



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Morales Pascal, Erika Rossie

ASESOR:

Dr. Mendoza Balarezo, Javier

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ-2018

DEDICATORIA

**A la memoria de mi madre
Deidamia; que desde niña supo
guiar mis pasos y ahora
presento el fruto de su
dedicación**

Erika

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo” por la valiosa oportunidad y la motivación oportuna para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública.

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo por sus valiosos conocimientos.

Al asesor, Dr. Javier Mendoza Balarezo, docente de investigación por su experiencia y guiarnos acertadamente en el proceso investigativo

A los funcionarios, directivos, personal administrativo y usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco

La autora

PRESENTACIÓN

Señores del jurado, ante ustedes presento la tesis titulada: Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación o asociación entre las variables gestión del capital humano y satisfacción del usuario. Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública, previa sustentación y aprobación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación:

La autora

ÍNDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	31
1.5 Justificación del estudio	32
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	33
II: MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	34
2.2 Variables, operacionalización	34
2.3 Población y muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5 Métodos de análisis de datos	39
2.6 Aspectos éticos	40
III: RESULTADOS	
3.1 Presentación, descripción e interpretación de los resultados	41
3.2 Prueba de hipótesis	55
IV: DISCUSIÓN	59
V: CONCLUSIONES	61
VI: RECOMENDACIONES	62

VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	
ANEXO N° 01: Instrumentos	66
ANEXO N° 02: Matriz de consistencia	68
ANEXO N° 03: Validez de los instrumentos	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	41
Tabla 2. Capacidad de la gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	42
Tabla 3. Comportamiento de la gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	44
Tabla 4. Potencial innovador del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	45
Tabla 5. Satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	47
Tabla 6. Satisfacción con las citas de atención del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	49
Tabla 7. Satisfacción con las medicinas del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	50
Tabla 8. Satisfacción con los equipos y materiales reactivos de diagnóstico del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	52
Tabla 9. Satisfacción con las referencias del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tabla 1. Gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	41
Tabla 2. Capacidad de la gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	43
Tabla 3. Comportamiento de la gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	44
Tabla 4. Potencial innovador del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	46
Tabla 5. Satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	47
Tabla 6. Satisfacción con las citas de atención del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	49
Tabla 7. Satisfacción con las medicinas del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	51
Tabla 8. Satisfacción con los equipos y materiales reactivos de diagnóstico del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	53
Tabla 9. Satisfacción con las referencias del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.	54

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, cuyo objetivo principal es determinar el grado de relación o asociación entre las variables gestión del capital humano y satisfacción del usuario. El presente estudio es no experimental en su modalidad correlacional, el diseño también es correlacional-transversal. Población y muestra. En la presente investigación la población está constituida por todos los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud de la ciudad de Huánuco, que suman aproximadamente 180 000. La muestra es no probabilística de sujetos voluntarios en su modalidad casual u ocasional conformada por 126 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios uno que midieron a cada una de las variables, los que fueron validados por expertos y la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados de la presente investigación indican que la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.447, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación. Así mismo casi la totalidad de los usuarios opinan que dicha gestión es inadecuada y la totalidad de ellos están insatisfechos con el servicio que reciben sobre todo con las referencias y los equipos y materiales reactivos de diagnóstico.

Palabras claves: Capital humano, satisfacción del usuario, gestión, potencial innovador.

ABSTRACT

This research entitled: Human capital management and user satisfaction of EsSalud Health Social Security, Huánuco-2018, whose main objective is to determine the degree of relationship or association between the variables human capital management and user satisfaction. The present study is non-experimental in its correlation modality, the design is also correlational-transversal. Population and sample. In the present investigation the population is constituted by all users of EsSalud Health Social Security of the city of Huánuco, which total approximately 22 000. The sample is non-probabilistic of voluntary subjects in its casual or occasional modality formed by 126 users. The technique used was the survey and as instruments we have two questionnaires, one that measured each of the variables, those that were validated by experts and the reliability was made using the Cronbach's Alpha coefficient.

The results of this research indicate that human capital management and user satisfaction of EsSalud Health Social Security, Huánuco-2018, are significantly related, since the correlation coefficient has a value of 0.447, and the p-value equal to zero is less than the estimated error (0.01), then the research hypothesis is accepted. Likewise, almost all of the users believe that this management is inadequate and all of them are dissatisfied with the service they receive, above all with references and equipment and reactive diagnostic materials.

Keywords: Human capital, user satisfaction, management, innovative potential.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Desde la década del noventa hasta la actualidad se produce un cambio de mentalidad en el área de la gestión organizacional. Se reconocen limitaciones a las teorías englobadas dentro de la nueva economía institucional y se propone un enfoque de carácter más estratégico basado en los recursos de las organizaciones (Rodríguez 2001).

Durante los últimos años, ha crecido sustancialmente el reconocimiento sobre la importancia del conocimiento en la gestión de las organizaciones. Ello ha generado que dicho activo adquiriera un lugar especial entre los directivos y en la organización; otro tanto ha sucedido con los resultados del registro, control y medición del capital humano.

El capital humano constituye actualmente uno de los factores determinantes para la obtención de valor agregado. Este valor se potencia cuando el conocimiento se coloca en función del logro de los objetivos de la organización. El capital humano depende en gran medida de la capacidad de las organizaciones para desarrollar y aprovechar el conocimiento.

Del capital humano parten el conocimiento, las habilidades, los valores y el potencial innovador de la organización, entre otros elementos. La gestión de dicho capital requiere de una atención muy especial, que supone la capacidad de los directivos de identificar, medir, desarrollar y renovar el activo intangible para el futuro éxito de la organización.

El capital humano reside en los recursos humanos. Su análisis es una actividad sumamente útil que posibilita determinar su valor. Ese valor se define por medio del diagnóstico y la comparación de los resultados de su gestión.

La gestión de capital humano y la gestión de recursos humanos tienen como punto convergente, el desarrollo de conocimientos y habilidades de

los trabajadores. Un factor esencial para el desarrollo de estas capacidades es el proceso de capacitación.

El proceso de capacitación brinda la posibilidad de incrementar y perfeccionar los conocimientos que la organización necesita para su funcionamiento. El proceso de determinación, tanto de los conocimientos existentes como de aquellos requeridos por la organización para su funcionamiento se sustenta en las herramientas de identificación de conocimientos como los mapas topográficos de conocimientos y los mapas de fuentes de conocimientos.

Las herramientas de identificación de conocimientos se han incorporado en función de mejorar la calidad y eficiencia de los métodos de control de la gestión de conocimiento en las organizaciones.

El conocimiento a diferencia de la información implica análisis, valoración e inteligencia, es propio de los seres humanos, pero a pesar de crearse por los seres humanos no es necesariamente un bien exclusivo del individuo creador.

El conocimiento depende en gran medida de la percepción que tenga el individuo de los objetos y fenómenos que le rodean, donde influyen además aspectos como el intelecto y las experiencias adquiridas por las personas, también sus propios procesos cognitivos, como la memoria, el pensamiento y el razonamiento.

El capital humano se hace hoy en día en toda organización un factor muy importante y columna vertebral para el desarrollo institucional, es por ello que desde tiempos remotos se viene estudiando la gestión del talento humano para que las instituciones cuenten con colaboradores eficaces, proactivos y con las competencias necesarias para desempeñarse en el cargo asignado y cumplir con sus funciones a cabalidad; en ese sentido se debe también potenciar las gerencias de recursos humanos para un trabajo

La gestión inadecuada del capital humano en todas las áreas incluyendo el talento humano trae como consecuencia debilidad de interrelación sobre todo en la comunicación, trabajo en equipo y satisfacción laboral y del usuario, ello imposibilita que se conozcan las necesidades, problemas y expectativas de los colaboradores y usuarios y se den las soluciones adecuadas y oportunas

Todas las instituciones de cualquier tipo y en cualquier parte siempre tienen problemas de gestión del capital humano, repercutiendo negativamente en el cumplimiento de los objetivos de la organización generando inclusive conflictos entre los miembros de la organización y descontento generalizado en los usuarios si es una empresa de servicio sobre todo de salud. Para ello es necesario que las organizaciones se preocupen en la formación personal, técnica y profesional así como en la especialización y capacitación de sus trabajadores para que de esta manera se puedan cumplir con sus objetivos y si son instituciones de servicios de salud satisfacer al usuario que consideramos en un porcentaje altísimo muestran su insatisfacción de las empresas prestadoras de salud.

La estrategia para lograr el cambio y la modernización de las empresas servidoras de salud en estos últimos tiempos se desarrolla a través de un proceso continuo de capacitación, lo que permitirá el mejoramiento de las competencias del personal de los establecimientos de salud, requisito para alcanzar los cambios reales en la estructura y dinámica de dichos centros, sin embargo siempre existen descontentos, quejas y hasta denuncias de los usuarios puesto que la mayoría de estos centros de salud no tienen la cobertura ni la capacidad para atender a todos los asegurados

En nuestra realidad materia de la investigación se observa que la gestión del capital humano no es adecuada, se nota falta de capacitación que repercute en el conocimiento limitado del cumplimiento de funciones del personal y que repercute en el manejo de habilidades y capacidades

pertinentes, del mismo modo el desarrollo y practica de valores no se circunscriben de acuerdo a las normas axiológicas y no se evidencia un potencial innovador, todos estos aspectos repercute indudablemente en la satisfacción del usuario que no tiene una atención oportuna ni adecuada, partiendo desde las citas oportunas cuando el usuario lo requiere, desabastecimiento de medicinas, ausencia de materiales reactivos de diagnóstico hasta la demora en las referencias.

Ante este contexto se realiza la investigación que describe primeramente la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud de la ciudad de Huánuco y luego establecer la relación que existe entre dichas variables.

1.2. Trabajos previos

Internacionales:

Danvila del Valle, I. (2004). En su tesis titulada: La generación de capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales, llega a las siguientes conclusiones:

- Los recursos más valiosos de una organización son aquellos creados internamente a través de intangibles no disponibles en otras empresas y que dan lugar a resultados extraordinarios positivos. Estos recursos y capacidades no se encuentran en el mercado y en muchos casos, se han forjado dentro de una organización concreta después de muchos años de trabajo. Dicho de otro modo, son el resultado de habilidades y conocimientos que los empleados obtienen a lo largo de su vida laboral en la empresa, imposibles de lograr sin haber recibido la adecuada formación tanto a nivel teórico como práctico.
- La variable calidad también produce un efecto positivo sobre la variable dependiente del modelo; es decir, las empresas que invierten más en calidad obtienen a largo plazo rentas superiores. Sin embargo, el modelo del “reloj estratégico” ejerce un efecto

negativo sobre la sostenibilidad de las rentas en el tiempo; esto se debe a que aunque las organizaciones valoran positivamente la variable calidad, cuando un aumento de calidad repercute claramente en un incremento del precio del servicio, los clientes están dispuestos a cambiar de empresa. Es decir, la alta competencia del sector, hace que los clientes conozcan los precios del mercado, y si una mayor calidad supone tener que pagar más, acudirán a otra empresa que les ofrezca una calidad similar a un precio más bajo. Por tanto, los clientes exigen y valoran la calidad, pero no están dispuestos a que un aumento de calidad repercuta excesivamente en el precio del servicio.

- Por último, el tamaño ejerce un efecto negativo sobre la variable dependiente del modelo. Esto es debido a que en empresas pequeñas, la accesibilidad y el trato directo con el cliente es más fluido, y la relación entre cliente y proveedor es esencial en empresas que prestan servicios intangibles, como es el caso de la seguridad.
- Los resultados alcanzados demuestran que las empresas que realizan un mayor esfuerzo en formación obtienen rentas superiores sostenibles en el tiempo. Por tanto, aceptamos esta segunda hipótesis del modelo.

Martín, C. (2011), en su tesis titulada: Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas, concluye que:

- La revisión de la investigación en retención nos ha permitido constatar el amplio abanico de posibilidades que tienen las organizaciones para tratar de retener a sus empleados, en general, y cuáles son aplicables a los empleados estratégicos, en particular. En concreto, seleccionamos ocho prácticas que gozan de una elevada contrastación empírica en el ámbito de la retención y que clasificamos en dos categorías, según su naturaleza transaccional

o relacional. Esta distinción responde a la nueva tendencia en la conceptualización de la relación de empleo (Hom, Tsui et al., 2009). Esta nueva concepción de la relación de empleo apuesta por la incorporación expresa de la faceta relacional-social del empleado como complemento a la faceta puramente transaccional. De este modo, se completa la relación de empleo tradicional que, generalmente, ha incluido prácticas como la retribución, el diseño del puesto, la formación u otras prácticas de corte transaccional.

- Por lo que se refiere a cada una de las prácticas de recursos humanos de naturaleza transaccional incluidas en nuestro modelo, podemos precisar en lo que se refiere al diseño enriquecido del puesto de trabajo – esto es, el diseño de puestos con un alto nivel de autonomía, alto nivel de reto y alta heterogeneidad de conocimientos requeridos-, nuestros resultados confirman su capacidad para influir positivamente en el capital social de los empleados estratégicos. La propia definición de este tipo de puestos, generalmente complejos y en los que se asumen retos importantes, induce pues a pensar que los empleados que los ocupan se planteen su trabajo en términos de cooperación y colaboración con otros miembros de la organización a fin de alcanzar los objetivos del puesto con eficacia, todo lo cual fortalece su capital social. Sin embargo, contrariamente a lo esperado, el diseño enriquecido del puesto de trabajo no obtiene efectos significativamente relevantes en la retención del capital intelectual ni en el capital afectivo de los empleados. Estos resultados ofrecen indicios del cambio que se está produciendo en la valoración que los empleados hacen de ciertas prácticas de recursos humanos llevadas a cabo por la su organización. En este sentido, los empleados estratégicos no hacen depender su permanencia en la empresa de las características de su puesto de trabajo, considerando el diseño de su puesto de trabajo como una condición básica de su relación de empleo que no supone un

incentivo extra para su retención ni para su implicación afectiva con la organización. Igualmente, tampoco podemos pasar por alto la complejidad que encierra el diseño de este tipo de puestos. Las organizaciones corren el riesgo de definir puestos que conlleven actividades y tareas excesivamente retadoras, que en vez de suponer un estímulo motivador para el empleado, impliquen un incremento de su estrés y de su ansiedad laboral, lo cual afecta negativamente a la capacidad de retención de su capital intelectual y de su capital afectivo.

- Las prácticas de desarrollo profesional del empleado suponen una inversión en los empleados y, por tanto, tales prácticas deberían ser percibidas por los empleados como un reflejo del interés de la organización por su desarrollo y evolución profesional y/o personal. En consecuencia, cabe esperar que los empleados muestren una reciprocidad en su actitud y comportamientos, incrementando su nivel de compromiso, su nivel de rendimiento o su nivel de cooperación.
- En lo que se refiere a las prácticas de recursos humanos de naturaleza relacional incluidas en nuestro modelo, podemos concluir lo siguiente: Nuestros resultados han sido especialmente concluyentes con las implicaciones de la primera de las prácticas analizada dentro de este grupo: el soporte del supervisor. Esta práctica influye positiva y significativamente sobre los tres componentes del capital humano: intelectual, social y afectivo. De hecho, es la única práctica de recursos humanos, de las ocho propuestas en esta investigación, que se muestra significativa para las tres dimensiones del capital humano. Nuestros resultados reafirman la necesidad de potenciar la faceta relacional del empleado como vía para crear una relación de empleo satisfactoria y, así, potenciar la permanencia de los empleados estratégicos en la organización, reteniendo su capital intelectual y, por ende,

contribuyendo a establecer el capital social y el capital afectivo asociado a este tipo de empleados.

García (2013). Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. Concluye que:

- En dicha institución no se establecen normas, directivas ni parámetros para la selección de personal que definan el perfil que se requiere para garantizar un desempeño laboral adecuado, como opinan el 82% de los sujetos de la muestra encuestado que fueron el personal y la responsable del talento humano.
- La gestión del talento humano en la institución educativa investigada no se encuentra organizada en su estructura donde principalmente debe existir los procesos pertinentes para una adecuada selección del personal más idóneo para aprovechar al máximo el potencial del recurso humano, lo que se realizan son acciones desvinculadas, aisladas para dichos fines, en la entrevista se observó que el departamento de recursos humanos no cuenta con los recursos ni los instrumentos informáticos para dicho proceso.
- En dicha institución educativa se evidenció que el reclutamiento y selección de personal no se ejecuta de manera técnica ni científica solamente con instrumentos que permitan medir y evaluar las competencias, habilidades y actitudes del personal para seleccionar al mejor postulante.
- No están definidos, ni existe propuestas de programas de capacitación y especialización puesto que el conocimiento avanza a pasos agigantados que favorezcan el desarrollo institucional en su objetivo principal que es desarrollar y ofrecer a la colectividad una educación de calidad.

Nacionales:

Bedoya (2003). Tesis sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; cuyo título es: La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. Llega a las siguientes conclusiones:

- La gestión de recursos humanos en esta era de globalización y competitividad, las personas dejan de ser simples trabajadores de la organización para ser considerados como seres talentosos dotados de habilidades, destrezas, personalidad individualizada, aspiraciones y objetivos diferenciados.
- La gestión de los recursos humanos está sufriendo un cambio radical, ya que se considera en estos tiempos un aspecto principal y esencial para el logro de ventajas competitivas en toda organización.

Lillo, Ramón y Sevilla (2007), en su tesis titulada: El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico, concluye que:

- Consideramos pues, el capital humano turístico y fundamentalmente la educación como uno de los factores clave en la obtención de ventajas competitivas sostenibles para el sector.
- La importancia estratégica de este recurso, el capital humano como capacidad distintiva, nos conduce a plantearnos la necesidad de diseñar políticas de educación y formación de calidad en turismo. Como señala Grant (1991) es importante determinar no sólo qué recurso, en este caso qué capital humano no se posee, sino también el modo de mejorar el que tenemos para diseñar estrategias de futuro y en ello juega sin duda un papel muy relevante la educación y formación del capital humano turístico.

Locales

Godoy (2016) en su tesis titulada “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en Foncodes, Huánuco-2016, investigó a los trabajadores de Foncodes de la ciudad de Huánuco utilizando dos cuestionarios. El autor llega a las siguientes conclusiones:

- La relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en FONCODES, Huánuco-2016, es muy muy alta y positiva, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.955. Del mismo modo en promedio la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral en dicha entidad tienen una valoración de regular con 60 y 55 puntos respectivamente de un total de 100.
- La relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en Foncodes, Huánuco-2016, es muy muy alta y positiva, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.955.
- La relación entre la capacitación de personal y el desempeño laboral en Foncodes, Huánuco, es alta y positiva, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.963.
- La relación entre la evaluación de personal y el desempeño laboral en Foncodes, Huánuco-2016, es muy alta y positiva, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.964.

1.2. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión del capital humano

Todas las organizaciones en estos tiempos competitivos tienen la necesidad de contar con colaboradores que demuestren y ejecuten trabajos eficientes, capaces de lograr objetivos y resultados acorde con los objetivos propuestos. En este contexto las organizaciones también deben crear condiciones necesarias y suficientes para fortalecer el activo humano generando un ambiente adecuado y propicio para innovar

proponiendo el aprendizaje continuo, con la planificación de estrategias para el desarrollo de competencias laborales que deben ser el producto de las experiencias, compromiso y la actitud de los responsables.

La gestión del capital humano ha sido conceptualizada desde sus inicios desde un punto de vista académico como un conjunto envolvente diversas teorías y políticas interrelacionadas de acuerdo a una filosofía subyacente Guest (1999). Sin embargo, Armstrong (1999), desde un punto de vista menos teórico, más pragmático, considera la gestión de los recursos humanos, como una aproximación estratégica para poder adquirir, desarrollar, dirigir, motivar y conseguir que el recurso humano compuesto por todos los miembros de una organización es clave para su desarrollo.

Otros enfoques diferencian la gestión del capital humano de la administración de personal tradicional. En este aspecto Storey (2007), la define con una conceptualización distinta a la gestión de los recursos humanos para alcanzar ventajas competitivas a través de procedimientos estratégicos de sus miembros comprometidos. Desde este enfoque el mismo autor diferencia entre la administración de personal y la gestión del capital humano, donde la primera es impositiva en el cumplimiento de las normas, reglas y los procedimientos de la organización, y la segunda valora la lealtad y el compromiso de los trabajadores.

Muchas son las definiciones que se plantean en relación con este concepto con mayor o menor amplitud en su acepción. Así, generalmente el capital humano se identifica con la educación formal, aunque también se introducen en ocasiones aspectos relacionados con la educación no reglada, la experiencia laboral e incluso con las condiciones de salud de los individuos.

El término capital humano designa la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación. Incluye la capacidad y el talento innatos, así como la educación y las cualificaciones adquiridas, y suele estar fuertemente condicionado por el entorno familiar.

Así, en este concepto podemos diferenciar el capital humano innato y el capital humano adquirido, el primero estaría formado por las aptitudes físicas e intelectuales de los individuos y el segundo por la educación formal e informal.

Laroche (1999) plantean que la educación informal se adquiere a través de variedad de aspectos como son contactos personales, organizaciones sociales, experiencia laboral (aprender haciendo) y el propio autoaprendizaje.

Asimismo, De la Fuente (2004) distinguen tres componentes del capital humano: competencias generales, relacionadas con el alfabetismo lingüístico y cuantitativo y, más generalmente, con la habilidad para procesar información y utilizarla en la resolución de problemas y en el aprendizaje. Competencias específicas que son aquellas relacionadas con la operación de tecnologías o procesos productivos determinados. Y el conocimiento técnico y científico que implica el dominio de distintos cuerpos de conocimiento organizado y de técnicas analíticas relevantes para la producción o para el avance del conocimiento tecnológico.

Así, como señala este autor existen buenas razones para pensar que el capital humano es un determinante importante de la productividad, tanto en el ámbito individual como agregado. Máxime en un contexto cambiante y de continua incorporación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación a los procesos productivos y a los servicios.

La gestión de los recursos humanos y la gestión de capital humano, están muy relacionados. Ambos, aunque uno con más énfasis que el otro, tributan al desarrollo de la parte intrínseca del individuo; conocimiento, inteligencia, aptitudes, habilidades, personalidad, talento y motivación. El concepto de capital humano fue introducido por Becker, economista norteamericano. En los estudios que realizó no sólo introdujo este concepto, sino que también expuso su importancia para las organizaciones.

La gestión del capital humano se orienta esencialmente al desarrollo del valor intangible de los recursos humanos, mientras la gestión de recursos humanos dirige uno de sus subsistemas. Dentro de este subsistema, se ubica la creación y desarrollo de las capacidades de los recursos humanos.

Dimensiones del capital humano

Para la presente investigación consideramos las siguientes dimensiones:

- **Capacidad.** Que es un conjunto de cualidades o propiedades de la personalidad, adquiridas, organizadas y desarrolladas por la persona en el curso de sus propias acciones a de la educación que constituye un importante factor de regulación de su conducta que le proporcionan idoneidad para dedicarse con eficacia y eficiencia a una determinada actividad. Las capacidades se estructuran, organizan y desarrollan en base al conocimiento lo que representa como el contexto intelectual dentro del cual interactúa una persona, así también interviene la habilidad como la familiaridad con los medios y métodos para realizar una determinada tarea. Abarca desde las habilidades físicas hasta un aprendizaje especializado. Y, finalmente interviene el talento como la facultad innata para realizar una tarea específica, sinónimo de aptitud.
- **Comportamiento.** Es la forma de manifestar la conducta de los valores éticos, creencias y relaciones ante el mundo; el comportamiento combina respuestas inherentes adquiridas con situaciones y estímulos situacionales. El comportamiento está asociado directamente con la práctica y desarrollo de los valores personales, sociales, cívicos y religiosos
- **Potencial innovador.** Está ligada directamente a la creatividad, característica que implica proponer soluciones nuevas e innovadoras a los problemas emergentes en el proceso de la

gestión de toda organización. Implica la aplicación consciente de los recursos mentales y físicos a un fin concreto.

1.3.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción de los clientes o de los usuarios es uno de los aspectos fundamentales de los intercambios entre empresas y mercado, y desde los inicios del marketing la satisfacción ha sido considerada como el factor decisivo del éxito empresarial (Gil, Sánchez, Berenguer, & González-Gallarza, 2005). Es conocido por todos nosotros que la satisfacción del cliente y la captura de los consumidores direccionan de manera eficiente la productividad y el aumento del volumen de las ganancias, word-of-mouth positivo, y menores costos del marketing (Reichheld, 1996; Heskett, Sasser, & Schlesinger, 1997).

Kotler (2003) considera a la satisfacción del cliente como un nivel de estado de ánimo de la persona como resultado de comparar el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas y que le da una sensación de placer o descontento de dicha comparación, donde si los resultados son inferiores a sus expectativas, entonces existe la sensación de insatisfacción y en cambio si los resultados están a la altura de sus expectativas, entonces el cliente queda satisfecho; en cambio si los resultados superan o están por encima de sus expectativas, el cliente o el usuario queda muy satisfecho, encanado o complacido.

Cronin y Tailor (1994) tratan sobre todo de la percepción valorativa de la calidad y que éstas requieren de una evaluación permanente de todos sus componentes incluyendo el análisis de las expectativas. Estudios recientes indican que la importancia que tiene la calidad de servicio en la vigencia y permanencia de las organizaciones.

Como se mencionó antes, también existen autores y tratadistas que califican a la satisfacción en base al resultado, considerándolo como una

respuesta de carácter psicológico asociadas a las compras (Westbrook & Reilly, 1983).

Cuando se trata de los factores que tienen que ver con la satisfacción de un cliente Zeithaml (2009) en su libro, afirma que la satisfacción del cliente está influenciada por la calidad del producto o servicio, además tienen que ver factores intrínsecos como el estado de ánimo o emocional del cliente o del usuario y también obedece a factores situacionales como la opinión de personas de su entorno que directamente son los familiares

Oliver (2009) opina que la satisfacción se considera como una respuesta de satisfacción del cliente o del usuario, donde dicha variable ha sufrido cambios a través del tiempo según la percepción de las personas y al comportamiento de las organizaciones.

En la actualidad todas las organizaciones se preocupan en buscar la satisfacción del cliente o del usuario como una estrategia de buen negocio que conlleva al éxito empresarial, lo que se considera que si el cliente está insatisfecho es probable que no haya negocio ese día peligrando la vigencia de la empresa. Lo que se evidencia que la satisfacción del cliente es un indicador fundamental en toda organización por lo que todas las instituciones públicas o privadas deben centrar su atención en dicho constructo.

Según Kotler y Armstrong (2003) definen que la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

- **Rendimiento Percibido.** Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del paciente, no de la institución.
 - Se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio.
 - Está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad.
 - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente.
 - Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.
 - Dada su complejidad el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente.
- **Las expectativas.** Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
 - Experiencia de compras anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
 - Promesas que ofrecen los competidores.

Por tal razón, tratar sobre este tema es muy importante ya que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos son los resultados de un aumento en las expectativas del cliente, situación que atribuye a las actividades de mercadotecnia en especial de la publicidad y ventas personales.

En todo caso es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
 - Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
 - Si coinciden con lo que el paciente promedio espera, para animarse a comprar.
- **Los niveles de satisfacción.** Entre los niveles de satisfacción se encuentran los 3 niveles de satisfacción que por lo menos uno de ellos puede experimentar los usuarios:

- **Insatisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

- **Satisfacción**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

- **Complacencia**

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del usuario, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud) por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

Por lo tanto; la satisfacción del cliente o usuario se puede reducir en la siguiente ecuación:

Nivel de satisfacción = Rendimiento percibido - expectativas

Dimensiones de la satisfacción del usuario

En la presente investigación por los objetivos planteados consideramos las siguientes dimensiones:

- **Satisfacción con las citas de atención.** Se refiere a la petición de las citas para la atención a los usuarios o pacientes que se mantiene en un malestar, puesto que las llamadas para las citas no funcionan puesto que no contestan, las colas para las citas son interminables, los pacientes muchas veces por cansancio tienen que hacerse atender en consultorios o clínicas particulares cuyo costo no es controlado y es alto para un empleado público o de la empresa privada cuyos sueldos generalmente no pasan de los 1200 soles y en otros casos se resignan a vivir con su mal y esperar únicamente el deceso.
- **Satisfacción con la calidad de medicinas recibidas.** Para nadie es ajeno que las medicinas que proporciona EsSalud, son medicamentos genéricos no recubiertos que te alivian un mal y te generan otras enfermedades sobre todo del aparato digestivo incluido males del hígado, y lo que es más pecaminoso es que muchas veces lo que recetan los médicos no tienen en stock y existe una suerte de espera o en todo caso se tiene que comprar en forma particular.
- **Satisfacción con las referencias.** Se refiere a las atenciones en otros centros de salud análogos que según la enfermedad derivan a los pacientes a dichos centros que por tener un nivel más alto

atienden enfermedades de mayor riesgo en este caso para Huánuco, en primera instancia está el Seguro Social de Salud de la ciudad de Huancayo, y si el mal es mucho más grave se deriva a la ciudad de Lima. Estas referencias indudablemente se da por la gravedad de la enfermedad, sin embargo para realizar dicho proceso existe una demora excesiva y los funcionarios y autoridades del Seguro Social de Salud no hacen nada para aliviar este problema y así cumplir el mandato de la Carta Magna de preservar la vida y salud de todo peruano

- **Satisfacción con los equipos y materiales reactivos de diagnóstico.** Existen falencias de equipos y materiales reactivos de diagnóstico permanentemente, ocasionando decesos de los pacientes prematuros, puesto que no se detecta a tiempo las enfermedades, sobre todo las digestivas que son la gastritis, úlceras, y los males oncológicos generalizados. Este hecho también es el resultado de una mala gestión de toda la organización y sobre todo del capital humano.

1.3. Formulación del problema

Problema general:

¿Cómo se relaciona la gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018?

¿Cómo se relaciona el comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018?

¿Cómo se relaciona el potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018?

1.4. Justificación del estudio

La presente investigación tiene justificación teórica porque incorpora teorías actualizadas de la gestión del capital humano y de la satisfacción de los usuarios que van a permitir conocer cómo están dichas variables investigadas.

Metodológicamente se justifica porque servirá como trabajos previos o antecedentes en otras investigaciones con otras muestras, espacio y tiempo y también los instrumentos elaborados podrá ser utilizados en otras investigaciones donde se investiguen las variables descritas para ello deben adaptarlas y contextualizarlas.

También tiene una utilidad práctica, puesto que conociendo la relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios permitirá realizar las recomendaciones para la mejora de estas variables y de las dimensiones que tienen menor valoración.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general:

La gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Hipótesis específicas

La capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

El comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

El potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

1.6. Objetivos:

General:

Establecer cómo se relaciona la gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

Específicos:

Determinar se relaciona la capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.

Determinar cómo se relaciona el comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.

Determinar cómo se relaciona el potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.

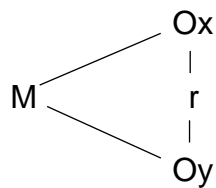
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El tipo de estudio por la finalidad y objetivo que se plantea, la presente investigación es no experimental en su variante correlacional, pues según Hernández y otros (2014), en este tipo de investigación no existe manipulación de variables y tiene como finalidad conocer el grado de asociación o la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular.

El nivel de investigación acorde con el tipo de investigación también es correlacional.

El diseño es no experimental en su variante correlacional-transversal porque describirá las relaciones entre dos o más variables en un solo momento. El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Gestión del capital humano

Oy = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión del capital humano

Variable 2: Satisfacción del usuario

Operacionalización de las variables:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Gestión del capital humano	El término capital humano designa la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación. Incluye la capacidad y el talento innatos, así como la educación y las cualificaciones adquiridas, y suele estar fuertemente condicionado por el entorno familiar. Laroche et al. (1999)	Es la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación, el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 12 ítems, 4 ítems para cada una de las dimensiones.	Capacidad	-Conocimiento -Habilidades -Talentos	Ordinal
			Comportamiento	-Práctica de valores -Desarrollo de valores -Compromiso -Identidad	
			Potencial innovador	-Creatividad -Liderazgo -Solución de problemas	
Variable 2: Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se considera como un nivel de estado de ánimo de la persona como resultado de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas y que le da una	Es el estado de ánimo de la persona como resultado de comparar las percepciones del servicio o producto con sus expectativas y que le da una	Satisfacción con las citas de atención	-Citas oportunas -Atención pertinente	Ordinal
			Satisfacción con las medicinas		

	expectativas y que le da una sensación de placer o descontento de dicha comparación, donde si los resultados son inferiores a sus expectativas, entonces existe la sensación de insatisfacción. Kotler (2003)	sensación de placer o descontento de dicha comparación, el mismo que será medido mediante un cuestionario conformado por 16 ítems, 4 ítems para cada uno de ellos.		<ul style="list-style-type: none"> -Stock de medicinas -Medicinas eficientes -Tiempo de recepción 	
			Satisfacción con los equipos y materiales reactivos de diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> -Existencia de equipos instrumentales -Existencia de materiales reactivos -Laboratorios equipados 	
			Satisfacción con las referencias	<ul style="list-style-type: none"> -Referencias oportunas -Referencias pertinentes 	

2.3. Población y muestra

Población

Según Hernández (2014) sostiene: “población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Para el enfoque cuantitativo, las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

En la presente investigación la población estuvo constituida por todos los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud de la ciudad de Huánuco, que suman aproximadamente 180 000.

Muestra

La muestra es no probabilística de sujetos voluntarios en su modalidad casual u ocasional, es decir, durante una semana se aplicará el instrumento de toma de datos a los usuarios que ocasionalmente realicen algún trámite y que voluntariamente quieran participar en la investigación. Estimamos que los sujetos de la muestra serán alrededor de 126 usuarios.

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

Técnicas:

Las técnicas son procedimientos sistematizados. La técnica debe ser seleccionada teniendo en cuenta lo que se investiga, porqué, para qué y cómo se investiga. Las técnicas pueden ser: La observación, la entrevista, el análisis de documentos, escalas para medir actitudes, la experimentación y la encuesta.

En la presente investigación se utilizó la encuesta

Instrumentos

Los instrumentos son medios auxiliares para recoger y registrar los datos obtenidos a través de las técnicas.

En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos:

- Un cuestionario para medir la gestión del capital humano conformado por 12 preguntas.
- Un cuestionario para medir satisfacción del usuario conformado por 16 ítems.
- **Validez.** La validez se realizó por juicio de expertos para ello se presentará una carpeta conformada por la petición respectiva para validación, la matriz de validación, los instrumentos de toma de datos y la matriz de consistencia.

Confiabilidad. Se realizará empleando el estadígrafo Alfa de Cronbach y para que sea confiable el instrumento dicho estadígrafo debe ser mayor o igual a 0.50 ($\alpha \geq 0.5$). Para ello se aplicó los instrumentos de toma de datos a una muestra piloto conformado por los usuarios que no pertenezcan a la muestra real de nuestra investigación. Los resultados de la confiabilidad se tienen en los siguientes cuadros:

Para el instrumento que midió la gestión del capital humano

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	11	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	12

Como el valor de Alfa de Cronbach es igual a 0.715, el instrumento es confiable.

Para el instrumento que midió el desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válidos	11	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	11	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	16

Como el valor de Alfa de Cronbach es igual a 0.737, el instrumento es confiable.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó la estadística descriptiva, considerando los indicadores y dimensiones para cada variable. Se determinarán las medidas de tendencia central y las medidas de dispersión, así como se realizará la prueba de hipótesis

empleando el estadígrafo como es coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Para la discusión estableceremos comparaciones con los resultados obtenidos y resultados de investigaciones anteriores, así como con la opinión de expertos.

2.5. Aspectos éticos

En la presente investigación se respetará la confidencialidad de los sujetos de la muestra, los datos asignados serán reales y no falseados, del mismo modo las citas y referencias serán redactadas de acuerdo a las normas APA (v. 6.0)

III. RESULTADOS

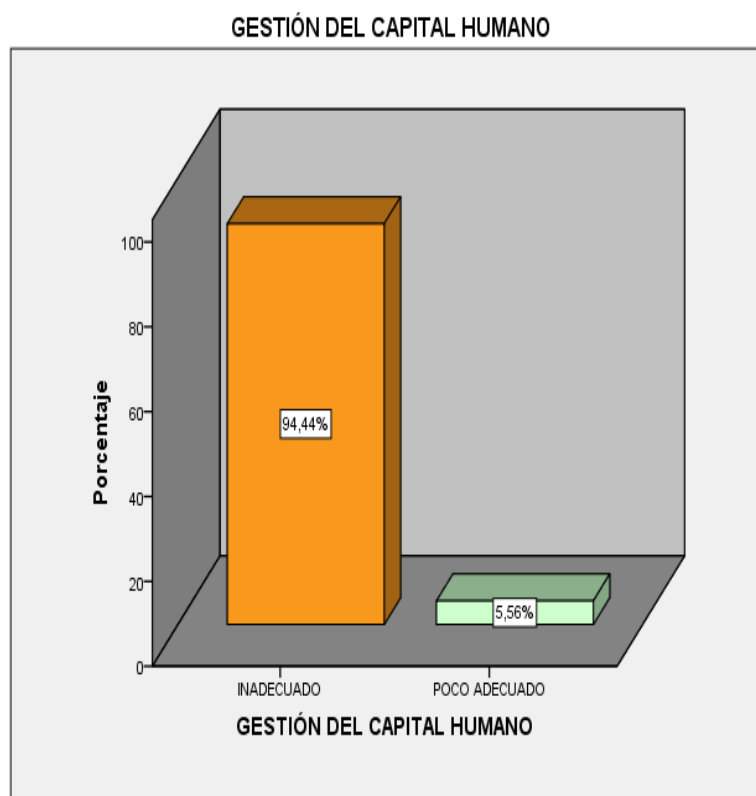
3.1. Presentación, descripción e interpretación de los resultados

Tabla 1. Gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	119	94,4
Poco adecuado	7	5,6
Adecuado	0	0,0
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Gráfico 1. Gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 94.44 % de los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, opinan que la gestión del capital humano de dicha institución es inadecuada y solo un porcentaje ínfimo del 5.56%, opina que es poco adecuado y ningún usuario encuestado opina que dicha gestión es adecuada. Lo que se evidencia que existe una diferencia porcentual abismal entre los que opinan que una gestión inadecuada y poco adecuada, este resultado se debe porque las dimensiones como la capacidad de gestión, el comportamiento y sobre todo el potencial innovador no se gestionan adecuadamente y tiene una serie de falencias y debilidades como es el centralismo que hace que hasta el momento no se tenga siquiera un terreno para construir un nuevo hospital que como todos conocemos el actual ya colapsó y no cubre la atención de ni siquiera el diez por ciento de los asegurados y las autoridades hacen poco o nada porque esto cambie; no saben sustentar la necesidad y el incremento de asegurados y la demanda de una buena infraestructura, equipamiento de tecnología avanzada, personal calificado, etc.

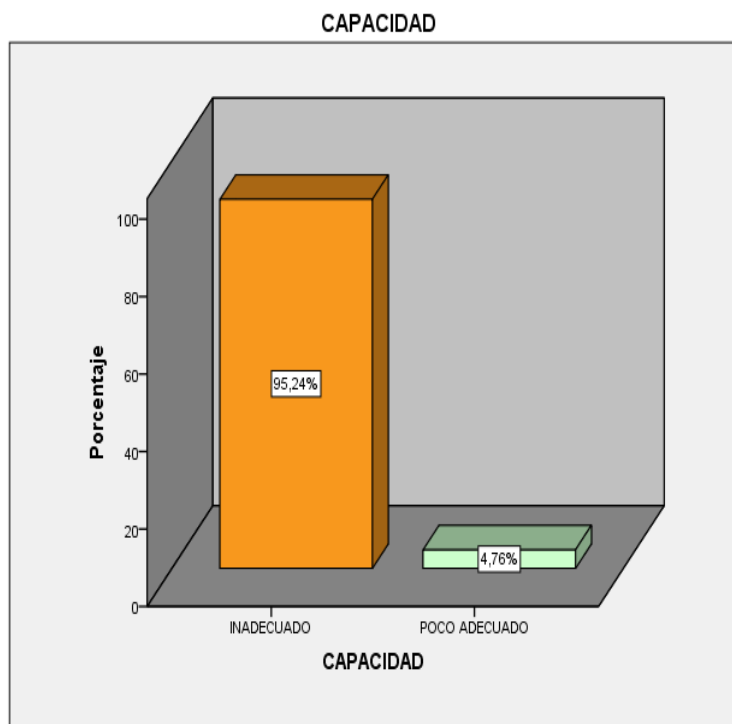
Tabla 2. Capacidad de gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	120	95,2
Poco adecuado	6	4,8
Adecuado	0	0,0
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: El autor

Gráfico 2. Capacidad de gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 95.24 % de los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, opinan que la capacidad de gestión del capital humano de dicha institución es inadecuada y solo un porcentaje ínfimo del 4.76%, opina que es poco adecuado y ningún usuario encuestado opina que la capacidad es adecuada. Lo que se evidencia que la diferencia entre los que opinan que existe una capacidad inadecuada y poco adecuada es abismal, este resultado se debe porque en muchos casos los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, no tienen el conocimiento suficiente ni son muy bien capacitados para cumplir sus funciones, puesto que los cargos más altos iniciando de la gerencia general son cargo de confianza de los gobiernos nacionales de turno y muchas veces no son los más indicados y el otro tema es que existe

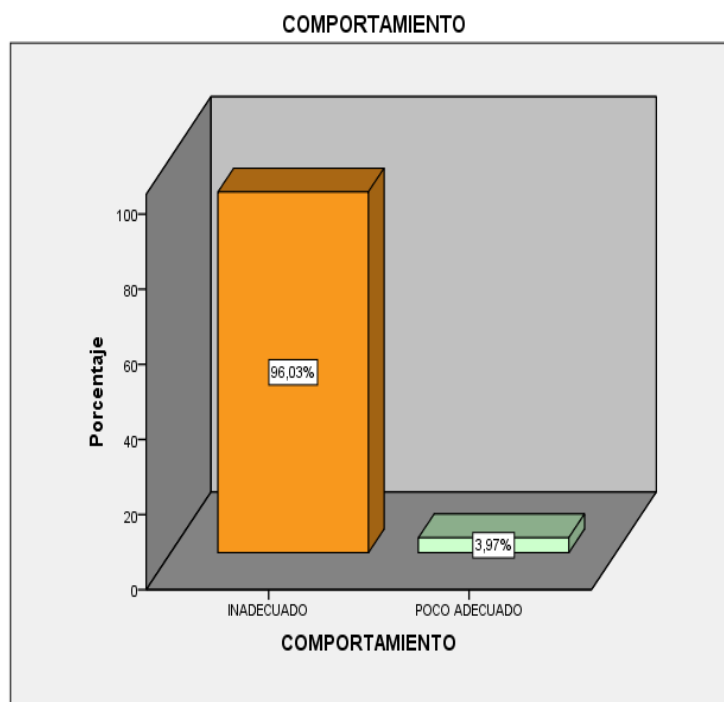
mucha rotación de dichos cargos jerárquicos , que hace que no se cumpla con el plan de trabajo, del mismo modo los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, no tienen las habilidades necesarias para su cumplir sus funciones ni metas, ni el talento necesario para satisfacer el requerimiento de los usuarios y muchos de ellos no tienen una capacitación continua y constante en las últimas innovaciones de una gestión de calidad.

Tabla 3. Comportamiento de la *gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	121	96,0
Poco adecuado	5	4,0
Adecuado	0	0,0
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Gráfico 3. Comportamiento de la *gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018*



Descripción e interpretación:

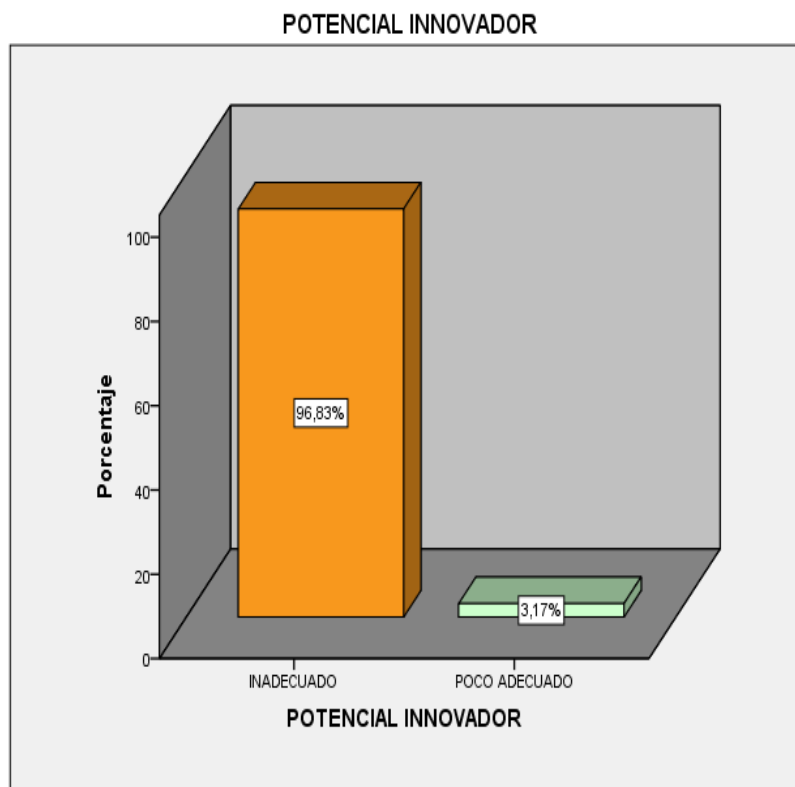
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 96.03 % de los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, opinan que el comportamiento laboral de los funcionarios y trabajadores de dicha institución es inadecuada y solo un porcentaje ínfimo del 3.97%%, opina que es poco adecuado y ningún usuario encuestado opina que dicha dimensión es adecuada. Lo que se evidencia que la diferencia entre los que opinan existe un comportamiento inadecuada y poco adecuada es abismal, este resultado se debe porque los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, no son corteses y amables en su trato, donde la practican valores personales y sociales no son muy adecuados, existe poca identificación con los usuarios, no son empáticos, así como también son indiferentes y no tienen vocación de servicio; es decir les falta compromiso e identidad institucional y mucho más con los usuarios, razón de ser de dicha organización.

Tabla 4. *Potencial innovador de la gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	0	0,0
Poco adecuado	122	96,8
Adecuado	4	3,2
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Gráfico 4. Potencial innovador de la gestión del capital humano del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 96.83 % de los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, opinan que el potencial innovador de la gestión del capital humano de dicha institución es inadecuado y solo un porcentaje ínfimo del 3.17%, opina que es poco adecuado y ningún usuario encuestado opina que dicho potencial es adecuado. Lo que se evidencia que la diferencia entre los que opinan que existe un potencial inadecuado y poco adecuado es abismal, este resultado se debe porque los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, no evidencian creatividad en su profesión, no son innovadores en sus políticas institucionales, no tienen iniciativa, carecen de liderazgo; sobre todo el transformacional ni en la institución ni en el grupo social, así como sus conocimientos son de sus

estudios realizados con anterioridad, es decir, la innovación para un desarrollo sostenido de la institución y su proyección de acuerdo al crecimiento poblacional no existe, porque más es el miedo a avanzar y la mediocridad en todas sus dimensiones.

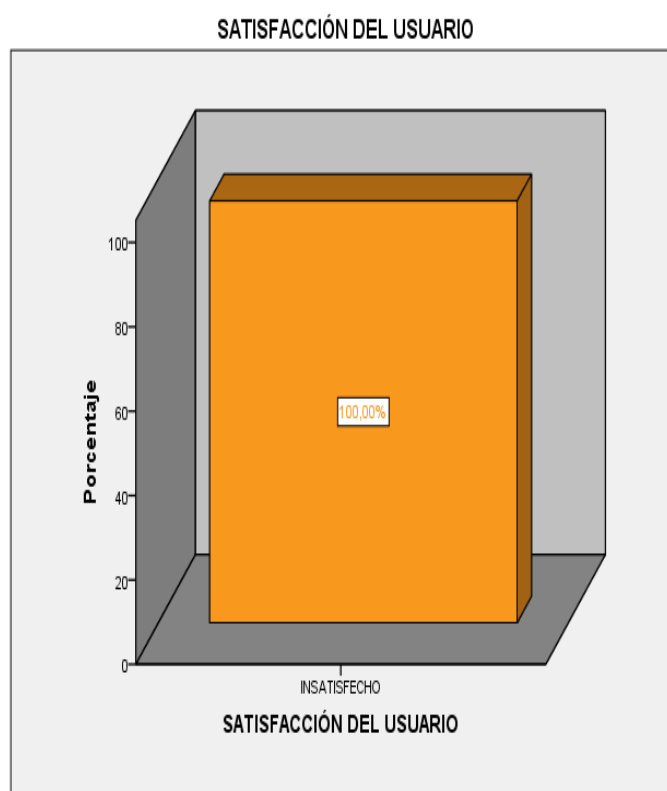
Tabla 5. Satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	126	100,0
Poco satisfecho	0	0,0
Satisfecho	0	0,0
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: El autor

Gráfico 5. Satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 100 % de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con el servicio que reciben del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, opinión alarmante y debe llamar la atención a los funcionarios regionales y nacionales, puesto que es un decir día a día de los usuarios que se escucha en los pasillos, en los módulos de atención, en los vehículos motorizados de transporte público y en general en todos los espacios del mal servicio que esta institución prestadora de los servicios de salud brinda a sus usuarios y esta opinión generalizada se debe primeramente a una gestión no adecuada, al hacinamiento de los usuarios y de los trabajadores, a las pésimas condiciones de la infraestructura instalada, a la falta de vocación del personal asistencial y administrativo , a la indiferencia de los galenos ante el dolor del paciente, a la falta de equipos , camillas, consultorios; al desabastecimiento y mala calidad de la medicinas, reactivos de laboratorio e insumos de radiología; a las esperas de las citas de atención y sobre todo de las referencias, que muchas veces a los pacientes se le agrava la patología o dejan de existir esperando un turno para ser derivados a otro centro de salud de mayor nivel, muchas veces el usuario tiene que soportar la enfermedad y a eso se suma el mal trato y desinterés del personal falto de vocación de servicio y principalmente a la falta de proyección para la construcción de un hospital que tenga la capacidad instalada de atender con eficiencia y eficacia.

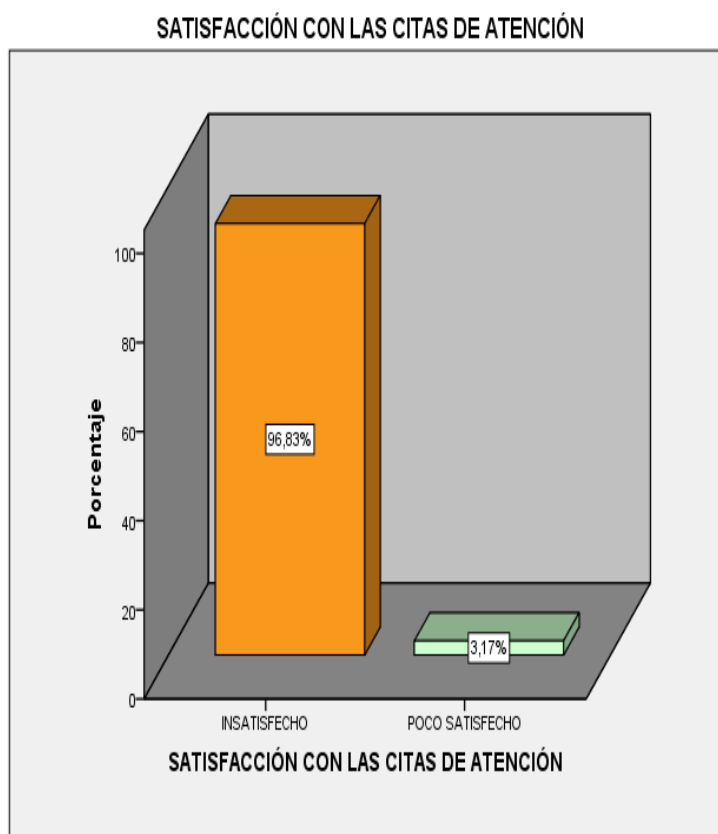
Tabla 6. Satisfacción del usuario con las citas de atención del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	122	96,8
Poco satisfecho	4	3,2
Satisfecho	0	0,0
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: El autor

Gráfico 6. Satisfacción del usuario con las citas de atención del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018



Descripción e interpretación:

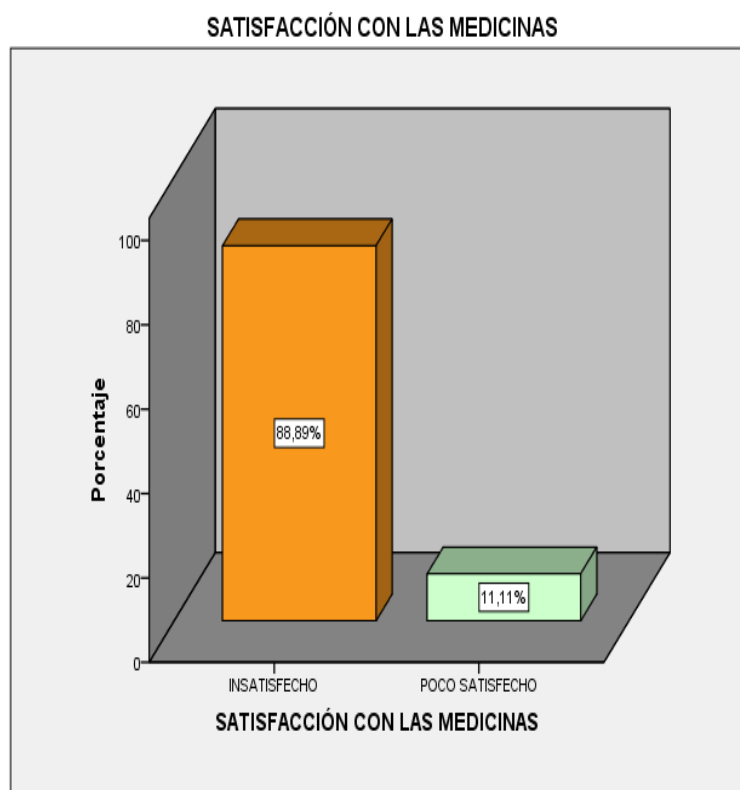
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 96.83% de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con las citas de atención que reciben del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, y un porcentaje minoritario que es el 3.17% están poco satisfechos, pero no existe una satisfacción plena de un solo asegurado, lo que se evidencia que casi el cien por ciento de los asegurados están insatisfechos con las citas de atención, puesto que sus intervalos de frecuencias son de meses, no existe en la generalidad de casos citas online o por vía telefónica que muchas veces se jactan los funcionarios que es por ese medio sacar citas más rápidas, sin embargo después de n intentos nos contestan y te dicen que no hay cupo y que se debe esperar 20 o 30 días más, y también se evidencia que hay mal trato hacia el usuario por parte del personal que genera las citas, siendo éstos empleados no directos de Essalud, es decir que este personal que proporciona las citas médicas pertenecen a una empresa de terceros, así como también es mucha la demanda de asegurados para pocos médicos con especialidad, que muchas veces solo hacen un turno.

Tabla 7. Satisfacción del usuario con las medicinas del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	112	88,9
Poco satisfecho	14	11,1
Satisfecho	0	0,0
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Gráfico 7. Satisfacción del usuario con las medicinas del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 88.89 % de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con el servicio de medicinas que reciben del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018 y solo el 11.11%, más o menos la décima parte, es decir, de cada diez usuarios, solo uno opina que este servicio es poco adecuado, pero ninguno afirma que es adecuado, este hecho se debe principalmente porque en muchos casos las medicinas no están disponibles al momento de solicitar por orden de su atención de salud, ello se debe principalmente a la ineficiencia del área de abastecimiento que no los adquiere en el momento justo y oportuno; dichas medicinas son de mala calidad y cuando hay carencia; el usuario tiene que adquirirlas en forma particular lo que va contra su economía porque hay que considerar los que acuden al Seguro Social

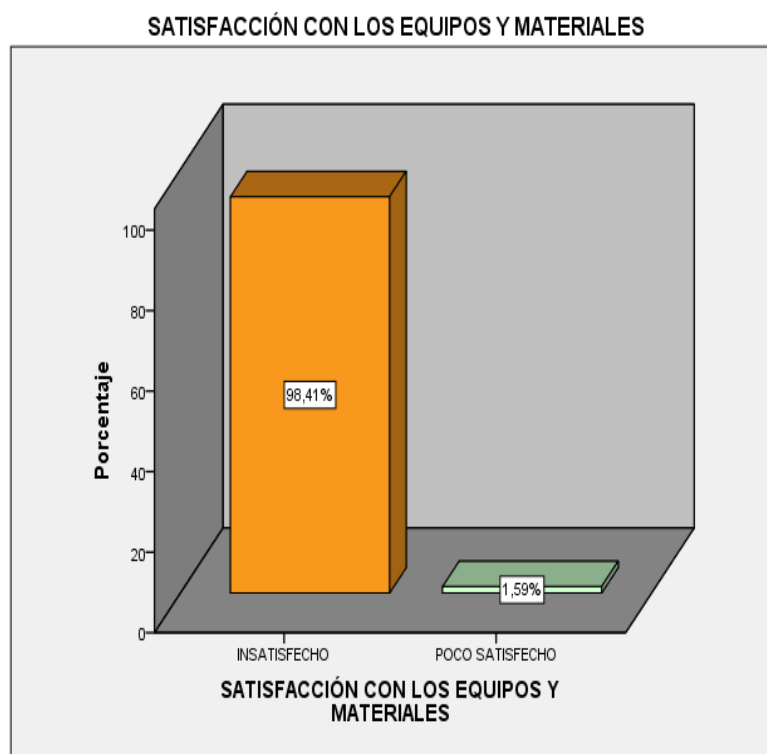
en su mayoría son personas de condiciones económicas ínfimas que en muchos casos ganan solo un sueldo mínimo.

Tabla 8. Satisfacción del usuario con los equipos y materiales reactivos de diagnóstico del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	124	98,4
Poco satisfecho	2	1,6
Satisfecho	0	0,0
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Gráfico 8. Satisfacción del usuario con los equipos y materiales reactivos de diagnóstico del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018



Descripción e interpretación:

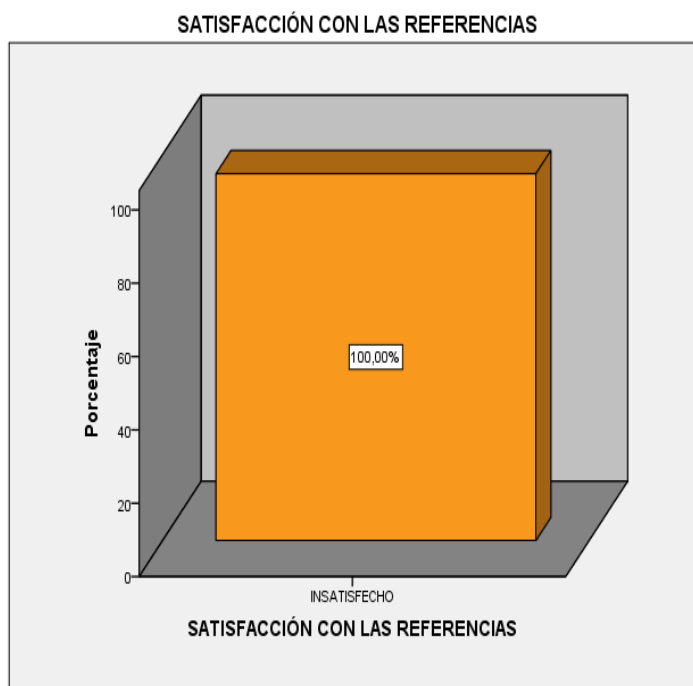
En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 98.41 % de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con el servicio que reciben de los equipos y materiales reactivos de diagnóstico del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, y solo un porcentaje ínfimo del 1.59% se encuentra apoco satisfecho, resultado que también llama la atención y debe hacer reflexionar a los responsables del abastecimiento de los equipos , materiales y reactivos, puesto lo que se cuenta con equipamiento obsoleto, falta de reactivos y falta de capital humano quien pueda manipular; no cubre la atención de los asegurados que lo necesitan, es decir la institución no cuenta los instrumentos ni materiales reactivos de diagnóstico suficientes para ser atender a los usuarios y muchas veces los pacientes tienen que recurrir a consultorios y laboratorios particulares que paradójicamente los propietarios son trabajadores de la misma institución, hecho que se debe corregir, porque la salud es un servicio y no un lucro direccionado a favorecer a los profesionales de la salud a costa de la enfermedad de los usuarios que abonan mensualmente para que reciban un servicio de calidad.

Tabla 9. Satisfacción del usuario con las referencias del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	126	100,0
Poco satisfecho	0	0,0
Satisfecho	0	0,0
Total	126	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: El autor

Gráfico 9. Satisfacción del usuario con las referencias del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018



Descripción e interpretación:

En la tabla y gráfico adjunto, se observa que el 100 % de los usuarios encuestados se encuentran insatisfechos con el servicio de referencias que reciben del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, opinión alarmante y debe llamar la atención a los funcionarios regionales y nacionales porque las referencias que se da en el Seguro Social de Salud EsSalud, no son oportunas, existe mucha demora y es una suerte de lotería o de influencias de tener este servicio, sin embargo se observa que existen preferencias familiares y amicales donde las referencias se les otorga inmediatamente, este hechos debe corregir porque atenta contra la integridad y la salud del asegurado, resaltado que la institución de referencia de mayor nivel; muchas veces se niega a atender al paciente porque “aquí se cuenta con el médico de la especialidad” , muchos de los casos es así , pero nuestra

realidad es que el médico que labora en Huánuco no tiene la capacidad resolutoria o es falta de experiencia.

3.2. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis de acuerdo a las variables que son categóricas, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho de Spearman, así mismo el procesamiento de datos se realizó utilizando el Programa SPSS, versión 23.0

Contrastación de la hipótesis general:

Ho: La gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, no se relacionan significativamente.

Hi: La gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente.

Correlaciones

	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Coeficiente de Spearman	1,000	,447**
Sig. (bilateral)	.	,000
N	126	126

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.447, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación, es decir, La gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente.

Contrastación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Ho: La capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, no se relaciona significativamente.

Hi: La capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Correlaciones

		CAPACIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,337**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	126	126

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.337, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.

Hipótesis específica 2

Ho: El comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, no se relacionan significativamente.

Hi: El comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente.

Correlaciones

		COMPORTAMIENTO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,223*
n	Sig. (bilateral)	.	,012
	N	126	126

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.223, y el p-valor igual a 0.012 es menor que el error estimado (0,05), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, el comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente.

Hipótesis específica 3

Ho: El potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, no se relacionan significativamente

Hi: El potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente

Correlaciones

		POTENCIAL INNOVADOR	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,349**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	126	126

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.349, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, el potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación indican que la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.447, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación. Así mismo casi la totalidad de los usuarios opinan que dicha gestión es inadecuada y la totalidad de ellos están insatisfechos con el servicio que reciben sobre todo con las referencias y los equipos y materiales reactivos de diagnóstico. Esta problemática de la salud en el país y sobre todo en la región Huánuco viene de tiempos atrás y los responsables de velar por la integridad de los asegurados poco o nada hacen al respecto como lo revelan los resultados de la presente investigación. Estos resultados y conclusiones de la presente investigación se relacionan con estudios anteriores o previos en algunos casos coincidentes plenamente y otros con coincidencias relativas como es el caso de: Danvila del Valle (2004). En su tesis concluye que opina que los recursos más valiosos son los que se genera internamente en la misma organización y es un proceso que se refiere a desarrollar y fortalecer las competencias de los colaboradores y que tienen que ver con el desarrollo y la aplicación de una buena gestión del capital humano. Esta conclusión se relaciona con los resultados de la presente investigación, ya que según los usuarios encuestados el Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco, la gestión del talento humano es inadecuado que repercute directamente en la satisfacción de los clientes.

Martín (2011), en su tesis sobre gestión de los recursos humanos afirma que las organizaciones tienen un abanico de opciones para retener a sus mejores colaboradores y funcionarios, hecho que no se observa en la institución investigada donde los altos cargos estratégicos son designados por situaciones políticas, sin importar la meritocracia y las

competencias para ocupar dichos cargos y son rotativos al antojo de los gobiernos de turno, es por ello que no existe proyectos de envergadura para dar un servicio de salud de calidad y otro factor es que existe mucho centralismo en las referencias que se da a los asegurados. García (2013) en su análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su relación con el desempeño laboral concluye en una institución de salud indica que no existen normas, directivas ni parámetros para la selección del personal, hecho que coincide con la presente investigación que si bien es cierto existe una estructura organizativa, ésta es ajena a la realidad por el centralismo mencionado y no existe ni creatividad ni innovación por parte de los funcionarios. Godoy (2016) en su tesis sobre gestión del recurso humano y desempeño laboral concluye que existe una relación alta y positiva entre estas variables. Como se puede apreciar la gestión ya sea de los recursos, talento o capital humano es una variable clave en el desarrollo de toda organización y que tiene que ver con el desempeño laboral y éste con la satisfacción del usuario.

V. CONCLUSIONES

- Se concluye que la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.447, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01). Así mismo casi la totalidad de los usuarios opinan que dicha gestión es inadecuada y la totalidad de ellos están insatisfechos con el servicio que reciben sobre todo con las referencias y los equipos y materiales reactivos de diagnóstico
- Se concluye que la capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.337, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01).
- Se concluye que el comportamiento de la gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.223, y el p-valor igual a 0.012 es menor que el error estimado (0,05).
- Se concluye que el potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relacionan significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.349, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01).

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los funcionarios y directivos del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco, mejorar la gestión del capital humano, puesto que casi la totalidad de los usuarios manifiestan que es inadecuada, para ello es necesario dentro de las limitaciones que tengan, trabajar con honestidad, con un buen comportamiento y sin ningún tipo de preferencias, sino que el comportamiento debe ser con justicia y equidad y dentro de las normas legales vigentes.
- Acorde con la primera recomendación, si la gestión es adecuada, es lógico suponer que la satisfacción del usuario también será total, sin embargo en la presente investigación todos los usuarios encuestados están insatisfechos, para ello es necesario brindar mejorar todas las dimensiones de la satisfacción de este centro de salud con charlas, talleres, jornadas de convivencia laboral y pasantías para mejorar el desempeño laboral que directamente influye en la satisfacción del usuario.
- Es necesario aplicar estrategias innovadoras del otorgamiento de las citas de atención, porque existe mucho descontento al respecto, los usuarios se quejan que para sacar una cita tienen que madrugar a la sede y muchos son personas que pertenecen al adulto mayor que debe dar facilidades para su atención requerida.
- Recomendamos a los funcionarios y directivos realizar gestiones externas con entidades similares o por medio de la sede central que las referencias se den oportunamente a los que verdaderamente los necesitan, ya que la totalidad de los usuarios manifiestan estar insatisfechos por la demora en dar en el momento indicado una referencia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bedoya, E. (2003). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* (tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Cronin, J. y Taylor, K. SERVPEF vs. SERVQUAL: *reconciling performance bases and perceptions minus expectations measurement of service quality*. Journal of Marketing, 58 (1994)
- Danvila del Valle, I. (2004). *La generación de capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales* (tesis doctoral inédita). Universidad de Complutense. España, Madrid.
- De La Fuente, A.; Ciccone, A. Y Doménech, R. (2004): *La rentabilidad privada y social de la educación: un panorama y resultados para la UE*. Fundación Caixa Galicia.
- García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel* (tesis de maestría inédita). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador.
- Gil, I., Sánchez, M., Berenguer, G. y González-Gallarza, M. (2005). *Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas*. Cuadernos de Estudios Empresariales, 15, 47-72.
- Godoy, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en Foncodes, Huánuco-2016* (tesis de maestría inédita). Universidad César Vallejo. Huánuco, Perú.
- Grant, R. M. (1991). *Contemporary strategy analysis: concepts, techniques, applications*. Blackwell Publishers. Cambridge. USA.

- Hernández, R., Fernandez, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Heskett, J., Sasser, W., & Schlesinger, L. (1997). *The Service-Profit Chain*. New York: Free Press.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Laroche, M.; Merette, M. And Ruggeri, G.C. (1999). *On the concept and dimensions of human capital in a knowledge-based economy context*. *Canadian Public Policy*, 25(1), pp. 87-100.
- Lillo; A., Ramón, A. y Sevilla, M. (2007). *El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico* (tesis de maestría inédita). Universidad de Alicante. Alicante, España.
- Martín, Celia (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas* (tesis doctoral inédita). Universidad de Valladolid. Valladolid, España.
- Oliver, R. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Reichheld, F. (1996). *The loyalty effect*. Boston: Harvard Bussiness School. New York: Free Press.
- Rodríguez, J. M. (2001). *Los sistemas de gestión de recursos humanos y la efectividad de las organizaciones*, Documento del Departamento de Administración de Empresas y Contabilidad de la Universidad de Oviedo, Oviedo.
- Storey. J. (2007). *Human Resource Management: A Critical Text (3rd Ed.)*. London: Thomson.
- Westbrook, R., & Reilly, M. (1983). *Value-percept disparity: An alternative to the disconfirmation of expectations theory of customer satisfaction*. *Advances in Customer Research*, 256-261.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTOS
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO
DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD DE ESSALUD, HUÁNUCO-2018

DATOS GENERALES:

Dirección Domiciliaria:.....
 Sexo: () Masculino () Femenino Edad.....

INSTRUCCIONES:

Marque con una “equis” o “aspa” el valor de la respuesta (Siempre, A veces, Nunca) sola una de ellas en cada ítem con la mayor veracidad y objetividad posible.

De antemano le agradezco su colaboración.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	SI	A VECES	NO
	CAPACIDAD			
01	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, tienen el conocimiento suficiente para cumplir sus funciones			
02	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, tienen las habilidades necesarias para su cumplir sus funciones			
03	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, tienen el talento necesario para satisfacer el requerimiento de los usuarios			
04	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, están capacitados en las últimas innovaciones de sus especialidades			
	COMPORTAMIENTO			
05	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, son corteses y amables en su trato			
06	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, practican valores personales y sociales			
07	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, se identifican con los usuarios			
08	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, están comprometidos con su institución y los usuarios			
	POTENCIAL INNOVADOR			
09	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, evidencian creatividad en su profesión.			
10	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, son innovadores en el cumplimiento de sus funciones			
11	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, son líderes dentro del grupo de trabajo			

12	Considera que los funcionarios y trabajadores del Seguro Social de Salud EsSalud, tienen conocimientos actuales e innovadores			
TOTAL				

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD DE ESSALUD, HUÁNUCO-2018

DATOS GENERALES:

Dirección Domiciliaria:.....

Sexo: () Masculino () Femenino Edad.....

INSTRUCCIONES:

Marque con una "equis" o "aspa" el valor de la respuesta (Siempre, A veces, Nunca) sola una de ellas en cada ítem con la mayor veracidad y objetividad posible.

De antemano le agradezco su colaboración.

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	SI	A VECES	NO
	SATISFACCIÓN CON LAS CITAS DE ATENCIÓN			
01	Cuando solicita una cita de atención le atienden en el momento			
02	Espera mucho tiempo para sacar una cita de atención, ya sea por vía telefónica o en forma presencial			
03	Cuando solicita una cita en el módulo de atención le atienden al momento			
04	Encuentra citas de atención para el día que usted necesita			
	SATISFACCIÓN CON LAS MEDICINAS			
05	Existen medicinas cuando lo solicita por orden de su atención de salud.			
06	Considera que las medicinas recibidas le sanan el mal o enfermedad que tiene			
07	Se demora demasiado para ser atendido(a) en la farmacia de EsSalud			
08	Compra frecuentemente medicina en forma particular porque no existe en EsSalud			
	SATISFACCIÓN CON LOS EQUIPOS Y MATERIALES REACTIVOS DE DIAGNÓSTICO			
09	Considera que EsSalud existen los instrumentos suficientes para ser atendido(a)			
10	Considera que el instrumental es actualizado o de última generación			
11	Considera que existen materiales reactivos de diagnóstico suficientes en EsSalud			
12	Ha recurrido alguna vez a laboratorios particulares para ser atendido(a)			
	SATISFACCIÓN CON LAS REFERENCIAS			
13	Considera que las referencias que se da en el Seguro Social de Salud EsSalud, son oportunas			
14	Considera que las referencias que se da en el Seguro Social de Salud EsSalud, están de acuerdo al mal que padece			
15	Considera que las referencias que se da en el Seguro Social de Salud EsSalud, no tienen ningún tipo de preferencia			

16	Viajó alguna vez por su cuenta para ser atendido por alguna enfermedad por cuenta a otra localidad fuera de Huánuco			
TOTAL				

ANEXO 2: VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario gestión del capital humano

DIRIGIDO A: Los usuarios del seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco - 2018

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Javier Mendoza Balarezo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------



Dr. Javier Mendoza Balarezo
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de la satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Los usuarios del seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco - 2018

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Javier Mendoza Balarezo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------



Dr. Javier Mendoza Balarezo

DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

FIRMA DEL EVALUADORMATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de la satisfacción del usuario

DIRIGIDO A: Los usuarios del seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco - 2018

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Eugenio Marlon Evaristo Borja

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario


OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario gestión del capital humano

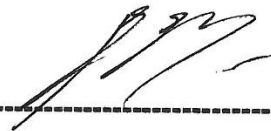
DIRIGIDO A: Los usuarios del seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco - 2018

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Eugenio Marlon Evaristo Borja

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido 	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	---	---------------------	--------------	-----------



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario gestión del capital humano

DIRIGIDO A: Los usuarios del seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco - 2018

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Ageleo Justiniano Tucto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------


Dr. Ageleo Justiniano Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Evaluar la valoración del cuestionario de la satisfacción del usuario


DIRIGIDO A: Los usuarios del seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco - 2018

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: Ageleo Justiniano Tucto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Altamente válido	Válido	Regularmente válido	Baja validez	No válido
------------------	--------	---------------------	--------------	-----------


Dr. Ageleo Justiniano Tucto
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo se relaciona la capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>La capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.</p> <p>El comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer cómo se relaciona la gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar se relaciona la capacidad del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el comportamiento del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Gestión del capital humano, que tiene como dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad - Comportamiento - Potencial innovador <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del usuario, que tiene como dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con las citas de atención - Satisfacción con las medicinas 	<p>Tipo de estudio. El presente estudio es no experimental en su modalidad correlacional.</p> <p>Diseño de investigación. El diseño también es correlacional-transversal</p> <p>Población y muestra. En la presente investigación la población está constituida por todos los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud de la ciudad de Huánuco, que suman aproximadamente 22 000.</p> <p>La muestra es no probabilística de sujetos voluntarios en su modalidad casual u ocasional, es decir, durante una semana se aplicó el instrumento de toma de datos a los usuarios que ocasionalmente realizaron algún trámite y que voluntariamente quisieron participar en la investigación. Por lo que la muestra estuvo conformada por 126 usuarios</p>

<p>Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018?</p> <p>¿Cómo se relaciona el potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018?</p>	<p>relaciona significativamente.</p> <p>El potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, se relaciona significativamente.</p>	<p>2018.</p> <p>Determinar cómo se relaciona el potencial innovador del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con los equipos y materiales reactivos de diagnóstico - Satisfacción con las referencias 	<p>Técnica e instrumento de recolección de datos. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios uno que midió a la gestión del capital humano conformado por 12 ítems y otro que midió la satisfacción del usuario conformado por 16 ítems.</p>
--	---	---	--	--