribución de la gestión de la capacitación*



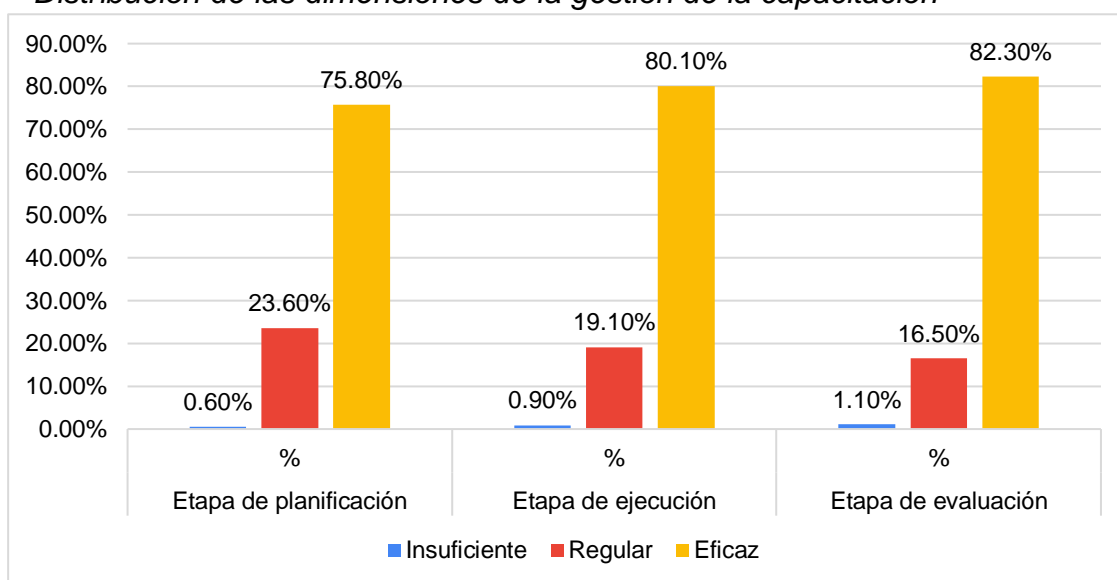
*Nota.* Los datos fueron recolectados de la encuesta.

La tabla y figura 1 muestran que los hallazgos encontrados en la encuesta aplicada a pacientes de una entidad pública de salud en Surquillo, Lima, para evaluar el nivel de gestión de la capacitación. Según los datos, el 0,6% de los pacientes encuestados considera que la gestión de la capacitación es insuficiente, mientras que el 14,8% la califica como regular. Por otro lado, el 84,6% de los participantes perciben que la gestión de la capacitación es eficaz.

**Tabla 2***Nivel dimensional de la gestión de la capacitación*

	Etapa de planificación		Etapa de ejecución		Etapa de evaluación	
	f	%	f	%	f	%
Insuficiente	2	0,6%	3	0,9%	4	1,1%
Regular	83	23,6%	67	19,1%	58	16,5%
Eficaz	266	75,8%	281	80,1%	289	82,3%
Total	351	100,0%	351	100,0%	351	100,0%

*Nota.* Se muestra la percepción de los involucrados.

**Figura 2***Distribución de las dimensiones de la gestión de la capacitación*

*Nota.* Elaboración propia.

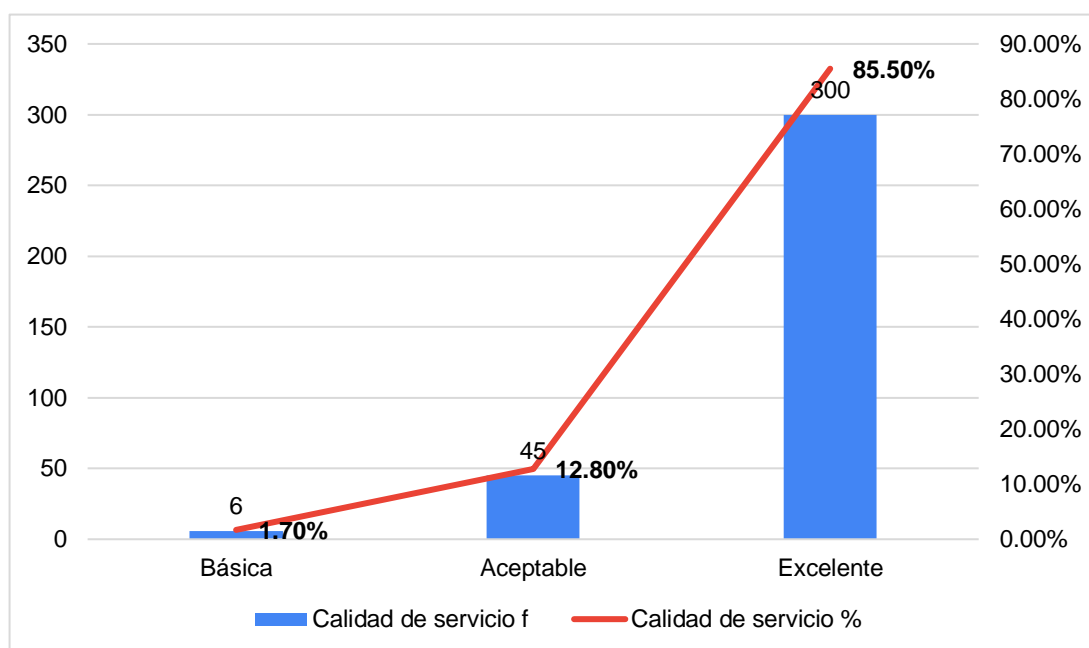
Según lo hallado en la tabla y figura 2, la gestión de la capacitación se divide en tres etapas: planificación, ejecución y evaluación. En la primera etapa, el 0,6% de los pacientes encuestados consideró que era insuficiente, mientras que el 23,6% la calificó como regular y el 75,8% como eficaz. En la etapa de ejecución, el 0,9% la consideró insuficiente, el 19,1% la calificó como regular y el 80,1% como eficaz. Finalmente, en la etapa de evaluación, el 1,1% consideró que era insuficiente, el 16,5% la calificó como regular y el 82,3% como eficaz.

**Tabla 3**  
*Nivel de la calidad de servicio*

	Calidad de servicio	
	f	%
Básica	6	1,7%
Aceptable	45	12,8%
Excelente	300	85,5%
Total	351	100,0%

*Nota.* Datos recogidos de la muestra.

**Figura 3**  
*Distribución de la calidad de servicio*



*Nota.* Los datos fueron recolectados de encuesta aplicada a pacientes de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima

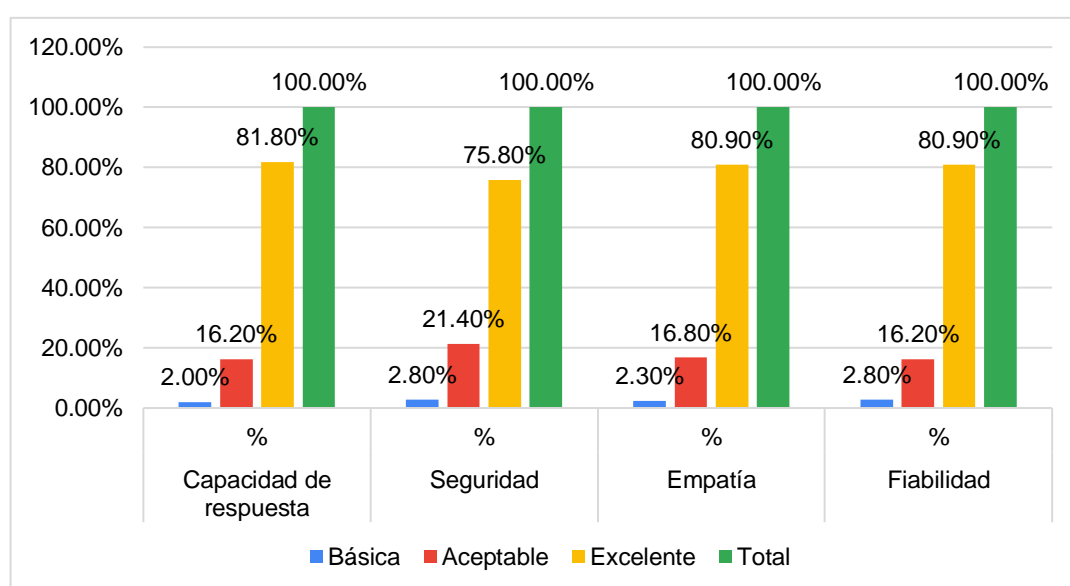
Se aprecia en la tabla y figura 3 que el nivel de calidad de servicio se mostró favorable en cuanto a la percepción de los pacientes encuestados, dado que el 1,7% de los participantes considera que la calidad de servicio es básica, el 12,8% la califica como aceptable y el 85,5% la percibe como excelente.

**Tabla 4**  
*Nivel dimensional de la calidad de servicio*

	Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Fiabilidad	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Básica	7	2,0%	10	2,8%	8	2,3%	10	2,8%
Aceptable	57	16,2%	75	21,4%	59	16,8%	57	16,2%
Excelente	287	81,8%	266	75,8%	284	80,9%	284	80,9%
Total	351	100,0%	351	100,0%	351	100,0%	351	100,0%

Nota. Extraído de las encuestas.

**Figura 4**  
*Distribución dimensional de la calidad de servicio*



Nota. Elaboración propia.

En concordancia con lo obtenido en la tabla y figura 4 se asevera que, en cuanto a la capacidad de respuesta, el 2,0% de los pacientes encuestados considera que es básica, el 16,2% la califica como aceptable y el 81,8% la percibe como excelente. En relación a la seguridad, el 2,8% la considera básica, el 21,4% la califica como aceptable y el 75,8% la percibe como excelente. En cuanto a la empatía, el 2,3% la considera básica, el 16,8% la califica como aceptable y el 80,9% la percibe como excelente. Por último, en relación a la fiabilidad, el 2,8% la considera básica, el 16,2% la califica como aceptable y el 80,9% la percibe como excelente.

## **Análisis estadístico inferencial**

Para estimar la influencia de la gestión de la capacitación en la calidad de servicio y las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad se procedió a aplicar análisis de regresión lineal simple. De modo que cada análisis de influencia abarcó una prueba de hipótesis respectiva.

H0: La gestión de la capacitación no influye en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Ha: La gestión de la capacitación influye en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

**Tabla 5**

*Influencia de la gestión de la capacitación y la calidad de servicio*

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Calidad de servicio	0.633186	0.033071	19.14648	0.0000
C	13.89405	1.660673	8.366517	0.0000
R-squared	0.512289	Mean dependent var		44.95442
Adjusted R-squared	0.510892	S.D. dependent var		9.514391
S.E. of regression	6.654011	Akaike info criterion		6.633998
Sum squared resid	15452.28	Schwarz criterion		6.655997
Log likelihood	-1162.267	Hannan-Quinn criter.		6.642754
F-statistic	366.5878	Durbin-Watson stat		1.940653
Prob(F-statistic)	0.000000			

*Nota.* Elaboración propia.

Según muestra la tabla 6 muestra el análisis inferencial entre la gestión de la capacitación y la calidad de servicio de una entidad pública de salud en Surquillo, Lima. La probabilidad de relación, representada por "Prob. F-statistic", es 0.0000, lo que indica influencia significativa. Además, el coeficiente de determinación R-cuadrado es 0.512289, lo que significa que aproximadamente el 51.23% de la variabilidad en la calidad de servicio puede explicarse por la gestión de la capacitación. Estos resultados sugieren que una mejora en la gestión de la capacitación podría tener un impacto significativo en la calidad de servicio ofrecida por la entidad de salud en cuestión, basada en los datos recopilados de la encuesta aplicada a los pacientes.

H0: La gestión de la capacitación no influye en la capacidad de respuesta de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Ha: La gestión de la capacitación influye en la capacidad de respuesta de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

**Tabla 6**

*Influencia de la gestión de la capacitación en la capacidad de respuesta*

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Capacidad de respuesta	1.824890	0.107166	17.02860	0.0000
C	17.70064	1.644011	10.76674	0.0000
R-squared	0.453811	Mean dependent var	44.95442	
Adjusted R-squared	0.452246	S.D. dependent var	9.514391	
S.E. of regression	7.041638	Akaike info criterion	6.747240	
Sum squared resid	17305.05	Schwarz criterion	6.769239	
Log likelihood	-1182.141	Hannan-Quinn criter.	6.755996	
F-statistic	289.9732	Durbin-Watson stat	1.865419	
Prob(F-statistic)	0.000000			

*Nota.* Elaboración propia.

Además se presenta en la tabla 7 el análisis inferencial entre la gestión de la capacitación y la capacidad de respuesta de una entidad pública de salud en Surquillo, Lima. La probabilidad de relación, indicada por "Prob. F-statistic", es igual a 0.0000, lo que indica una influencia significativa. Además, el coeficiente de determinación R-cuadrado es 0.453811, lo que significa que alrededor del 45.38% de la variabilidad en la capacidad de respuesta puede ser explicada por la gestión de la capacitación. Estos resultados sugieren que una mejora en la gestión de la capacitación podría tener un impacto significativo en la capacidad de respuesta de la entidad de salud, según lo manifestado por lo participantes.

H0: La gestión de la capacitación no influye en la seguridad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Ha: La gestión de la capacitación influye en la seguridad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

**Tabla 7***Influencia de la gestión de la capacitación en la seguridad*

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Seguridad	3.116377	0.210055	14.83603	0.0000
C	21.56827	1.625839	13.26593	0.0000
R-squared	0.386760	Mean dependent var	44.95442	
Adjusted R-squared	0.385002	S.D. dependent var	9.514391	
S.E. of regression	7.461355	Akaike info criterion	6.863033	
Sum squared resid	19429.46	Schwarz criterion	6.885032	
Log likelihood	-1202.462	Hannan-Quinn criter.	6.871788	
F-statistic	220.1079	Durbin-Watson stat	1.702122	
Prob(F-statistic)	0.000000			

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 8 se muestra el análisis inferencial entre la gestión de la capacitación y la seguridad en una entidad pública de salud en Surquillo, Lima. La probabilidad de relación, representada por "Prob. F-statistic", es igual a 0.0000, lo que indica una influencia significativa entre la gestión de la capacitación en la seguridad. Además, el coeficiente de determinación R-cuadrado es 0.386760, lo que significa que aproximadamente el 38.68% de la variabilidad en la seguridad puede ser explicada por la gestión de la capacitación. Estos resultados sugieren que una mejora en la gestión de la capacitación podría tener un impacto significativo en la seguridad de la entidad de salud, basándose en los datos recolectados de la encuesta.

H0: La gestión de la capacitación no influye en la empatía de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Ha: La gestión de la capacitación influye en la empatía de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

**Tabla 8***Influencia de la gestión de la capacitación en la empatía*

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Empatía	1.631573	0.107163	15.22511	0.0000
C	20.25305	1.669619	12.13034	0.0000
R-squared	0.399109	Mean dependent var	44.95442	
Adjusted R-squared	0.397387	S.D. dependent var	9.514391	
S.E. of regression	7.385845	Akaike info criterion	6.842689	
Sum squared resid	19038.20	Schwarz criterion	6.864688	
Log likelihood	-1198.892	Hannan-Quinn criter.	6.851445	
F-statistic	231.8041	Durbin-Watson stat	1.759011	
Prob(F-statistic)	0.000000			

*Nota.* Elaboración propia.

Según lo concerniente en la tabla 9 el análisis inferencial entre la gestión de la capacitación y la empatía en una entidad pública de salud en Surquillo, Lima. La probabilidad de relación, indicada por "Prob. F-statistic", es igual a 0.0000, lo que denota una influencia significativa de la gestión de la capacitación en la empatía. Además, el coeficiente de determinación R-cuadrado es 0.399109, lo que implica que aproximadamente el 39.91% de la variabilidad en la empatía puede ser explicada por la gestión de la capacitación. Estos hallazgos sugieren que una mejora en la gestión de la capacitación podría tener un impacto significativo en la empatía demostrada por el personal de la entidad de salud, de acuerdo con los datos obtenidos de la encuesta aplicada.

H0: La gestión de la capacitación no influye en la fiabilidad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Ha: La gestión de la capacitación influye en la fiabilidad de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.



**Tabla 9***Influencia de la gestión de la capacitación en la fiabilidad*

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Fiabilidad	2.149183	0.137457	15.63530	0.0000
C	20.29085	1.624925	12.48726	0.0000
R-squared	0.411926	Mean dependent var	44.95442	
Adjusted R-squared	0.410241	S.D. dependent var	9.514391	
S.E. of regression	7.306651	Akaike info criterion	6.821129	
Sum squared resid	18632.11	Schwarz criterion	6.843127	
Log likelihood	-1195.108	Hannan-Quinn criter.	6.829884	
F-statistic	244.4626	Durbin-Watson stat	1.719744	
Prob(F-statistic)	0.000000			

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla 10 se muestra el análisis inferencial entre la gestión de la capacitación y la fiabilidad en una entidad pública de salud en Surquillo, Lima. La probabilidad de relación, indicada por "Prob. F-statistic", es igual a 0.0000, lo que indica una influencia significativa de la gestión de la capacitación en la fiabilidad. Además, el coeficiente de determinación R-cuadrado es 0.411926, lo que significa que aproximadamente el 41.19% de la variabilidad en la fiabilidad puede ser explicada por la gestión de la capacitación. Estos resultados sugieren que una mejora en la gestión de la capacitación podría tener un impacto significativo en la fiabilidad del servicio ofrecido por la entidad de salud, según los datos obtenidos.

## V. DISCUSIÓN

La gestión de la capacitación juega un papel crucial en la calidad de servicio de las entidades públicas de salud. En este contexto, este estudio se centra en analizar cómo la gestión de la capacitación influye en la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad de una entidad pública de salud en Surquillo, Lima. A través de datos recopilados de encuestas aplicadas a los pacientes, se busca comprender el vínculo entre la gestión de la capacitación y la calidad de servicio, con el objetivo de mejorar la atención y satisfacción de los usuarios.

Como resultados iniciales se tuvo que 0,6% de los encuestados considera que la gestión de la capacitación es insuficiente, mientras que el 14,8% la califica como regular. Por otro lado, el 84,6% de los pacientes percibe que la gestión de la capacitación es eficaz. Estos resultados reflejan la percepción de los pacientes sobre la calidad de la gestión de la capacitación en la entidad de salud en cuestión. Además, se obtuvo que la mayoría de los pacientes considera que la gestión de la capacitación es eficaz en todas las etapas evaluadas, es decir, en la planificación (75,8%), ejecución (80.1%) y evaluación (82,3%). Estos hallazgos proporcionan una visión detallada del nivel dimensional de la gestión de la capacitación, según la percepción de los pacientes en la entidad de salud analizada.

Resultados semejantes se han hallado en indagaciones realizadas por Perdigón et al. (2022), en el cual se destaca que la capacitación se basa en un enfoque pedagógico, científico y humanístico, centrándose en contenidos relacionados con la calidad del servicio. Esto demuestra la relevancia de la capacitación para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Los resultados sugieren que, al crear un ambiente agradable, respetuoso y empático, y fomentar la escucha activa, se puede lograr una conexión efectiva entre la teoría y la práctica. Concluyen que la capacitación es un proceso continuo que utiliza la experiencia personal para mejorar la calidad del servicio.

Otro estudio comparable es el de Hidalgo et al. (2020), quien encontró que la eficacia de un programa de capacitación fue positiva y significativa. Esto indica que los participantes del programa demostraron una capacidad cognitiva adecuada para llevar a cabo los procesos administrativos de manera eficiente. Estos resultados resaltan la importancia de la capacitación en el desarrollo de habilidades y conocimientos necesarios para una gestión efectiva en el ámbito administrativo.

Por otro lado, el estudio de Alva et al. (2022) reveló que sólo un número limitado de instituciones han ejecutado capacitaciones y que existe una débil o escasa articulación de estas con los propósitos estratégicos de las organizaciones. Esto indica la necesidad de una mayor atención y enfoque estratégico en la implementación de programas de capacitación. Concluyen que la capacitación se suele identificar como un requerimiento personal y que es importante considerarla como un proceso de fortalecimiento organizacional.

En general, los hallazgos de estos estudios respaldan la importancia de la capacitación en la mejora de la calidad del servicio. Destacan también la necesidad de enfoques pedagógicos y humanísticos, la efectividad de los programas de capacitación en el desarrollo de habilidades y conocimientos, así como la importancia de una mayor articulación estratégica de las capacitaciones con los objetivos organizacionales. Asimismo, las investigaciones contrastadas proporcionan una base sólida para comprender la importancia de la gestión de la capacitación en la calidad de servicio en el contexto de la entidad pública de salud evaluada en el presente estudio.

Por otro lado, los resultados obtenidos reflejan una percepción favorable de los pacientes encuestados sobre el nivel de calidad de servicio. El 1,7% considera que la calidad de servicio es básica, el 12,8% la califica como aceptable y el 85,5% la percibe como excelente. Estos resultados reflejan la percepción de los pacientes sobre el nivel de calidad de servicio brindado por la entidad de salud en cuestión, evidenciando una mayor proporción de encuestados satisfechos con un servicio de calidad excelente.

Asimismo, la mayoría de los pacientes percibe un nivel excelente en todas las dimensiones evaluadas, siendo estas la capacidad de respuesta (81,8%), seguridad (75,8%), empatía (80,9%) y fiabilidad (80,9%). Estos hallazgos reflejan la percepción de los pacientes sobre las diferentes dimensiones de calidad de servicio en la entidad de salud, destacando una alta proporción de encuestados satisfechos con un nivel de calidad excelente en todas las dimensiones evaluadas.

En base a los resultados anteriores se encontraron similitudes y también se destacaron diferencias con otros estudios. En cuanto a la percepción de los pacientes sobre la calidad de servicio, los hallazgos coinciden con el estudio de Remache (2019), que encontró una relación positiva entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio. Ambos resultados resaltan la importancia de ofrecer un servicio de calidad para lograr la satisfacción de los pacientes. Sin embargo, el estudio de Massuh (2021) reveló que un porcentaje considerable de usuarios (43,8%) considera que la atención y la calidad de los servicios son regulares, y señaló la existencia de falencias en la institución. Esto indica que aún hay aspectos que se deben mejorar para alcanzar niveles más altos de satisfacción y calidad de servicio. Estos resultados difieren de los resultados en el presente estudio, donde la percepción mayoritaria es de una calidad de servicio excelente. Resulta importante tener en cuenta estas diferencias para identificar áreas de mejora y abordar las falencias señaladas por los usuarios.

En el estudio de Hidalgo (2019), se encontró que los clientes están satisfechos con los servicios en términos de atención y seguimiento del asunto, lo que conduce a su fidelización. Este resultado respalda la importancia de brindar una atención adecuada y un seguimiento efectivo para generar satisfacción y fidelidad en los usuarios. También es relevante mencionar la brecha existente entre las expectativas y las opiniones de los clientes en el ámbito de la rendición de cuentas. Este aspecto puede ser considerado para mejorar la comunicación y transparencia en la entidad de salud.

En síntesis, aunque los resultados del presente estudio indican una percepción mayoritariamente positiva sobre la calidad de servicio, los estudios mencionados destacan la necesidad de mejorar aspectos específicos, como la atención del personal administrativo, la rendición de cuentas y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios. Estos hallazgos resaltan la importancia de evaluar y abordar las falencias identificadas por los usuarios para lograr una mejora continua en la calidad de servicio en la entidad de salud.

En cuanto al análisis relacional, se tuvo que la gestión de la capacitación se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio. Dicha relación es de nivel significativo y moderada. Estos resultados respaldan la importancia de una adecuada gestión de la capacitación para garantizar un alto nivel de calidad en el servicio brindado. Finalmente, se obtuvo que la gestión de la capacitación guarda estrecha relación con todas las dimensiones de la calidad de servicio: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad. Estos resultados indican que a medida que mejora la gestión de la capacitación, también se observa un aumento en todas las dimensiones de la calidad de servicio en la entidad de salud analizada.

El estudio realizado por Rueda (2023) indica que la gestión de capacitación en la organización evaluada presenta un nivel moderado. Este resultado coincide con los hallazgos encontrados, donde se establece una relación significativa y moderada entre la gestión de la capacitación y la calidad de servicio en la entidad de salud analizada. Ambos estudios respaldan la importancia de una gestión efectiva de la capacitación para mejorar la calidad en el servicio.

Por otro lado, el estudio de Patiño y Pinedo (2019) se centró en el impacto de la capacitación en el desempeño laboral en trabajadores administrativos en una empresa pública. Hallando que la capacitación afecta significativamente el desempeño laboral en el contexto de la empresa pública evaluada. Sin embargo, también señala que no se encontró un impacto

significativo de la capacitación en el desempeño ejecutivo en las empresas privadas del sector eléctrico. Estos hallazgos recalcan la relevancia de tomar en cuenta las diferencias entre las instituciones de salud pública y las empresas privadas en términos de capacitación y su impacto en el desempeño laboral.

En consecuencia, tanto los hallazgos adquiridos en la presente investigación como los estudios mencionados destacan la relevancia de la gestión de la capacitación en la mejora de la calidad de servicio y el desempeño laboral. Se evidencia una relación significativa y moderada entre la capacitación y la calidad de servicio, respaldando la importancia de una gestión efectiva de la capacitación. Sin embargo, también es importante tener en cuenta las diferencias entre las instituciones de salud pública y las empresas privadas en términos de la relación entre capacitación y desempeño laboral, lo cual puede ser influenciado por diferentes contextos y características organizacionales.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** La gestión de la capacitación influye significativamente ( $p=0,000$ ;  $R^2=0,511$ ) en la calidad de servicio de la entidad de salud pública de Surquillo, Lima, 2023; por ende, se confirma que dicho proceso público ejerce cierto poder o predominio sobre la calidad de servicio que exhibe el nosocomio en cuestión.

**Segunda:** La gestión de la capacitación influye significativamente ( $p=0,000$ ;  $R^2=0,452$ ) en la capacidad de respuesta de la entidad de salud pública de Surquillo, Lima, 2023.

**Tercera:** La gestión de la capacitación influye significativamente el ( $p=0,000$ ;  $R^2=0,385$ ) en la seguridad de la entidad de salud pública de Surquillo, Lima, 2023.

**Cuarta:** La gestión de la capacitación influye significativamente ( $p=0,000$ ;  $R^2=0,397$ ) en la empatía de la entidad de salud pública de Surquillo, Lima, 2023.

**Quinta:** La gestión de la capacitación influye significativamente ( $p=0,000$ ;  $R^2=0,410$ ) en la fiabilidad de la entidad de salud pública de Surquillo, Lima, 2023.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al equipo directivo de la entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023, se sugiere que además de gestionar el proceso de capacitación, desarrollen y fomenten la capacidad de líder con cualidades proactivas, pues esto contribuiría aún más en que dicho centro se caracterice por la calidad de servicio que brinda, ya que optimizaría los procesos y garantizaría una respuesta ágil y eficiente a las demandas y requerimientos de los pacientes.

**Segunda:** A los directivos de la entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023, se les sugiere fortalecer la gestión de la capacitación para potenciar la capacidad de respuesta de la institución y garantizar un servicio eficiente y oportuno para los pacientes.

**Tercera:** Al equipo de gestión de la entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023, se enfatiza en fortalecer la gestión de la capacitación para maximizar la seguridad en la institución. De esta forma, se busca implementar programas de capacitación que promuevan una cultura de seguridad y fomenten prácticas seguras en la atención de los pacientes.

**Cuarta:** Al personal médico, enfermeras y todos los profesionales de la salud que brinden atención a los pacientes, se recomienda reforzar la gestión de la capacitación para mejorar la empatía en la entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023. Con ello se busca promover la empatía como parte integral de la capacitación del personal, incentivando la escucha activa y el trato cálido hacia los pacientes.

**Quinta:** Al personal médico, enfermeras, técnicos de salud y cualquier otro empleado involucrado en la prestación de servicios. Se sugiere optimizar la gestión de la capacitación para mejorar la fiabilidad en la entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023. En cuyo caso, se busca implementar procesos de capacitación orientados a mejorar la precisión, confiabilidad y consistencia en la atención de los pacientes.



## REFERENCIAS

- Alva, J., Pilco, R. y Rivera, M. (2022). *Gestión de la capacitación en el servicio civil del ministerio de la producción* [Tesis de postgrado, Universidad del Pacífico]. Repositorio UP. <https://cutt.ly/lws3aUi9>
- Andina. (2023). MEF: capacitación y asistencia técnica impulsa la inversión pública. *Agencia Peruana de Noticias – ANDINA*. <https://cutt.ly/Hws3a9ly>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Enfoques Consulting E.I.R.L. <https://cutt.ly/Gws3sqBy>
- Bertolotti, S. (2019). *Modalidades de capacitación y desempeño laboral del potencial humano del Banco Internacional del Perú SAA Interbank de la ciudad de Ica 2019* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio UNICA. <https://cutt.ly/Ows3sGNr>
- Budiyanti, H., Siolembe, S. y Djajadi, M. (2019). Does service quality in education and training process matters? Study of goverment human resource agencies in Indonesia. *Journal on efficiency and responsibility in education and science*, 13(1), 41-55. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1250566.pdf>
- Castillón, R. (2019). *Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC* [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. <https://core.ac.uk/download/pdf/323347585.pdf>
- Cervantes, C., Lara, H. y Gómez, G. (2021) Empatía y calidad de servicio. “Papel clave en las emociones positivas en equipos de trabajo”. *Revista Digital Publisher*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292893>
- Chicaiza, I. (2022). *La gestión del talento humano y la calidad de servicio en la empresa Plastifull* [Tesis de postgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESE. <https://cutt.ly/qws3dYXX>
- Durán, S. y Martínez, H. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad de instituciones del sector salud. *Revista científica arbitrada en investigaciones de la salud*, 3(6), 1-14. <https://cutt.ly/rws3dA2L>

- Elasri, A. (2018). *Estrategias para la fidelización en empresas de servicios y acciones sobre procesos para el cambio organizativo. Aplicaciones en el sector de las instalaciones deportivas en España*. [Tesis de pregrado, Universidad de Barcelona]. Repositorio institucional UB. <https://cutt.ly/Xws3dLxD>
- Gestión. (2018, 29 de agosto). El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo. *Gestión*. <https://cutt.ly/7ws3d1v5>
- Gonzales, H. (2018). *Diseño de procesos para mejorar la calidad de servicio al cliente en el área de call center en el grupo multiservis, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio UNC. <https://cutt.ly/Ews3d8nt>
- Guevara, M. (2022). *Propuesta de un plan de capacitación en el sistema de gestión talento humano de los gobiernos Autónomos descentralizados parroquiales rurales de la provincia de Esmeraldas periodo 2021-2022* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESE. <https://cutt.ly/Rws3ftTx>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. <https://cutt.ly/Sws3ffMu>
- Herrera, L., Abramonte, E. y Bayona, M. (2022). Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de los congresistas en el Perú 2020. *Revista POCAIP*, 7(1), 569-585. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/537/949>
- Hidalgo, M., Romero, M. y Pazmiño, V. (2020). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Revista Universidad Nacional Experimental*, 6(10). <https://cutt.ly/3ws3flkT>
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción al cliente en el sector financiero del Catón Ambato* [Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://cutt.ly/Sws3fG2h>
- Hidalgo, N. (2019). *Gestión de la capacitación y desarrollo de competencias laborales del personal de una sede administrativa de salud Lima Norte, 2019*

- [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36308>
- Labrador, O., Bustio, A., Reyes, J. y Carvalhais, E. L. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 17(1), 64-73. <https://cutt.ly/Xws3fCSn>
- Martínez, J. J. (2019). Análisis de la ejecución de los planes de desarrollo de las personas (PDP) al servicio del Estado. La inversión del Estado en sus servidores públicos. *Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR*. [https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Analisis\\_PDP\\_DelEstado.pdf](https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Analisis_PDP_DelEstado.pdf)
- Massuhi, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del Hospital general Quevedo IESS, Plan de capacitación* [Tesis de postgrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio UTEQ. <https://cutt.ly/Pws3f2UP>
- MEF. (s.f.). Capacitaciones. *Ministerio de Economía y Finanzas*. <https://cutt.ly/rws3f4JQ>
- Maixé, C. (2021). Reliability and security at the dawn of electronic bank transfers in the 1970s-1980s. *Revista de Historia Industrial*, 30(81), 151-187. <https://doi.org/10.1344/rhi.v30i81.31405>
- Motta, J. (2018). *Capacitación del personal administrativo y calidad de servicio en la dirección regional de educación de Ica, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio UAP. <https://n9.cl/tn33r>
- Muñiz, L., Tomalá, R. y Alvarado, J. (2020). La planificación estratégica y su aporte al desarrollo empresarial de las Mipymes en Manabí. Artículo científico. <https://dominiodelasciencias.com/index.php/es/article/view/2577>
- Nebo, C. S., Kenneth, I. & Egole, J. T. (2015). Staff training and development as an effective tool for organisational efficiency a study of water Corporation Anambra State. *NG-Journal of Social Development*, 5(1), 64-78. [https://www.arabianjbm.com/pdfs/NGJSD\\_VOL\\_5\\_1/5.pdf](https://www.arabianjbm.com/pdfs/NGJSD_VOL_5_1/5.pdf)

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., y Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Revista Sustainability*, 11(4), 1-24. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113/htm>
- Patiño, L. y Pinedo, A. (2019). *Influencia de la capacitación en el desempeño laboral de personal administrativo de una institución pública de salud y una empresa privada del sector electricidad 2018* [Tesis de postgrado, Universidad Católica Sedes Sapientiae]. Repositorio UCSS. <https://cutt.ly/mws3gRJu>
- Perdigón, Y., Rodríguez, M. y Vidal, R. (2022). La calidad de los servicios desde los cursos de capacitación a la población. *Revista edusol*, 22(80). <https://cutt.ly/jws3gUJA>
- Publimetro (2018, 15 de mayo). Investigación revela que menos del 5% de los trabajadores del sector privado en Chile recibe capacitación. *Publimetro*. <https://cutt.ly/Pws3gP2l>
- Remache, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA de la ciudad de Guayaquil Ecuador periodo 2018* [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://cutt.ly/fws3gGRU>
- Reyes, L. y Veliz, M. (2021). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Revista Polo del conocimiento* 57, 6(4). <https://cutt.ly/6ws3gL8y>
- Rodríguez, J. & Walters, K. (2017). The Importance of Training and Development in Employee Performance and Evaluation. *World Wide Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 3(10), 206-212. <https://wwjmr.com/upload/1509114292.pdf>
- Roman, F. (2019). *Capacitación del personal y la calidad de servicio de los trabajadores de una tienda por departamento del Distrito de San Isidro* [Tesis de posgrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5305>

- Rosales-Córdova, A. y Llanos, L. F. (2020). Efecto de la inversión en capacitación en las ventas y sueldos de las PyMES. *Investigación administrativa*, 50(127), 45-62. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00007.pdf>
- Rueda, C. (2023). *Gestión de capacitación y calidad total del área de administración de la empresa racionalización empresarial SA Arequipa 2022* [Tesis de pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio UJCM. <https://cutt.ly/ows3gMfc>
- Salgado, M., Gómez, O. y Juan, D. T. (2017). Niveles para la capacitación en una organización. *Ingeniería Industrial*, 38(2), 154-160. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362017000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000200004)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (1.<sup>a</sup> ed.). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sao, E., Spowart, J. y Taylor, A. (2019). Employee trining contributes to service quality and therefore sustainability. *African Journal of hospitality*, 8(2), 1-16. <https://cutt.ly/dws3g8i9>
- SERVIR. (2022). ¿Qué es la Gestión del Desarrollo y Capacitación? *Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR*. <https://www.servir.gob.pe/que-es-gdc/>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1294-1316. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.06.011>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Universidad de la Guajira. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	Niveles / intervalos
<b>Variable 1:</b>  Gestión de la capacitación	La gestión de capacitación, que se considera una herramienta para mejorar la cultura de una organización, incluye la identificación de las necesidades de formación, el desarrollo de una estrategia para abordarlas, la orientación de los participantes a lo largo del proceso y la evaluación de sus progresos (Hidalgo, 2019).	Para medir la variable Gestión de la Capacitación, se ha tomado como dimensiones a la Etapa de planificación, la Etapa de ejecución y la Etapa de evaluación.	Etapa de planificación	Comité de planificación Sensibilización Diagnostico Elaboración de plan de desarrollo	1-4	Ordinal	Insuficiente (menor a 4 puntos) Regular (5-12 puntos) Eficaz (13-20 puntos)
			Etapa de ejecución	Formatos de ejecución Criterio de calidad para la ejecución Compromisos que asumen los beneficiarios de capacitación.	5-8		Insuficiente (menor a 4 puntos) Regular (5-12 puntos) Eficaz (13-20 puntos)
			Etapa de evaluación	Encuesta de satisfacción Herramientas de medición de aprendizaje Propuesta de aplicación Medición de impacto	9-12		Insuficiente (menor a 4 puntos) Regular (5-12 puntos) Eficaz (13-20 puntos)
<b>Variable 2:</b>  Calidad de servicio	Román (2019) la calidad del servicio prestado es una medida del grado en que una organización satisface las necesidades de sus clientes. Los clientes compran los servicios para satisfacer sus	Esta variable será medida por medio de las dimensiones Capacidad	Capacidad de respuesta	Informa con precisión Sirve con rapidez al cliente	1-4	Ordinal	Básica (menor a 4 puntos)

necesidades individuales, consciente o inconscientemente, tienen ciertas normas y expectativas sobre cómo la prestación de servicios de una empresa satisface esos requisitos. Una empresa con una alta calidad de servicio presta servicios que cumplen o superan las expectativas de los clientes.

de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad.

Dispuesto a ayudar al cliente  
Responden adecuadamente a los clientes

Acceptable (5-12 puntos)  
Excelente (13-20 puntos)

Seguridad

Trasmite confianza  
Seguridad en las transacciones 5-6

Básica (1-2 puntos)  
Acceptable (3-6 puntos)  
Excelente (7-10 puntos)

Empatía

Atención amable  
Horario del personal  
Recibe atención personalizada 7-10  
Preocupación por los intereses de los clientes

Básica (menor a 4 puntos)  
Acceptable (5-12 puntos)  
Excelente (13-20 puntos)

Fiabilidad

Compromiso con el cliente  
Adecuado servicio al cliente 11-13  
Tiempo de atención es el adecuado

Básica (1-3 puntos)  
Acceptable (4-9 puntos)  
Excelente (10-15 puntos)

## Anexo 02. Instrumentos

### Cuestionario 01 “Gestión de la Capacitación”

El presente instrumento se utilizará con la finalidad de establecer la influencia que tiene la gestión de la capacitación en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

#### Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Dimensión	N°	Ítems	Valores				
			1	2	3	4	5
Etapa de Planificación	01	¿Las capacitaciones son producto de un diagnóstico de las necesidades laborales de la empresa?					
	02	¿La planificación de capacitación puede diagnosticar las necesidades de la empresa?					
	03	¿Se han efectuado capacitaciones al personal en los últimos 3 meses?					
	04	¿Puede la capacitación organizar un plan de desarrollo para las personas?					
Etapa de Ejecución	05	¿Las estrategias indicadas aprendidas en las capacitaciones, son aplicadas en el método de trabajo diario?					
	06	¿Las estrategias empleadas para la ejecución son idóneas para una óptima administración presupuestal?					
	07	¿Puede la acción de capacitación tener buena gestión durante las competencias laborales?					



	08	¿El personal capacitado se encuentra satisfecho con los resultados de las acciones de capacitación?					
Etapa de Evaluación	09	¿La reacción por parte del personal es positiva frente a las capacitaciones?					
	10	¿Es evaluado las reacciones de la gestión de capacitación?					
	11	¿Se ejecuta y monitorea la aplicación de las técnicas aprendidas para la evolución del trabajo diario?					
	12	¿Es evaluado el aprendizaje de la gestión de capacitación?					

Fuente: Adaptado de Hidalgo (2019).

**Cuestionario 02**  
**“Calidad de Servicio”**

El presente instrumento se utilizará con la finalidad de establecer la influencia que tiene la gestión de la capacitación en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

**Instrucciones:**

Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteada en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión	N°	Ítems	Valores				
			1	2	3	4	5
Capacidad de Respuesta	01	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima le informa con precisión?					
	02	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima le sirve con rapidez al cliente?					
	03	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima está dispuesto a ayudar al cliente?					
	04	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima responde adecuadamente las preguntas de los clientes?					
Seguridad	05	¿Considera que el comportamiento del personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima trasmite confianza?					
	06	¿Considera que siente seguridad en las transacciones?					

Empatía	07	¿Considera que recibe atención amable por parte del personal?					
	08	¿Considera que el horario de trabajo del personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima es adecuado?					
	09	¿Considera que recibe atención personalizada por parte del personal?					
	10	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima se preocupa por los intereses de los clientes?					
Fiabilidad	11	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima se encuentra bien comprometido con los clientes?					
	12	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima ofrece un adecuado servicio al cliente?					
	13	¿Considera que el tiempo de atención es el adecuado?					

Fuente: Adaptado de Román (2019).

## Anexo 03. Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN" y "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VANESSA GIULIANA GONZALES GUERRERO	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos	
Institución donde labora:	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION DE LA CAPACITACIÓN. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO
Autor:	MARCOS JUNIOR MANUEL MENDOZA OVIEDO
Procedencia:	Adaptado de Hidalgo (2019)

	Adaptado de Román (2019)
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Individual
Significación:	<p>La variable gestión de la capacitación, está conformada por 3 dimensiones: etapa de planificación (compuesta por 4 ítems), etapa de ejecución (4 ítems) y etapa de evaluación, el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir la gestión de la capacitación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.</p> <p>La variable calidad de servicio, está conformada por 4 dimensiones: capacidad de respuesta (compuesta por 4 ítems), seguridad (2 ítems), empatía (4 ítems) y fiabilidad (3 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir la calidad de servicio en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.</p>

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la capacitación	Etapa de planificación	Hidalgo (2019) busca las necesidades de capacitación de los colaboradores con el fin de organizar un plan de desarrollo de personas. Dentro de esta etapa se considera cuestiones como la creación de un comité de planificación, tener conciencia acerca de la importancia de la capacitación, tener un diagnóstico previo de necesidades de capacitación, entre otras cuestiones previas.
	Etapa de ejecución	Hidalgo (2019) La última y tercera etapa de esta variable es la que se encarga de medir los resultados de las capacitaciones ya realizadas. Los resultados le permiten a la empresa una toma de decisiones basada a las dificultades encontradas o necesidades descuidadas, proyectando una mejora continua para la misma.

	Etapa de evaluación	Hidalgo (2019) es una estrategia que permite dar a conocer a la organización si sus métodos de capacitación están dando frutos; mayormente, si los resultados son positivos, se mejoran las mismas capacitaciones de manera gradual, pero si estas no están ayudando, simplemente se cancelan y se buscan nuevas estrategias de capacitación.
--	---------------------	---

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Román (2019) se centra en la preparación de los empleados para atender a los clientes, la velocidad en el proceso de transacción y el manejo de las quejas de los clientes.
	Seguridad	Román (2019) actualmente las empresas tienen que tener seguridad en sus edificaciones o en su manera de laborar. Se podría decir que el sector constructivo es una de las áreas con mayor necesidad de seguridad que podemos ver como ejemplo para ver la importancia de la seguridad por cualquier accidente.
	Empatía	Cervantes et al. (2021) es ser parte de una realidad ajena activamente necesaria para tener armonía y respeto en las mismas; consiste en ponerte en los zapatos de la otra persona antes de generar un juicio crítico propio.
	Fiabilidad	Torres y Luna (2017) es la precisión en la prestación de servicios que se refiere a la capacidad de una organización para prestar el servicio prometido en su totalidad y a tiempo; en otras palabras, cuando una empresa promete hacer algo, debe ser capaz de cumplir esa promesa

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la prueba y ficha de observación elaborado por Marco Junior Manuel Mendoza Oviedo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente!*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

**Primera dimensión: ETAPA DE PLANIFICACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de planificación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapa de planificación	¿Las capacitaciones son producto de un diagnóstico de las necesidades laborales de la empresa?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿La planificación de capacitación puede diagnosticar las necesidades de la empresa?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Se han efectuado capacitaciones al personal en los últimos 3 meses?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Puede la capacitación organizar un plan de desarrollo para las personas?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Segunda Dimensión: ETAPA DE EJECUCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de ejecución en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapa de Ejecución	¿Las estrategias indicadas aprendidas en las capacitaciones, son aplicadas en el método de trabajo diario?	si	si	si	
	¿Las estrategias empleadas para la ejecución son idóneas para una óptima administración presupuestal?	si	si	si	
	¿Puede la acción de capacitación tener buena gestión durante las competencias laborales?	si	si	si	
	¿El personal capacitado se encuentra satisfecho con los resultados de las acciones de capacitación?	si	si	si	



### Tercera Dimensión: ETAPA DE EVALUACIÓN

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de evaluación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapa de evaluación	¿La reacción por parte del personal es positiva frente a las capacitaciones?	si	si	si	
	¿Es evaluado las reacciones de la gestión de capacitación?	si	si	si	
	¿Se ejecuta y monitorea la aplicación de las técnicas aprendidas para la evolución del trabajo diario?	si	si	si	
	¿Es evaluado el aprendizaje de la gestión de capacitación?	si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: GONZALES GUERRERO VANESSA GIULIANA

DNI: 44416464

Especialidad del validador: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

24 de julio del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Dimensiones del instrumento 2:****Primera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de capacidad de respuesta en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima le informa con precisión?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima le sirve con rapidez al cliente?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima está dispuesto a ayudar al cliente?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima responde adecuadamente las preguntas de los clientes?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Segunda Dimensión: SEGURIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la seguridad en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Considera que el comportamiento del personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima transmite confianza?	Si	Si	Si	
	¿Considera que siente seguridad en las transacciones?	Si	Si	Si	

### Tercera Dimensión: EMPATÍA

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la empatía en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que recibe atención amable por parte del personal?	si	si	si	
	¿Considera que el horario de trabajo del personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima es adecuado?	si	si	si	
	¿Considera que recibe atención personalizada por parte del personal?	si	si	si	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima se preocupa por los intereses de los clientes?	si	si	si	

### Cuarta Dimensión: FIABILIDAD

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la fiabilidad en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima se encuentra bien comprometido con los clientes?	si	si	si	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima ofrece un adecuado servicio al cliente?	si	si	si	
	¿Considera que el tiempo de atención es el adecuado?	si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA,  
ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. GONZALES GUERRERO VANESSA GIULIANA

DNI: 44416464

Especialidad del validador: MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

24 de julio del 2023

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN" y "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MG. EDITH GOMEZ QUISPE	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( x )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos	
Institución donde labora:	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION DE LA CAPACITACIÓN. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO.
Autor:	MARCOS JUNIOR MANUEL MENDOZA OVIEDO
Procedencia:	Adaptado de Hidalgo (2019)

	Adaptado de Román (2019)
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Individual
Significación:	<p>La variable gestión de la capacitación, está conformada por 3 dimensiones: etapa de planificación (compuesta por 4 ítems), etapa de ejecución (4 ítems) y etapa de evaluación, el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir la gestión de la capacitación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.</p> <p>La variable calidad de servicio, está conformada por 4 dimensiones: capacidad de respuesta (compuesta por 4 ítems), seguridad (2 ítems), empatía (4 ítems) y fiabilidad (3 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir la calidad de servicio en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.</p>

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la capacitación	Etapa de planificación	Hidalgo (2019) busca las necesidades de capacitación de los colaboradores con el fin de organizar un plan de desarrollo de personas. Dentro de esta etapa se considera cuestiones como la creación de un comité de planificación, tener conciencia acerca de la importancia de la capacitación, tener un diagnóstico previo de necesidades de capacitación, entre otras cuestiones previas.
	Etapa de ejecución	Hidalgo (2019) La última y tercera etapa de esta variable es la que se encarga de medir los resultados de las capacitaciones ya realizadas. Los resultados le permiten a la empresa una toma de decisiones basada a las dificultades encontradas o necesidades descuidadas, proyectando una mejora continua para la misma.

	Etapa de evaluación	Hidalgo (2019) es una estrategia que permite dar a conocer a la organización si sus métodos de capacitación están dando frutos; mayormente, si los resultados son positivos, se mejoran las mismas capacitaciones de manera gradual, pero si estas no están ayudando, simplemente se cancelan y se buscan nuevas estrategias de capacitación.
--	---------------------	---

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Román (2019) se centra en la preparación de los empleados para atender a los clientes, la velocidad en el proceso de transacción y el manejo de las quejas de los clientes.
	Seguridad	Román (2019) actualmente las empresas tienen que tener seguridad en sus edificaciones o en su manera de laborar. Se podría decir que el sector constructivo es una de las áreas con mayor necesidad de seguridad que podemos ver como ejemplo para ver la importancia de la seguridad por cualquier accidente.
	Empatía	Cervantes et al. (2021) es ser parte de una realidad ajena activamente necesaria para tener armonía y respeto en las mismas; consiste en ponerte en los zapatos de la otra persona antes de generar un juicio crítico propio.
	Fiabilidad	Torres y Luna (2017) es la precisión en la prestación de servicios que se refiere a la capacidad de una organización para prestar el servicio prometido en su totalidad y a tiempo; en otras palabras, cuando una empresa promete hacer algo, debe ser capaz de cumplir esa promesa.

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la prueba y ficha de observación elaborado por Marco Junior Manuel Mendoza Oviedo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**Dimensiones del instrumento 1:****Primera dimensión: ETAPA DE PLANIFICACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de planificación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapa de planificación	¿Las capacitaciones son producto de un diagnóstico de las necesidades laborales de la empresa?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿La planificación de capacitación puede diagnosticar las necesidades de la empresa?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Se han efectuado capacitaciones al personal en los últimos 3 meses?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Puede la capacitación organizar un plan de desarrollo para las personas?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Segunda Dimensión: ETAPA DE EJECUCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de ejecución en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapa de Ejecución	¿Las estrategias indicadas aprendidas en las capacitaciones, son aplicadas en el método de trabajo diario?	Si	Si	Si	
	¿Las estrategias empleadas para la ejecución son idóneas para una óptima administración presupuestal?	Si	Si	Si	
	¿Puede la acción de capacitación tener buena gestión durante las competencias laborales?	Si	Si	Si	
	¿El personal capacitado se encuentra satisfecho con los resultados de las acciones de capacitación?	Si	Si	Si	

Tercera Dimensión: ETAPA DE EVALUACIÓN

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de evaluación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapas de evaluación	¿La reacción por parte del personal es positiva frente a las capacitaciones?	si	si	si	
	¿Es evaluado las reacciones de la gestión de capacitación?	si	si	si	
	¿Se ejecuta y monitorea la aplicación de las técnicas aprendidas para la evolución del trabajo diario?	si	si	si	
	¿Es evaluado el aprendizaje de la gestión de capacitación?	si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. GOMEZ QUISPE EDITH

DNI: 46106515

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

24 de julio del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Dimensiones del instrumento 2:****Primera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de capacidad de respuesta en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Dimensiones	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima le informa con precisión?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima le sirve con rapidez al cliente?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima está dispuesto a ayudar al cliente?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima responde adecuadamente las preguntas de los clientes?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Segunda Dimensión: SEGURIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la seguridad en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Considera que el comportamiento del personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima transmite confianza?	Si	Si	Si	
	¿Considera que siente seguridad en las transacciones?	Si	Si	Si	

### Tercera Dimensión: EMPATÍA

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la empatía en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que recibe atención amable por parte del personal?	si	si	si	
	¿Considera que el horario de trabajo del personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima es adecuado?	si	si	si	
	¿Considera que recibe atención personalizada por parte del personal?	si	si	si	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima se preocupa por los intereses de los clientes?	si	si	si	

### Cuarta Dimensión: FIABILIDAD

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la fiabilidad en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima se encuentra bien comprometido con los clientes?	si	si	si	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima ofrece un adecuado servicio al cliente?	si	si	si	
	¿Considera que el tiempo de atención es el adecuado?	si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA,  
ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: GOMEZ QUISPE EDITH

DNI: 46106515

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

24 de julio del 2023

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



46106515

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN" y "CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ALICIA MERY JARAMILLO COAGUILA	
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Recursos Humanos	
Institución donde labora:	Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION DE LA CAPACITACIÓN. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO.
Autor:	MARCÓS JUNIOR MANUEL MENDOZA OVIEDO
Procedencia:	Adaptado de Hidalgo (2019).

	Adaptado de Román (2019).
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Individual
Significación:	<p>La variable gestión de la capacitación, está conformada por 3 dimensiones: etapa de planificación (compuesta por 4 ítems), etapa de ejecución (4 ítems) y etapa de evaluación, el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir la gestión de la capacitación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.</p> <p>La variable calidad de servicio, está conformada por 4 dimensiones: capacidad de respuesta (compuesta por 4 ítems), seguridad (2 ítems), empatía (4 ítems) y fiabilidad (3 ítems), el cual será medido mediante el cuestionario. El instrumento tiene como objetivo medir la calidad de servicio en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.</p>

#### 4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de la capacitación	Etapa de planificación	Hidalgo (2019) busca las necesidades de capacitación de los colaboradores con el fin de organizar un plan de desarrollo de personas. Dentro de esta etapa se considera cuestiones como la creación de un comité de planificación, tener conciencia acerca de la importancia de la capacitación, tener un diagnóstico previo de necesidades de capacitación, entre otras cuestiones previas.
	Etapa de ejecución	Hidalgo (2019) La última y tercera etapa de esta variable es la que se encarga de medir los resultados de las capacitaciones ya realizadas. Los resultados le permiten a la empresa una toma de decisiones basada a las dificultades encontradas o necesidades descuidadas, proyectando una mejora continua para la misma.

	Etapa de evaluación	Hidalgo (2019) es una estrategia que permite dar a conocer a la organización si sus métodos de capacitación están dando frutos; mayormente, si los resultados son positivos, se mejoran las mismas capacitaciones de manera gradual, pero si estas no están ayudando, simplemente se cancelan y se buscan nuevas estrategias de capacitación.
--	---------------------	---

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Román (2019) se centra en la preparación de los empleados para atender a los clientes, la velocidad en el proceso de transacción y el manejo de las quejas de los clientes.
	Seguridad	Román (2019) actualmente las empresas tienen que tener seguridad en sus edificaciones o en su manera de laborar. Se podría decir que el sector constructivo es una de las áreas con mayor necesidad de seguridad que podemos ver como ejemplo para ver la importancia de la seguridad por cualquier accidente.
	Empatía	Cervantes et al. (2021) es ser parte de una realidad ajena activamente necesaria para tener armonía y respeto en las mismas; consiste en ponerte en los zapatos de la otra persona antes de generar un juicio crítico propio.
	Fiabilidad	Torres y Luna (2017) es la precisión en la prestación de servicios que se refiere a la capacidad de una organización para prestar el servicio prometido en su totalidad y a tiempo; en otras palabras, cuando una empresa promete hacer algo, debe ser capaz de cumplir esa promesa

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la prueba y ficha de observación elaborado por Marco Junior Manuel Mendoza Oviedo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:****Primera dimensión: ETAPA DE PLANIFICACIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de planificación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapas de planificación	¿Las capacitaciones son producto de un diagnóstico de las necesidades laborales de la empresa?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿La planificación de capacitación puede diagnosticar las necesidades de la empresa?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Se han efectuado capacitaciones al personal en los últimos 3 meses?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Puede la capacitación organizar un plan de desarrollo para las personas?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Segunda Dimensión: ETAPA DE EJECUCIÓN**

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de ejecución en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapas de Ejecución	¿Las estrategias indicadas aprendidas en las capacitaciones, son aplicadas en el método de trabajo diario?	Si	Si	Si	
	¿Las estrategias empleadas para la ejecución son idóneas para una óptima administración presupuestal?	Si	Si	Si	
	¿Puede la acción de capacitación tener buena gestión durante las competencias laborales?	Si	Si	Si	
	¿El personal capacitado se encuentra satisfecho con los resultados de las acciones de capacitación?	Si	Si	Si	

### Tercera Dimensión: ETAPA DE EVALUACIÓN

Objetivos de la Dimensión: Medir la gestión de la capacitación a partir de la etapa de evaluación en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Etapa de evaluación	¿La reacción por parte del personal es positiva frente a las capacitaciones?	si	si	si	
	¿Es evaluado las reacciones de la gestión de capacitación?	si	si	si	
	¿Se ejecuta y monitorea la aplicación de las técnicas aprendidas para la evolución del trabajo diario?	si	si	si	
	¿Es evaluado el aprendizaje de la gestión de capacitación?	si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: JARAMILLO COAGUILA ALICIA MERY

DNI: 41228615

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE TALENTO HUMANO

24 de julio del 2023

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Dimensiones del instrumento 2:****Primera dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de capacidad de respuesta en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Dimensiones	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima le informa con precisión?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima le sirve con rapidez al cliente?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima está dispuesto a ayudar al cliente?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima responde adecuadamente las preguntas de los clientes?	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Segunda Dimensión: SEGURIDAD**

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la seguridad en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguridad	¿Considera que el comportamiento del personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima transmite confianza?	si	si	si	
	¿Considera que siente seguridad en las transacciones?	si	si	si	

### Tercera Dimensión: EMPATÍA

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la empatía en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que recibe atención amable por parte del personal?	si	si	si	
	¿Considera que el horario de trabajo del personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima es adecuado?	si	si	si	
	¿Considera que recibe atención personalizada por parte del personal?	si	si	si	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima se preocupa por los intereses de los clientes?	si	si	si	

### Cuarta Dimensión: FIABILIDAD

Objetivos de la Dimensión: Medir la calidad de servicio a partir de la fiabilidad en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima se encuentra bien comprometido con los clientes?	si	si	si	
	¿Considera que el personal en una entidad pública de salud de Surquillo, Lima ofrece un adecuado servicio al cliente?	si	si	si	
	¿Considera que el tiempo de atención es el adecuado?	si	si	si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): TIENE SUFICIENCIA,  
ES APLICABLE

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg. JARAMILLO COAGUILA ALICIA MERY

DNI: 41228615

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

24 de julio del 2023

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



## Anexo 04. Consentimiento informado UCV

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión de la capacitación en la Calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023.

Investigador: Mendoza Oviedo, Marcos Junior Manuel

#### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Gestión de la capacitación en la Calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023, cuyo objetivo es establecer cómo influye la gestión de la capacitación en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023. Esta investigación es desarrollado por un estudiante de posgrado de la carrera profesional de **Administración**, de la Universidad César Vallejo del campus Lima de Surquillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cómo la gestión de la capacitación influye en la calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023?

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- 1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión de la capacitación en la Calidad de servicio de una entidad pública de salud de Surquillo, Lima, 2023**
- 2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.**

#### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador; Mendoza Oviedo, Marcos Junior Manuel ([orcid.org/0000-0002-5848-3645](https://orcid.org/0000-0002-5848-3645))

**email:** ..... y Docente asesor Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino y Dra. Olivo Valenzuela, Silvia Rosario **email** .....

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

- **Mendoza Oviedo, Marcos Junior Manuel ([orcid.org/0000-0002-5848-3645](https://orcid.org/0000-0002-5848-3645))**

**Fecha y hora:**

- **Domingo 07 de Junio del 2023. 6:00 pm**

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Anexo 05. Resultado de reporte de similitud de Turnitin**