



Revista Venezolana de Gerencia
ISSN: 1315-9984
rvgluz@gmail.com
Universidad del Zulia
Venezuela

Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud

Barrientos Ramos, Víctor Hugo; Díaz Tito, Luis Pablo; Ledesma Cuadros, Mildred Jénica; Huamani Alhuay, Edward Filomeno

Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud

Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 84, 2018

Universidad del Zulia, Venezuela

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058776014>

Capacitación de personal: Gestión de atención en Call Center de EsSalud

Staff training: Management of attention in Call Center of EsSalud

Víctor Hugo Barrientos Ramos
Ministerio de salud de Perú, Perú
victorbarrientosramos@gmail.com

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058776014>

Luis Pablo Díaz Tito
Universidad Privada San Juan Bautista, Perú
lpablodiaz12@gmail.com

Mildred Jénica Ledesma Cuadros
Universidad Cesar Vallejo, Perú
mildred.ledesma@gmail.com

Edward Filomeno Huamani Alhuay
Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú
eduardorey@hotmail.com

Recepción: 20 Julio 2018
Aprobación: 20 Septiembre 2018

RESUMEN:

La investigación buscó demostrar la incidencia del nivel de los cursos de capacitación en las trabajadoras del Call Center de EsSalud en la efectividad del otorgamiento de citas en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú; investigación orientada en el paradigma positivista de enfoque cuantitativo y de diseño correlacional causal, técnica de regresión ordinal. Los resultados indican que los cursos de capacitación en las trabajadoras del Call Center de EsSalud inciden significativamente en la efectividad del otorgamiento de citas en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú, por lo que se concluye que los cursos de capacitación de las trabajadoras del Call Center de EsSalud son esenciales para incrementar la eficiencia y productividad en el trabajo desarrollado.

PALABRAS CLAVE: capacitación, personal, Call center.

ABSTRACT:

The research look to demonstrate the incidence of the level of training courses in EsSalud Call Center workers on the effectiveness of granting appointments online in the department of Huancavelica in Peru; research oriented in the positivist paradigm of quantitative approach and causal correlational design, ordinal regression technique. Results indicate that the training courses for EsSalud Call Center workers have a significant impact on the effectiveness of online appointments in the department of Huancavelica in Peru, so it is concluded that training courses for Call workers EsSalud Center are essential to increase efficiency and productivity in the work developed.

KEYWORDS: training, personal, call center.

1. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de mundialización de las economías y la transformación del trabajo, conjuntamente con otras fuerzas organizacionales hacen necesaria la formación de nuevas competencias en los ámbitos laborales. El desarrollo de los procesos de un Call Center requieren de capacitación específica, en función de que el personal contratado satisfaga de manera eficiente los requerimientos y necesidades de los usuarios. En este sentido, la presente investigación, establece en primer término una relación entre la capacitación y la efectividad con la finalidad de concretar una cita del Call center de EsSalud en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú.

Las tele operadoras del Call Center, hacen el triaje al paciente al momento del ingreso de la llamada; como si supieran o estuvieran capacitadas para saber de enfermedades o síntomas de pacientes. Casi nada o pocos cursos de capacitación han recibido. Y no tienen una adecuada instrucción o preparación previa. 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. 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.

Esta investigación se realiza formulando las siguientes hipótesis y objetivos de investigación. La hipótesis general se define como sigue: “los cursos de capacitación en las trabajadoras del Call Center de EsSalud inciden significativamente en la efectividad del otorgamiento de citas en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú”. Siendo el objetivo central del estudio, determinar la incidencia del nivel de los procesos de los cursos de capacitación de las trabajadoras del Call Center de EsSalud en la efectividad del otorgamiento de citas en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú.

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 (desde el año 2016), este se encarga de concretar citas de atención a usuarios.

El diseño utilizado es el no experimental al respecto de este tipo de diseño, D. Sousa, Driessnack y Costa (2007); refieren los diseños no experimentales no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables grupos de comparación. El investigador observa lo que ocurre de forma natural, sin intervenir de manera alguna. Existen muchas razones para realizar este tipo de estudio. Primero, un número de características o variables no están sujetas, o no son receptivas a manipulación experimental o randomización. Así como, por consideraciones éticas, algunas variables no pueden o no deben ser manipuladas. En algunos casos, las variables independientes aparecen y no es posible establecer un control sobre ellas.

Se elaboraron los cuestionarios de evaluación de la capacitación y de otorgamiento de citas médicas ambos en escala de Likert lo que consto de 32 preguntas, aplicados mediante encuestas a una muestra de 79 trabajadores, seleccionados de manera intencional de una población de 582 trabajadores de Call Center de EsSalud.

2. CAPACITACIÓN: REFERENCIAS CONCEPTUALES

La capacitación como función esencial del área de talento humano de las organizaciones, debe ponerse en práctica de manera casi que obligatoria en las organizaciones; debe ser administrada adecuadamente, por lo que debe realizarse de acuerdo a las necesidades de sus áreas de trabajo, unidades o departamentos, con el propósito de que sus empleados realicen sus actividades de manera eficiente (López, 2005: 3).

Según plantea el autor, como función o estrategia organizacional, debe tomarse en serio y trabajar porque la misma sea administrada, en función de objetivos precisos, orientada al logro de excelentes resultados para el auge de la organización, y no únicamente por cumplir con exigencias legales.

Por su parte Bermúdez (2015:7) afirma que la capacitación constituye un factor importante para que todos los colaboradores y responsables de la empresa aporten lo mejor para su productividad. Lo asume como un proceso constante que busca la eficiencia y productividad en la organización. La capacitación como proceso didáctico, es asumido por las organizaciones con el fin de potenciar su personal y los talentos que estos poseen, al éxito institucional.

Para Ortega (2006) la capacitación representa una herramienta para todas las áreas de trabajo, permite la actualización constante, y a la par con los avances tecnológicos permite a la gente empoderarse y estar al día con las exigencias actuales tanto a nivel tecnológico como a nivel de mercados. A través de ella, se busca la

mejorar continua del personal y la actualización de conocimientos con el fin de que estos realicen sus labores en forma eficiente, constituyéndose ello, en una ventaja para la propia institución; pues los beneficios que depara un personal formado y altamente preparado redundan en bienestar institucional.

La capacitación maneja como propósito prioritario, velar para que el trabajo que realiza el personal se realice de una forma eficiente para poder lograr las metas institucionales y alcanzar el éxito institucional. Es por ello, que las instituciones deben buscar mejorar de manera continua la productividad y la eficiencia en el trabajo, propiciando el dinamismo de los empleados a través del desarrollo de equipos de trabajo que se encuentren satisfechos por las condiciones de su entorno laboral, materiales utilizados y los procedimientos seguidos durante su jornada laboral.

Moreno et al (2009) sostuvieron que los propósitos del proceso de capacitación realizados al personal se encuentran enfocados en: 1) maximizar la productividad y la producción, 2) incrementar la versatilidad del capital humano, 3) desarrollar equipos de trabajo más unidos, 4) aumentar el nivel de satisfacción de los trabajadores, 5) aumentar los estándares de seguridad e higiene en el trabajo, 6) optimizar el uso de materiales, y 7) estandarizar prácticas y procedimientos de las organizaciones.

El proceso de capacitación, involucra en si el diagnóstico, planificación organización, ejecución y control de actividades requeridas en el proceso de entrenamiento, atendiendo la realidad y necesidad de la organización y de los propios trabajadores. Implica organizar adecuadamente los resultados del proceso permitiendo una retroalimentación y mejora continua, ya sea en los plazos, modalidades, contenidos entre otros aspectos importante. Sobre a base de la retroalimentación realizada, es importante conocer si las expectativas fueron cubiertas durante el proceso, y si esta contribuye efectivamente al rendimiento de la persona y productividad del área.

En función de los planteamientos anteriores, las instituciones deben preocuparse por capacitar en forma permanente a su personal, además de velar porque la capacitación emprendida, permita satisfacer las necesidades por ella establecidas.

La importancia de la capacitación en el trabajo, afirmando lo indispensable de este proceso en la potenciación y empoderamiento de los empleados, de manera que cada una de las actividades que realicen representen calidad y sean eficientes (López, 2005). La idea, por un lado, es brindar al personal información útil y necesaria, para que sean ellos mismos, quienes detecten necesidades de mejora, corrijan errores o propicien a partir de su creatividad e iniciativa cambios a nivel institucional.

Es una estrategia que toda institución debe asumir con el objetivo de garantizar el mejor servicio de atención al cliente, estando conscientes que las capacitaciones deben estar enfocadas en la resolución de problemas.

En síntesis, los beneficios de este tipo de accionar que se evidencian primeramente en la satisfacción de usuarios internos y externos a la organización; existen ventajas operativas para la empresa (reducción de costos, tiempos de respuestas, incremento de la productividad del personal), por lo que se podría decir, que el personal capacitado, con una sólida formación.

3. GESTIÓN DE LA CAPACITACIÓN: CASO DE ESTUDIO CALL CENTER

En toda organización, independientemente de su naturaleza, es importante que se detecte en forma temprana las necesidades de realizar una capacitación óptima a sus colaboradores. De esa forma, se podrá subsanar o corregir debilidades y deficiencias que se presentan en el entorno laboral por no disponer de conocimiento; aspecto que afecta el desarrollo y crecimiento óptimo de la institución.

Para Democratic National Committee (1998) la detección de necesidades de capacitación, parte del conocimiento de las áreas reales de necesidad de desarrollo del recurso humano de la empresa y del análisis de los recursos económicos requeridos para la capacitación; así como la posibilidad de integrar elementos aislados, coordinar esfuerzos, evitar duplicidades, satisfacer la programación de las actitudes empresariales y

las de capacitación y desarrollo de recursos humanos, aplicar la flexibilidad en los procesos de la organización, evolucionar acorde a los avances tecnológicos y a la modernización del aparato productivo, aprovechamiento óptimo de oportunidades, planear, organizar, operar y controlar de procesos y conocer el impacto económico de la capacitación en el desempeño y operación (Inversión contra Beneficios).

En este sentido, el presente estudio se orienta al estudio de empresas de servicios que contratan personas para realizar y recibir llamadas telefónicas relacionadas con atención al cliente, ventas, telemarketing, encuestas, y en general todo aquello que los contratantes demanden, los denominados Call Centers, empresa donde la variable tecnológica es ineludible para comprender la aparición y la fisionomía del sector.

El trabajo desarrollado en este tipo de empresas presenta modalidades específicas de trabajo, que han surgido como consecuencia de la necesidad de terciarizar ciertas actividades que engloban tanto producción como servicio en grandes volúmenes, en donde actualmente las tecnologías de información y comunicación juegan un papel preponderante.

Un Call Center representa un área o espacio, donde agentes u operadores especialmente entrenados reciben o realizan llamadas. Este tipo de servicios que ofrecen este tipo de empresas, es cada vez más necesario para cuidar la atención al cliente, representando el talento humano o personal el 80% del costo total de las operaciones de estos sistemas.

Para Micheli (2007), la esencia del proceso de trabajo es una telenegociación entre el usuario telefónico y el teleoperador que puede ser iniciada por el primero (llamadas in bond) o por el segundo (llamadas out bond). Esta telenegociación puede tener la simplicidad de una cadena de opciones rutinarias (una compra de una pizza, de un boleto, la solicitud de una información, etcétera) o bien la complejidad de una atención a un cliente que requiere asistencia técnica o que va a plantear una queja. En casos extremos de complejidad a nivel de operaciones en este tipo de empresas, se encuentran Call Centers públicos de atención a necesidades de ciudadanos (información de procedimientos, localización de personas, situaciones de crisis, entre otros).

En todo caso, los Call center organizarse en distintas modalidades: Graciosi (2014:152): 1. Call Centers taylorizados: orientados a la producción masiva; 2. Call centers con predominio de la lógica de la prestación de servicios profesionales; y 3) una forma híbrida de servicios de masas-customizados, esto es, masivos, pero con preocupación por el cliente. Otro tipo de clasificación distingue entre Call Centers con predominio de ejecución de tareas repetitivas y con un control muy fuerte y, otros, donde el trabajo “relacional” con el que se construye una interacción negociada con los clientes.

En este contexto, se estudia el Seguro Social del Perú (EsSalud), 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, es de destacar que el EsSalud, es una institución reglamentada por medio del Decreto Supremo N° 002-99-TR, Ley N° 27056; Seguro Social de Salud (EsSalud).

Dentro de sus procesos de atención al ciudadano, dispone del módulo: EsSalud en línea, que se constituye en el centro de atención telefónica y 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.

El 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 y otros servicios. Al respecto, es evidente que los grandes avances en las tecnologías de la información, hace que el número, tamaño, y alcance

de los call centers, así como la cantidad de gente trabajando en ellos o utilizando sus servicios como clientes, haya crecido en gran forma durante la última década.

Para afinar y precisar los resultados de esta investigación, se responde la variable central del estudio (capacitación), considerando elementos de interés asociados con ella. En este contexto, de manera específica, se evalúa información de cada una de las variables en una situación *expo facto* (posterior a los hechos), es decir la variable cursos de capacitación es aquella en la que se evaluará los cursos ya desarrollados en la población estudiada y la variable otorgamiento de citas evaluará la eficiencia como se vienen dando las citas de atención en los call center de EsSalud.

CUADRO 1
Elementos esenciales de las variables definidas

Cuadro 1 Elementos esenciales de las variables definidas			
Variables	Elementos de interés	Características	Escala de medición
Cursos de capacitación	Proceso de capacitación	Inducción Formación Perfeccionamiento Reacción	- Siempre (4) - Casi siempre (3) - A veces (2) - Nunca (1)
	Resultados de capacitación	Aprendizaje Conocimiento Evaluación Resultados	
	Evaluación de capacitación	Índice de aprobación Índice de deserción Horas totales de capacitación	
Efectividad en el otorgamiento de citas	Desempeño	Grado de servicio	- Excelente (4)
	Abandono	Porcentaje de abandonos	- Bueno (3) - Regular (2)
	Tiempo	Promedio de espera	- Deficiente (1)
	Bloqueo	Porcentaje de bloqueo	

Elaboración propia.

En el Cuadro 1 se presenta la operacionalización de las variables:

Para llevar a cabo el estudio empírico, se parte de una población de 582 trabajadores de Call Center de EsSalud en línea del departamento de Huancavelica, seleccionando una muestra de 79 trabajadores, siendo el muestreo seleccionado el no probabilístico intencional; bajo el criterio de inclusión: Trabajadores en planilla voluntarios.

El muestreo no probabilístico es también conocido como muestreo por conveniencia, y su único requisito es cumplir con la cuota del número requerido de sujetos o unidades de observación. En éste se desconoce la probabilidad de selección; tal es el caso de la participación de voluntarios en un proyecto de investigación (Salinas, 2004: 122). En este contexto los resultados obtenidos corresponderán a un diagnóstico específico para la población estudiada, lo que efectivamente no podrá generalizarse; sin embargo, será un referente importante.

Como instrumento aplicado, se diseñó un cuestionario para la variable capacitación y otro para el otorgamiento de citas médicas, ambos en escala de Likert. Dichos cuestionarios fueron aplicados mediante encuestas transversales, técnica que de acuerdo con Hernández y Velazco (2007) corresponden a un diseño de investigación epidemiológica de uso frecuente. Se trata de estudios observacionales, también llamados encuestas de prevalencia. El diseño de una encuesta transversal debe considerar aspectos relacionados con la población que se estudiará, los sujetos de quienes se obtendrá información y la información que se busca captar.

Respecto a la validez de los instrumentos, correspondió a la validez de constructo y contenido; para el caso se sometió a la técnica de juicio de expertos el cual arrojó resultados favorables.

Igualmente, en relación a la confiabilidad, considerando las variables cualitativas ordinales del estudio; se sometió al estadístico alfa de Cronbach 0.614 lo que representa una aceptable confiabilidad respecto a la prueba piloto en la que se aplicó los instrumentos.

Para el caso de establecer la incidencia de la variable independiente (capacitación) sobre la variable dependiente (otorgamiento de citas), se optó por la regresión logística ordinal; al respecto de esta técnica estadística Heredia, Jobany, Rodríguez, Aida, Vilalta y José (2014: 147), refieren que: la regresión logística ordinal utiliza una función de unión para relacionar de forma lineal a las variables explicativas con la razón de probabilidad entre la probabilidad acumulada hasta la categoría i de la variable ordinal, y la probabilidad que la variable tome un valor mayor que la categoría i . En la Regresión Logística Ordinal las funciones de unión más empleadas son la Logit y la Cloglog; la unión con Logit es más adecuada para analizar datos ordinales, cuya distribución de frecuencia es uniforme a lo largo de todas las categorías, mientras que la unión Cloglog es preferible para analizar datos categóricos, cuyas categorías de mayor valor son las más probables.

Para el caso de la presente investigación se tomará la función Logit puesto que se analizarán datos ordinales, habiéndose demostrado que la distribución de frecuencias es uniforme a lo largo de todas las categorías.

En la Tabla 1 y Figura 1 se observa que del total trabajadoras encuestadas, el mayor porcentaje opina que el nivel de los cursos de capacitación es de mediana calidad con una efectividad media en otorgamiento de citas.

TABLA 1
Nivel de cursos de capacitación y Efectividad del otorgamiento de citas

		Y. Otorgamiento de citas			Total
		No óptimo	Medio	Óptimo	
X. Nivel de cursos de capacitación	Baja calidad	7	2	0	9
		8,9%	2,5%	0%	11,4%
	Mediana calidad	3	32	6	41
		3,8%	40,5%	7,6%	51,9%
	Adecuada calidad	1	12	16	29
		1,3%	15,2%	20,3%	36,7%
Total		11	46	22	79
		13,9%	58,2%	27,8%	100,0%

IBM SPSS.

Al contrastar estos resultados con las hipótesis formuladas:

Ha: Los cursos de capacitación en las trabajadoras del Call Center de EsSalud inciden significativamente en la efectividad del otorgamiento de citas en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú. H0a:

Los cursos de capacitación en las trabajadoras del Call Center de EsSalud no inciden significativamente en la efectividad del otorgamiento de citas en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú.

Bajo niveles de significación (Tabla 2 y 3), calculado al 5% de como límite de significancia y un estadístico de prueba:

Correlación de χ^2 – por regresión logística ordinal

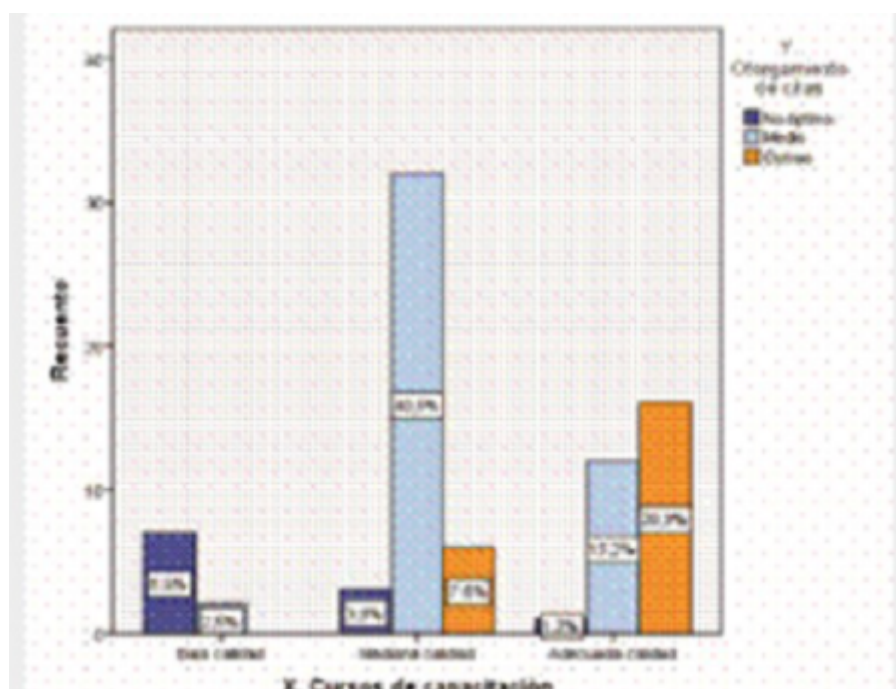


FIGURA 1

Nivel de cursos de capacitación y Efectividad del otorgamiento de citas

TABLA 2

Ajuste global del modelo (nivel de los cursos de capacitación & Otorgamiento de citas)

Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	52,805			
Final	15,380	37,425	2	,000
Función de vínculo: Logit.				

Elaboración propia

TABLA 3

Bondad de ajuste (Nivel de los cursos de capacitación & Otorgamiento de citas)

	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	1,039	2	,595
Desviación	,863	2	,650
Función de vínculo: Logit.			

Elaboración propia

Se demuestra, que debido a que el p-valor = 0.00 de la prueba es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula; por tanto, el modelo de regresión logística ordinal con las variables introducidas es adecuado. Y se puede concluir que: los cursos de capacitación en las trabajadoras del Call Center de EsSalud inciden significativamente en la efectividad del otorgamiento de citas en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú.

En cuanto a la bondad de ajuste de la Tabla 4, el p-valor = 0.595 de Chi cuadrado es mayor a 0.05, lo cual confirma que el modelo se ajusta adecuadamente a los datos. En la prueba del Pseudo R cuadrado de tabla

13, se tiene el coeficiente de Nagalkerke, el cual implica que el 44.4% de la variabilidad de la efectividad en otorgamiento de citas depende del nivel de cursos de capacitación.

TABLA 4
Coeficientes de determinación (Nivel de los cursos de
capacitación & Otorgamiento de citas) Pseudo R-cuadrado

Cox y Snell	,377
Nagelkerke	,444
McFadden	,251
Función de vínculo: Logit.	

Elaboración propia.

Siendo así el modelo que se aprecia Call Center en el presente estudio es el trabajo es el modelo relacional con el que se construye una interacción negociada con los clientes; es decir entre los usuarios que son los pacientes y el otorgante de la cita.

A partir de los hallazgos encontrados, se acepta la hipótesis general que establece que los cursos de capacitación en las trabajadoras del Call Center de EsSalud inciden significativamente en la efectividad del otorgamiento de citas en línea en el departamento de Huancavelica en el Perú; ello permite establecer que el 44.4% de la variabilidad de la efectividad en otorgamiento de citas depende del nivel de cursos de capacitación.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene López (2005) y Bermúdez (2015), que afirman que en toda organización es indispensable la capacitación con el propósito de lograr el éxito de la misma, puesto que la capacitación es un proceso constante que busca la eficiencia y con ella alcanzar niveles elevados de productividad. Los autores expresan que las capacitaciones son estrategias que cada institución asume con el objetivo preciso de garantizar el mejor servicio de atención al cliente. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

En muchas oportunidades, se concentra la atención en preparar al operador únicamente en el producto o servicio para el cual trabajará y se olvida afinar 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.

A nivel de gestión de la atención, existen necesidades particulares y facilitar las atenciones que se pueden dar a los usuarios en sus distintas modalidades, sobre todo en el área de salud; se convierte en una necesidad imperiosa.

4. REFLEXIONES FINALES

Las capacitaciones, se llevan a cabo con la finalidad de poder brindar al personal información indispensable y útil la cual permita detectar necesidades, corregir errores o sugerir algún cambio institucional. Esta es una estrategia que toda institución debe asumir con el objetivo de garantizar el mejor servicio de atención al cliente.

La capacitación establece un factor fundamental para que todos los colaboradores y responsables de la empresa proporcionen lo mejor para su productividad y rendimiento. Así mismo, la capacitación es un proceso ininterrumpido que busca la eficacia y con ella alcanzar niveles altos de productividad.

La capacitación tiene como propósito prioritario velar para que el trabajo que realiza el personal se emprenda de forma eficiente para poder lograr las metas institucionales y alcanzar el éxito institucional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermudez Carrillo., Luis Alberto (2015), Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. Revista de las Sedes Regionales, vol. XVI, núm. 33, 2015, pp. 1-25 Universidad de Costa Rica. ISSN: 2215-2458. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>
- Democratic National Committee (1998), Apex capacitación líder: Presenta programa de detección de necesidades de capacitación DNC. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/376974387?accountid=37408>
- Graciosi, Marcelo (2014), Perforando subjetividades. La “industria” de los Call Center en el Chaco. Red Internacional de Estudios sobre Sociedad, Naturaleza y desarrollo Argentina. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=12435592017>
- Heredia R.; Jobany J.; Rodríguez H.; Aida G.; Vilalta A.; José A. (2014), Predicción del rendimiento en una asignatura empleando la regresión logística ordinal. Estudios Pedagógicos, vol. XL, núm. 1, 2014, pp. 145-162. Universidad Austral de Chile Valdivia, Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=173531772009>
- Hernández, Bernardo; Velasco-Mondragón, Héctor Eduardo (2007), Encuestas Transversales. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología ISSN: 0253-1751. Instituto Nacional de Higiene, epidemiología y Microbiología. Cuba. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articuloBasic.oa?id=223219929011>
- López Morín, Ma. Griselda (2005), Capacitación. Departamento de Ciencias Económico-Administrativas Instituto Tecnológico de Aguascalientes. Conciencia Tecnológica, núm. 2730, 2005 Instituto Tecnológico de Aguascalientes. ISSN: 1405-5597. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94403013>
- Micheli Thirión Jordy (2007), Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. CONfines relacion. Internacional de ciencia política vol.3 no.5 Monterrey. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692007000100005
- Moreno, Hugo Martín; Espíritu Olmos, Roberto; Aparicio Rosas, Víctor; Cárdenas, Alfredo Salvador (2015), Capacitación en las micro y pequeñas empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima, México. Multiciencias, vol. 9, núm. 1, enero-abril, 2009, pp. 38-45 Universidad del Zulia. ISSN: 1317-2255. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/904/90411683006.pdf>
- Ortega María., Dolores (2006), Capacitación les asegura el empleo. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/311829801?accountid=37408>
- Salinas, Ana (2004), Tips bioestadísticos. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/402/40270120.pdf>
- Valeriano Esteban Sánchez (2001), Una reflexión sobre la gestión política de la inmigración en Canadá. Universidad de La Laguna. Departamento de Sociología y Antropología. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=2447643>
- Valmi D. Sousa, Martha Driessnack, Isabel Amélia Costa Mendes (2007), Revisión de diseños de investigación resaltantes rara enfermería. Parte 1: Diseños De Investigación Cuantitativa. Rev Latino-am Enfermagem 2007 maio-junho. Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Zambrano Barrios, Adalberto (2008), Teoría para mejorar la gestión pública. Revista de Artes y Humanidades UNICA. Año 9 N° 22 / Mayo-Agosto 2008, pp. 132 - 149. Universidad Católica Cecilio Acosta. ISSN: 1317-102X. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170118859008>.