

Programa de fortalecimiento en competencias laborales específicas en un departamento de Registros y Estadísticas de Salud

Program to strengthen specific job skills in a Health Records and Statistics department

Programa para fortalecer habilidades específicas de trabajo em um departamento de Registros e Estatística de Saúde

Eradio E. Rodríguez-Hernández^{I*} , Dayaleis M. Franco-Jiménez^{II} , Israel Rios-Castillo^{III} , Ivan Landires^{IV} , Yamaris Fis De la Rosa^V 

^I Universidad Especializada de las Américas. Ancón, Panamá.

^{II} Hospital Regional de Azuero Anita Moreno. Los Santos, Panamá.

^{III} Universidad de Panamá. FAO Mesoamérica. Ciudad de Panamá, Panamá.

^{IV} Instituto de Ciencias Médicas. Los Santos, Panamá.

^V Universidad de Camagüey. Camagüey, Cuba.

*Autor para la correspondencia: eradio.rodriguez.3@udelas.ac.pa

Recibido: 15-04-2025 Aprobado: 11-07-2025 Publicado: 21-07-2025

RESUMEN

Introducción: medir la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es una estrategia fundamental para implementar capacitaciones que fortalezcan las competencias laborales específicas de los profesionales de la salud. **Objetivo:** describir el protocolo metodológico diseñado para evaluar el efecto de un programa de fortalecimiento en competencias laborales específicas en la mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un departamento de Registros y Estadísticas de Salud. **Método:** se diseñó un estudio cuantitativo de tipo cuasi experimental con diseño pretest-postest sin grupo equivalente, prospectivo y explicativo en el período de enero de 2024 a diciembre de 2025 para seleccionar una muestra de 303 usuarios externos de ambos géneros, con edades iguales o mayores a 18 años que recibieron el servicio en la ventanilla de citas médicas. **Resultados:** el estudio se espera aporte evidencia para el

desarrollo, implementación y establecimiento de políticas institucionales que fomenten la capacitación continua como un componente esencial en la gestión de la calidad en salud, donde no solo fortalecerá la eficiencia operativa de los profesionales de Registros y Estadísticas de Salud en las ventanillas de citas médicas, sino que será aplicable en contextos similares. Se espera un efecto estimado en un 9 % sobre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. **Conclusiones:** se destaca el enfoque de este tipo de programa en una problemática real y relevante, así como la metodología rigurosa para la validación del programa de capacitación, y un plan de análisis estadístico robusto que permite evaluar los resultados con precisión.

Palabras clave: competencias laborales específicas; calidad de servicio en salud; satisfacción del usuario; capacitación en salud

ABSTRACT

Introduction: measuring the perception of service quality and user satisfaction is a fundamental strategy for implementing training that strengthens the specific work competencies of health professionals. **Objective:** to describe the methodological protocol designed to evaluate the effect of a strengthening program in specific work competencies on improving service quality and user satisfaction in a Health Records and Statistics Department. **Method:** a quasi-experimental quantitative study was designed with a pretest-posttest design without equivalent group, prospective and explanatory in the period from January 2024 to December 2025 to select a sample of 303 external users of both sexes, aged equal to or older than 18 years who received the service at the medical appointment window. **Results:** the study is expected to provide evidence for the development, implementation, and establishment of institutional policies that promote ongoing training as an essential component of healthcare quality management. This will not only strengthen the operational efficiency of Health Records and Statistics professionals at medical appointment counters but will also be applicable in similar contexts. An estimated 9% impact on perceived service quality and user satisfaction is expected. **Conclusions:** the focus of this type of program on a real and relevant problem is highlighted, as well as the rigorous methodology for validating the training program and a robust statistical analysis plan that allows for accurate evaluation of the results.

Keywords: specific job competencies; healthcare service quality; user satisfaction; healthcare training

RESUMO

Introdução: mensurar a percepção da qualidade do serviço e a satisfação do usuário é uma estratégia fundamental para a implementação de treinamentos que fortaleçam as competências específicas de trabalho dos profissionais de saúde. **Objetivo:** descrever o protocolo metodológico elaborado para avaliar o efeito de um programa de fortalecimento de competências específicas de trabalho na melhoria da qualidade do serviço e da satisfação do usuário em um Departamento de Registros e Estatística em Saúde. **Método:** foi delineado um estudo quantitativo quase experimental com delineamento pré-teste-pós-teste sem grupo equivalente, prospectivo e explicativo no período de janeiro de 2024 a dezembro de 2025 para selecionar uma amostra de 303 usuários externos de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 18 anos que receberam o atendimento na janela de consulta médica. **Resultados:** espera-se que o estudo forneça evidências para o desenvolvimento, implementação e estabelecimento de políticas institucionais que promovam a formação contínua como componente essencial da gestão da qualidade da saúde. Isso não só fortalecerá a eficiência operacional dos profissionais de Registros de Saúde e Estatística nos balcões de atendimento, como também será aplicável em contextos semelhantes. Estima-se um impacto de 9% na qualidade percebida do serviço e na satisfação do usuário. **Conclusões:** o foco deste tipo de programa num problema real e relevante é destacado, bem como a metodologia rigorosa para validação do programa de formação e um plano de análise estatística robusto que permite uma avaliação precisa dos resultados.

Palavras-chave: competências específicas para o trabalho; qualidade dos serviços de saúde; satisfação do utilizador; formação em saúde

Cómo citar este artículo:

Rodríguez-Hernández EE, Franco-Jiménez DM, Rios-Castillo I, Landires I, Fis de la Rosa Y. Programa de fortalecimiento en competencias laborales específicas en un departamento de Registros y Estadísticas de Salud. Rev Inf Cient [Internet]. 2025 [citado Fecha de acceso]; 104:e5008. Disponible en: <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/5008>



INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario, entendida como la discrepancia percibida entre las expectativas y el desempeño del servicio recibido, se ha consolidado como una métrica esencial para evaluar la calidad de los servicios de salud y constituye un indicador crítico en la elaboración de planes de mejora.⁽¹⁾ Diversos factores como: el tiempo de espera, la capacidad de respuesta, el sistema de citas, la comunicación de información precisa y veraz, así como la calidad del trato recibido, influyen en la satisfacción del usuario.⁽²⁾ Comprender estos factores es crucial, ya que la satisfacción del usuario y la calidad del servicio tienen una relación directa.⁽³⁾

Además de la calidad del servicio, las competencias laborales del personal de salud juegan un papel determinante en la satisfacción del usuario.⁽⁴⁾ Aspectos como la comunicación efectiva, la resolución de problemas, el compromiso organizativo afectivo y la gestión del tiempo son algunos de los factores esenciales para brindar un servicio de alta calidad.⁽⁵⁾

En este sentido, el desarrollo profesional continuo es crucial para garantizar que el personal sanitario mantenga y mejore sus conocimientos y habilidades, lo que se traduce en una mejora de la calidad del servicio y, por ende, en un aumento significativo de la satisfacción del usuario.^(6,7)

En la actualidad, diversos estudios han identificado insatisfacciones específicas en los servicios de salud. En Etiopía, un estudio reveló baja calidad del servicio, proveedores de salud incompetentes, pocos amigables y trato irrespetuoso.⁽⁸⁾ En Europa, en países como Francia, Alemania, España y Portugal, la percepción de la calidad de los servicios sanitarios es baja.⁽⁹⁾

En América Latina y el Caribe, encuestas realizadas en instituciones de salud han reportado que el 30 % de las personas carece de acceso adecuado a la atención, y menos del 40 % la califica como de buena calidad.⁽¹⁰⁾ Estudios específicos en países como Perú y Ecuador han reportado bajos niveles de satisfacción del usuario, con indicadores de insatisfacción tales como: la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y aspectos tangibles.^(11,12)

En este sentido, en el marco del fortalecimiento de la gestión pública, resulta imperativo que las instalaciones sanitarias implementen programas de capacitación que mejoren las competencias laborales específicas de los profesionales del Departamento de Registros y Estadísticas de Salud (REGES). Estos programas no solo obedecen a las funciones esenciales de la salud pública, particularmente en el desarrollo de recursos humanos, monitoreo y evaluación⁽⁷⁾, sino que impactan positivamente en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, además de contribuir a la eficiencia operativa y optimización de recursos en el sistema sanitario.⁽⁴⁾

Al mejorar las capacidades del personal sanitario en áreas como la comunicación, actitudes profesionales, conocimientos técnicos, clima de confianza y trabajo en equipo, se fortalece la gobernanza en salud y se promueve una atención integral y efectiva, alineadas con los objetivos estratégicos de la gestión pública y las políticas nacionales de salud.

La Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego pertenece al primer nivel de atención y forma parte de las 72 unidades ejecutoras de la Caja de Seguro Social que brindan prestaciones de servicios de salud a toda la población panameña. Esta instalación sanitaria ofrece a su población de cobertura una amplia cartera de servicios médicos, especializados, técnicos y programas de salud para brindar atención a todos sus usuarios. El departamento de REGES se encuentra integrado por la sección de archivo clínico, estadísticas y trámite de citas. Esta última tiene dentro de sus responsabilidades la gestión y tramitación de citas médicas, además de brindar un servicio de calidad que sea eficiente, oportuno e integral a todos los usuarios que soliciten el servicio en la ventanilla de trámite de citas médicas.

En Panamá se evidencia que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en las instituciones públicas de salud es baja (53,3 %). Las posibles causas de insatisfacción son el recurso humano y el sistema de gestión.⁽¹³⁾ Asimismo, una encuesta aplicada en la Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego (Chitré) evidenció una satisfacción global del 3,8 %.⁽¹⁴⁾

Dada esta situación, el objetivo del presente protocolo de estudio es evidenciar: ¿Cómo un programa de fortalecimiento en competencias laborales específicas mejora la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ventanilla de citas médicas de la Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego de la Caja de Seguro Social?

MÉTODO

Se trata de un estudio cuasi experimental con diseño pretest-postest, prospectivo, sin grupo equivalente y aplicativo para validar el efecto de un programa de fortalecimiento en competencias laborales específicas (PFCLE) sobre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ventanilla de citas médicas de la Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego, de la Caja de Seguro Social de Panamá. El levantamiento de la línea base fue en ambos turnos (matutino y vespertino) en mayo de 2025. La intervención se realizó en días laborales de junio a julio de 2025, por un espacio de nueve semanas.

La población objeto de estudio está conformada por usuarios externos de ambos géneros, con edades iguales o mayores a 18 años que reciben el servicio en la ventanilla de citas médicas del departamento de Registros y Estadísticas de Salud (REGES). El estudio será desarrollado en la Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego, de la Caja de Seguro Social, ubicada en calle Independencia, Corregimiento San Juan Bautista, Distrito de Chitré, Provincia de Herrera, Panamá.

La muestra de estudio estará constituida por 303 sujetos de ambos géneros con edades iguales o mayores a 18 años. Se seleccionarán usuarios externos que hayan completado su trámite en ventanilla de citas médicas, debido a la facilidad de selección y abordaje en un entorno realista y operativo, permitiendo capturar las experiencias y percepciones de usuarios de manera directa y eficiente.



El tipo de muestreo será por conveniencia. El cálculo del tamaño de la muestra se realizó a través la fórmula para la estimación de una proporción poblacional, tomando como referencia el dato reportado sobre el nivel de satisfacción global del 70 % en la Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego.⁽¹⁴⁾ Los criterios utilizados para el cálculo de la muestra fueron un efecto del 9 % sobre una proporción esperada antes de la intervención del 70 %, con un nivel confianza del 95 % ($Z_{\alpha}=1,96$), un poder estadístico del 80 % ($Z_{\beta}=0,84$) y un margen de error del 5 %.

Se incluirán usuarios externos de ambos sexos, con edades iguales o mayores a 18 años, que recibieron el servicio en la ventanilla de trámite de citas médicas. Se excluirán del estudio aquellos usuarios que presentaron poca o ninguna capacidad de comprensión o comunicación. Esta exclusión se justifica por la necesidad de obtener información precisa y comparable, y no por motivos discriminatorios.

El marco muestral de los funcionarios estuvo constituido por 7 profesionales que trabajan exclusivamente en las ventanillas de citas médicas del departamento de REGES de la Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego. Para su selección, se aplicó un muestreo censal, dado que estos profesionales representan la totalidad del personal que presta atención directa a los usuarios en este servicio.

Los datos se recolectarán en días laborales y en ambos turnos (matutino y vespertino) para garantizar la representatividad de los participantes, evitando interferir con el servicio. Se llevará un registro sistemático de características demográficas clave de cada participante, para garantizar representación adecuada de subgrupos poblacionales. Los datos fueron revisados y verificados diariamente para asegurar calidad y equilibrar la muestra si fuera necesario. El análisis de los datos se ejecutará exclusivamente en sujetos que cumplieron con la participación del estudio en el período pre y post intervención.

Las variables de resultados primarios y secundarios del estudio se medirán en mayo (pretest) y agosto de 2025 (post intervención) en días laborales y en ambos turnos (matutino y vespertino). La calidad del servicio se evaluará a través de cinco dimensiones: la capacidad de respuestas, elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y empatía. Cada una de estas dimensiones será medida en escala tipo Likert, donde 1 indica que es el valor más bajo (muy insatisfecho) y 5 el valor más alto (muy satisfecho). La capacidad de respuesta se valorará en función de la rapidez y eficiencia del servicio recibido, mientras que los elementos tangibles se medirán a través de la percepción del usuario sobre la apariencia de la ventanilla de citas médicas y la presentación personal de los profesionales de REGES.

Por su lado, la seguridad se medirá al considerar la confianza y tranquilidad transmitida por los profesionales de REGES. La fiabilidad se medirá a través de la consistencia y precisión del servicio recibido. La empatía será valorada en términos de la atención personalizada y el interés genuino mostrado por los profesionales de REGES.

Para valorar el nivel de satisfacción, el usuario evaluará cinco dimensiones como: la comunicación, actitudes profesionales, conocimientos técnicos, clima de confianza y trabajo en equipo. En la dimensión de comunicación, el usuario midió la claridad y efectividad de la información proporcionada por los profesionales de REGES. En cuanto a las actitudes profesionales, se medirá la amabilidad y disposición del personal para brindar el servicio. En los conocimientos técnicos, se valorará la capacidad del personal para manejar de forma eficiente los sistemas de citas médicas y responder a las consultas de los usuarios. Finalmente, el clima de confianza y trabajo en equipo será evaluado mediante la percepción de seguridad y cooperación entre el personal.

Se realizó una encuesta sociodemográfica para medir los datos generales de los usuarios que reciben el servicio en la ventanilla de trámite de citas médicas. Este instrumento inédito, fue validado por jueces expertos en un estudio piloto (n=30) para evaluar su validez y confiabilidad. La recolección de datos, a cargo del investigador principal, se realizará entre enero y abril 2025. Los datos sociodemográficos, así como la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo se medirán en el pretest y postest. Para este análisis, se empleará el modelo SERVPERF (Service Performance) adaptado y validado, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,887 para medir la percepción de la calidad del servicio en todas sus dimensiones: capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad, confiabilidad y empatía.⁽¹⁵⁾

Por otro lado, el segundo instrumento, diseñado para medir la SU, también se basa en el modelo SERVPERF, pero ha sido adaptado para incluir dimensiones adicionales como la comunicación efectiva, actitudes profesionales, conocimientos técnicos, clima de confianza y trabajo en equipo. En este caso, la dimensión original "Percepción del paciente" ha sido reemplazada por "Trabajo en equipo" para alinearse con las necesidades específicas del estudio. Este cuestionario cuenta con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,902.⁽¹⁵⁾ Los datos obtenidos serán recopilados y codificados mediante un cuestionario en formato de papel, para posteriormente ser digitalizados y tabulados en una matriz de datos utilizando el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) en su versión 27, de acuerdo con el tipo y escala de medición de las variables.

Primero se procederá a la selección de los participantes (línea base), firma del consentimiento informado y recolección de datos (pretest). Esta fase se desarrollará en mayo de 2025. Para la medición de la línea base se realizó una encuesta con cinco dimensiones para la percepción de la calidad del servicio (capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y empatía) y cinco dimensiones para la satisfacción del usuario (comunicación, actitudes profesionales, conocimientos técnicos, clima de confianza y trabajo en equipo).

Seguidamente, se desarrollará la propuesta de intervención (Programa de fortalecimiento en competencias laborales específicas) de junio a julio de 2025. Durante todo el proceso se verificará el cumplimiento de todas las actividades propuestas. Para la evaluación del programa se utilizará el Modelo Kirkpatrick, que consiste en cuatro niveles: Reacción (Nivel 1), que mide la percepción de los participantes sobre la relevancia y adecuación de la capacitación; Actitud y aprendizaje (Nivel 2), que evalúa la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, así como el compromiso y la confianza con lo aprendido; Conducta (Nivel 3), que examina la aplicación práctica de lo aprendido en el entorno laboral; y Resultados (Nivel 4), que se enfoca en los efectos medibles en el desempeño laboral.

En un primer momento se realizará la planificación detallada del programa de intervención. Este programa se estructurará sobre la base de cinco competencias claves: comunicación, actitudes profesionales, conocimientos técnicos, clima de confianza y trabajo en equipo. Se desarrollarán materiales de formación, que incluyó casos prácticos, trabajo en grupo y herramientas de autoevaluación. Facilitadores expertos fueron responsables de impartir las sesiones de capacitación, las cuales se organizaron en un calendario durante varios días de la semana, garantizando que todos los profesionales pudieran participar sin interferir con sus responsabilidades laborales.

Durante el desarrollo del programa se implementarán evaluaciones periódicas a través del Modelo Kirkpatrick para monitorear el progreso de los participantes. Para el nivel 1 (reacción), se aplicarán encuestas de satisfacción al final de cada módulo, con el fin de capturar las impresiones de los participantes sobre la calidad del contenido, la competencia del facilitador y la relevancia del tema. En el nivel 2 (aprendizaje) se realizarán pruebas pre y post capacitación para medir el aumento de los conocimientos técnicos, junto con observaciones directas en el entorno de trabajo. El nivel 3 (resultados), permitirá realizar ajuste en tiempo real al contenido del programa, asegurando que las sesiones de capacitación respondieran a las necesidades específicas de los profesionales de REGES.

En el nivel 4 (resultados), se medirá la satisfacción del usuario como indicador del impacto de la intervención. Aunque no se medirán las competencias laborales específicas, las dimensiones evaluadas en la satisfacción del usuario (comunicación, actitudes profesionales, conocimientos técnicos, clima de confianza y trabajo en equipo) reflejaron el éxito del programa en la mejora de la calidad del servicio.

Por último, se realizará la evaluación final, después de nueve semanas de intervención durante junio y julio de 2025. Se incluyó la medición de las variables sociodemográficas, la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Entre las consideraciones éticas, en primer lugar, se gestionará la certificación de No Objeción ante el Departamento Nacional de Docencia e Investigación (DENADOI) - Sección de Investigación y Bioética (SIBI). Una vez obtenida dicha certificación, se procederá al registro del anteproyecto en la plataforma RESEGIS del Ministerio de Salud. Posteriormente, se tramitará la aprobación del anteproyecto ante el Comité Institucional de Ética de la Investigación (CIEI) de la Caja de Seguro Social. Con esta aprobación, se solicitará al DENADOI-SIBI la autorización definitiva, a partir de la cual se emitirá el código de registro. A continuación, se notificará al Coordinador(a) de Docencia e Investigación de la Policlínica Dr. Roberto Ramírez De Diego para su registro y control, así como para obtener el aval de la Dirección Médica.

Finalmente, al concluir el estudio, se remitirá tanto al DENADOI-SIBI como al Comité de Bioética el informe final y la publicación derivada de la investigación. Previo a la firma del consentimiento informado, se realizará una sesión de inducción para los participantes, sobre el propósito y beneficios del estudio. Asimismo, a los asistentes de la investigación (AI) se les capacitará sobre la aplicabilidad, uso y manejo del cuestionario y confidencialidad de los datos recolectados durante el estudio, así como la realización de los cursos de buenas prácticas clínicas.



Por último, se garantizará la confidencialidad de los participantes, se omitirán los datos personales y se presentarán solo resúmenes de los análisis. Los resultados se utilizarán únicamente para fines de investigación, mejora de la percepción de la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo.

Para desarrollar el análisis estadístico se empleará el software SPSS 27 (*Statistical Package for the Social Sciences*). En primer lugar, para controlar las diferencias iniciales entre los grupos pretest y posttest (no equivalentes), se aplicó el emparejamiento de puntaje por propensión (*Propensity Score Matching-PSM*), a través de una regresión logística binaria, reduciendo el sesgo de selección. Emparejado los grupos, se describieron las variables demográficas, diferenciándolas en cualitativas y cuantitativas. Se utilizará la prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad de las variables cuantitativas y se describirán mediante la media y desviación estándar si se distribuyen normalmente, o con la mediana y el rango intercuartílico si no lo hacen. Adicionalmente, se incluirán el promedio e intervalo de confianza al 95 %. Las variables cualitativas se presentarán utilizando frecuencias absolutas y relativas, así como proporciones e intervalos de confianza al 95 %.

A continuación, para analizar la relación de las variables demográficas cualitativas y dependientes (calidad del servicio y satisfacción del usuario) se aplicará la prueba de Ji cuadrado o la prueba exacta de Fisher para celdas con frecuencias esperadas bajas y para las variables demográficas cuantitativas se utilizaron la prueba de correlación de Spearman. Posteriormente, se examinará la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con la utilización de la prueba de correlación de Spearman, dado que ambas variables son ordinales. Luego, se evaluará el efecto de la variable independiente (intervención) sobre las variables dependientes, comparando las puntuaciones entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario (pretest y posttest) con la prueba de Mann-Whitney U, considerando que son ordinales.

Además, para evaluar el incremento esperado del 9 % en las proporciones de usuarios satisfechos (de 70 % en el pretest al 79 % posttest), se aplicará la prueba Z-test para proporciones independientes. Finalmente, se llevará a cabo un análisis de regresión logística ordinal para evaluar el efecto de la variable independiente sobre las variables dependientes, donde serán incluidas las variables de control, como las demográficas (edad, género, estado civil, religión, escolaridad, ocupación, tipo de usuario, área de residencia, atención en el servicio) para un mejor ajuste de los resultados. La significancia estadística se determinará con un valor $p < 0,05$.

RESULTADOS

El estudio aporta evidencia para el desarrollo, implementación y establecimiento de políticas institucionales que fomenten la capacitación continua como un componente esencial en la gestión de la calidad en salud, donde no solo fortalecerá la eficiencia operativa de los profesionales de Registros y Estadísticas de Salud en las ventanillas de citas médicas, sino que incrementará la satisfacción del usuario, al recibir un servicio más eficiente, integral y oportuno, generando evidencia aplicable en contextos similares.



Se espera reportar que el programa de fortalecimiento en competencias laborales específicas tenga un efecto significativo (9 %) en la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ventanilla de citas médicas.

DISCUSIÓN

Estudios recientes revelan que los programas de capacitación tienen un impacto significativo en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Un estudio desarrollado por Cervantes Macizo demostró una fuerte asociación (Spearman de 0,755 y una significancia de 0,000) entre la implementación de procesos de mejora continua y la percepción de la calidad del servicio⁽¹⁶⁾. Por otro lado, Shahnazi, *et al.*⁽¹⁷⁾, demostraron que la implementación de un programa de capacitación aumenta significativamente las habilidades de comunicación y la autoeficacia de los profesionales sanitarios, con una mejora notable en la satisfacción de los usuarios ($p < 0,001$).

Además, Bernal Pedreros⁽¹⁸⁾ encontró que un programa de capacitación bien estructurado permite al personal sanitario mejorar significativamente su capacidad para tomar decisiones informadas sobre la asignación de recursos, lo cual es esencial para mantener la eficiencia operativa y la calidad del servicio en entornos de atención primaria. De manera similar, Alkahtani, *et al.*⁽¹⁹⁾, evidenciaron mejoras significativas con incrementos del 77,2 % al 96,5 % en los puntajes de conocimiento y percepción, y del 73,8 % al 92,5 % en los puntajes de actitud, donde la experiencia general del usuario mejoró del 62 % al 72,4 %.

Igualmente, la efectividad de estos programas de capacitación no se limita al contexto sanitario. En un estudio realizado por Tarazona-Pimentel⁽²⁰⁾, se observó que antes de la intervención, un 42,7 % de los usuarios se encontraba muy insatisfecho con los servicios, mientras que solo un 4,5 % estaba satisfecho. Tras la intervención, el porcentaje de usuarios satisfechos aumentó significativamente a 40,4 %, y la insatisfacción disminuyó a un 1,1 %. Por otro lado, Licas Cardenas⁽²¹⁾ evidencia que antes de la intervención, el 100 % del grupo experimental presentaba un nivel bajo de desempeño, pero tras la intervención, el 76 % alcanzó un nivel medio y el 24 % un nivel alto. Mientras tanto, en el grupo de control, los cambios fueron mucho menos significativos, con una persistencia de niveles bajos en un 72 % y ningún avance al nivel alto.

CONCLUSIONES

En este contexto, los resultados de este estudio serán aplicables en la mejora de la calidad del servicio institucional, ya que proporcionará una base sólida para implementar programas de capacitación que permitan fortalecer las competencias laborales específicas de los profesionales de REGES. Al aplicar estos hallazgos, se espera un incremento en la eficiencia operativa, una mejora en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y una optimización de los recursos disponibles, lo que contribuirá significativamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.



Por otro lado, entre las fortalezas de este estudio, destacan su enfoque en una problemática real y relevante, así como la metodología rigurosa para la validación del programa de capacitación, y un plan de análisis estadístico robusto que permite evaluar los resultados con precisión. No obstante, el uso de un muestro por conveniencia y la ausencia de un grupo control, podría limitar la generalización de los resultados. Aun así, los beneficios potenciales ofrecerán valiosas recomendaciones para la mejora continua del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Boada-Niño AV, Barbosa-López AM, Cobo-Mejía EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Rev Inv Salud Univ Boyacá [Internet]. 2019 [citado 19 Nov 2024]; 6(1):55-71. DOI: <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
2. Alvarado Silva U, Paca Pantigoso FR. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. Cienc Lat [Internet]. 2022 [citado 25 Feb 2025]; 6(4):4100–4139. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
3. Arévalo-Marcos RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. Gacien [Internet]. 2022 [citado 8 Feb 2025]; 8(4):201-206. DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1709>
4. Mendoza Sovero ME. Competencias profesionales de las enfermeras y la satisfacción del usuario del servicio de gastroenterología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima 2019 [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59546>
5. Del Estal García MC, Melián González S. Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. Aten Primaria [Internet]. 2022 [citado 8 Feb 2025]; 54(4):102281. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>
6. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. OMS; 2019 [consultado 11 Sep 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/publications/i/item/9789241513906>
7. Organización Panamericana de la Salud. Las funciones esenciales de la salud pública en las Américas. Una renovación para el siglo XXI. Marco conceptual y descripción [Internet]. PAHO; 2019 [consultado 14 Nov 2024]. DOI: <https://doi.org/10.37774/9789275322642>
8. Tiruneh GT, Demissie M, Worku A, Berhane Y. Community's experience and perceptions of maternal health services across the continuum of care in Ethiopia: A qualitative study. PLoS One [Internet]. 2021 [citado 12 Feb 2025]; 16(8):e0255404. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0255404>
9. Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad. Es necesario que exista un liderazgo europeo para que los sistemas sanitarios vayan en la misma dirección y se establezcan sinergias de forma eficaz [Internet]. Madrid: IDIS; 2023 [consultado 6



- Feb 2024]. Disponible en: <https://www.fundacionidis.com/sala-prensa/notas-de-prensa/es-necesario-que-exista-un-liderazgo-europeo-para-que-los-sistemas-sanitarios-vayan-en-la-misma-direccion-y-se-establezcan-sinergias-de-forma-eficaz>
10. Organización Panamericana de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas [Internet]. PAHO; 2019 [consultado 5 Feb 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2019-nuevo-plan-busca-mejorar-calidad-atencion-medica-americas>
 11. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Hum [Internet]. 2020 [citado 19 Sep 2024]; 20(3):397-403. DOI: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
 12. Mera-Risco XL. Calidad del servicio de consulta externa en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. 593 Digit Publ [Internet]. 2022 [citado 10 Jun 2024]; 7(4-1):474–86. DOI: <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1274>
 13. Nicholson Allen LJ, Martínez Ramírez JL. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en las instituciones de salud pública en la Ciudad de Panamá, 2022. REICIT [Internet]. 2023 [citado 29 Jun 2024]; 2(2):47-64. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9610395>
 14. Caja del Seguro Social de la República de Panamá. Encuesta Rápida de Satisfacción. Dep de Medición y Evaluación [Internet]. Panamá: CSS; 2022 [consultado 29 Jun 2024]. Disponible en: <https://prensa.css.gob.pa/?s=Encuesta+R%C3%A1pida+de+Satisfacci%C3%B3n>
 15. Prieto Camara JN. Calidad del servicio y satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital, Lima, 2023 [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120249>
 16. Cervantes Macizo D. Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en el Departamento de Diagnóstico por Imágenes Hospital castrense Nivel III-Lima 2020 [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42069/discover>
 17. Shahnazi H, Araban M, Karimy M, Basiri M, Ghazvini A, Stein LAR. A quasi-experimental study to improve health service quality: implementing communication and self-efficacy skills training to primary healthcare workers in two counties in Iran. BMC Med Educ [Internet]. 2021 [citado 20 Mar 2025]; 21(369). DOI: <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02796-4>
 18. Bernal Pedreros MM. Propuesta de mejora continua en la Unidad de Cuidados Intensivos UCI del Hospital de III nivel de atención [Tesis de Especialización]. Granada: Universidad Militar Nueva Granada, 2022. Disponible en: <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/78dc8f0f-cc24-44ca-91d8-8415abf8a04a/content>
 19. Alkahtani AS, Abbas AH, Bin Rsheed AM, Abood AF, Alqahtani AA. Assessing the impact of a service excellence program on Improving patient experience at primary health care centers. Cureus [Internet]. 2023 [citado 2 Mar 2025]; 15(8):e43749. DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.5.2.691>

20. Tarazona-Pimentel TH. Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos. *Gacien* [Internet]. 2019 [citado 2 Mar 2025]; 5(2):93–100. DOI: <https://doi.org/10.46794/gacien.5.2.691>

21. Licas Cardenas T. Efectos del plan de mejora en la calidad de servicio en una unidad de dopaje étlico de Lima, 2023 [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/137334>

Declaración de conflictos de intereses:

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

Contribución de los autores:

Eradio E. Rodríguez-Hernández: conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, administración del proyecto, supervisión, visualización, redacción-borrador original, redacción-revisión y edición.

Dayaelis M. Franco-Jiménez: curación de datos, análisis formal, metodología, redacción-revisión y edición.

Israel Rios-Castillo: curación de datos, análisis formal, metodología, redacción-revisión y edición.

Ivan Landires: metodología, redacción-revisión y edición.

Yamaris Fis de la Rosa: metodología, redacción-revisión y edición.

Financiación:

No se recibió financiación para el desarrollo del presente artículo.

Archivo complementario (Open Data):

- [Cuestionario para medir las competencias laborales específicas.](#)
- [Cuestionario para medir la percepción de la calidad del servicio y satisfacción del usuario.](#)