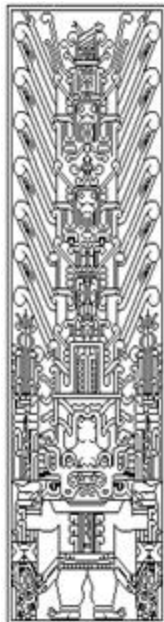


UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO



TESIS

***"RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN DE LAS
TRABAJADORAS DEL CALL CENTER DE ESSALUD EN LÍNEA
HUANCAVELICA Y LA EFECTIVIDAD EN EL OTORGAMIENTO DE LAS
CITAS – AÑO 2016"***

PRESENTADO POR:

VÍCTOR HUGO BARRIENTOS RAMOS

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

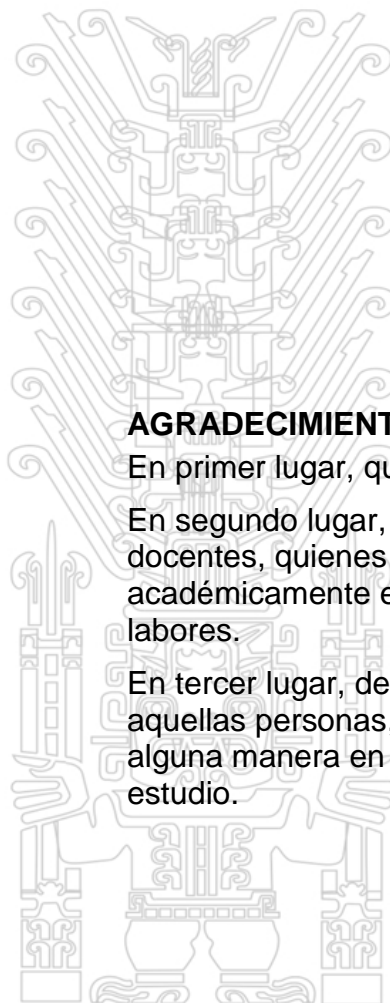
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO DE SALUD.

LIMA – PERÚ
2018



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi familia, quienes me han apoyado de manera constante a través de su aliento y consejos.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quisiera agradecer a Dios.

En segundo lugar, quisiera agradecer a mis docentes, quienes me han apoyado académicamente en el desarrollo de mis labores.

En tercer lugar, desea agradecer a todas aquellas personas, quienes han influido de alguna manera en el desarrollo del presente estudio.

RESUMEN

El presente estudio titulado: “Relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del call center de ESSALUD en línea Huancavelica y la efectividad en el otorgamiento de las citas – año 2016”, es una tesis correlativa, transversal directa, cuasi experimental la cual tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LINEA HVCA con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016”, observada a una población de 582 trabajadores y una muestra calculada a través de un muestreo aleatorio a 79 individuos, quienes fueron evaluadas a través de un instrumento tipo encuesta tipo cuestionario para el recojo de información y posterior procesamiento con técnicas de estadística descriptiva y correlativas de un CH2 de Pearson, para el supuesto que define que “Existe una relación directa y significativa entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LINEA HVCA y la efectividad en el otorgamiento de citas –año 2016”, lo cual se valida a través de un índice de 0.977 pts. con un margen de significancia de 0.23 pts. Estableciendo claramente la relación que existe entre la capacitación del personal la efectividad en el otorgamiento de citas.

Palabras clave:

Capacitación, efectividad en el otorgamiento de citas, evaluación, seguimiento.

ABSTRAC

The present study entitled "Relationship between the level of the training courses of the call center workers of ESSALUD online Huancavelica and the effectiveness in the granting of appointments - year 2016", is a correlative thesis, transversal direct, quasi experimental which aimed to "Determine the relationship between the level of training courses for women workers in the ESSALUD EN LINEA HVCA CALL CENTER with the effectiveness of citation - 2016," observed in a population of 582 workers and one sample was calculated through random sampling to 79 individuals, who were evaluated through a questionnaire-type survey instrument for the collection of information and subsequent processing using descriptive and correlative statistics techniques of a Pearson CH2 for the assumption that defines that "There is a direct and significant relationship between the level of the training courses of the work of the CALL CENTER of ESSALUD EN LINEA HVCA and the effectiveness in the granting of appointments - year 2016 ", which is validated through an index of 0.977 pts. with a significance margin of 0.23 points. Establishing clearly the relationship that exists between the training of the staff the effectiveness in the granting of appointments.

Keywords:

Training, effectiveness in the granting of appointments, evaluation, monitoring.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de mundialización de las economías y la transformación del trabajo, las otras fuerzas organizacionales sufren cambios que hacen necesaria la formación de nuevas competencias en los ámbitos laborales.

El desarrollo de los Call Center y su entrada a los procesos productivos determinan las nuevas formas de capacitación, nuestro presente trabajo, resultado de una investigación de carácter documental, se desarrolla una la relación entre la capacitación y la efectividad en concretar una cita del call center de ESSALUD en línea Huancavelica, por lo que será la base para administrar la capacitación y el adiestramiento a través de la implementación de ésta, que permita el mejoramiento e incremento sostenido de la productividad y el desarrollo del recurso humano.

Cabe señalar que la propuesta que se presenta, es resultado de tres años de trabajo en el área de capacitación del centro de call center de ESSALUD en línea Huancavelica, se encarga de concretar citas de atención a clientes, donde podremos apreciar que el proceso concretización de citas.

Asimismo, en el capítulo IV, desarrollaremos la presentación de resultados, en donde desarrollaremos la contrastación de hipótesis, seguidamente pondremos el análisis e interpretación

Para finalizar veremos el capítulo V: discusión, seguida de las conclusiones y las recomendaciones respectivas.

INDICE

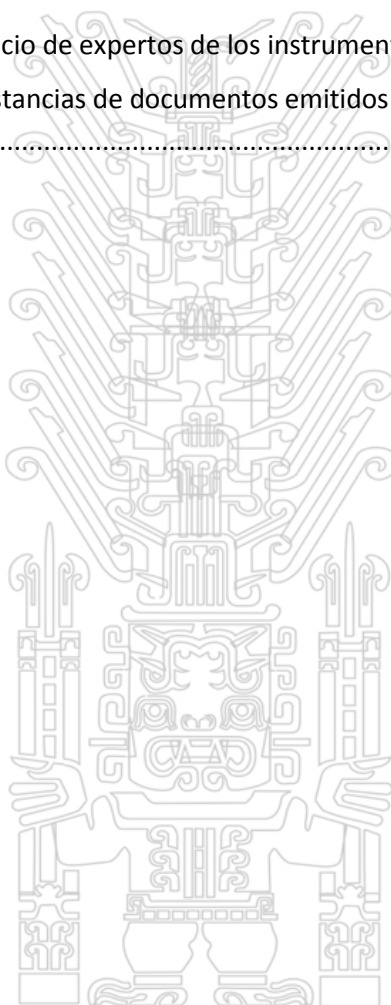
	Página
Caratula.....	i
TITULO DE LA TESIS	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRAC.....	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xii
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	¡Error! Marcador no definido.
1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1 Problema principal	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2 Problemas secundarios	¡Error! Marcador no definido.
1.2.3 Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1 Objetivo principal	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2 Objetivos secundarios.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1 Justificación de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1.1 Teórica.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1.2 Practica.....	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1.3 Metodológica	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1.4 Social	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2 Importancia de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3 Limitaciones de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	¡Error! Marcador no definido.
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

2.1.1	Desde cuanto existe o se conoce el problema.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2	Estudios o investigación anteriores	¡Error! Marcador no definido.
2.2	PLANTEAMIENTO TEÓRICO	¡Error! Marcador no definido.
2.1	Conceptos relacionados al problema.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3	MARCO CONCEPTUAL	¡Error! Marcador no definido.
2.3.1	Conceptos relacionados al problema.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.2	Marco legal.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.3	Otros marcos.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4	Hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.1	Hipótesis general.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4.2	Hipótesis específicas	¡Error! Marcador no definido.
2.4.3	Variables e indicadores	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO III: MÉTODO		¡Error! Marcador no definido.
3.1	Tipo de investigación	¡Error! Marcador no definido.
3.2	Diseño de la investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3	Estrategia de la Prueba de Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
3.4	Variables.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5	Población.....	¡Error! Marcador no definido.
3.6	Muestra	¡Error! Marcador no definido.
3.7	Técnicas de investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.7.1	Instrumentos y/o fuentes de recolección de datos	¡Error! Marcador no definido.
3.7.2	Validación de los instrumentos por juicios de expertos	¡Error! Marcador no definido.
3.7.3	Técnicas de procesamiento de los datos	¡Error! Marcador no definido.
3.7.4	Técnicas de análisis e interpretación de la información	¡Error! Marcador no definido.
3.7.5	Operacionalización de variables	¡Error! Marcador no definido.
3.7.6	Diseño estadístico	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....		¡Error! Marcador no definido.
4.1	Contrastación de hipótesis.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2	Análisis e interpretación	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO V: DISCUSIÓN		¡Error! Marcador no definido.
5.1	Discusión	¡Error! Marcador no definido.

5.2	Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.
5.3	Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.
5.4	Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
5.4.1	Referencias bibliográficas	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS		¡Error! Marcador no definido.
Anexo Nº 1 Matriz de Consistencia.....		58
Anexo Nº 2 Matriz de Recolección de Datos		¡Error! Marcador no definido.
Anexo Nº 3 Instrumentos para la toma de datos		61
Anexo Nº 4 Validación por juicio de expertos de los instrumentos para la toma de datos		62
Anexo Nº 5 Evidencias o constancias de documentos emitidos por la institución donde se realiza la investigación		¡Error! Marcador no definido.



INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Escala de valoración de acuerdo a resultados (Evaluación de cursos de capacitación)	36
Tabla 2:	Ítems del instrumento - (Evaluación de cursos de capacitación) ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 3:	Resumen del procesamiento de los casos - (Evaluación de cursos de capacitación)	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4:	Estadísticos de resumen de los elementos (Evaluación de cursos de capacitación)	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5:	Matriz de covarianzas inter-elementos (Evaluación de cursos de capacitación)	37
Tabla 6:	Estadísticos de fiabilidad (Evaluación de cursos de capacitación)....	38
Tabla 7:	ANOVA con la prueba de Cronbach - (Evaluación de cursos de capacitación)	38
Tabla 8:	Operacionalización de variables	39
Tabla 11:	Correlación por regresión logística ordinal binaria (Nivel de los cursos de capacitación & Otorgamiento de citas)	42
Tabla 12:	Bondad de ajuste (Nivel de los cursos de capacitación & Otorgamiento de citas)	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14:	Correlación por regresión logística ordinal binaria (Capacitación de las trabajadoras & Otorgamiento de citas)	44
Tabla 15:	Bondad de ajuste (Capacitación de las trabajadoras & Otorgamiento de citas).....	44
Tabla 16:	Correlación por regresión logística ordinal binaria (Resultados de capacitación & Otorgamiento de citas).....	46

Tabla 17: Bondad de ajuste (Resultados de capacitación & Otorgamiento de citas).....	46
Tabla 17: Correlación por regresión logística ordinal binaria (Evaluación de capacitación & Otorgamiento de citas).....	48
Tabla 18: Bondad de ajuste (Comunicación interna & Cuidado del medio ambiente)	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9: Proceso de capacitación	49
Tabla 10: Resultados de capacitación	50
Tabla 11: Evaluación de capacitación.....	51
Tabla 12: Cursos de capacitación	52
Tabla 13: Desempeño	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14: Abandono.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 15: Tiempo	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16: Bloque	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 17: Efectividad en el otorgamiento de citas.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 18 Escala de valoración de acuerdo a resultados (Evaluación de cursos de capacitación).....	62
Tabla 19: Ítems del instrumento - (Evaluación de cursos de capacitación).....	62
Tabla 20: Resumen del procesamiento de los casos - (Evaluación de cursos de capacitación)	63
Tabla 21: Estadísticos de resumen de los elementos (Evaluación de cursos de capacitación)	63
Tabla 22: Matriz de covarianzas inter-elementos (Evaluación de cursos de capacitación)	64
Tabla 23: Estadísticos de fiabilidad (Evaluación de cursos de capacitación)..	65
Tabla 24: ANOVA con la prueba de Cronbach - (Evaluación de cursos de capacitación)	65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso de capacitación.....	49
Figura 2: Resultados de capacitación.....	50
Figura 3: Evaluación de capacitación.....	51
Figura 4 : Cursos de capacitación.....	52
Figura 5: Desempeño.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6: Abandono.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7: Tiempo.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8: Bloque.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9: Efectividad en el otorgamiento de citas.....	¡Error! Marcador no definido.



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día han incursionado al segmento de Call Center, sin tener la experiencia o haber brindado una adecuada formación a su personal. Tienen a dicho paciente a través de la línea telefónica en espera y, dependiendo de la cantidad de llamadas y la oferta de las especialidades se puede colgar el sistema sin otorgarle la cita, con la excusa de que no las hay (16). También suceden casos que pueden equivocarse al digitar o teclear otra especialidad.

Por tanto, se evidencia que no hay una efectividad para obtener una cita por parte del asegurado, y que está relacionada con la capacitación que reciben en cursos las operadoras del Call center

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema principal

- * ¿Cuál es la relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LINEA HVCA con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016?

1.2.2 Problemas secundarios

- 1) ¿Cómo se relaciona el proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LINEA HVCA, con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016?

- 2) ¿Cómo se relacionan los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LINEA HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016?
- 3) ¿Cómo se relaciona la evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016?

1.2.3 Formulación del problema

Nuestra problemática se formula a través de la determinación de la relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras y la efectividad en el otorgamiento de citas

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo principal

Determinar la relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LINEA HVCA con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.

1.3.2 Objetivos secundarios

- 1) Determinar la relación entre el proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016.
- 2) Determinar la relación entre los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.

- 3) Determinar la relación entre la evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.

1.4 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación de la investigación

1.4.1.1 Teórica

En cuanto al aspecto teórico nuestra investigación se fundamenta a través de la búsqueda bibliográfica de las variables, el nivel de los cursos de capacitación y la efectividad en el otorgamiento de citas, por lo que nos basaremos en autores tales como (Solano, C.: 2014), asimismo también usaremos bibliografía relacionada a (Jhon Santos, M.: 2006), asimismo usaremos bibliografía en cuanto a la aplicación de web para el servicio de citas (Franco, N.: 2013), y por ultimo (Solano, C.: 2014).

1.4.1.2 Practica

Para el aspecto o factor practico, nuestra investigación se fundamenta en relación a aspectos tales como el otorgamiento de citas dentro del CALL CENTER de EsSALUD en línea HVCA lo cual es fundamental para ayudar a la dinámica de la labor de estos trabajadores en el CALL CENTER.

1.4.1.3 Metodológica

Nuestra investigación fundamenta su importancia debido a que a través de la misma podremos acceder a poner en práctica todas aquellas técnicas que logramos aprender en nuestra vida académica, por lo que el adecuado desarrollo de la presente supone la puesta en práctica de

dicha investigación, con lo perfeccionaremos nuestra metodología académica aplicada, lo cual será útil para el futuro.

1.4.1.4 Social

Se justifica este estudio porque el personal del call center de Essalud Huancavelica, proviene de una empresa con poca experiencia en esta área, sin ningún historial de capacitación en salud. Por tanto, no conocen el sistema de las citas médicas, ya que algunas como SILSA, sus experiencias han sido únicamente de limpieza. Y nadie lo podrá negar

1.4.2 Importancia de la investigación

Para que el día que haya una convocatoria (a pesar que estos Call Center son manejados por estos terceros) se elija a la persona más idónea y capacitada (con cursos de capacitación); y que tenga conocimientos de salud y no solamente de secretariado o digitación. Lo que traerá consigo un mejoramiento en la efectividad en el otorgamiento de las citas médicas

1.4.3 Limitaciones de la investigación

No solo se incluirá en este estudio a las tele operadoras de Call Center de ESSALUD EN LÍNEA DE LA RED ASISTENCIAL HVCA; sino además a las trabajadoras de los módulos de atención del mismo, ya que también manejan el Sistema de Gestión Hospitalaria, al otorgar citas médicas.

También se incluirá a las trabajadoras reemplazantes o “suplenteras”; aquellas que reemplazan a las titulares por vacaciones, permisos o descanso médico.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Desde cuanto existe o se conoce el problema

A comienzos del año 2005, se implementó el servicio de Call Center de la región de Huancavelica, fecha de inauguración y fecha a la vez en la que comenzó a identificar problemas con su inadecuada administración, por motivos distintos dentro de estos los relacionados a la preparación y capacitación de este personal.

2.1.2 Estudios o investigación anteriores

Extranjeros

Malaver, M. (2014). Diseño de un modelo administrativo de mejoramiento de la calidad en el servicio postventa prestado por empresas del sector de telecomunicaciones. Pontificia Universidad Javeriana - Facultad de Ingeniería; Carrera Ingeniería Industrial - Bogotá D.C.; es un análisis descriptivo cuasi experimental, aplicado a un grupo de empresas de telecomunicación, siendo el objeto de estudio de este trabajo de grado es diseñar un modelo administrativo de mejoramiento de la calidad del servicio postventa prestado por empresas pertenecientes al Sector de Telecomunicaciones, el cual identifique las reclamaciones, las necesidades y las expectativas de los clientes, evalúe los procesos que impactan directamente en la satisfacción de los mismos y valide esas expectativas vs. la realidad del servicio que el cliente está recibiendo; esto con el fin de asegurar los procesos de manejo de novedades, de quejas y de reclamos de los clientes; llegando a concluir que la implementación del modelo soporta a las directivas de Customer Care en la gestión y valoración del desempeño del área, al igual que en la mejora continua del servicio brindado al cliente, facilitando la detección proactiva de problemas, al igual que la redefinición de estrategias y planes estratégicos. Asimismo, el análisis

implementación del modelo y los beneficios económicos adquiridos en cada uno de estos, en un escenario normal, con una probabilidad alta de ocurrencia, el proyecto es viable, por lo que la compañía debe garantizar el buen desarrollo de los procedimientos y actividades, para lo cual debe diseñar planes de entrenamiento y / o capacitación, según sea necesario, y definir herramientas de gestión y control de la labor de los empleados con el fin de asegurar el desarrollo óptimo de las funciones establecidas en las cartas descriptivas de los empleados. Además, debe brindarles a los empleados un ambiente cálido, garantizando las herramientas necesarias para que el empleado pueda desempeñarse satisfactoriamente.

Díaz, S. (2016). Plan de capacitación para mejorar el servicio de ventas del Contact Center de la corporación nacional de telecomunicaciones, empresa pública (CNT EP) en la ciudad de Guayaquil en el año 2016. Universidad de Guayaquil; Facultad de comunicación social - Carrera de publicidad y mercadotecnia. Guayaquil – Ecuador. Es un análisis descriptivo aplicado, en donde el autor tuvo como objetivo diseñar un plan de capacitación para una mejora en el servicio de ventas del Contact Center por lo que estuvo orientada a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, es una empresa pública, que se dedica a dar soluciones integrales de telecomunicación, actualmente se encuentra en el puesto #9 de las 500 mejores empresas del país, siendo una empresa que tiene cobertura nacional, tiene varios canales de atención al cliente, entre ellos el Contact Center de CNT EP, el cual tiene la necesidad de incrementar sus ventas y mejorar su participación dentro de la empresa, este proyecto se realizó con esta finalidad, utilizando una estrategia de capacitación para el personal del área de ventas, como la herramienta principal, para de esta forma contribuir en el incremento de las ventas y por ende de la participación del canal de ventas dentro de la empresa. Una vez ya realizada la investigación de mercado y sacando las conclusiones sobre la misma, se elaboró un Plan de Capacitación acorde a las necesidades de información que se detectó, tenían los

asesores del área de ventas del Contact Center, esta información se la obtuvo de las encuestas realizadas a los clientes de la CNT EP. En el Plan de Capacitación se encuentran subdividida en 3 capacitaciones, la primera es relacionada a el Servicio y Atención al Cliente, la segunda es relacionada a términos técnicos empleados en la venta de servicios y procesos y en la tercera se hablará de los parámetros de calidad que serán evaluados en cada asesor, para de esta forma comenzar un proceso de cambio en la cultura de trabajo del Contact center de la CNT EP.

Gastón, M. (2014). Reingeniería del proceso de atención de clientes en Call Center. Universidad del Aconcagua; Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas - Licenciatura en Administración. Es un análisis descriptivo analítico, el cual tuvo como objetivo diseñar un proceso de reingeniería en el proceso de atención de clientes para la atención de clientes de un Call Center, por lo que tuvo como conclusiones, que la empresa no desarrolla todo su potencial. Se presenta un claro desaprovechamiento en la organización al contar con representantes con importante experiencia comercial, conocimiento de los productos y servicios de la empresa y contacto diario con el cliente. Esto a raíz de no contar con un proceso de atención de clientes que se ajuste a las demandas actuales; para abordar el macro ambiente se estudiaron factores tales como: Sistema Económico, Legislación y Regulaciones, Demografía de la Población, Tecnología y Valores Sociales y Estilos de Vida. En el caso del microambiente se utilizó el modelo de las cinco fuerzas competitivas de Michael Porter. Posteriormente nos introducimos en el ambiente interno de la compañía por medio de la herramienta de estudio Cadena de Valor, en el eslabón "atención a clientes" nos situamos para proceder a la propuesta de reingeniería del proceso de atención de clientes. Es aquí donde se presenta la reingeniería en el proceso actual de atención de clientes, incorporando la venta de servicios y así poder volcar estos cambios en el procedimiento que deben seguir los representantes en cada llamado. Pudiendo de esta

manera poder aprovechar cada llamado para generar una propuesta de valor y así cumplir con los objetivos requeridos. Esto acompañado de una capacitación necesaria a los representantes y de la implementación de un plan de incentivos por ventas. Los resultados obtenidos, bajo la metodología aplicada, dan por conclusión que la reingeniería del proceso de atención de clientes de internet y telefonía fija en el Call Center Mendoza es viable tanto financiera como operativamente. Si bien el valor obtenido de VAN no es alto, vale recordar que la reingeniería se efectúa sobre un universo pequeño, de 15 representantes, para una compañía amplia que presta servicio en todo el país. Esto con el fin de poder implementar este mismo proceso de atención modificado en el los restantes equipo del Call Center de Mendoza y del resto del país.

Nacionales

Orozco, S. (2017). Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima Perú; es un análisis descriptivo, el cual tuvo como objetivo diseñar una propuesta de mejora, validación de la propuesta de mejora, impacto de la propuesta de mejora, conclusiones y recomendaciones, tomando como publico muestral a la empresa Atento Perú, empresa proveedora de servicios para una empresa de telecomunicaciones. El análisis de la situación actual de la empresa diagnosticó que los problemas principales son: incremento del tiempo medio de operación, tiempo de espera y la cantidad de llamadas abandonadas. El incremento en los tiempos de operación del proceso genera el incumplimiento de los objetivos de los indicadores que miden la eficiencia del área: nivel de atención 1, nivel de servicio 2 y tasa de abandono. Así mismo, los resultados de estos indicadores son evaluados por el cliente (empresa de telecomunicaciones) quien penaliza económicamente los objetivos no alcanzados por el proveedor. Es por ello que, se elaboró una propuesta de mejora para reducir o eliminar las causas del problema que presenta

Tesis publicada actualmente en el área de evitar las penalidades. Para el diseño de la
No olvide citar esta tesis

UNFV

propuesta se utilizó la metodología del ciclo de Deming y herramientas Lean. Los resultados que se obtuvieron, después de la implementación, fueron los siguientes: se logró reducir el tiempo medio de operación a 396 segundos, el tiempo de espera a 12 segundos y llamadas abandonadas al 7.7%. Con estos nuevos resultados se lograron alcanzar cada uno de los objetivos de los indicadores de operación y se logró la reducción de las penalidades.

Flores, J. (2016). Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015. Universidad José Carlos Mariátegui, Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas - Escuela Profesional de Contabilidad. Moquegua - Perú. En el estudio el autor sostiene que la investigación tiene como objetivo, demostrar que la alta rotación de los empleados contribuye a reducir la utilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015, para ello se ha utilizado el método Correlacional, diseño ex post facto, longitudinal anual. La principal conclusión fue que: se puede observar que hay una relación inversa entre el nivel de rotación de los empleados y la utilidad, es decir, que a medida que se incrementa el nivel de rotación de los empleados la utilidad se reduce, con lo cual en la investigación se acepta la hipótesis planteada. Se plantean dos propuestas para reducir la alta rotación de personal, estas dos propuestas son: Mejorar la selección de personal, para saber encontrar la persona más adecuada y con las competencias necesarias y otorgar un bono de permanencia en el puesto de trabajo.

2.2 PLANTEAMIENTO TEÓRICO

2.1 Conceptos relacionados al problema

A continuación, se han revisado diversas investigaciones, relacionadas tanto a citas médicas, Call Center y Capacitación relacionada a salud. Y en la que se ha apreciado que no existen estudios que se articulen entre sí; pero a su vez se halló importante información, con la finalidad de darle base científica al presente proyecto.

La literatura reporta las siguientes tesis, manuales y artículos de investigación:

Otra tesis de Arévalo Ramírez-Gastón, Karina, con el nombre de: “Implementación de un sistema de control de citas médicas integrado con una aplicación móvil que facilite la gestión de búsqueda y reservas en clínicas”; de la Pontificia Universidad Católica del Perú- 2015; hace mención que cuando queremos sacar una cita médica, normalmente se debe limitarse en conseguir un cupo, o a lo mucho hacer una llamada. Si bien este proceso funciona hoy en día, no es el más óptimo por las pocas opciones de horarios.

También la tesis de Amparo Alejandra Franco Nicolado, sobre: “Aplicación web para la administración on line de citas médicas en el centro médico de orientación y planificación...” de la Universidad técnica del Norte. Ibarra – Ecuador- 2013; nos señala la importancia del sistema de administración de citas on line, en contar con una herramienta informática eficiente que permita y optimice la reservación de citas médicas.

Según la tesis de Henry, Laura; se define el término EMOTIONAL LABOUR (Hochschild 1983), cuando el trabajador suprime o exonere un sentimiento con el fin de resistir y sostener el estado de ánimo del paciente. En ésta, se menciona que los trabajadores del Call Center, predomina una fuerza de trabajo joven, cuyas edades oscilan entre 18 y 25 años y que están tercerizados en la obtención de citas.

Además, la tesis de Mera, Leandra los define a los Call Center como agentes que prestan atención a los clientes.

Y sobre todo, estos estudios procuran identificar las necesidades de citas médicas en los Call Center, y las posibles influencias.

En un artículo del licenciado Efrén Méndes sobre la investigación de las necesidades de capacitación en los técnicos de atención primaria, se concluye por orden de frecuencia sus necesidades de conocimiento y

aprendizaje; los que fueron: farmacología, computación, enfermedades crónicas, primeros auxilios

La capacitación hoy en día, está relacionada al APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL, y que enfatiza el trabajo como fuente esencial del conocimiento de los propios ejecutores de las tareas, hasta las interpretaciones complejas; a través de la incorporación de procedimientos y tecnología (52). Así como la de la formación de competencias y empleabilidad. Se ha utilizado el MANUAL DE GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES. CONCEPTOS BÁSICOS. MINSA; elaborado por Pedro Guglielmetti, María Etienne Irigoín y Fernando Vargas.

Con respecto a los artículos de call center, relacionados con este proyecto; se mencionan:

El de Mario César Ferreira, de interacción de los usuarios de centro de llamadas y el coste humano de trabajo en una unidad de centro de llamadas. El texto aborda una encuesta llevada a cabo en un sector público de telemarketing y donde el análisis está orientado a la interacción teleatendente - teleusuario; tratando de mostrar las características de la organización del trabajo. Los resultados muestran al descubierto un vínculo entre la actividad humana y las indicaciones de costes de los operadores.

También el de Denise Helena de Castro, sobre los ejercicios de estiramiento y operadores de centros de llamadas; donde se evalúa el malestar músculo esquelético y la fatiga mental y física en los trabajadores de un centro de llamadas de una compañía aérea, antes y después del programa de ejercicio supervisado, en comparación con periodos de descanso durante la jornada de trabajo. Este fue un estudio longitudinal en un call center de reserva de una aerolínea de sao paulo. Participaron sesenta y cuatro operadores. Treinta y dos fueron colocados en el grupo experimental, donde se les dio una sesión de 10 minutos de ejercicio al día durante 2 meses. Los otros 32 fueron

colocados en el grupo control, a quienes se les impuso un descanso diario de 10 minutos durante el mismo periodo. Cada sujeto fue evaluado cada semana con el mapeo de Corlett y el cuestionario de fatiga de Caldera. Los resultados fueron los siguientes: disminución de las molestias músculo esqueléticas en ambos grupos; pero la reducción solo fue estadísticamente significativa para columna vertebral y las nalgas. Además, el grupo experimental mostró diferencias significativas en el nivel de fatiga mental, especialmente relacionada con la memoria y cansancio ($p= 0.001$). La conclusión fue que los programas de ejercicios pueden ser más eficientes que los descansos, en la disminución de los niveles de malestar y fatiga en los operadores de call-centers.

María Inés Landala, sobre la absorción de energías en los call centers. En este artículo, se estudia la dinámica del metabolismo energético humano, que se dan en este campo; en la compañía telefónica Movistar de Argentina. Se concluye que el modelo de gestión de centros de llamadas implementa un modelo original y específico de selección y utilización de órganos de trabajo. La principal innovación tecnológica no es una máquina, sino una tecnología humana: el rendimiento del cuerpo.

Eduardo Augusto Andrade, sobre investigación y análisis de los procesos de gestión de la información, en la industria del Call Center. En este trabajo se investiga y analiza las prácticas y procesos de gestión estratégica de información implementados en un centro de llamadas; basándose en cuatro categorías de análisis: determinación de los requisitos de información, obtención, difusión y uso de información. Se utilizaron múltiples fuentes de evidencia como catorce entrevistas semi-estructuradas, la investigación documental y la observación directa. Los resultados señalaron la falta de una estructura legítima para la gestión de información estratégica, y destacaron la distancia entre la teoría y la práctica actual.

Marlucy Godoy, en las relaciones laborales en el servicio de Telemarketing. El propósito de esta investigación, fue analizar cómo el

trabajo de la organización en los centros de llamadas; interfiere en el proceso social de la identificación del trabajo, y en la organización colectiva de los trabajadores. Se presenta a través de una revisión de la literatura y de un estudio de caso en un centro de llamadas. Los resultados obtenidos indican débil identificación, que es una de las razones de la baja tasa de afiliación.

Marco Aurelio Carino, sobre anticipándose a la demanda de las llamadas en un call center; a través un modelo de regresión múltiple. Este artículo describe, a través de un estudio de caso, el problema de la previsión de la demanda de llamada para un producto en particular en el centro de llamadas de una empresa brasileña; y la forma en que fue tratado con el uso de regresión múltiple con variables ficticias. Presenta una breve revisión de la literatura sobre los métodos de previsión de la demanda y su aplicación en los centros de llamadas.

Carolina Scolari, en el placer y sufrimiento entre los trabajadores del Call Center. El objetivo de este estudio fue analizar las experiencias de placer y sufrimiento en el trabajo entre los operadores del centro de llamadas. El método de investigación es cualitativo, con estudio de caso y análisis de datos. Se realizó bajo el marco teórico del trabajo psicodinámico.

Marcia de Carvalho, manifiesta sobre el diseño de los centros de llamadas, que muchos profesionales y académicos que estudian este proceso describen a estos centros como organizaciones de alta tecnología; otros dicen lo contrario marcado por el diseño mecánico. Este estudio comparativo de cuatro casos, pretende entender los cambios en el diseño del trabajo causada por la tecnología en los centros de llamadas. Los resultados muestran, que la aplicación de las nuevas tecnologías en los centros de llamadas ha hecho a estas instituciones en organizaciones mecanicistas. Sin embargo, en una de las plantas se utilizó la nueva tecnología para transformar el trabajo en la dirección opuesta, creando una estructura más orgánica, lo que sugiere

que no sólo el componente tecnológico, sino también el trabajo de diseño por la dirección y la forma de poner en práctica el aparato tecnológico, determinan la evolución o involución del trabajo de diseño en los centros de llamadas.

Sophia Constancio y colaboradores, afirman sobre el dolor corporal de los vendedores por teléfono y su relación con el uso de la voz durante las actividades laborales. Se caracterizan los tipos de dolores corporales presentados por agentes de tele mercadeo y se comprueba su relación con el uso de la voz en las actividades laborales. 235 tele operadores y 235 individuos de la población general respondieron un cuestionario con preguntas cerradas sobre el dolor proximal y distal del cuerpo a la laringe y problemas de la voz. Se confirmó el dolor corporal para ambos grupos; sin embargo, los agentes de telemercadeo informaron en mayor número la necesidad de ausentarse del trabajo y reportaron más dolor corporal (hombros, el cuello, la cabeza, la espalda, los brazos, las manos y oídos) que la población general).

Según Jordy Micheli, sobre el sector de los centros de llamadas: estructura y tendencias en México, se propone una descripción general de los procesos relevantes del sector de call center, en el siglo 21, a través de la lente de la estructura de esta industria de servicios formada por cinco elementos, que interactúan entre sí en diferentes niveles de intensidad. Estos cinco elementos son: innovación tecnológica, proceso de trabajo, el mercado, la externalización y la regulación. La parte final del artículo examina las tendencias más recientes en la industria mexicana, en el marco analítico propuesto

Daniel Gustavo Mocelin, sobre el perfil socio ocupacional de los empleados en los centros de llamadas. Este artículo presenta los resultados de investigación en los trabajadores de un centro de llamadas en Porto Alegre, tratando de analizar de forma combinada cómo se trabaja en actividades de tele mercadeo. Paradójicamente, las condiciones de trabajo, caracterizado por la intensificación del trabajo y

los bajos salarios, pero con una demanda de medio de cualificación, influyen en las estrategias y orientaciones del empleo para los trabajadores jóvenes.

María John Santos y col. investigaron sobre el caso de Call Centers: organización y actitudes hacia el trabajo y empleo. La automatización impregna todos los procesos y la producción es especializada. Los trabajadores están altamente calificados y tienen proyectos de vida junto a su trabajo. Esta investigación, que consiste en un estudio de caso realizado en un proveedor de servicios de call center, busca analizar la organización del trabajo, y su efecto sobre los operadores.

Paulo Roberto Giao y colaboradores, describieron sobre la influencia de la tecnología sobre el desempeño de los centros de llamadas de Brasil. Los centros de llamadas han demostrado una constante evolución con el tiempo. Hay un uso intensivo de la tecnología en los países. Sin embargo, no siempre a un lado positivo. El artículo se basa en una encuesta realizada a 103 empresas brasileñas que han tenido servicios de call center. Los resultados muestran que el uso intensivo de la tecnología no significa una mejora general de la prestación del servicio en todas las dimensiones evaluadas y que las elecciones deben realizarse en algunas dimensiones sobre otros.

Joseane de Souza y colaboradores, también investigaron sobre la aplicación de las normas de asistencia y la mutua relación entre clientes y asistentes en un call center. Se investiga cómo la comprensión mutua puede o no ser construido entre las personas que llaman de una línea de ayuda. Las llamadas deben seguir en el proceso. Comprendió 126 interacciones de audio grabadas desde el centro de llamadas. Los resultados revelan que no se garantiza la construcción de la comprensión mutua, y de otro modo deja espacios para acciones sociales distintas.

María Patrocinio y cols., investigaron sobre la locuacidad y la sonoridad vocal de los operadores del centro de llamadas, durante situaciones

laborables y no laborables. Los participantes fueron 299 operadores masculinos y femeninos. Su edad media fue de 27.1 años. Los resultados señalan que hay más mujeres que hombres que trabajan en telemarketing, y que las mujeres hablan más que los hombres.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Conceptos relacionados al problema

Capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER

Muchas veces usamos las capacitaciones, talleres o refuerzos con el objetivo de difundir información en el centro que nos permita corregir errores o comunicar algún cambio, es entonces, parte de la estrategia a la que toda compañía debe suscribir con el objetivo de garantizar el mejor servicio de atención al cliente. Debemos recordar que esa capacitación debe estar enfocada en la resolución de problemas, dado que se trata de una circunstancia que se suele presentar en todo call center, quizás con más frecuencia de lo que se cree, así pues, la formación se convierte en un pilar fundamental para mejorar los conocimientos que todo agente telefónico debe tener para garantizar la satisfacción del usuario final.

Existen algunos de los beneficios de este tipo de accionar que se evidencian primeramente en la satisfacción del cliente, luego, también podemos notar que existen ventajas operativas para la propia empresa, como la reducción de costes, lo que se debe a la resolución del problema en un tiempo inferior y con ello, la disminución del gasto por llamada, así como se aumenta la productividad del personal, por lo que podríamos decir que personal capacitado, con una sólida formación en todo lo relacionado al contact center, servicio al cliente y ventas más una buena preparación en habilidades de comunicación es el “sueño” de cualquier empresa.

En tal sentido existen muchas veces que nos centramos en preparar al operador únicamente en el producto o servicio para el cual trabajará y

nos olvidamos de pulir todos estos temas adicionales que se requieren para contar con un excelente producto terminado.

Por lo tanto, esto implicará no sólo enseñarles a desarrollar sus habilidades comunicacionales, sino también, a valerse de los recursos tecnológicos de los que dispone el centro de contacto para lograr tales objetivos.

2.3.2 Marco legal

La Constitución Política del Estado, actualmente vigente, señala en su Capítulo II referente a los Derechos Sociales y Económicos, en su Artículo 10 que “El Estado reconoce el derecho universal y progresivo de toda persona a la seguridad social “.

La Ley N9 26842, Ley General de Salud, en su Título Preliminar manifiesta que “La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo” por lo que, “La protección de la salud es de interés público...” y por lo tanto, “Toda persona tiene derecho a la protección de su salud...”. “Es de interés público la provisión de servicios de salud, cualquiera que sea la persona o institución que los provea ...” y por consiguiente “El Estado promueve el aseguramiento universal y progresivo de la población para la protección de las contingencias que puedan afectar su salud ...”.

Dentro de este contexto, se promulga la Ley N9 26790, Ley de la Modernización de la Seguridad Social en Salud, que en su artículo N9 1 dice que “La Seguridad Social en Salud se fundamenta en los principios constitucionales que reconocen el derecho al bienestar y garantizan el libre acceso a prestaciones a cargo de entidades públicas, privadas o mixtas. Se desarrolla dentro de un marco de equidad, solidaridad, eficiencia y facilidad de acceso a los servicios de Salud.

Posteriormente, mediante Ley N9 27056, se crea el Seguro Social de Salud (ESSALUD) que se reglamenta por medio del Decreto Supremo

N° 002-99-TR.

“Essalud es una institución que busca el máximo bienestar del enfermo mediante acciones que son de su responsabilidad siendo su principal enfoque la calidad de atención de salud y bienestar social.”

“Essalud en línea, es el centro de atención telefónica de Essalud y se constituye en la puerta de entrada a los principales servicios de la institución. El objetivo de éste, es brindar una atención más efectiva a los asegurados dándoles la oportunidad de ser atendidos desde la comodidad de su hogar u oficina; a través de una cabina telefónica, de un celular, y/o los anexos directos ubicados en los centros asistenciales de Essalud. Ofrece servicios de: citas médicas, confirmación y seguimientos de éstas por referencia, consejería en salud, quejas y reclamos.

Sin embargo, de un tiempo a éste, “el servicio de citas de “Essalud en línea” por Call Center colapsa por excesiva demanda “. La capacidad de atención no solo ha sido excedida en los nosocomios de Essalud sino también en el servicio de citas médicas que se entregan vía telefónica, situaciones generadas principalmente porque la demanda de la población asegurada es mayor.

“Indudablemente el malestar de los asegurados por las prestaciones en las seguridades sociales son muchas y esto ha obligado a que Essalud invierta en el sistema de entrega de citas. Sin embargo, SILSA, otrora empresa de servicio de limpieza, hoy en día tienen la service del Call Center en muchos hospitales del país.

Debido a los grandes avances en las tecnologías de la información, el número, tamaño, y alcance de los call centers, así como la cantidad de gente trabajando en ellos o utilizando sus servicios como clientes, ha crecido en gran forma durante la última década.

“Un Call Center es un área o espacio, donde agentes u operadores especialmente entrenados reciben o realizan llamadas.... “(21, 24, 27).

“El servicio de las Call o de los contact-center es cada vez más necesario para cuidar la atención al cliente de cualquier empresa” (6),

Los recursos humanos significan un 80% del coste (6) total de este sistema.

2.3.3 Otros marcos

Marco comparativo

El nivel de capacitación entre los trabajadores del Call Center de EsSalud, es un tema a desarrollar que se encuentra en diferentes países de la región de Sudamérica, lo cual significa un mayor índice de referencias para nuestro estudio.

En Chile, por ejemplo, Chiletic, responde a las solicitudes de los clientes que requieren especialización, así como la capacidad para adaptarse a un entorno de información en constante evolución. Sin embargo, es de todos conocido que las tasas de rotación son extremadamente altas entre los agentes de Contact Centers. Para superar este problema, las empresas deben diseñar técnicas de motivación del personal que doten a los agentes de mayor responsabilidad y hagan que su trabajo les resulte más interesante y estimulante. Los agentes de Contact Centers tienen que recibir formación sistemática y de calidad, con el fin de aprender a utilizar su conocimiento de manera eficiente y a adoptar las decisiones más acertadas para resolver los problemas de los clientes.

En Argentina, por ejemplo, Cubecorp Argentina, sostiene que la solución reside en la motivación del personal y la capacitación del personal. Cuando se capacita al agente, este se siente más satisfecho y es más probable que permanezca en la empresa. Así pues, los principales beneficiarios de esta capacitación son las empresas y sus clientes. Las soluciones de Altitude respaldan la capacitación del personal y permiten a la empresa lograr el éxito en la lucha contra el abandono laboral.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

- * Existe una relación directa y significativa entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de

ESSALUD EN LÍNEA HVCA y la efectividad en el otorgamiento de citas –año 2016

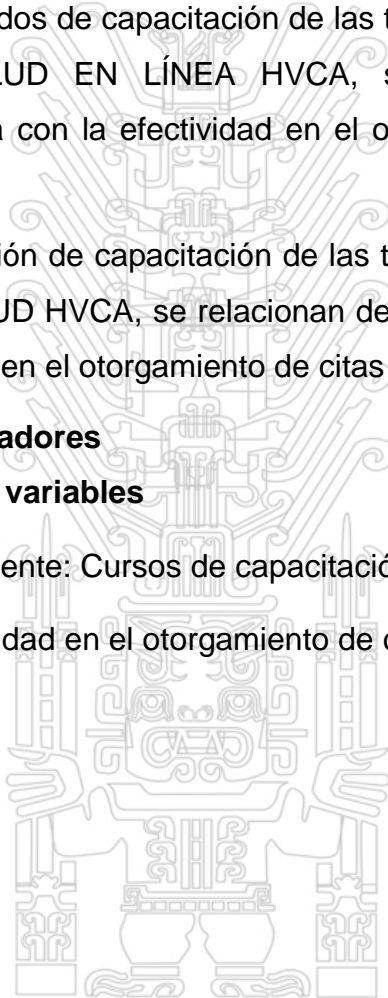
2.4.2 Hipótesis específicas

- 1) El proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016.
- 2) Los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.
- 3) La evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.

2.4.3 Variables e indicadores

Identificación de variables

- Var. Independiente: Cursos de capacitación
- Var. Y: Efectividad en el otorgamiento de citas.



CAPITULO III:

MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

Investigación explicativa, porque se orienta a describir y a explicar las situaciones y actitudes exactas de las actividades a través de los resultados de la investigación relacionado con el Liderazgo de la dirección, como Var. Independiente y por otro lado están los Indicadores de calidad educativa, como Var. Dependiente, los mismos que serán útiles para la entidad donde se efectúa la investigación, dado que, tiene como objetivo establecer cómo es y se manifiesta un determinado fenómeno que atrae la atención, de manera que se limitan a identificar sus características o propiedades en un determinado momento, sin que el investigador tenga acceso a controlar o manipular a conveniencia las variables en estudio.

3.2 Diseño de la investigación

El diseño utilizado es el cuasi experimental, que según Cronbach (1987); busca establecer relaciones de causalidad entre la variable dependiente e independiente, y que para ello se examinan los datos recogidos bajo distintas condiciones experimentales sin asignación aleatoria de los sujetos a dichas condiciones experimentales. Es decir, se da manipulación de la variable independiente y se da también algún control de la situación experimental y de las variables secundarias, pero no hay aleatorización en la asignación de los sujetos.

Con el propósito de aplicar la estadística inferencial en el proceso de la prueba de hipótesis, las aulas a seleccionarse casi tienen las mismas notas, lo que la elección del grupo experimental y de control es por sorteo simple, formando así un diseño aleatorizado en bloques completos.

3.3 Estrategia de la Prueba de Hipótesis

Nuestra prueba de hipótesis se realiza a través del sistema de validación metodológico, sugerido por (Hernández, S.: 2007), el cual se estructura de la siguiente manera:

- 1) Planteamiento
- 2) Niveles de significancia
- 3) Estadístico de prueba
- 4) Cálculo
- 5) Conclusión

3.4 Variables

Var. Independiente:
Cursos de capacitación

Var. Dependiente:
Efectividad en el otorgamiento de citas.

3.5 Población

Población: 582, trabajadores de CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, en el periodo 2016-II (*Registros del EsSALUD de la región de Huancavelica; 2017*).

P: 582 individuos

3.6 Muestra

Nuestro muestreo por conveniencia, consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible; es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. (Hernández; Fernández; B. 1994).

Nuestra muestra será censal cualitativo, ajustada a un índice de 13.52% del total de la población. Calculada a partir de criterios de inclusión que son los siguientes:

Criterios de inclusión:

- Quienes se encuentren en planilla de la empresa
- Quienes no se encuentren de vacaciones o licencia.

P se calcula en los 582 individuos

$N: P * 13.52\%$

Muestra: $N= 78,688$

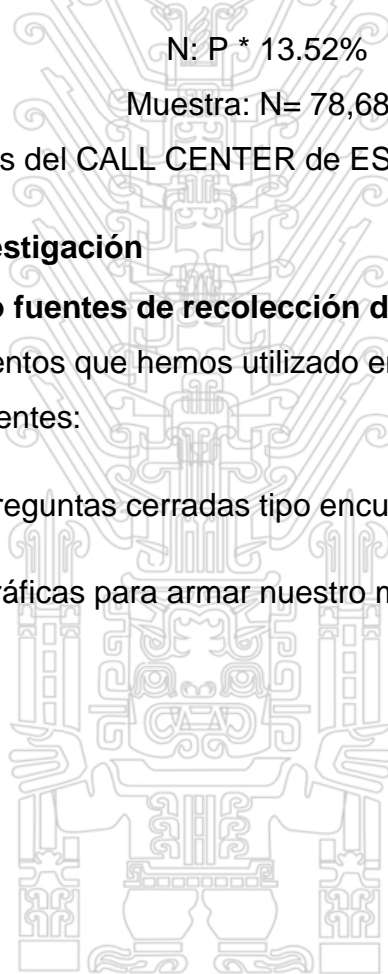
(79 Trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA)

3.7 Técnicas de investigación

3.7.1 Instrumentos y/o fuentes de recolección de datos

Entre los instrumentos que hemos utilizado en el presente estudio tenemos los siguientes:

- Balotario de preguntas cerradas tipo encuesta
- Fichas bibliográficas para armar nuestro marco teórico.



3.7.2 Validación de los instrumentos por juicios de expertos

Aplicación de la prueba de normalidad – Método – Cronbach.

Justificación:

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a una pre muestra de 12 individuos, una batería de 31 preguntas, las mismas que representan las dimensiones de la variable analizada (Evaluación de cursos de capacitación), aplicado a Trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA; los mismos que van a ser evaluados valorizando los ítems como se presentan a continuación:

- 1: E: Pésimo
- 2: D: Malo
- 3: C: Regular
- 4: B: Bueno
- 5: A: Muy bueno

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

Tabla 1

Escala de valoración de acuerdo a resultados (Evaluación de cursos de capacitación)

ESCALA	VALORES		
No es Confiable	0	-	0,2
Baja Confiabilidad	0,2	-	0,4
Moderada Confiabilidad	0,4	-	0,6
Buena Confiabilidad	0,6	-	0,8
Alta Confiabilidad	0,8	-	1

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue VALIDADO mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable aplicado a Trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta los indicadores: en la que se obtuvieron los siguientes valores:

Se consideraron los siguientes Ítems.

*Tabla 3:
Estadísticos de fiabilidad (Evaluación de cursos de capacitación)*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.623	.614	31

Fuente: data1. sav

*Tabla 4:
ANOVA con la prueba de Cronbach - (Evaluación de cursos de capacitación)*

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Q de Cochran	Sig.
Inter-personas		6.144	12	.614		
Intra-personas	Inter-elementos	2.428	12	.668	11.147	.0091
	Residual	80.323	661	.623		
	Total	82.750	680	.268		
Total		90.078	699	.226		

Media global = 0.614

Fuente: data1.sav

El instrumento que se aplicó, fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Buena confiabilidad, con un índice del 61.4%. (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Buena confiabilidad), la cual abarca valores entre **0.6 pts. Y 0.8 pts.** Respectivamente, aplicado a Trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA. Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta las dimensiones: en la cual se presenta los valores siguientes: al proceso de capacitación, a los resultados de capacitación y a la evaluación de capacitación; como resultado de la aplicación a la pre muestra o muestra piloto con 12 individuos se obtuvieron los siguientes resultados que fueron contrastados mediante el promedio de valores de los 31 ítems de la variable interviniente (Evaluación de cursos de capacitación) (0.614) pts., con el promedio

de valores de los ítems de la variable, lo cual dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras abiertas, con ninguna variabilidad de ítems.

3.7.3 Técnicas de procesamiento de los datos

Para el procesamiento de la información utilizaremos la técnica de la tabulación la cual nos permitirá ordenar de manera adecuada y codificada los resultados de nuestros resultados de la encuesta aplicada, de esta manera poder posteriormente procesarlos en el paquete estadístico SPSS.

3.7.4 Técnicas de análisis e interpretación de la información

Existen diferentes tipos de instrumentos aplicados a las variables destinadas al desarrollo de esta investigación:

Técnicas utilizadas:

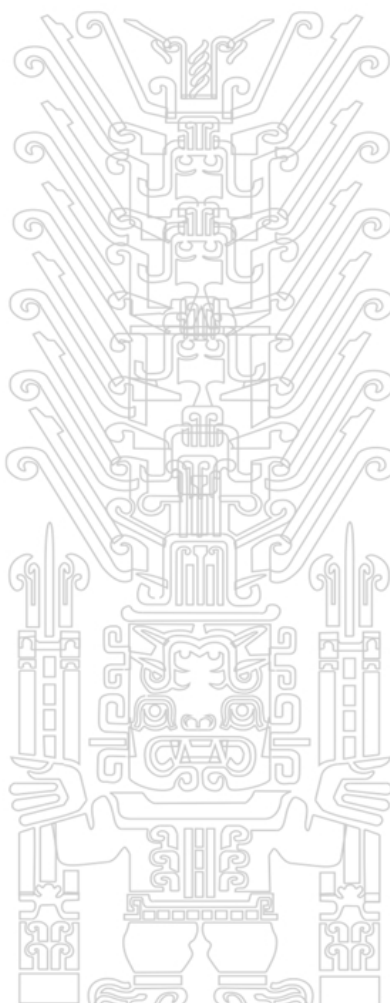
- Las técnicas estadísticas
- Técnicas de recogida de información
- Técnicas de resumen y bibliográficas
- Técnicas tabulación y ordenamiento de información.

3.7.5 Operacionalización de variables

Tabla 5:
Operacionalización de variables

Variables	Dimensión	Indicador	Índice
Var. Independiente: Cursos de capacitación	Proceso de capacitación	Inducción Formación Perfeccionamiento	Escala Likert Adaptada: - Siempre (4) - Casi siempre (3)
	Resultados de capacitación	Reacción Aprendizaje Conocimiento Evaluación Resultados	- A veces (2) - Nunca (1)
	Evaluación de capacitación	Índice de aprobación Índice de deserción	

		Horas totales de capacitación	
Var. Dependiente: Efectividad en el otorgamiento de citas.	Desempeño	Grado de servicio	Escala Likert
	Abandono	Porcentaje de abandonos	Adaptada:
	Tiempo	Promedio de espera	- Excelente (4)
	Bloqueo	Porcentaje de bloqueo	- Bueno (3)
			- Regular (2)
			- Deficiente (1)



CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento

H^a: Existe una relación directa y significativa entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA y la efectividad en el otorgamiento de citas –año 2016.

H^{0a}: No existe una relación directa y significativa entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA y la efectividad en el otorgamiento de citas –año 2016

Niveles de significación:

Calculado al 5% de como límite confianza.

Estadístico de prueba:

Correlación de χ^2 – por regresión logística ordinal binaria

$$Y = \exp(a + b X) \quad \longrightarrow \quad \ln Y = a + b X$$

Linealización

Dónde:

H_x: índice de acercamiento

Y: Índice de significancia por regresión ordinal

En términos generales diremos que:

Dónde:

El índice de significancia superior de Y de χ^2 superior no se cumple

El índice de significancia inferior de Y de χ^2 se cumple

Región de Rechazo:

Si $H_x > 0.95$ ptos. se cumple el supuesto

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

Si $H_x < 0.95$ ptos. no se cumple el supuesto

Calcular:

Para $\gamma 0.05$ grados de libertad

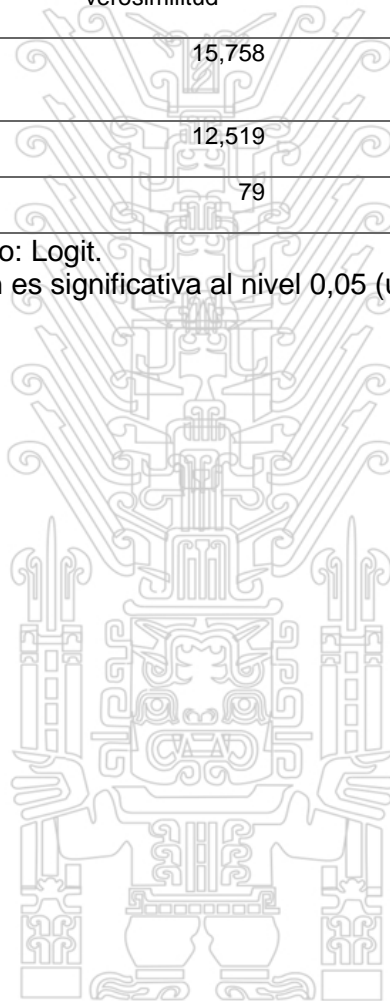
Calcular:

Tabla 6:
Correlación por regresión logística ordinal binaria (Nivel de los cursos de capacitación & Otorgamiento de citas)

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Nivel de los cursos de capacitación	15,758			
Otorgamiento de citas	12,519	,977	2	,023
N°	79			

Función de vínculo: Logit.

* La Comparación es significativa al nivel 0,05 (unilateral para dos variables)



Validez hipótesis específica 1

Planteamiento

H^{0a}: El proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, no se relacionan de manera significativa con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016.

H^a: El proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016.

Niveles de significación:

Calculado al 5% de como límite confianza.

Estadístico de prueba:

Correlación de χ^2 – por regresión logística ordinal binaria

$$Y = \exp(a + b X) \quad \xrightarrow{\text{Linealización}} \quad \ln Y = a + b X$$

Dónde:

H_x: índice de acercamiento

Y: Índice de significancia por regresión ordinal

En términos generales diremos que:

Dónde:

El índice de significancia superior de Y de χ^2 superior no se cumple

El índice de significancia inferior de Y de χ^2 se cumple

Región de Rechazo:

Si $H_x > 0.95$ pto. se cumple el supuesto

Si $H_x < 0.95$ pto. no se cumple el supuesto

Calcular:

Calcular:

Tabla 7:
Correlación por regresión logística ordinal binaria (Capacitación de las trabajadoras & Otorgamiento de citas)

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Capacitación de las trabajadoras	14,826			
Otorgamiento de citas	13,497	,986	2	,014
N°	79			

Función de vínculo: Logit.

Tabla 8:
Bondad de ajuste (Capacitación de las trabajadoras & Otorgamiento de citas)

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,986	2	,014
Desviación	1,176	2	,556
N°	79		

Función de vínculo: Logit.

* La Comparación es significativa al nivel 0,05 (unilateral).

De la aplicación del estadístico de Correlación por regresión logística ordinal binaria el resultado de contraste muestra un índice de 0.986 pts. Se asemeja y un valor de significancia de 0.014 pts., con lo que validamos la hipótesis alterna que sugiere que “El proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016”.

Hipótesis específica 2

Planteamiento

H⁰: Los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, no se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.

H^a: Los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.

Niveles de significación:

Calculado al 5% de como límite confianza.

Estadístico de prueba:

Correlación de χ^2 – por regresión logística ordinal binaria

$$Y = \exp(a + b X) \quad \xrightarrow{\text{Linealización}} \quad \ln Y = a + b X$$

Dónde:

H_x: índice de acercamiento

Y: Índice de significancia por regresión ordinal

En términos generales diremos que:

Dónde:

El índice de significancia superior de Y de χ^2 superior no se cumple

El índice de significancia inferior de Y de χ^2 se cumple

Región de Rechazo:

Si $H_x > 0.95$ ptos. se cumple el supuesto

Si $H_x < 0.95$ ptos. no se cumple el supuesto

Calcular:

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

UNFV

Para Y 0.05 grados de libertad

Calcular:

Tabla 9:
Correlación por regresión logística ordinal binaria (Resultados de capacitación & Otorgamiento de citas)

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Resultados de capacitación	17,797			
Otorgamiento de citas	15,563	,974	2	,026
N°	79			

Función de vínculo: Logit.

* La Comparación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 10:
Bondad de ajuste (Resultados de capacitación & Otorgamiento de citas)

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,974	2	,026
Desviación	2,158	2	,340
N°	79		

Función de vínculo: Logit

De la aplicación del estadístico de Correlación por regresión logística ordinal binaria el resultado de contraste muestra un índice de ajuste de 0.974 pts, con un valor de significancia de 0.026 pts. con lo que validamos la hipótesis alterna que sugiere que “Los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, no se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016”, validándola.

Validez hipótesis específica 3

Planteamiento

H^{0a}: La evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, no se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.

H^a: La evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.

Niveles de significación:

Calculado al 5% de como límite confianza.

Estadístico de prueba:

Correlación de χ^2 – por regresión logística ordinal binaria

$$Y = \exp(a + b X) \xrightarrow{\text{Linealización}} \ln Y = a + b X$$

Dónde:

H_x: índice de acercamiento

Y: Índice de significancia por regresión ordinal

En términos generales diremos que:

Dónde:

El índice de significancia superior de Y de χ^2 superior no se cumple

El índice de significancia inferior de Y de χ^2 se cumple

Región de Rechazo:

Si $H_x > 0.95$ ptos. se cumple el supuesto

Si $H_x < 0.95$ ptos. no se cumple el supuesto

Calcular:

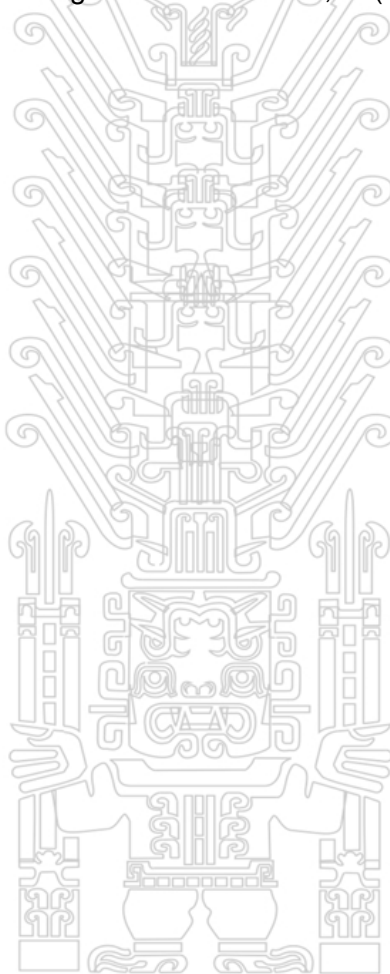
Para Y 0.05 grados de libertad

Tabla 11:
Correlación por regresión logística ordinal binaria (Evaluación de capacitación & Otorgamiento de citas)

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Evaluación de capacitación	15,140			
Otorgamiento de citas	15,046	,979	2	,021
N°	79			

Función de vínculo: Logit

* La Comparación es significativa al nivel 0,05 (unilateral).



4.2 Análisis e interpretación

Tabla 12:

Proceso de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	13,9	13,9	13,9
	A veces	38	48,1	48,1	62,0
	Casi siempre	15	19,0	19,0	81,0
	Siempre	15	19,0	19,0	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

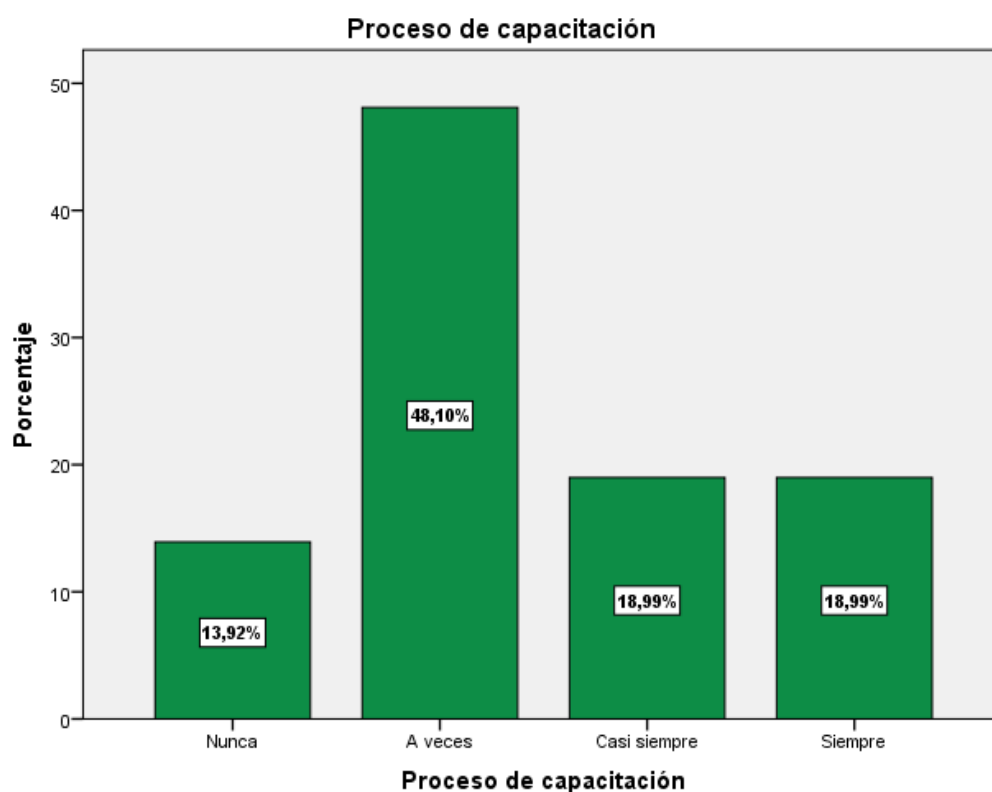


Figura 1:

Proceso de capacitación

En relación a la Tabla 12:

Proceso de capacitación, podemos observar que en un 48.1% de los 79 individuos se posicionan en el indicador de A veces, asimismo, podemos mencionar que un 19.0% se encuentran en la categorías casi siempre con una tendencia a siempre, en tanto que el factor de menor relevancia es nunca, con el 13.9% respectivamente.

Tabla 13:
Resultados de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	11,4	11,4
	A veces	36	45,6	57,0
	Casi siempre	19	24,1	81,0
	Siempre	15	19,0	100,0
	Total	79	100,0	100,0

Fuente: data1.sav

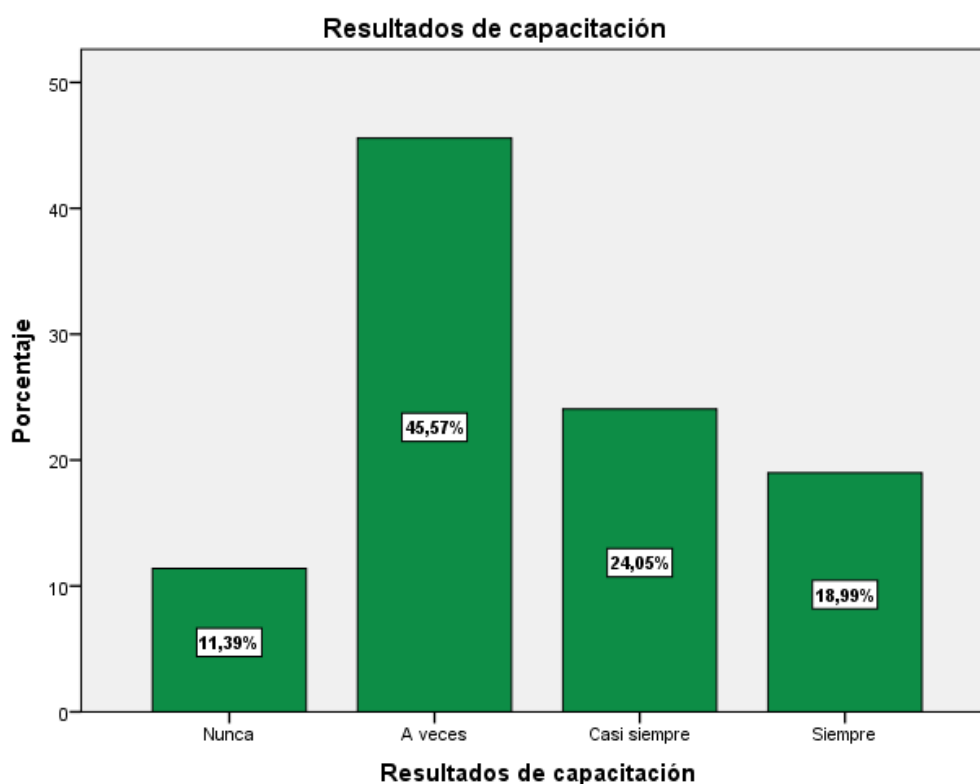


Figura 2:
Resultados de capacitación

De los resultados en cuanto a la Tabla 13: Resultados de capacitación, podemos observar que el 45.6% de la muestra a veces ha logrado un puntaje adecuado en los resultados de la capacitación, asimismo, el 24.1% casi siempre logro un buen resultado, asimismo, solo el 19.0% logro un buen resultado siempre y solo el 11.4% nunca lo ha logrado conseguir.

Tabla 14:
Evaluación de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	7,6	7,6	7,6
	A veces	41	51,9	51,9	59,5
	Casi siempre	16	20,3	20,3	79,7
	Siempre	16	20,3	20,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

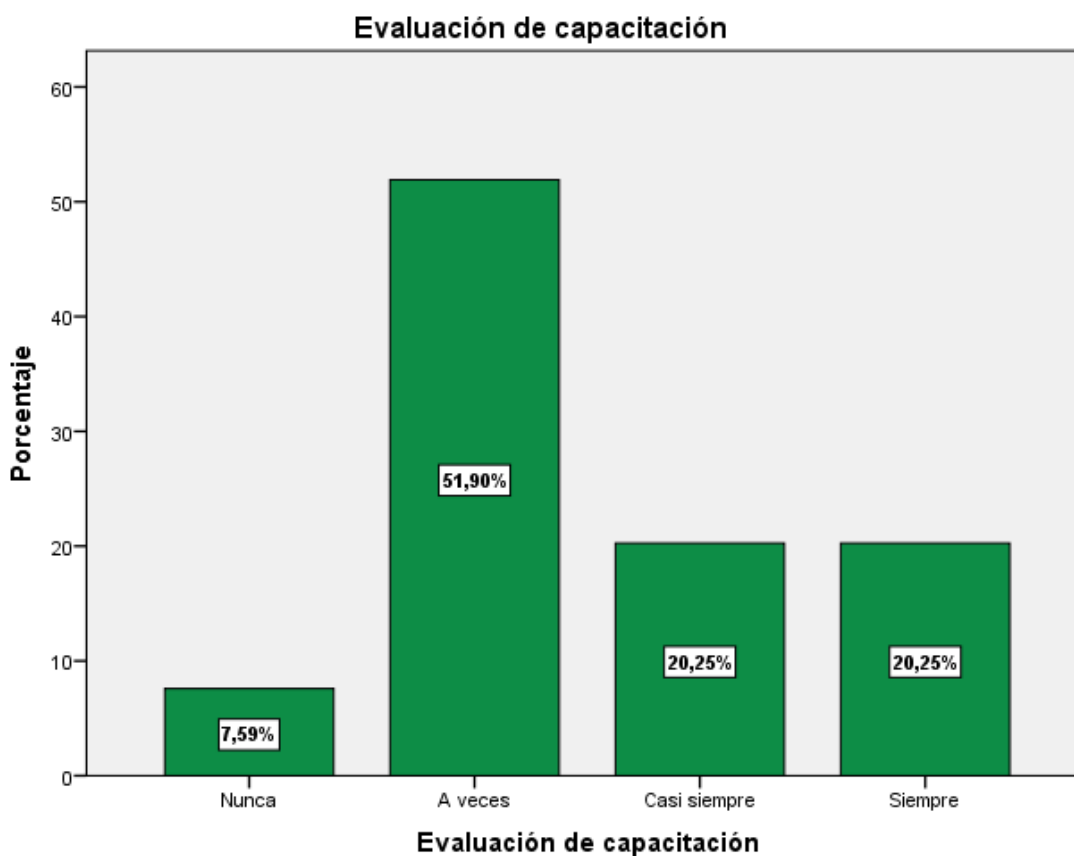


Figura 3:
Evaluación de capacitación

En cuanto a la evaluación de capacitación, según podemos observar en los resultados, que, de los 75 individuos, el 51.9% ha logrado un resultado satisfactorio a veces, en tanto que el 20.3% lo lograron casi siempre o siempre, y solo el 7.6% de la muestra nunca lo han conseguido lograr.

Tabla 15:
Cursos de capacitación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,3	1,3	1,3
	A veces	43	54,4	54,4	55,7
	Casi siempre	30	38,0	38,0	93,7
	Siempre	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: data1.sav

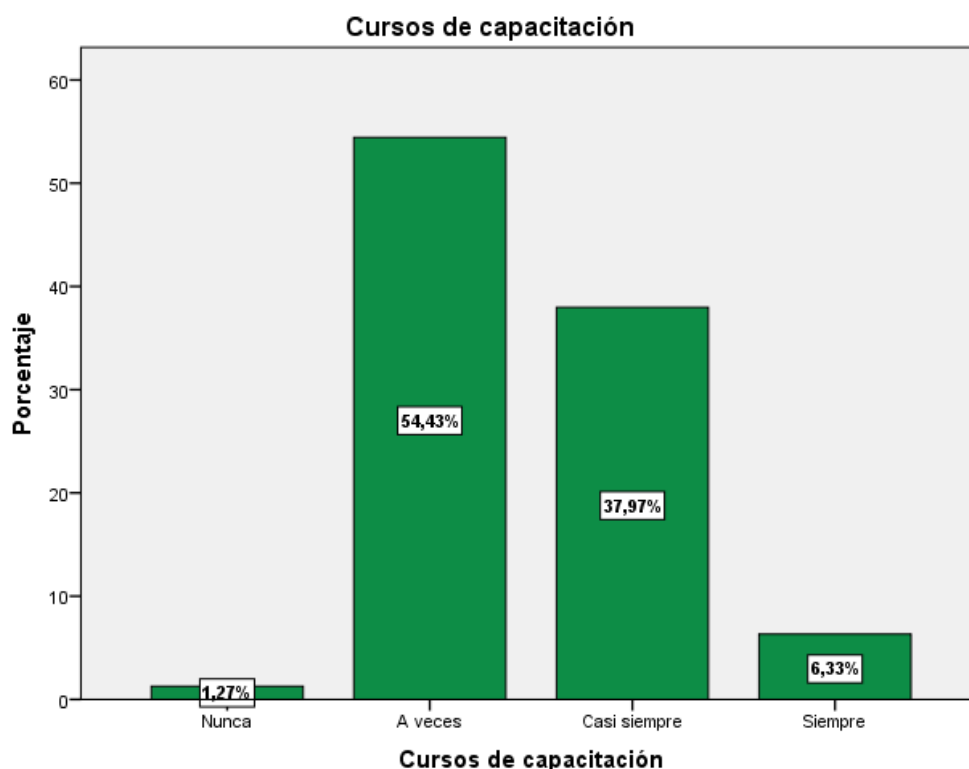


Figura 4 :
Cursos de capacitación

En lo que respecta a los cursos de capacitación esto solo a veces los toman, con una frecuencia de 54.4%, asimismo, el 38.0% de la muestra casi siempre los siguen, asimismo, solo el 6.3% de la muestra siempre los han tomado y solo el 1.3% manifiesta que nunca ha seguido un curso de capacitación.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión

Como resultado de la evaluación de nuestras hipótesis, podemos discutir lo siguiente:

5.2 Conclusiones

En cuanto a nuestros objetivos podemos concluir en los siguientes aspectos:

En primer lugar, sobre lo relacionado al objetivo general, sobre Determinar la relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LINEA HVCA con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016, podemos observar que el 57.0% presentan una efectividad regular, el 35.4% tiene una efectividad buena, asimismo el 6.3% tiene una efectividad excelente y solo el 1.3% presenta una efectividad deficiente.

En cuanto al primero de los objetivos específicos, concluimos en que, asimismo, en cuanto a “Determinar la relación entre el proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016”, vemos que que el 45.6% de la muestra a veces ha logrado un puntaje adecuado en los resultados de la capacitación, asimismo, el 24.1% casi siempre logro un buen resultado, asimismo, solo el 19.0% logro un buen resultado siempre y solo el 11.4% nunca lo ha logrado conseguir.

En lo que respecta al segundo de los objetivos específicos, sobre “Determinar la relación entre los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016”, concluimos en que, observar que en un 48.1% de los 79 individuos se posicionan en el indicador de a veces logra el otorgamiento de citas, asimismo, podemos

mencionar que un 19.0% se encuentran en la categorías casi siempre con una tendencia a siempre, en tanto que el factor de menor relevancia es nunca, con el 13.9% respectivamente.

Por ultimo en cuanto al tercero de los objetivos específicos sobre “Determinar la relación entre la evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016”, podemos concluir en que, de los 75 individuos, el 51.9% ha logrado un resultado satisfactorio a veces, en tanto que el 20.3% lo lograron casi siempre o siempre, y solo el 7.6% de la muestra nunca lo han conseguido lograr.

5.3 Recomendaciones

Se recomienda, incentivar la competencia laboral entre el staff de asesores a través de concursos en donde se incentive la actitud de servicio hacia el usuario final. Este tipo de concurso en donde el objetivo es incrementar la satisfacción del usuario final.

Se sugiere utilizar la matriz AMFE para valorizar nuevamente el método utilizados por las operadoras del Call Center, así como del nuevo problema identificado (modo de fallo), teniendo en cuenta los resultados de la técnica de los 5 PORQUÉS para así hallar qué causa raíz tiene mayor impacto en los resultados del sistema en general (se utilizará el mismo formato AMFE de la etapa “Hacer”).

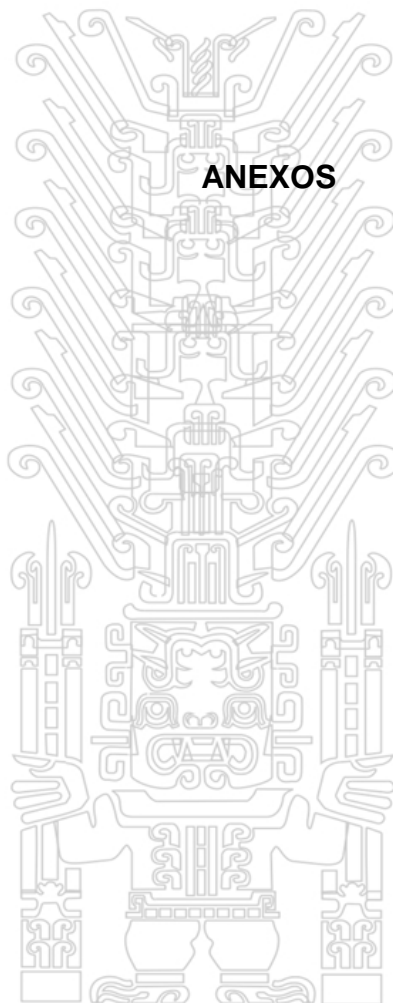
Se recomienda cambiar el perfil del puesto de trabajo del asesor con respecto al grado de estudios ya que, otros de los frentes de calidad que se evalúa en el análisis de transacciones es el uso de jergas y el lenguaje con el que se desenvuelve al momento de resolver la solicitud del usuario final.

5.4 Referencias

5.4.1 Referencias bibliográficas

1. Alcover, M. (2007). *Efectos de las oportunidades de incorporación al mercado laboral sobre el desarrollo del contrato psicológico y las actitudes hacia el trabajo*. Portugal: I.
2. Cadehourat, G. (2006). *Análisis y diseño de call centers. Evaluación de performance de redes de telecomunicaciones*. Bogotá - Colombia: I.
3. Díaz, S. (2016). Plan de capacitación para mejorar el servicio de ventas del Contact Center de la corporación nacional de telecomunicaciones, empresa pública (CNT EP) en la ciudad de Guayaquil en el año 2016. Universidad de Guayaquil; Facultad de comunicación social - Carrera de publicidad y mercadotecnia. Guayaquil – Ecuador.
4. Flores, J. (2016). Rotación de empleados y su efecto en la utilidad de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa en el periodo 2011 – 2015. Universidad José Carlos Mariátegui, Facultad de Ciencias Jurídicas, Empresariales y Pedagógicas - Escuela Profesional de Contabilidad. Moquegua - Perú.
5. Franco, N. (2013). *Aplicación web para la administración on line de citas médicas*. Ibarra Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
6. Gastón, M. (2014). Reingeniería del proceso de atención de clientes en Call Center. Universidad del Aconcagua; Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas - Licenciatura en Administración.
7. Henry, L. (2015). *Call centers tercerizados: los desafíos para la organización de los trabajadores en una actividad económica emergente*. La Plata - Argentina: Universidad Nacional de la Plata.
8. Hernández; Fernández; B. (1994). Metodología de la investigación. Ed. McGraw Hill, Colombia - Bogotá.
9. Jhon Santos, M. (2006). *El caso de Call Centers: organización del trabajo y las actitudes hacia el trabajo y el empleo*. Bogotá - Colombia: Universidad Nacional de Bogotá.

10. Lopez, P. (2011). *Criterios e indicadores para la caracterización de la integración en el sistema nacional de Salud*. La Habana - Cuba: Rev. Cubana de Salud. Vol. 3 Nro. 4.
11. Malaver, M. (2014). Diseño de un modelo administrativo de mejoramiento de la calidad en el servicio postventa prestado por empresas del sector de telecomunicaciones. Pontificia Universidad Javeriana - Facultad de Ingeniería; Carrera Ingeniería Industrial - Bogotá D.C.
12. Mannocci, A. (2014). *How are the temporary workers - Quality of life and burn out in a call center temporary employment*. Italia: Il.
13. Mera, L. (2015). *El sistema de gestión de la calidad y el nivel de satisfacción del cliente atendido por la unidad de Call Center en la empresa eléctrica regional*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
14. Micheli, T. (2006). *El sector centros de llamadas: Estructura y tendencias - Notas sobre la situación en México*. México D.F.: Universidad Federal de México.
15. Nelson, B. (2011). *Acceso a la información, a la evaluación del uso de las tecnologías de interacción automatizados en centros de llamadas*. Lima - Perú: Grijalbo S.A.
16. Orozco, S. (2017). Propuesta de mejora en los procesos del área de call center técnico de una empresa de telecomunicaciones. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). Lima Perú.
17. Solano, C. (2014). *Estrategia de capacitación en centros de contactos*. Bogotá - Colombia: I



ANEXOS

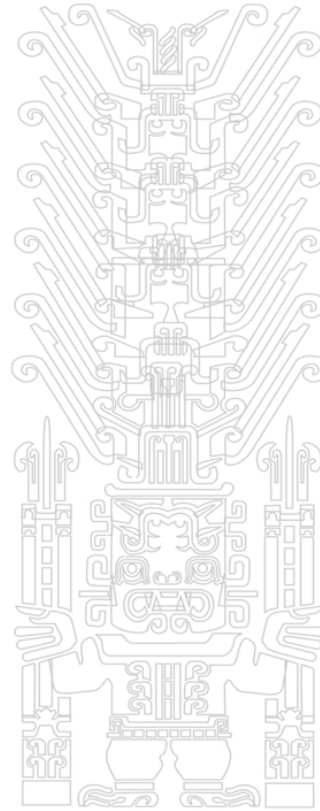
Anexo Nº 1 Matriz de Consistencia

“RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN DE LAS TRABAJADORAS DEL CALL CENTER DE ESSALUD EN LÍNEA HUANCVELICA Y LA EFECTIVIDAD EN EL OTORGAMIENTO DE LAS CITAS – AÑO 2016”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Método						
<p>Problema general</p> <p>* ¿Cuál es la relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>* Determinar la relación entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>* Existe una relación directa y significativa entre el nivel de los cursos de capacitación de las trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA y la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1256 499 1480 539">Variables</th> <th data-bbox="1480 499 1731 539">Dimensión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1256 539 1480 911"> Var. Independiente: Cursos de capacitación </td> <td data-bbox="1480 539 1731 911"> Proceso de capacitación Resultados de capacitación Evaluación de capacitación </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1256 911 1480 1161"> Var. Y: Efectividad en el otorgamiento de citas. </td> <td data-bbox="1480 911 1731 1161"> Desempeño Abandono Tiempo Bloqueo </td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensión	Var. Independiente: Cursos de capacitación	Proceso de capacitación Resultados de capacitación Evaluación de capacitación	Var. Y: Efectividad en el otorgamiento de citas.	Desempeño Abandono Tiempo Bloqueo	<p>Tipo y diseño de investigación De tipo Científico correlativo. Diseño es transversal directo</p> <p>Población y muestra del estudio Población: 582, trabajadores de CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, en el periodo 2016-II. Muestra: N= 78,688 (Trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LÍNEA HVCA)</p> <p>Técnicas e instrumentos de investigación Entre las técnicas podemos</p>
Variables	Dimensión									
Var. Independiente: Cursos de capacitación	Proceso de capacitación Resultados de capacitación Evaluación de capacitación									
Var. Y: Efectividad en el otorgamiento de citas.	Desempeño Abandono Tiempo Bloqueo									
<p>Problema específicos</p> <p>1) ¿Cómo se relaciona el proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016?</p> <p>2) ¿Cómo se</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre el proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016.</p> <p>2) Determinar la</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1) El proceso de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en otorgamiento de citas – año 2016.</p>								

<p>relacionan los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016?</p> <p>3) ¿Cómo se relaciona la evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016?</p>	<p>relación entre los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.</p> <p>3) Determinar la relación entre la evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.</p>	<p>2) Los resultados de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD EN LÍNEA HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.</p> <p>3) La evaluación de capacitación de las trabajadoras del Call Center de ESSALUD HVCA, se relacionan de manera significativa con la efectividad en el otorgamiento de citas – año 2016.</p>	<p>mencionar:</p> <p>fichaje para el marco teórico la técnica de tabulación, para el ordenamiento de la base técnicas estadísticas de frecuencia y tendencia central las técnicas de estadística correlativa técnicas estadísticas de normalidad Estadística descriptiva: Estadística inferencial: Los instrumentos que utilizamos en el presente estudio, tenemos: Las fichas de recojo de información bibliográfica La encuesta, a través del cuestionario aplicado a la muestra para el recojo de información. Los software de los que se hará uso en el presente estudio, tales como el SPSS para el cálculo estadístico, el Word como el procesador de texto para el desarrollo del presente informe, el</p>
--	--	---	---

				Excel para el llenado de la base de datos de nuestro estudio
--	--	--	--	--



Anexo N° 2 Instrumento para la toma de datos

Encuesta de evaluación de cursos de capacitación

FORMATO DE EVALUACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN

CURSO : _____ PERÍODO : _____
 INSTRUCTOR: _____ HORARIO: _____
 COORDINADOR: _____ NÚM. DE PARTICIPANTES _____
 LUGAR DE IMPARTICIÓN: _____

INSTRUCCIONES: ENCIERRE EN UN CÍRCULO EL NÚMERO QUE REPRESENTA MEJOR SU RESPUESTA A CADA REACTIVO. 1 ES EL MÁS BAJO, 4 ES EL MÁS ALTO.

ESTE CUESTIONARIO NO AFECTARÁ SUS CALIFICACIONES.

I.	CONTENIDO DEL CURSO Y ESTRUCTURA DEL CURSO						
1.-	LOS TEMAS REVISADOS SON APLICABLES A SU ACTIVIDAD LABORAL	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
2.-	LOS TEMAS REVISADOS RESPONDIERON A SUS INTERESES Y EXPECTATIVAS	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
3.-	EL DESARROLLO DE LOS TEMAS SE REALIZÓ DE LO SENCILLO A LO COMPLEJO	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
4.-	LAS DINÁMICAS DE TRABAJO PERMITIERON AL ESTUDIANTE SER ACTIVO	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
5.-	LAS ACTIVIDADES VARIARON DE ACUERDO AL CONTENIDO DEL CURSO	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
6.-	LAS ACTIVIDADES PERMITIERON LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
7.-	EL MATERIAL DIDÁCTICO (LÁMINAS, ACETATOS, DIAPOSITIVAS, LECTURAS, ETC.) FUE VARIADO Y APROPIADO	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
8.-	SE REALIZARON EVALUACIONES CONSTANTES	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
9.-	DESPUÉS DE CADA EVALUACIÓN SE REALIZARON LOS AJUSTES NECESARIOS PARA ASEGURARSE DE QUE TODOS APRENDIERAN	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
10.-	LA PLANEACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO PERMITIÓ EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA

II.	HABILIDADES DEL INSTRUCTOR						
1.-	PROYECTÓ UNA IMAGEN AGRADABLE	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
2.-	DESPERTÓ Y MANTUVO EL INTERÉS DEL PARTICIPANTE	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
3.-	PRESENTÓ ESQUEMAS GENERALES DE LOS TEMAS Y EXPLICÓ LOS OBJETIVOS A LOGRAR	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
4.-	RELACIONÓ UN TEMA CON OTRO, REMARCÓ LO IMPORTANTE Y REALIZÓ SÍNTESIS Y CONCLUSIONES	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
5.-	AYUDÓ A LA COMPRESIÓN DE LOS TEMAS CON EJEMPLOS, ANALOGÍAS, ANÉCDOTAS, ETC.	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
6.-	UTILIZÓ UN LENGUAJE, UN RITMO DE EXPOSICIÓN Y UN TONO DE VOZ APROPIADOS	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
7.-	APOYÓ SU EXPOSICIÓN CON DESPLAZAMIENTOS EN EL AULA Y ADEMANES APROPIADOS	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
8.-	OBSERVÓ A LOS PARTICIPANTES, LOS ESCUCHÓ Y LOS LLAMÓ POR SU NOMBRE	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
9.-	LOGRÓ LA PARTICIPACIÓN DE LA MAYORÍA DEL GRUPO	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
10.-	RECOMPENSÓ LOS ACIERTOS Y SEÑALÓ LOS ERRORES	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
11.-	LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONÓ FUE CLARA, COMPLETA Y CORRECTA	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
12.-	LAS REFERENCIAS DEL INSTRUCTOR INCLUYERON INFORMACIÓN ACTUALIZADA	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
13.-	ESTABLECIÓ RELACIONES AMISTOSAS CON LOS PARTICIPANTES	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA

III.	ORGANIZACIÓN						
1.-	EL TIEMPO ENTRE LA PUBLICACIÓN DE LA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN LOS CURSOS Y EL CIERRE DE INSCRIPCIONES FUE	SUFICIENTE	4	3	2	1	INSUFICIENTE
2.-	LA INFORMACIÓN QUE SE LE PROPORCIONÓ SOBRE EL TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN Y EL REGLAMENTO DE CAPACITACIÓN FUE	COMPLETA	4	3	2	1	INCOMPLETA
3.-	EN GENERAL, EL TRATO QUE RECIBIÓ DEL PERSONAL DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN FUE	BUENO	4	3	2	1	MALO
4.-	EL MATERIAL QUE SE UTILIZÓ (MANUALES, PLUMONES, PROYECTORES, ETC.) FUE PROPORCIONADO OPORTUNAMENTE Y EN BUENAS CONDICIONES	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
5.-	EN CUANTO A VENTILACIÓN, HIGIENE, ILUMINACIÓN Y MOBILIARIO, LAS INSTALACIONES FUERON	ADECUADAS	4	3	2	1	INADECUADAS
6.-	LA SUPERVISIÓN QUE REALIZÓ EL DEPARTAMENTO FUE	PERMANENTE	4	3	2	1	NULA
7.-	SE RESPETARON LAS FECHAS Y TIEMPOS ESTABLECIDOS	SIEMPRE	4	3	2	1	NUNCA
8.-	AL TERMINAR EL CURSO SE ENCUENTRA	SATISFECHO	4	3	2	1	INSATISFECHO

AHORA, POR FAVOR ANOTE LO QUE LE GUSTÓ Y NO LE GUSTÓ DEL CURSO, Y SUS SUGERENCIAS

SI LO DESEA ANOTE AQUÍ SU NOMBRE :

GRACIAS

Anexo N° 3 Validación por juicio de expertos de los instrumentos para la toma de datos

Aplicación de la prueba de normalidad – Método – Cronbach.

Justificación:

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a una pre muestra de 12 individuos, una batería de 31 preguntas, las mismas que representan las dimensiones de la variable analizada (Evaluación de cursos de capacitación), aplicado a Trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LINEA HVCA; los mismos que van a ser evaluados valorizando los ítems como se presentan a continuación:

- 1: E: Pésimo
- 2: D: Malo
- 3: C: Regular
- 4: B: Bueno
- 5: A: Muy bueno

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

Tabla 16

Escala de valoración de acuerdo a resultados (Evaluación de cursos de capacitación)

ESCALA	VALORES
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 - 1

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue VALIDADO mediante la técnica de validación a través del Cronbach, acreditados en el conocimiento de la variable aplicado a Trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LINEA HVCA.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta los indicadores: en la que se obtuvieron los siguientes valores:

Se consideraron los siguientes ítems.

Tabla 17:

Ítems del instrumento - (Evaluación de cursos de capacitación)

A1	LOS TEMAS REVISADOS SON APLICABLES A SU ACTIVIDAD LABORAL
A2	LOS TEMAS REVISADOS RESPONDIERON A SUS INTERESES Y EXPECTATIVAS
A3	EL DESARROLLO DE LOS TEMAS SE REALIZO DE LOS SENCILLO A LO COMPLEJO
A4	LAS DINÁMICAS DE TRABAJO PERMITIERON AL ESTUDIANTE SER ACTIVO
A5	LAS ACTIVIDADES VARIARON DE ACUERDO AL CONTENIDO DEL CURSO
A6	LAS ACTIVIDADES PERMITIERON LA SOCIALIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES
A7	EL MATERIAL DIDÁCTICO (LAMINAS, DIAPOSITIVAS, LECTURAS, ETC.) FUE VARIADO
A8	SE REALIZARON EVALUACIONES CONSTANTES
A9	DESPUÉS DE CADA EVALUACIÓN SE REALIZARON LOS AJUSTES NECESARIOS PARA ASEGURARSE DE QUE TODOS APRENDIERAS
A10	LA PLANEACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO PERMITIÓ E LOGRO DE LOS OBJETIVOS
B1	PROYECTO UNA IMAGEN AGRADABLE

B2	DESPERTÓ Y MANTUVO EL INTERÉS DEL PARTICIPANTE
B3	PRESENTÓ ESQUEMAS GENERALES DE LOS TEMAS Y EXPLICÓ LOS OBJETIVOS A LOGRAR
B4	RELACIONÓ UN TEMA CON OTRO, REMARCO LO IMPORTANTE Y REALIZÓ SÍNTESIS Y CONCLUSIONES
B5	AYUDÓ A LA COMPRESIÓN DE LOS TEMAS CON EJEMPLOS, ANALOGÍAS, ANÉCDOTAS, ETC.
B6	UTILIZÓ UN LENGUAJE, UN RITMO DE EXPOSICIÓN Y UN TONO DE VOZ APROPIADOS
B7	APOYÓ SU EXPOSICIÓN CON DESPLAZAMIENTOS Y ADEMANES APROPIADOS
B8	OBSERVÓ A LOS PARTICIPANTES, LOS ESCUCHÓ Y LOS LLAMÓ POR SU NOMBRE
B9	LOGRÓ LA PARTICIPACIÓN DE LA MAYORÍA DEL GRUPO
B10	RECOMPENSÓ LOS ACIERTOS Y SEÑALÓ LOS ERRORES
B11	LA INFORMACIÓN QUE PROPORCIONÓ FUE CLARA, COMPLETA Y CORRECTA
B12	LAS REFERENCIAS DEL INSTRUCTOR INCLUYERON INFORMACIÓN ACTUALIZADA
B13	ESTABLECIÓ RELACIONES AMISTOSAS CON LOS PARTICIPANTES
C1	EL TIEMPO ENTRE LA PUBLICACIÓN DE LA INVITACIÓN PARA PARTICIPAR EN LOS CURSOS Y EL CIERRE DE INSCRIPCIONES FUE
C2	LA INFORMACIÓN QUE SE LE PROPORCIONÓ SOBRE EL TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN Y EL REGLAMENTO DE CAPACITACIÓN FUE
C3	EN GENERAL, EL TRATO QUE RECIBIÓ DEL PERSONAL DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN FUE
C4	EL MATERIAL QUE SE UTILIZÓ (MANUALES, PLUMONES, PROYECTORES, ETC.) FUE PROPORCIONADO OPORTUNAMENTE Y EN BUENAS CONDICIONES
C5	EN CUANTO A LA VENTILACIÓN, HIGIENE, ILUMINACIÓN Y MOBILIARIO, LAS INSTALACIONES FUERON
C6	LA SUPERVISIÓN QUE REALIZÓ EL DEPARTAMENTO DUE
C7	SE RESPETAN LAS FECHAS Y TIEMPO ESTABLECIDOS
C8	AL TERMINAR EL CURSO SE ENCUENTRA

Tabla 18:

Resumen del procesamiento de los casos - (Evaluación de cursos de capacitación)

		N	%
Casos	Válidos	31	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	31	100.0

a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: data1. sav

Tabla 19:

Estadísticos de resumen de los elementos (Evaluación de cursos de capacitación)

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	.614	.500	.800	.300	1.600	.006	31

Fuente: data1. sav

Tabla 21:
Estadísticos de fiabilidad (Evaluación de cursos de capacitación)

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.623	.614	31

Fuente: data1. sav

Tabla 22:
ANOVA con la prueba de Cronbach - (Evaluación de cursos de capacitación)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Q de Cochran	Sig.
Inter-personas		6.144	12	.614		
Intra-personas	Inter-elementos	2.428	12	.668	11.147	.0091
	Residual	80.323	661	.623		
	Total	82.750	680	.268		
Total		90.078	699	.226		

Media global = 0.614

Fuente: data1.sav

El instrumento que se aplicó, fue el Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L. Cronbach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Buena confiabilidad, con un índice del 61.4%. (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Buena confiabilidad), la cual abarca valores entre **0.6 pts. Y 0.8 pts.** Respectivamente, aplicado a Trabajadoras del CALL CENTER de ESSALUD EN LINEA HVCA. Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta las dimensiones: en la cual se presenta los valores siguientes: al proceso de capacitación, a los resultados de capacitación y a la evaluación de capacitación; como resultado de la aplicación a la pre muestra o muestra piloto con 12 individuos se obtuvieron los siguientes resultados que fueron contrastados mediante el promedio de valores de los 31 ítems de la variable interviniente (Evaluación de cursos de capacitación) (0.614) pto., con el promedio de valores de los ítems de la variable, lo cual dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras abiertas, con ninguna variabilidad de ítems.