



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Usuario en el Hospital Víctor
Ramos Guardia, Huaraz – 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Rosales Cabello Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-7259-1597)

Br. Segura Gamarra Gigy (ORCID: 0000-0001-8668-5722)

ASESOR:

Dr. Sáenz Rodríguez, Rolando Remigio (ORCID: 0000-0002-2496-3843)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2019

Dedicatoria

*A todos aquellos que confían en mí,
y no dejan que mis limitaciones
sean más fuertes que mis
decisiones, y, que a pesar de que
por cumplir mis sueños me alejo de
ellos, aun así, permanecen a mi
lado.*

Gigy Segura Gamarra

*A mis padres Luciano y Mercedes por
sus consejos, apoyo y fortaleza para
lograr este ansiado sueño; a mis
hermanos César Luciano, Juan Carlos y
José Luís por su apoyo incondicional
durante toda la carrera. Al Amor de mi
vida Andrea por su constante apoyo y
compañía, a mis hijos, a toda mi familia
y amigos por todo el ánimo y
entusiasmo.*

Miguel Ángel Rosales Cabello

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por permitirnos la vida
y la salud, a la familia por el apoyo constante,
a nosotros por no claudicar y permanecer
en carrera hasta ver logrado todas nuestras metas.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo
por la educación y los valores aportados
a nuestro proceso de enseñanza.

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) ROSALES CABELLO, MIGUEL ANGEL y SEGURA GAMARRA, GIGY cuyo título es: "GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ - 2019".

Reunido en la fecha, escucho la sustentación y la resolución de preguntas por los estudiantes, otorgándole el calificativo de: 1.7.....(numero) buena.....(letras).


HUARAZ: 12 de julio del 2019



Dr. RAMOS MENDEZ, GONZALO OLIVERIO
PRESIDENTE



Dr. SAENZ RODRIGUEZ, ROLANDO REMIGIO
SECRETARIO



Econ. DIAZ DAVILA, MARLON
VOCAL

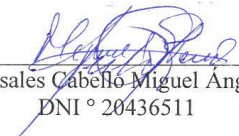
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------


Declaración de Autenticidad

Nosotros, Rosales Cabello, Miguel Ángel con DNI N° 20436511 y Segura Gamarra, Gigy con DNI N° 44567068, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela Profesional de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que presentamos es veraz y auténtica.

Del mismo modo, declaramos también bajo juramento, que todos los datos e información que presentamos en el trabajo de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo


Rosales Cabello Miguel Ángel
DNI ° 20436511


Segura Gamarra Gigy
DNI ° 44567068

Huaraz, julio del 2019

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODO	13
2.1. Tipo y diseño de Investigación	13
2.2. Operacionalización de variables	14
2.3. Población, muestra y muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5. Procedimiento	19
2.6. Métodos de análisis de datos.	19
2.7. Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	37

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal dar a conocer la relación entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia de la ciudad de Huaraz en el período 2019.

De los antecedentes y el sustento del marco teórico referente al tema se pudo establecer las bases de la investigación para lo cual hemos seguido los procedimientos del método científico con un enfoque de tipo cuantitativo, un nivel de estudio correlacional, tipo de investigación aplicada, de acuerdo con el diseño: no experimental de tipo transversal o transeccional. La población estuvo compuesta por 386 colaboradores con más de 3 meses de experiencia; en el caso de los usuarios, se estimó la población en 380 quedando un tamaño de muestra de 193 tanto para colaboradores como para los usuarios. Se utilizó la técnica de la encuesta, así como también el instrumento SERVQUAL validado por el Ministerio de Salud. La validez se definió mediante el juicio de tres expertos y la confiabilidad mediante el Alfa de Cron Bach en una prueba piloto aplicada a 15 colaboradores obteniendo 0.801 demostrando una fuerte confiabilidad. Se utilizó el estadístico chi cuadrado por que se agrupan 2 variables distintas una ordinal y otra nominal.

Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario sustentado por la prueba de Chi cuadrado cuyo resultado es 0.015 menor a la estimación estadística. De igual manera, la gestión del talento humano se da de manera regular. Para el 48.7% existe un nivel regular de motivación laboral; mientras que en relación a la satisfacción del usuario el 59.1% considera que se encuentra en un nivel regular. Por otro lado, también de acuerdo al estadístico de prueba Chi cuadrado existe una relación significativa entre la motivación laboral, admisión del talento humano y rendimiento laboral y la satisfacción del usuario.

De todo esto podemos concluir que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, de ello se infiere que los procesos inherentes al capital humano sean positivos o negativos se relacionan con un mejor o débil rendimiento trayendo consecuentemente una influencia en la atención al cliente, así mismo también se encontró que un personal motivado garantiza una percepción positiva en el usuario.

Palabras clave: gestión, talento humano, satisfacción del usuario, motivación.

ABSTRACT

The present research had as main objective to give to know the relationship between the management of the human talent and the satisfaction of the user at the Hospital Victor Ramos Guardia in Huaraz city in the period to 2019.

Thanks to the help of the background and to the livelihoods of the theoretical framework concerning the subject was able to establish the foundations of the research for which we have followed the procedures of the scientific method with a focus on a quantitative, level of study, correlational, type of applied research, according to the design: non-experimental, and, by the time of occurrence of type cross or transactional. The population was composed of 386 employees with more than 3 months of experience; in the case of users, the population was estimated at 380, leaving a sample size of 193 for both collaborators and users. The survey technique was used, as well as the SERVQUAL instrument validated by the Ministry of Health. The validity was defined by the judgment of three experts and the reliability by means of the Alfa de Cron Bach in a pilot test applied to 15 collaborators obtaining 0. 801 demonstrating a strong reliability.

The results obtained show us that there is a significant relationship between human talent management and user satisfaction. The Chi-square test whose result is 0. 015 proves it. Similarly, the management of human talent is given regularly. For 48. 7% there is a regular level of work motivation; while in relation to user satisfaction 59. 1% consider it to be at a regular level. On the other hand, also according to the Chi-square test statistic there is a significant relationship between work motivation, admission of human talent and work performance and user satisfaction.

From all this we can conclude that there is a significant relationship between human talent management and user satisfaction. Work motivation, human talent intake management and work performance are directly related to user satisfaction. User satisfaction is regular and, in many cases, does not meet user expectations.

Key words: management, human talent, user satisfaction, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas épocas se presentan diferentes cambios científicos, tecnológicos e industriales que generar una relación directa e indirectamente en la conducta de las personas, las organizaciones y la colectividad. Hasta hace unos años, los gerentes y directivos de las empresas creían que el éxito de su organización dependía exclusivamente de la administración de sus recursos financieros, tangibles y corporativos; sin embargo, en la actualidad se ha encontrado la necesidad de insistir en modelos organizacionales estratégicos más interesados en el capital humano. Una administración estratégica del capital humano reconoce en las compañías que es el capital más valioso y significativo. En estas organizaciones se observa mayor fortaleza administrativa y, tienen, entre sus puntos fuertes el trabajo con el capital humano (Deloitte Touche Tohmatsu Limited (2018, p.6))

Sousa (2018) en un artículo publicado en el Periódico Peru21, en el Perú se registra una distribución mínima en cuanto al consumo en salud, la inversión nacional ha evolucionado en los últimos tiempos, el total del presupuesto público y privado respecto al Producto Bruto Interno ha aumentado ligeramente y simboliza el 5.5%, colocando al Perú en límites inferiores de los estados como Bolivia (6.3%), Chile (7.8%), Colombia (7.2%) y Ecuador (9.2%). En general, el sector salud tiene mejores resultados en países desarrollados donde la inversión de su Producto Bruto Interno es mayor, existiendo una mejor redistribución en infraestructura, recursos humanos y materiales, para una capacidad resolutive adecuada, estos escenarios ayudan a dar mejores servicios.

Sousa (2018) en un artículo publicado en el Periódico Peru21 señala que los acontecimientos negativos que están enfrentando las entidades de la salud no es novedad para los peruanos. Es interesante destacar como en el Perú existe mayor aumento de personal administrativo en balance al conjunto de médicos, no es excepción los tiempos de espera en los que se suele tardar días, semanas y horas, incluso en emergencia. El Sector Salud, motivado por los cambios y resultados, viene logrando mejoras importantes en su sistema organizacional, pero, con muchas limitaciones presupuestales que minimizan sus efectos y, por ende, generando cuantiosas deficiencias en áreas relacionadas directamente con los usuarios. (Ministerio de Salud (2016 p.30)). La finalidad del cuidado en salud es lograr una prestación de calidad, correcto y a tiempo a toda la comunidad; lograr la satisfacción del usuario es una piedra angular de la relación médico-paciente. Por ejemplo, en una investigación realizada en Lima en mayo del 2014 se encontró que solo 23% de pacientes atendidos tienen una buena percepción del servicio brindado. El proceso de dirección de personas es sensible a diferentes

factores externos e internos pero que muchas organizaciones públicas no toman en cuenta y dejan de lado esta área que es fundamental en una empresa como sucede en el nosocomio Huaracino donde la apreciación de los consumidores es negativa respecto a la atención y servicios brindados, sustentado en las noticias locales y algunas encuestas que respaldan ello. (Aguirre, et al (2018, p.81)).

El departamento de administración de la Calidad (2018) del Nosocomio Víctor Ramos Guardia, realiza periódicamente la estimación del bienestar sobre el cuidado del cliente externo en el área de emergencia, Hospitalización y Consulta externa, para tal fin el resultado encontrado en la última evaluación del semestre 2018-1 fue a nivel de los Consultorios externos, que el 67.44% de la población atendida esta insatisfecha con la atención. Realidad que es similar a la del año 2017 en el que el resultado mostro que el 76.2% de insatisfacción. La administración correcta de los recursos es la clave para mejorar la situación de crisis organizacional en salud, en este campo, en especial, el capital humano.

El estudio está sustentado en los diferentes trabajos realizados a nivel internacional, nacional y local, los cuales son asientos para el desarrollo de la investigación.

Bonifaz, (2016), en su investigación. “La gestión del talento humano y su influencia en la calidad de atención al cliente en el distrito Chambo Riobamba”. Utilizando el tipo de estudio descriptivo con un boceto no experimental, una localidad de 237, 626 habitantes, y una muestra de 385 habitantes, y, en base al trabajo de campo realizado y a las pruebas estadísticas llevadas a cabo concluye que, en referencia al servicio al cliente, la mayoría sostiene que no hay una adecuada empatía entre los trabajadores y los clientes o beneficiarios de los servicios de salud; por otro lado, recomienda el autor el fortalecimiento del talento humano a través de capacitaciones y monitoreo constante.

Salazar, (2014) afirma en su teoría: “Gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez de la ciudad de Riobamba” que aquellas organizaciones que realmente deseen tener buenos resultados deben dar mayor importancia a la gestión y al perfeccionamiento de los recursos humanos. Se planteó como método de investigación aquel que combina la investigación cuantitativa y cualitativa; pero, a su vez, hizo uso del método histórico-lógico consolidando su aspecto metodológico con el método deductivo. Concluye señalando que cuanto mejor es la dirección del capital humano en una firma, garantizará que las ofertas de servicio en salud sean los adecuados para la satisfacción de los usuarios.

Arizpe (2014) en su tesis “Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa Servited”. Para su investigación utilizó el método analítico-deductivo, el tipo de estudio fue descriptiva-correlacional y el diseño de investigación transversal descriptiva no experimental, usó los tres niveles de investigación: exploratorio, descriptivo y explicativo. Las inventivas usadas fueron la observación, las encuestas y el trabajo de campo. Con todo esto, la autora concluye, entre otras cosas, señala como aspecto importante que un 60% se siente con objetivos en común hacía toda la empresa; un 70% se siente vinculado a ella. Mientras tanto el 90% de los clientes se siente satisfecho con el servicio y resalta la coordinación y comunicación que existe.

Reddhead (2015) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau”, usando la metodología basada en la exploración descriptiva de tipo cuantitativa, con un diseño transaccional-correlacional no experimental, con una urbe de 19,417 usuarios y una muestra de 317 usuarios y, teniendo como elemento de recolección de datos el SERVQUAL, señala en sus conclusiones que la calidad del servicio es mediana y la aceptación del consumidor o usuario es bastante admisible. Los usuarios/clientes perciben que se les brinda una buena atención y además existe una estrecha relación médico-paciente.

Chacaltana (2015) en su Tesis “Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz”. La metodología empleada ha sido el método deductivo con una investigación de tipo descriptivo, trabajo de campo y, con diseño no experimental. La población estuvo conformada por dos grupos, el primero, de 18 trabajadores, y el segundo, 91 usuarios/clientes para lo relativo a la eficacia de la prestación. En el progreso de la investigación la autora ha demostrado que, mejorando significativamente los procesos de gestión de los colaboradores, optimizará enormemente la satisfacción de los interesados.

Ramos, y Vega, (2014) en su Tesis: “La gestión del talento humano y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Essalud – Huánuco”. Para su doctrina utilizaron un nivel de tipo descriptivo y el diseño: correlacional no experimental. La población laboral estuvo compuesta de 210 colaboradores, con una muestra escogida de manera aleatoria de 150 trabajadores y mediante la entrevista y la encuesta. Analizando la dimensión de la motivación de los colaboradores, concluyen que, de acuerdo a la percepción de los usuarios, éstos se encuentran desmotivados y sin entusiasmo lo que les impide brindar un adecuado servicio de salud. La dirección del capital humano se realiza de manera ineficiente y en

muchas ocasiones de espaldas a las demandas de los usuarios. La supervisión y el control oportuno se echan de menos constantemente en todos los procesos de atención. En este punto como en el anterior, un colaborador con una remuneración exigua no se sentirá motivado a brindar una buena atención en salud.

Valentín, (2017) en su “Tesis Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur”. Usando el tipo de estudio de campo con un nivel explicativo-causal; el diseño: no experimental-transversal, un conjunto poblacional de 278, con una sub muestra de 161 colaboradores y la técnica de la encuesta de tipo aplicativa-cerrada, anota como conclusiones, que existe una gestión regular del talento humano. Sin embargo, es interesante mencionar lo señalado en las recomendaciones: adecuada selección de personal, desarrollo de sus capacidades y habilidades, evaluación y monitoreo de sus acciones e incentivos para mejorar su desempeño y el servicio al usuario.

La fundamentación teórica del estudio se basa en las siguientes teorías; haciendo un recuento histórico de la evolución de la ciencia administrativa podemos notar que desde tiempos remotos la gente ha sido administrada mediante la formación de grupos y organizaciones. El denominador común en todos ellos era que obedecían a un líder o a un grupo de responsables quienes tomaban las decisiones y velaban por su bienestar. En este apartado se mencionan a dos grandes autores: Robert Owen, sostiene que optimizar la eficacia de vida de los empleados contribuiría enormemente a mejorar la producción y la rentabilidad. La mejor inversión es aquella que se hace en las “máquinas vitales”. Paralelamente Charles Babbage, sentaba la teoría de las bases de la división del trabajo.

En la Teoría de la Administración Científica propuesta por Frederick W. Taylor (1856-1930) propone establecer en forma probada las excelentes metodologías de trabajo para efectuar diferentes labores y elegir, desarrollar y capacitar a los colaboradores. Henry L. Gantt (1861-1919) planteó que una vez que el trabajador terminaba el trabajo asignado en un día, recibiría un bono esto motivaba a cumplir con mayor eficiencia sus tareas. Los cónyuges Frank B. y Lillian M. Gilbreth (1868-1924; 1878-1972). trabajaron en equipo; pero, fue ella quien se concentró en promover el bienestar del trabajador. Esta teoría también tiene sus limitaciones: se centra en el modelo meramente racional del ser humano y en la motivación de sus necesidades físicas y económicas, y se olvida de la satisfacción laboral y de las penurias sociales de los empleados como grupo humano. Por otro lado, el acento en la productividad y la rentabilidad trajo como consecuencia la explotación a trabajadores y clientes.

La Teoría clásica de la Administración tiene como principal exponente a Henry Fayol (1814-1925). Comparte con Taylor la preferencia por los métodos cuantitativos, pero se diferencia de éste en que hace énfasis en toda la organización mientras que Taylor solamente se centra en las funciones organizacionales. Uno de las primordiales contribuciones de esta teoría es que los diversos conceptos de la ciencia administrativa se pueden aplicar a diferentes actividades de grupo, su principal restricción se encuentra en que son válidos para organizaciones relativamente estables y predecibles. Hoy en día, con cambios tan vertiginosos y organizaciones inestables sus principios no podrían aplicarse.

La Teoría de transición: con mayor énfasis en las personas, destaca en este campo, Mary Parker Follet (1898-1933). Quien estaba convencida que ninguno lograba ser un elemento completo si es que no pertenece a un conjunto. Coincidió con Taylor en que tanto los trabajadores como los administradores estaban alineados con un propósito común. En su modelo conductista sostiene que el control de los trabajadores se apoya orientándose hacia el grupo. Por su parte, Chester Barnard (1886-1961) sostiene que los trabajadores se asocian en organizaciones formales con la finalidad de conseguir beneficios, una sociedad puede manipular de modo eficaz y rentable si es que están en medida sus metas y aspiraciones de los empleados. Junto a estos autores, a partir de 1930 en adelante surge la corriente de las relaciones humanas, destaca en esta corriente Elton Mayo (1880-1949) quien participo de los experimentos sobre la conducta humana en la compañía Western Electric entre los años 1924 y 1933. En estos estudios, se concluye la posibilidad de que los trabajadores que reciben atención especial se desempeñan mejor. E. Mayo al poner de relieve las necesidades sociales de toda persona además puso más énfasis en la formación de los administradores en tanto que se buscó formar y desarrollar las destrezas administrativas y no tantas las habilidades técnicas. Posteriormente aparecieron otros estudiosos, principalmente sociólogos, psicólogos, antropólogos, quienes se avocaron exclusivamente al estudio del comportamiento. Elton Mayo y sus colegas plantearon el concepto de hombre social y fueron llamados los “teóricos de las relaciones humanas”, mientras que los primeros fueron llamados “científicos del comportamiento”. (Stoner A. F. James y Freeman R. Edward (1994). Administración (p. 35-63). Según señalan Armas, Llanos y Traverso (2017) a partir de 1960 tiene su florecimiento la teoría de las relaciones humanas, surgiendo poco después la teoría conductista para dar paso luego a la psicología industrial. Años después surgiría la hipótesis sistémica y la teoría de las contingencias que inevitablemente van a influir en la teoría administrativa. La nueva tendencia de las relaciones humanas toma a manera de base

el enfoque de las contingencias. Si el enfoque de contingencias sostiene que técnica es la mejor para cada situación, el enfoque de las nuevas relaciones humanas sostiene cómo debe ser el accionar de los administradores en gran parte de las circunstancias. Estudios e investigaciones realizados por W. Edwards Deming, Tom Peters, Thomas J. Peters, y Robert H. Waterman, entre otros, principalmente los dos últimos en su libro *En búsqueda de la excelencia*, en lugar de mostrar a un hombre racional-económico o motivado por el temor y el castigo muestran a seres humanos como personas con sentimientos, intuitivos y creativos. Seres humanos a quienes les agrada sentirse valorados, que son tomados en cuenta y que buscan la seguridad y estabilidad. Robbins y Coulter (2010) en su libro *Administración* señalan tres importantes razones por las cuales resulta de suma importancia la administración de recursos humanos, en primer lugar, es fuente de ventajas competitivas, según un estudio citado por los autores, los departamentos o áreas de recursos humanos orientados a la gente generan un valor para la organización y a la vez generar valor para los accionistas de la compañía. (Robbins y Coulter (2010), p. 206-207)

Welther y Davis, (2008). La administración estratégica del recurso humano demandará de parte de los gerentes y directivos las habilidades necesarias para utilizar estos recursos y orientarlos a alcanzar mayores ventajas para la organización y contribuir en último término a una alta rentabilidad y al éxito financiero. (Welther y Davis, (2008), p. 6). Para Chiavenato, I. (2007), la gerencia de personas es una disciplina multivariada y que implica nociones y aspectos de psicología, sociología, derecho laboral, ingeniería industrial, medicina, ingeniería de sistemas, entre otros. (Chiavenato, I. (2007, p. 111). La administración del talento humano implica tanto aspectos internos como externos de una organización. (Deming, W. E. (2000), p.507) plantea la eficacia integral; como guía de la dirección del capital humano, precisa a la permuta y progreso continuo, del producto, los individuos que se encuentran en la organización e incluso en proveedores y consumidores.

Dyer (1994) citado por Muñoz (2016) en su artículo la administración del talento humano como ventaja competitiva, propone un interesante modelo conceptual partiendo del Plan Carrera que permite a los colaboradores desarrollar habilidades y destrezas. Este modelo busca desarrollar competencias y definir procesos formativos dentro de una adecuada dirección del talento humano. Douglas McGregor en contraposición a la teoría de Fayol y E. Mayo propone la Teoría X y la Teoría Y. La primera se enmarca en el aspecto tradicional donde se plantea que las personas tienen una aversión inherente al trabajo y, por lo tanto, para motivarlas se debe ofrecer dinero en efectivo; por otro lado, la teoría Y se ubica dentro

de la corriente que señala que el trabajo es tan nativo como el descanso, el alimento o la siesta y, mientras que se den las condiciones adecuadas la gente se sentirá a gusto.

A. Maslow plantea su Teoría de las Necesidades y señala que las motivaciones del ser humano están condicionadas por una jerarquía con una escala de necesidades que van desde las fisiológicas hasta las más importantes como la autorrealización. Las empresas velan por la alimentación, la seguridad y el bienestar de sus colaboradores. Por otro lado, muchas organizaciones fortalecen el crecimiento, desarrollo y autorrealización de su personal.

La Teoría de la necesidad de Logro, propuesta por John W. Atkinson plantea que las personas adultas tienen una reserva muy alta de energía potencial para cuya liberación depende de la fuerza del motivo o necesidad a satisfacer, la esperanza de éxito y el valor del incentivo o recompensa atribuido una vez conseguida la meta. La conducta de los individuos se relaciona estrechamente con tres tipos de necesidades: logro, poder y afiliación o contacto con otros. F. Herzberg, a fines de la década de 1950, refiriéndose al descontento de los trabajadores pone especial importancia en los factores de higiene como el salario, las condiciones laborales, el clima laboral y otros; mientras que, por el lado de la satisfacción se encuentran los factores de motivación: logros personales y grupales, reconocimiento de la organización, responsabilidad y recompensas por el desempeño del trabajo. (Stoner y Freeman, (1994), p. 480.) Junto a estas teorías, posteriormente aparecieron otros enfoques que ponían énfasis en determinados aspectos del comportamiento y la motivación humanas. La teoría de procesos, por ejemplo, sostiene que la motivación surge del proceso del pensamiento mediante el cual la gente decide cómo actuar; la teoría de las expectativas plantea que la motivación proviene de la probabilidad de lograr un buen desempeño laboral, otra teoría, muy interesante, es la llamada teoría de la equidad que sostiene que un factor fundamental de motivación en el desempeño laboral es la evaluación o ponderación del individuo entre el aporte realizado para el trabajo y la recompensa recibida. (Stoner y Freeman, (1994), p. 481-487.)

Basaure, (2011). La teoría social de Honneth (1997) citado por Santos (2018) al hablar sobre la motivación como una forma de reconocimiento, quiere decir que el valorarnos y resaltar nuestra importancia en la institución genera afianzar la autoestima (p. 99). Este aporte también es refrendado por Maristany (2007), p. 159), motivar es afianzar, impulsar, a una persona o grupo hacia la consecución de ciertos objetivos mediante los cuales puede alcanzar realización personal o profesional.

McHeree (citado por Chiavenato, 2011), citado (a su vez por) Córdor (2018) refiriéndose a la capacitación del talento humano hace alusión que es un proceso de vinculación con el empleador para motivar al personal y lograr mejores resultados en la parte operativa, con mejores capacidades técnicas para la ocupación laboral (p. 237). Toda persona tiene un motivo para actuar. Motivo es el actuar de toda persona que, a su vez se convierte en tendencia, en comportamiento cuyo fin último es alcanzar determinado objetivo. (Chiavenato, I. (2007, p.47). De acuerdo con nuestros indicadores: desarrollo de habilidades, desarrollo profesional, recompensas, incentivos, salud ocupacional vemos que cada una de estas teorías hacen énfasis en uno u otro indicador. Si hacemos un recuento histórico en un principio solamente era considerado el dinero el principal factor motivacional, de incentivo y recompensa para los trabajadores. Con la propuesta de Elton Mayo y otros investigadores se enfatizó las relaciones humanas y al ser humano como un ser social propiciándose el desarrollo de sus habilidades y el crecimiento y desarrollo profesional. Más adelante, con el aporte de psicólogos, sociólogos, antropólogos se empieza a ver al ser humano como un ser con creatividad e intuición, pero, también con sentimientos y deseos de superación. Los administradores tendrán la función de gestionar el conocimiento para beneficio de la empresa poniendo especial cuidado en la selección, capacitación, desarrollo, recompensa, evaluación y rendimiento de su talento humano. (Armas, Llanos y Traverso, (2017), p. 13). Gracias a los estudios de E. Demming, y W. Ouchi (2010, p. 507) ya en la administración contemporánea y con gran inspiración en los centros de trabajo de Japón se rescata la importancia del individuo donde se tiene presente las cuatro características de la llamada Teoría Z: participación de los empleados, sentido de pertenencia, delicadeza y respeto, intimidad. Junto a esto la seguridad y salud ocupacional empieza a tener un lugar preponderante.

Según Fernández (2016) citado por Mañueco (2017), la satisfacción del cliente viene a ser aquel estado emocional de un individuo que surge de confrontar el desempeño de una prestación con sus perspectivas o deseos; es decir, en la medida que el beneficio o servicio ha colmado sus deseos podemos hablar de un cliente satisfecho. Un dato interesante, recoge la autora, citando a Castillo L. (2007) que una institución que tenga como objetivo principal priorizar la eficacia y eficiencia en la atención sanitaria debe necesariamente conocer las percepciones, opiniones, sugerencias, reclamos, etcétera de los pacientes referentes a los procesos asistenciales. Según Linder-Pelz (1992), citado por Reddhead (2015) la satisfacción del usuario se da cuando existe una relación directa entre lo que se brinda y se

dice. Señala Tschohl (2011), la atención al consumidor es una de las más eficaces estrategias de marketing y, lejos de representar un costo, representa una excelente fuente de rentabilidad y utilidad. Para muchos directivos, tanto de instituciones públicas como privadas, el servicio solamente se refiere al servicio post-venta, es decir, solamente lo ven en el momento, una vez hecha la compra u ofrecido el servicio; pero, no piensan en las ventas o servicios a futuro. Gómez, Carrillo y Cárdenas (2016) señalan que en la actualidad el sector salud es similar a las diversas instituciones quienes se preocupan por mejorar las prestaciones en calidad, buen trato y menores tiempos de espera, ello se viene plasmando en los centros de salud y hospitales. Donabedian (s.f) citado por Huiza, G. (2006) señala que las prestaciones de salud son un conjunto articulado de procedimientos que requieren los recursos suficientes para ser logrados de manera correcta, como son los financieros, recursos humanos y tangibles en general, lo cual logrará la unificación, para suministrar adecuadamente el servicio. Palmer (1983) citado por Reddhead (2015) introduce el concepto de qué la calidad en los cuidados de salud tiene que estar patentado o impregnado de la correspondiente satisfacción de la población (usuarios) referente a la prestación que se les proporciona. Podemos decir, siguiendo a Borman y otros (1983) citado por Valentín (2017) que la satisfacción del usuario viene influenciada en cierta manera por el desempeño de las tareas del personal, el contexto en el que se desempeña y el clima organizacional en el cual desempeña sus tareas.

Según señalan Juran y Grany (1999) citado por Cabrera (2017) la eficacia de la oferta es la precisión en los procesos operativos y el grado que este refleja frente a las exigencias instituidas por los consumidores. Es decir, un servicio es eficaz cuando ha cubierto las expectativas del interesado y, por lo tanto, éste se encuentra satisfecho.

Jonse, Singler y Winslade (1992) citados por Huiza (2006) quien, al tratar aspectos relativos a generar una buena apreciación del consumidor se hace en referencia a la privacidad y el personal está comprometido a respetar el manejo de la información por ética deontológica.

Thompson y Sunol citados por Huiza (2006) refieren que el consumidor está satisfecho cuando la prestación cubre o excede sus perspectivas. Si las posibilidades son nimias o si tiene camino restringido a la oferta, puede ser que esté convencido con recibir servicios comparativamente incompletos. Según señala Yoshida (1944) citado por Córdova (2007) la eficacia del cuidado médico se establece a modo que las pautas en todo el camino para la prestación de salud le produzcan al paciente una sensación de alivio y tranquilidad (p.14).

Dentro del sistema de salud ocupa un lugar preponderante el sistema SERVQUAL, cuya información la extraemos de Urquía A. (2016). Este procedimiento fue elaborado para medir el nivel de satisfacción con la eficacia del servicio que se ofrece al consumidor.

El módulo de formación de la Universidad Manuela Beltrán de Colombia citando a Albrecht, K. (2001) en su libro *Excelencia del Servicio* hacen hincapié en que servicio al cliente y su respectiva satisfacción viene a ser todo aquel esfuerzo dirigido a atenderlo y a resolver y satisfacer sus inquietudes, deseos, sugerencias, dudas o reclamos.

Al hablar de fiabilidad nos estamos refiriéndonos a palabras sinónimas tales como, confianza, garantía, tranquilidad, certeza. Señala Reddhead R. (2015) en una de sus doctrinas, asociando la fiabilidad al concepto de confiabilidad que viene a ser aquella capacidad de la persona o servidor público para cumplir aquello que se promete u ofrece de manera segura y eficaz. Ruiz (2002) citado por Quispe (2005) manifiesta sobre la fiabilidad es la capacidad de desenvolverse en una actividad solicitada de forma correcta según las pautas establecidas en un momento designado. Por su parte, León (2017), en su postulado nos dice que la capacidad de respuesta viene a ser la actitud de responder de manera diligente y deseada, buscando siempre la atención y el servicio al usuario con prontitud y esmero.

Siguiendo lo establecido por el Ministerio de Salud, el SERVQUAL define como aspectos tangibles todo aquello que el beneficiario percibe de la institución de salud, llámese consultorios, equipamiento, insumos, pintado de paredes, fachada, limpieza, confortabilidad, medios de comunicación y otros que fácilmente ingresan por los sentidos. La situación actual del sector salud nos presenta un panorama irrisorio y vulnerable en su entorno, es preocupante encontrarnos en esta crisis que está llevando a consecuencias fatales para la salud de los individuos, sin embargo se hallan factores que no son sensibles a ser mejorados porque dependen de un sistema complejo y jerárquico pero aún existen espacios que hacen posible un mejor panorama como es el capital humano; muchas situaciones muestran que se tiene todo lo necesario pero el problema principal está en el proceso de atención por factores como un mal trato, tiempos de espera prolongados o negligencias por deficiencias en los procesos. Frente a todo lo expuesto y sustentado presentamos la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación de la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019?

Se justifica el estudio según Hernández, (2014), que toda investigación tiene una razón de ser, y un motivo importante porque debe de ser estudiado, para ello es importante conocer el impacto del estudio. El valor social implica poder constatar el sentir de una población con

necesidades y generar respuestas oportunas que garanticen una mejor atención, así mismo se intentara entender los factores del comportamiento de la oferta, saber sus necesidades para motivar al sector salud que generen políticas organizacionales que garanticen un mejor contexto laboral. El proceso científico permitió recabar las diferentes teorías de personajes que han dejado doctrinas importantes respecto a la dirección de personas y cómo ha evolucionado en el tiempo, dimitiendo un impacto importante en las organizaciones tal es el caso que hoy en día hablamos de gestión del capital humano. Este compilado nos muestra el gran avance de los procesos administrativos en una organización, lo cual lleva a un mejor desempeño laboral y finalmente a una mejor atención al cliente, se presentan las teorías y su importancia en la actualidad para lograr mejoras en los procesos organizacionales convirtiéndose en una herramienta para generar estrategias de gestión.

La investigación pretende conocer la situación actual de los procesos administrativos en capital humano y su implicancia en la prestación al cliente con la finalidad de gerenciar estrategias para garantizar la satisfacción del cliente externo cubriendo sus expectativas en los segmentos inherentes a la atención directa.

Es significativo también porque se analizó las necesidades del cliente interno, los espacios en los que se desempeñan con un mejor rendimiento. Hernández (2014) refiere que es importante disponer de personas motivadas y compensadas con su trabajo y con la organización, ello certifica un buen desempeño y finalmente una calidad de servicio.

El trabajo conllevara a postular una nueva teoría respaldadas por los estudios anteriores que serán de utilidad científica para ilustraciones posteriores, motivando a los estudiantes e investigadores a analizar las variables en otros escenarios, y que sirva de herramienta para continuar el proceso de investigación y genere mejores ventanas en el método científico.

Según Sánchez (como se citó en Ríos, 2017, par.1), la hipótesis se sustenta como propuestas posibles que explican el fenómeno en investigación. Para el estudio es el siguiente: H1: Existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019, y como Hipótesis nula H0: No existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario. El Objetivo General es determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019; y los Objetivos Específicos son: Conocer el nivel de la Gestión del Talento Humano, describir la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario, definir la relación que existe entre la gestión de la admisión del talento humano y la

satisfacción del usuario, identificar la relación que existe entre la gestión del rendimiento laboral y la satisfacción del usuario e identificar el nivel de la satisfacción del usuario.

II. METODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

Este estudio, continua los pasos del procedimiento científico, se utilizó el enfoque de tipo cuantitativo. Al respecto Murillo (2003) refiere que este tipo de camino se basa en un análisis sistemático y objetivo, se recolectan los datos para procesarlos y someterlos a procesamientos estadísticos y utilizar la lógica y el razonamiento deductivo para comprobar una hipótesis. (p. 65)

Según su a nivel de estudio, de acuerdo con la profundidad de la investigación es correlacional. Zorrilla (1993) menciona que este tipo de estudio pretende describir las características de una variable y a su vez identificar su relación sea directa o inversa con otra variable o más.

El tipo de investigación se definió de acuerdo con el objeto de estudio, y metodológicamente es aplicada, de forma tal que surge claramente de la práctica social y genera efectos que logran ponerse en práctica en el escenario donde se realiza (Campos, 2011).

El diseño utilizado fue no experimental y por el momento de ocurrencia es transversal o transeccional, este proceso es sustentado por Hernández y otros (2013), es un modelo de investigación en el que las variables son observadas en un contexto natural sin la necesidad de manipular sus características en un corte de tiempo definido. (p.126)

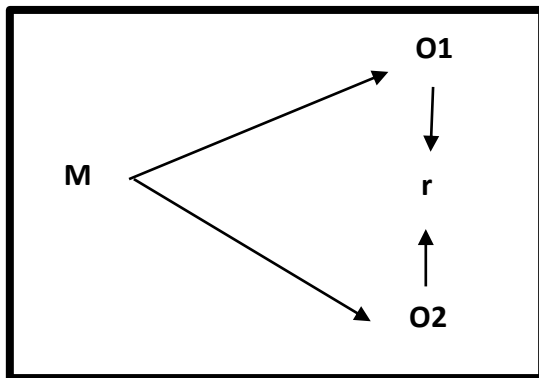


Figura N°1. Relación de las variables con la muestra.

Donde:

M : Muestra.

O1 : Gestión del Talento Humano.

O2 : Satisfacción del Usuario Externo.

R : Relación entre las variables.

2.2.Operacionalización de variables

“Título de la investigación: Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019”

Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITMS
Gestión del Talento Humano	Conjunto de políticas, actividades y programas ejecutadas en una empresa con la finalidad de potenciar el desempeño del personal. García, Sánchez y Zapata (2008)	Conjunto de procesos que permiten administrar de manera eficiente el talento humano.	Conocer el nivel de Gestión del Talento Humano	Motivación Laboral	Desarrollo de habilidades blandas	Encuestas: Cuestionario	1,2,3
			Describir la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario.		Desarrollo profesional		4,5,6
					Remuneraciones		7,8
					Compensaciones		9,10
					Salud ocupacional		11,12,13
			Determinar la relación que existe entre Gestión de Admisión del talento humanos y la satisfacción del usuario.	Gestión de Admisión del talento humano	Reclutamiento y selección de personal		14,15,16,17

					Inducción		18 y 19
			Identificar la relación que existe entre la gestión del rendimiento laboral y la satisfacción del usuario.	Gestión del rendimiento laboral	Aplicación de Instrumentos de Gestión		20,21,22
					Evaluación del desempeño laboral		23,24,25
Satisfacción del usuario	Es un indicador de los procesos de prestar atención o asistencia eficaz y eficiente a los usuarios o clientes externos. Delbanto y Daley (S/A)	Es la percepción de los usuarios respecto a la prestación recibido durante la atención buscando la solución a sus demandas de salud.	Identificar la satisfacción del usuario	Fiabilidad	Confianza	Encuestas: Cuestionario	1,2,3,4
					Empatía		5,6,7
					Seguridad		8,9,10
				Capacidad de respuesta	Tiempo de espera		11,12,13,14
					Capacidad de Comunicación		15,16,17
					Competencia		18,19,20
				Aspectos tangibles	Equipamiento, Insumos y materiales		21
					Ambientes del Establecimiento		22

Figura N° 2. Operacionalización de Variables

2.3. Población, muestra y muestreo

Población

Fidias (2012) define al grupo poblacional como la agrupación finita o infinita de elementos con aspectos similares que serán vulnerables a ser medidos en un escenario definido por la investigación. Con el fin de seleccionar la muestra para el estudio se recopiló la Población de la siguiente forma. (p.81)

La Población referida al Personal de Salud son todas aquellas personas que laboran en el Nosocomio Huaracino, con las características: el colaborador que se halla en trato directo con los usuarios tiene algún tipo de vínculo laboral, el cual asciende a 386 colaboradores que tienen como mínimo 3 meses trabajando en esta institución.

La Población referida a los Usuarios son el grupo de personas que acudieron al Hospital Víctor Ramos Guardia por alguna dolencia o enfermedad y desean ser atendidos con una buena atención, para tal efecto se tomara las atenciones durante una semana por ser la población muy compleja ascendiendo a un total de 380.

Muestra:

Es el subconjunto de la población en general del que se recolectaron los datos, debe ser distintivo y finito, que se extraerá del universo poblacional, cuyo tamaño es distintivo con característica semejantes a las del conjunto, permitiendo generalizar los resultados para toda la población según Fidias (2012; p.83). Este proceso es de interés para el investigador ya que se obtendrán los datos para procesarlos e inferir las soluciones al problema.

Formula:

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

Donde:

Z = 1.96 (cuando el nivel de confianza es de 95%)

N = Tamaño poblacional N1 (Personal de salud) = 386 y N2 (Usuarios) = 380

E = Error de estimación (0.05)

P = Probabilidad de éxito (0.5)

Q = Probabilidad de fracaso 1 - p (0.5)

Reemplazando en la formula se obtuvo: Donde n = tamaño de la muestra.

Para la muestra de los colaboradores:

$$n1 = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 386}{0.05^2 * (386 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n1 = 193$$

Para la muestra de los usuarios:

$$n_2 = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 384}{0.05^2 * (384 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n_2 = 193$$

Muestreo: Es un método para seleccionar la muestra dentro del conjunto poblacional en el que todos los individuos tienen la oportunidad de ser elegidos para el estudio. Hernández et al (2014) manifiesta al respecto que en el muestreo probabilístico aleatorio simple todos los participantes tienen la posibilidad de ser estudiados y formar parte del grupo elegido. Hacia la determinación de esta muestra se manejó mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, técnica que permite que todos los elementos del conjunto tienen la posibilidad de ser seleccionados y ser parte del estudio. En ese sentido se realizó mediante un sorteo teniendo en cuenta todos los datos de los colaboradores. En el caso del usuario se definirá el día de la atención, tomando en cuenta el registro diario de atenciones, delimitando al azar los individuos a encuestar. (p.126)

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

Técnica de recolección de datos:

Es el proceso particular para recabar las características de los elementos en estudio, para la elección dependerá del tipo de investigación y de la problemática Gómez (2012, p.55). La propuesta para este estudio es la encuesta, al respecto Hernández et al (2014) manifiesta que la encuesta son medios para obtener datos en la forma de cuestionarios y de opiniones que se desarrolla de manera confidencial con el objeto de identificar la conducta de los individuos en referencia al tema planteado. (p.196)

Instrumentos de recolección de datos

En este estudio se empleó dos cuestionarios con la escala de Likert tanto para la variable Gestión del talento Humano como para la Satisfacción del usuario (Anexo N° 2). Hernández et al. (2010) menciona respecto al cuestionario que su objeto es acopiar y unificar una lista de interrogantes relativas a un evento único, del cual el científico desea alcanzar información más minuciosa (p.126). El cuestionario es de gran escala en la investigación científica, ya que la forma de obtener información, y fije los conocimientos obtenidos para lograr el objeto deseado, sin embargo, es pertinente conocer los elementos a estudiar y elaborar las preguntas cuidadosamente (Gómez, 2012, p.58).

La escala de cualidades Likert: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca.

Técnica

Encuesta**Instrumento:**

Cuestionario Gestión del talento Humano

Cuestionario Servqual (mide la Satisfacción del usuario)

Fuente: Base de datos*Figura N°3. Instrumento (Cuestionarios)***Validez y Confiabilidad del Instrumento:****Validez**

Hernández et al. (2014; p.207) puntualiza en relación al nivel en que un instrumento de medición mide efectivamente la variable en materia de acuerdo con versados en el tema. De ello se infiere que es el valor en el que la herramienta puede medir a la variable en estudio, este proceso se realizó mediante “juicio de expertos”; para el estudio se utilizaron dos cuestionarios, de los cuales se validó el Cuestionario de Gestión del talento Humano mediante este proceso, sin embargo, el segundo cuestionario el SERVQUAL quien mide la Satisfacción del usuario externo es un instrumento validado en el Ministerio de Salud, para el caso ya no será necesario que pase la validación. El instrumento de Gestión del Talento Humano cumple con las condiciones planteadas, el técnico da la veracidad y aprobación del cuestionario para su ejecución mediante el juicio de experto indicando “Hay suficiencia” (Anexo N° 3)

Confiabilidad

Es la fiabilidad que debe resultar de la aplicación del instrumento de forma repetida en diferentes escenarios. Hernández et al. (2014; p.207) refiere que es el nivel en que admite que las derivaciones sean coherentes y escuetos, independientemente del objeto de estudio, entendiéndose que la aplicación repetida al mismo objeto o sujeto del estudio obtendremos derivaciones similares. La definición de la confiabilidad de la herramienta se efectuó mediante el resultado del Alfa de Cronbach, el cual es el análisis más utilizado para valorar la fiabilidad, para la elaboración de este proceso se hizo uso de las herramientas digitales Office Excel 2016 y el software SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión 25.

El proceso para la obtención del Alfa de Cronbach se realizó mediante la ejecución de la prueba piloto a una muestra de 15 colaboradores del Hospital Víctor Ramos Guardia, a quienes se les encuestó, obteniendo finalmente 0.801, con lo que se definió una fuerte confiabilidad.

2.5. Procedimiento

Los procesos para la recolección de datos dieron lugar después de obtener la autorización del Hospital mediante un Documento con Memorándum N° 542-2019 donde confirmaron la posibilidad de aplicar las encuestas, respetando la confidencialidad de los datos obtenidos. Posteriormente se seleccionó el horario de mayor afluencia, quedando los turnos de mañana, desde las 7am hasta 13 horas, logrando acumular lo trazado en un tiempo de dos semanas. La aplicación se realizó de acuerdo con el muestreo probabilístico aleatorio donde se obtuvo la nómina diaria del personal asistencial programado seleccionándolos por servicios, para lo cual se tuvo acogida, en cuanto a los pacientes se tomó en cuenta el número de cupos emitidos y se seleccionó numéricamente de acuerdo con la asistencia en cada consultorio.

2.6. Métodos de análisis de datos.

Hevia (2001, p. 46), citado por Cáceres (2018) aduce respecto al método de procesamiento de datos, como aquel que viene después que se ha aplicado el instrumento y la respectiva recolección de los datos y nos sirve para dar respuestas a lo formulado en la investigación. De esta forma da cuenta las propensiones de un conjunto o población. Se tomó medidas de propensión central, distribución de frecuencia, cuadros y gráficos. Procedimientos realizados mediante los procesos estadísticos para la asimilación de la información obtenida con la aplicación de los cuestionarios, para ello se prepara una base de datos, estos son procesados de forma mecanizada, utilizando la herramienta de datos Microsoft Excel y el Software estadístico SPSS vs. 25. Así mismo se utilizó de la estadística inferencial para lo cual se hizo uso de la prueba de hipótesis Chi cuadrado porque se identificó que se cuenta con dos tipos de variables una es ordinal y la otra nominal, siendo una prueba no paramétrica, la cual determinara la relación entre las variables.

2.7. Aspectos éticos

La construcción de este proyecto se cumplió respetando todos los estándares de ética y deontología, en el cual se tuvo en cuenta la confidencialidad de los datos e información, así mismo la valoración por los derechos y la dignidad humana, para proteger su integridad y privacidad. El estudio se logró efectuar previa autorización con documento Memorándum N° 542-2019 (Anexo N° 7), obtenido de la dirección del Hospital Víctor Ramos Guardia, quien permite el ingreso para el respectivo acumulo de datos, así mismo se tomó las pesquisas bajo la aceptación de los participantes.

Finalmente, el trabajo ingreso al programa de Turnitin con el propósito de definir la originalidad del estudio, reportando la similitud dentro de los márgenes correspondientes.

III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019.

Tabla N°1.
Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario

		GESTION_DEL_TALENTO_HUMANO				
		PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
SATISFACCIÓN DE USUARIO	MALO	0 0,0%	5 2,6%	7 3,6%	4 2,1%	4 2,1%
	REGULAR	Frecuencia 0	32	46	32	4
		Porcentaje 0,0%	16,6%	23,8%	16,6%	2,1%
	BUENO	2 1,0%	23 11,9%	15 7,8%	12 6,2%	1 0,5%
	EXCELENTE	0 0,0%	2 1,0%	4 2,1%	0 0,0%	0 0,0%

Fuente: Cuestionario.

Tabla N°2.
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Grados de Libertad	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	24.959	12	0.015
Nivel de Significancia	5%		
Nivel Probabilístico	0.975		
Valor de Tabla Estadística Chi	23.336		Si es ≤ 0.05 entonces existe relación entre las variables en estudio

Descripción: De la tabla y gráfico, se infiere debido que la prueba de hipótesis de Chi – Cuadrado es $X^2 = 0.015$, $X^2 \text{ cal} = 24.959 > X^2 \text{ tab} = 23.336$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por lo tanto, se afirma que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

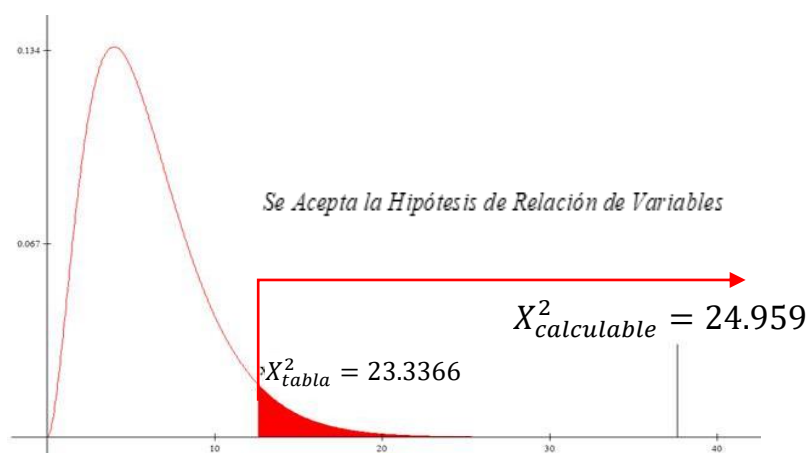


Figura N°4. Relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario.

Objetivo Específico 1: Conocer la Gestión del Talento Humano.

Tabla N°3.
Nivel de la Gestión del Talento Humano

Nivel de Gestión del Talento Humano	Frecuencia	Porcentaje
PÉSIMO	2	1,0
MALO	62	32,1
REGULAR	72	37,3
BUENO	48	24,9
EXCELENTE	9	4,7
Total	193	100,0

Fuente: Cuestionario.

Comentario: De la tabla se afirma que el 37,3% de los colaboradores reconocen un nivel de Regular respecto a la actual gestión del talento humano, seguido de un 32,1% en el nivel malo, y en tan solo 24,9% del total en una apreciación buena. Lo que nos lleva a inferir que los clientes internos están regularmente conformes con los procesos de gestión.

Tabla N°4.
Nivel de las dimensiones de la Gestión del Talento Humano.

	MOTIVACION LABORAL		GESTIÓN DE LA ADMISIÓN DEL TALENTO HUMANO		GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
PÉSIMO	5	2,6%	6	3,1%	50	25,9%
MALO	42	21,8%	24	12,4%	53	27,5%
REGULAR	94	48,7%	74	38,3%	43	22,3%
BUENO	43	22,3%	56	29,0%	36	18,7%
EXCELENTE	9	4,7%	33	17,1%	11	5,7%

Fuente: Cuestionario.

Comentario: De la Tabla N°4 se logra inferir que el 48.7% de los colaboradores obtienen un nivel regular respecto a la motivación laboral y el 21.8% tienen nivel malo, el 38.3% de los colaboradores obtienen nivel regular de la gestión de la admisión del talento humano y el 29% tienen nivel bueno, en tanto que el 27.5% de los colaboradores obtienen nivel malo de gestión del rendimiento laboral y el 25.9% tienen nivel pésimo. Determinándose que las dimensiones de la gestión del talento humano en el Hospital Víctor Ramos Guardia, es en promedio nivel inadecuado (35.5%).

Objetivo Específico 2: Calcular la Satisfacción del Usuario.

Tabla N°5.
Nivel de la Satisfacción del Usuario.

	Frecuencia	Porcentaje
MALO	20	10,4
REGULAR	114	59,1
BUENO	53	27,5
EXCELENTE	6	3,1
Total	193	100,0

Fuente: Cuestionario.

Comentario: El 59.1% de los colaboradores en el Hospital Víctor Ramos Guardia manifiesta que el nivel de la satisfacción laboral esta mayormente en un nivel considerado como regular, El 10.4 en un nivel de malo y el 0% con un nivel pésimo que va a favor de la discusión; los niveles bueno y excelente con un 27.5% y 3.1% respectivamente.

Tabla N°6.
Nivel de las dimensiones de la Satisfacción del Usuario.

	FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		ASPECTOS TANGIBLES	
	Recuento	%	Recuento	%	Recuento	%
PÉSIMO	0	0,0%	14	7,3%	53	27,5%
MALO	12	6,2%	23	11,9%	6	3,1%
REGULAR	100	51,8%	106	54,9%	64	33,2%
BUENO	63	32,6%	42	21,8%	26	13,5%
EXCELENTE	18	9,3%	8	4,1%	44	22,8%

Fuente: Cuestionario.

Comentario: En la Tabla N°6 se halla que el 51.8% de los colaboradores logran nivel regular de la fiabilidad y el 6.2% tienen nivel malo, el 54.9% de los colaboradores alcanzan nivel regular de capacidad de respuesta y el 21.8% tienen nivel bueno, en tanto que el 33.2% de los participantes obtienen nivel regular de aspectos tangibles y el 27.5% tienen nivel pésimo. Determinándose que las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, es en promedio nivel inadecuado (43.5%).

Objetivo específico 3: Describir la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario.

Tabla N°7.
Relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario.

		SATISFACCION DE USUARIO			
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
MOTIVACIÓN LABORAL	PÉSIMO	0 0,0%	2 1,0%	3 1,6%	0 0,0%
	MALO	4 2,1%	23 11,9%	13 6,7%	2 1,0%
	REGULAR	7 3,6%	55 28,5%	28 14,5%	4 2,1%
	BUENO	5 2,6%	30 15,5%	8 4,1%	0 0,0%
	EXCELENTE	4 2,1%	4 2,1%	1 0,5%	0 0,0%

Fuente: Cuestionario.

Tabla N°8. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Grados de Libertad	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	30.019	12	0.047
Nivel de Significancia	5%		
Nivel Probabilístico	0.975		Si es ≤ 0.05 entonces existe relación entre las variables en estudio
Valor de Tabla Estadística Chi	23.336		

Comentario: De la tabla y gráfico, se tiene que la prueba de hipótesis de Chi – Cuadrado es $X^2 = 0.047$ de lo que se acepta que existe una relación positiva significativa entre la motivación laboral y satisfacción del usuario; según la prueba de “Chi Cuadrado” $X^2 \text{ cal} = 30.019 > X^2 \text{ tab} = 23.336$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , por lo que se determina que si existe una relación significativa positiva entre estas.

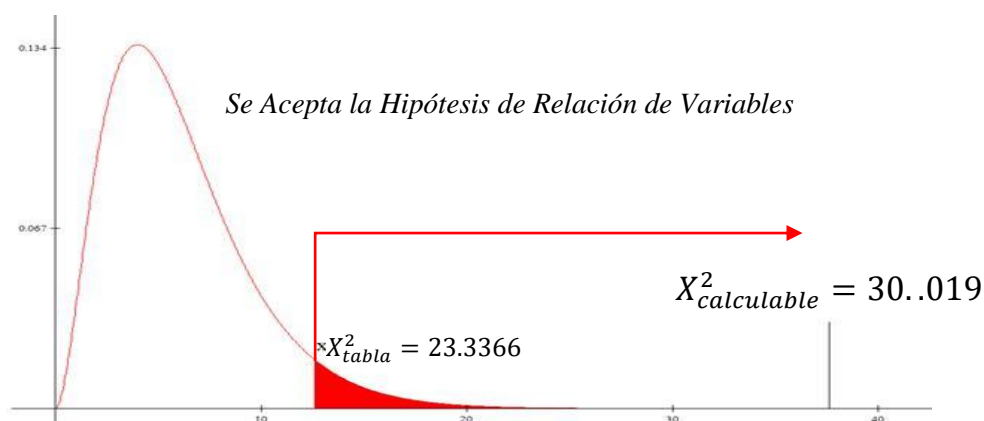


Figura N°5. Relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario

Objetivo Específico 4: Definir la relación que existe entre la gestión de la admisión y la satisfacción del usuario

Tabla N°9.

Relación que existe entre la gestión de la admisión y la satisfacción del usuario

		SATISFACCION DE USUARIO			
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
GESTIÓN DE LA ADMISIÓN DEL TALENTO HUMANO	PÉSIMO	0	4	2	0
		0,0%	2,1%	1,0%	0,0%
	MALO	1	17	5	1
		0,5%	8,8%	2,6%	0,5%
	REGULAR	Recuento	9	38	25
	%	4,7%	19,7%	13,0%	1,0%
	BUENO	5	35	13	3
		2,6%	18,1%	6,7%	1,6%
	EXCELENTE	5	20	8	0
		2,6%	10,4%	4,1%	0,0%

Fuente: Cuestionario Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario, Huaraz - 2019.

Tabla N°10. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Grados de Libertad	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	28.353	12	0.008
Nivel de Significancia	5%		
Nivel Probabilístico	0.975		
Valor de Tabla Estadística Chi	23.336		Si es ≤ 0.05 entonces existe relación entre las variables en estudio

COMENTARIO: De la tabla y gráfico, se halla la prueba de hipótesis de Chi – Cuadrado es $X^2 = 0.008$ según la prueba de “Chi Cuadrado” $X^2 \text{ cal} = 28.352 > X^2 \text{ tab} = 23.336$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 de ello se demuestra que la admisión del talento humano está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario.

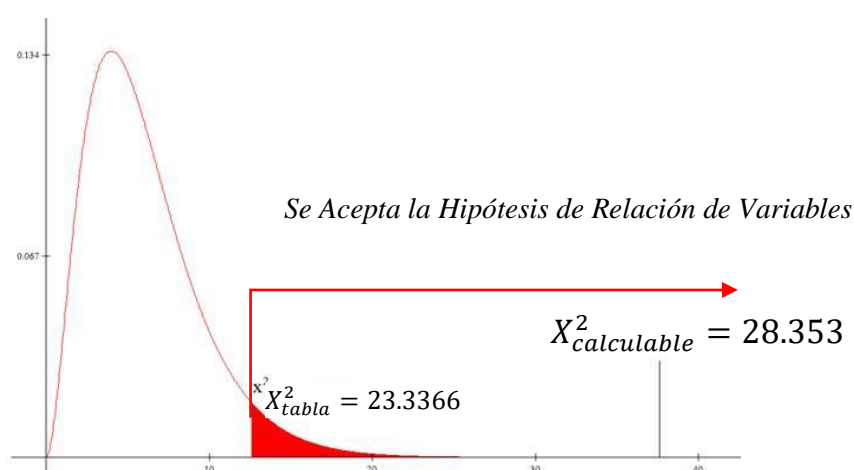


Figura N°6. Relación que existe entre la gestión de la admisión y la satisfacción del usuario.

Objetivo Específico 5: Describir la relación que existe entre gestión del rendimiento laboral y la satisfacción del usuario.

Tabla N°11.

Relación que existe entre gestión del rendimiento laboral y la satisfacción del usuario.

		SATISFACCION DE USUARIO			
		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
GESTIÓN DEL RENDIMIENTO LABORAL	PÉSIMO	7 3,6%	19 9,8%	23 11,9%	1 0,5%
	MALO	3 1,6%	39 20,2%	9 4,7%	2 1,0%
	REGULAR	Recuento 2 1,0%	31 16,1%	8 4,1%	2 1,0%
	BUENO	8 4,1%	20 10,4%	7 3,6%	1 0,5%
	EXCELENTE	0 0,0%	5 2,6%	6 3,1%	0 0,0%

Fuente: Cuestionario.

Tabla N°12. Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Grados de Libertad	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	30.796	12	0.002
Nivel de Significancia	5%		
Nivel Probabilístico	0.975		Si es ≤ 0.05 entonces existe relación entre las variables en estudio
Valor de Tabla Estadística Chi	23.336		

COMENTARIO: De la tabla y gráfico, resuelve que la hipótesis de Chi – Cuadrado es $X^2 = 0.002$; según la prueba de “Chi Cuadrado” $X^2 \text{ cal} = 30.796 > X^2 \text{ tab} = 23.336$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , infiriendo con ello que la gestión de rendimiento laboral está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario.

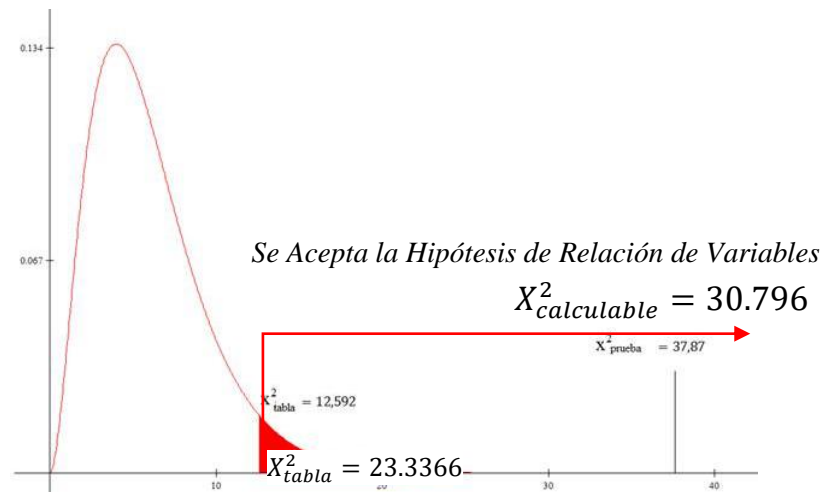


Figura N°7. Relación entre gestión del rendimiento laboral y la satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

Terminado el trámite y procesamiento de los datos para la investigación: Gestión del Talento Humano y satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia en el periodo 2019, encontramos que existen teorías y estudios anteriores que contrastan los resultados, lo que nos lleva a inferir los siguientes enunciados.

En referencia a la relación entre la Gestión del Talento Humano y satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia en el periodo 2019 se identificó en la prueba de hipótesis que el estadístico Chi cuadrado resulta $X^2 = 0.015$, $X^2 \text{ cal} = 24.959 > X^2 \text{ tab} = 23.336$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , infiriendo que los procesos administrativos del talento humano se correlaciona con la satisfacción del usuario, de ello también podemos afirmar que los niveles bajos de gestión del capital humano generan una insatisfacción laboral conllevando a largos plazos en desmotivación y desempeños laborales inadecuados para cumplir con los requerimientos de la demanda, en ese sentido este postulado se asemeja a lo que al inicio de las primeras etapas de la Administración surgieron, como los cónyuges Frank B. y Lillian M. Gilbreth (1868-1924; 1878-1972), quienes hacen hincapié en el bienestar del trabajador para el logro de mejores resultados laborales, afianzando esta teoría surge también Elton Mayo (1880 - 1949) quien sustenta y defiende la importancia de desarrollar y potenciar en los colaboradores el área blanda y social por encima de las habilidades técnicas, sosteniendo que este propósito vincula un desempeño más sostenido de los trabajadores, esta inferencia se contrasta con los resultados obtenidos por Bonifaz (2016) y Salazar (2014) quienes manifiestan en sus respectivas doctrinas el hallazgo de una mejor gestión del capital humano logra un buen servicio al cliente y en general la satisfacción del usuario y finalmente son símiles con lo argumentado por Ramos y Vega (2014), de que los colaboradores más desmotivados generan también clientes o usuarios desmotivados e insatisfechos.

En cuanto al nivel de la gestión del talento humano se encontró que es de un nivel regular con un porcentaje de 37% y con una tendencia negativa más predominante lo que lleva a inferir que los procesos administrativos para garantizar el adecuado rendimiento de los colaboradores de esta Institución no son percibidos en su totalidad de una manera adecuada o en caso contrario desconocen del desarrollo y ejecución de las gestiones. Así mismo primo entre las dimensiones de la gestión del talento humano con mayor resultado negativo la motivación laboral y la gestión del rendimiento laboral, lo que se aduce que el personal de

salud que labora en el Hospital Víctor Ramos Guardia se encuentra desmotivado y reconoce que no se realizan los procesos de evaluación del desempeño laboral de forma adecuada, estas apreciaciones también concuerdan con lo concluido por Ramos y Vega (2014) quienes definieron en su estudio que la gestión del capital humano es ineficiente y personal no motivado con su trabajo.

En la relación de la motivación laboral y la satisfacción del usuario se obtuvo que el referente estadístico Chi cuadrado fue 0.047 encontrándose menor al a la significancia esperada de 0,05 por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, contrastando lo propuesto, con este resultado aseveramos que el personal de salud desmotivado no logra llegar adecuadamente al usuario generando malestar e insatisfacción en ellos, esta doctrina es refrendada por Ramos y Vega (2014) quienes infieren que los colaboradores con poca motivación y sin entusiasmo no se permiten brindar un adecuado servicio al cliente y también se sustenta con la teoría de Honneth (1997) citado por Santos (2018) la motivación es una forma de reconocimiento, valoración e identificación en la Institución conllevando a afianzar el autoestima de los trabajadores.

Analizando la relación que existe entre gestión de la admisión y la satisfacción del usuario, en estos dos conceptos identificamos según el inferencial estadístico Chi cuadrado con valor para el estudio de 0.008, resultado muy por debajo de la estimación de significancia esperada por tal motivo se acepta la hipótesis alterna, en este escenario podemos mencionar que el proceso de iniciación de los trabajadores e incorporación a sus labores es débil conllevando a brindar servicios carentes de capacidad resolutive, afectando la percepción de los usuarios para con la atención. Datos que se contrastan con otras teorías como la de Valentín (2017) quien sugiere que el adecuado reclutamiento y procesos de incorporación a la empresa mejora el desempeño de los colaboradores y un excelente servicio al paciente.

En relación a la gestión del rendimiento laboral y la satisfacción del usuario se identificó según el inferencial estadístico chi cuadrado de la investigación el resultado muestra 0.002, muy por debajo de la significancia esperada por tanto se contrasta la hipótesis planteada, lo que lleva a asociar que al no realizar los procesos de evaluación y monitoreo del personal debilita el desempeño lo que afecta el servicio brindado, esta propuesta es similar a la teoría de Bonifaz (2016) quien defiende que fortaleciendo el talento humano a través de capacitaciones y monitoreo constante de su desempeño mejora los procesos y el servicio al cliente.

Respecto al nivel de satisfacción de los usuario que se atienden en el nosocomio de Huaraz se encontró que solo el 30.6% considera que está satisfecho con la atención y más de 50% están insatisfechos por alguna razón, este resultado también es refrendado por la medición estadística del departamento de administración de la Calidad (2018) en el Hospital Víctor Ramos Guardia que arrojó el 67% de insatisfacción en la población atendida, así mismo esta apreciación es parecido a lo obtenido por Bonifaz (2016) quien manifiesta que no es adecuado el servicio al cliente en el Hospital de Riobamba.

V. CONCLUSIONES

1. El estudio afirma significativamente la relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Víctor Ramos Guardia en Huaraz, es decir, en aquellos colaboradores que perciben una mejor organización e inducción oportuna, reconocimiento de sus labores, monitoreo y seguimiento de sus funciones, la institución garantizará un buen desempeño laboral, generando servicios de salud satisfactorios para los pacientes.
2. En los resultados se obtiene un nivel regular de Gestión del Talento Humano, lo que lleva demostrar que los procesos administrativos trabajados en referente al capital humano son percibidos por los colaboradores como un nivel bajo a regular, con limitaciones y debilidades en sus diferentes áreas.
3. La relación entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia es directamente significativa, tal resultado nos lleva a concluir que el personal con mejor calidad laboral y con un estado de ánimo adecuado, desarrolla sus labores de forma positiva, reflejándose en la atención hacia el usuario externo.
4. En referencia a la relación que existe entre la gestión de la admisión del talento humano y la satisfacción del usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia es directamente significativa, de ello se arriba que el personal que observa una inducción correcta con los procesos de incorporación adecuados y sistemáticos, conlleva a que el trabajador preste mejor sus servicios a la población generando en el usuario una percepción positiva.
5. La relación es positiva entre el rendimiento laboral y la satisfacción del usuario. En este apartado se concluye que el trabajador con monitoreo constante de su desempeño y rendimiento laboral se preocupa y le da mayor énfasis a sus funciones, garantizando una atención de calidad, y cubre las necesidades de los usuarios.
6. El nivel de Satisfacción usuario es regular en el Nosocomio Huaracino, concluyendo con esta inferencia que los usuarios del principal Hospital de Huaraz regresan a su casa sin lograr cubrir sus necesidades, con dudas en la información recibida, con inseguridades y desconfianza.

VI. RECOMENDACIONES

1. Mejorar considerablemente la gestión del talento humano puesto que solamente el 24,9% lo considera como bueno. Esto, se puede llevar a cabo mediante talleres, dinámicas de motivación, liderazgo, manejo de las emociones y otros. Es de mucha utilidad espacios de recreación y esparcimiento afín de potenciar el aspecto lúdico de la persona y del ambiente laboral. Esto mejorará enormemente la motivación laboral y, contribuirá en un mejor rendimiento laboral.
2. La satisfacción del usuario muchas veces comporta un aspecto emocional que influye considerablemente en la percepción de la misma. Sin embargo, es preciso señalar como recomendación el trato personalizado, el desarrollo de habilidades blandas: empatía, cordialidad, amabilidad, la sonrisa amigable y sincera en todos los colaboradores del Hospital Víctor Ramos Guardia. No es suficiente la vocación de servicio, sino, también, las cualidades, aptitudes y actitudes para dicha vocación.
3. Con referencia a los niveles de satisfacción del usuario el 43,5% coincide en señalar que los aspectos de fiabilidad, capacidad de respuesta y aspectos tangibles se encuentran en un nivel inadecuado. Recomendamos mejor capacidad de respuesta. Aplicar la filosofía japonesa del “*just in time*” les sería de mucho beneficio. Profesionalismo y mucho criterio humano al tratarse de la vida y salud de personas. A nivel de Dirección formular proyectos de inversión en infraestructura de salud.
4. Los resultados obtenidos nos indican que existe relación positiva significativa entre motivación laboral y satisfacción del usuario, entre rendimiento laboral y satisfacción del usuario, entre gestión de la admisión y satisfacción del usuario. Por lo tanto, nos encontramos ante una relación directamente proporcional puesto que la buena o mala gestión de las primeras inevitablemente influye en la satisfacción del usuario. En ese sentido, recomendamos: capacitación, renovación, actualización y evaluación constante de todos los colaboradores del Hospital Víctor Ramos Guardia; de igual manera, adecuada, exigente y profesional selección del talento humano.

REFERENCIAS

- Aguirre S. (2018). Atención de Salud con Calidad: Desafíos. Recuperado de:
<http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Arispe, L. (2013). Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa Servited periodo 2013. (Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en Administración). Recuperada de:
<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4061/Arispe%20Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Basare, M. (2011a): “Continuity through rupture with the Frankfurt school: Axel Honneth's Theory of Recognition”, en G. Delante y S. Turner (eds.), Routledge International Handbook of Contemporary Social and Political Theory”, Routledge, 99-109. (2011b): An interview with Luc Boltanski: Criticism and the expansion of knowledge, European Journal of Social Theory, 14(3), 361-381. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23862/Santos_LJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bonifaz, R. (2016). La Gestión del Talento Humano en el distrito Chambo Riobamba 06D01 – Salud y su influencia en la calidad de atención al cliente. Período 2015. (Tesis de grado para la obtención del título de ingeniero comercial mención gestión de la micro y pequeña empresa). Recuperada de:
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2790/1/UNACH-EC-ING-COM-2016-0019.pdf>
- Borman, W.C., Penner, L.A., Allen, T.D. & Motowidlo, S.J. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. International Journal of Selection and Assessment, Vol. 9. Recuperado de:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%20C3%8DN%20RODR%20C3%8DGUEZ%20C%20HUGO%20AM%20C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Cáceres, S. D. (2018). Percepción de la calidad del servicio del Programa de Alimentación y Nutrición para el Paciente Ambulatorio con TBC y su familia – Lima Cercado 2017. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12769/C%C3%A1ceres_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Campos, G. y Sosa, V. (2011). Estrategias metodológicas para la elaboración de tesis de posgrado. México, Porrúa.

Chacaltana, R. (2015). Gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del servicio de otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis N. Sáenz PNP. (Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud). Recuperada de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1430>

Chiavenato, I (2001), Administración, Teoría, Proceso y Práctica. 3ª Edición. McGraw-Hill/Interamericana S.A. Bogotá D.C. Colombia.

Chiavenato, I (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. 8ª Edición. McGraw-Hill Interamericana S.A. México.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited (abril, 2018). Gestión de Recursos Humanos en la empresa. Pp. 6, Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ec/Documents/humancapital/Gestion%20de%20RRHH%20en%20America%20Latina.pdf>

Deloitte Touche Tohmatsu Limited (mayo, 2018). La atención de salud correcta de la manera correcta. Recuperado de: https://www2.deloitte.com/insights/us/en/industry/lifesciences/reducinglowvaluecare.html?id=dcom_promo_standardus:en

Dessler, G. (1996). Administración de Personal. Sexta Edición. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. México.

Deming, W. Edwards (2000). EE. UU. Out of the crisis. Fuera de la Crisis (1. MIT Press Edición). Editorial Cambridge, Mass.: MIT Press. p. 88. ISBN 0262541157. (Edición en inglés) PP 507. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27167/francia_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Donabedian A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Volumen 1: The Definition of Quality and Aproxches to its Assesment. Ann Arbor, Michigan: Health

- Administration Press. p. 81. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=3D66749400167B525DB94E966668C44B?sequence=1
- Dyer, W.G., (1994) Toward a Theory of Entrepreneurial Careers, *Entrepreneurship Theory and Practice*, pp. 7-21, Winter. Recuperado de:
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/2825>
- Fidias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica*. Sexta edición. Episteme, C.A. Venezuela. P. 81-83
- Gareth R. J y Jennifer M. G. (2010). *Administración Contemporánea*. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- García, M., Sánchez, K. y Zapata, A. (compiladores). (2008). *Perspectivas Teóricas para el estudio de la Gestión Humana. Una relación con el capital social, la cultura organizacional y el management*. Cali, Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Gómez R. Olga J., Carrillo, G. y Cárdenas D. (2016). *Survey on Satisfaction with Healthcare of Patients with Chronic Disease* Recuperado de:
http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/en_administracion4.pdf
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Primera Edición. Red Tercer Milenio S.C. México.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M^a (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M^a (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta Edición. McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Hevia A., Oswaldo. (2001): *Reflexiones Metodológicas y Epistemológicas sobre las Ciencias Sociales*, Editorial Tropikos, Caracas.
- Jonse A.R., Siegler M. and Winslade W. *Clinical Ethics*. New York: Mc Graw Hill Inc. 1992; 37-84. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=3D66749400167B525DB94E966668C44B?sequence=1
- Juran, J. y Gryna, Ch. (1999). *On planning for Quality*. Collier, USA: McMillan. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29528/cabrera_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Katz, D. y Kahn, R. L. (1966). The social psychology of organizations. Nueva York, John Wiley and Sons.
- León, A. (2017). Niveles de satisfacción y calidad de atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional del Perú, Chiclayo, 2016. (Tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud). Recuperada de: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1478/BC-TES-TMP-315.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linder-Pelz, S. (1992). Toward a theory of patient satisfaction. Social Science & Medicine. Vol.16. N° 5, p. 577-582. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>
- Maristany, J. (2007). Administración de Recursos Humanos. 2ª Edición. Pearson Educación S.A. México.
- Mcheree.W. y Thayer.P.W. (1961) citado por Chiavenato (2011) Training in Bussions and Industry. Interscience. Nueva York. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27609/Condor_OMG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud (MINSa). (2016). Informe para la Transferencia de Gestión del Ministerio de Salud. Período 2011-2016. Pp. 30. Recuperado de: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/gestion/transferecia2016/minsa/Informe%20para%20la%20Trasferencia%20de%20Gestion.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSa). (2011). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N° 057-2011/MINSa. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montoya, E. (2013). Gestión del talento humano y la calidad de servicio del centro de salud Área 1 de Santa Elena año 2013. (Trabajo de Titulación para la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública). Recuperada de: <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/969>
- Murillo, J (2003), Técnicas e instrumentos de investigación <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Palmer H. (1983). Ambulatory Health Care Evaluation. Principles and Practice. Am Hosp Publish. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>.
- Presidencia de la República (2014). Reglamento de Compensaciones de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. Recuperado de:

https://storage.servir.gob.pe//archivo/Reglamento_de_Compensaciones_de_la_Ley_30057.pdf

Presidencia Ejecutiva de la Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2014). Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas. Resolución N° 238-2014-SERVIR-PE. Recuperado de: <https://storage.servir.gob.pe//normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014-SERVIR-PE.pdf>

Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015. (Tesis de Licenciatura en Administración de Empresas). Recuperada de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE_Quipe%20PerezCalidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, J. y Vega, J. (2014). La gestión del talento humano y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Essalud - Huánuco 2014. (Tesis para obtener el Título de Licenciatura en Administración). Recuperada de: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/484>

Reddhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud). Recuperada de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1

Ríos R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. 1ra edición: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. España.

Salazar, M. (2014). Gestión de talento humano para mejorar el servicio al cliente del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez de la ciudad de Riobamba. (Tesis previa a la obtención del Título de Magister en Gerencia Empresarial). Recuperada de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3330/1/TUAMGC009-2014.pdf>

Sousa, M. (2018). Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos. Informe. Recuperado de: <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>

Stoner, J.A. y Freeman, E.R. (1994). Administración. Quinta Edición. PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA, S.A.

- Sihuín, E., Gómez, O., y Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de Usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* (Vol. 32, N°2). Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/363/36341083014.pdf>
- Thompson a. and Sunol R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence, *International Journal for Quality in Health Care* 7(2): 127-141. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1891/Huiza_gg.pdf;jsessionid=3D66749400167B525DB94E966668C44B?sequence=1
- Tschohl J. (2008). *Servicio al Cliente. Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios.* Quinta Edición. Recuperado de: <https://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>
- Urquía, A. (2017). *Gestión del talento humano y calidad del servicio en el Centro de Salud “Villa Victoria Porvenir - Surquillo, 2016.* (Tesis de Magister en Gestión Pública). Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7270>
- Valentín, H. (2017). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016.* (Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración). Recuperada de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2108/TESIS%20VALENT%20C3%8DN%20RODR%20C3%8DGUEZ%20C%20HUGO%20AM%20C3%89RICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Werther B. W. y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Empresas.* 6ª Edición. Mc-Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V. México.
- Yoshida K. (1944). Revisiting Deming’s 14 points in light of Japanese business practices. *Quali Management J.*; fall: 14-42. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1064/Cordova_bv.pdf?squence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia de los instrumentos

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión del Talento Humano

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	MEDICIÓN
Motivación Laboral	Desarrollo de habilidades blandas	1. Se siente motivado porque en su trabajo puede desarrollar sus habilidades blandas (trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales adecuadas y manejo de sus emociones). 2. La Institución se preocupa por mejorar las habilidades actitudinales del personal. 3. Cuenta con un jefe que se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva).	1 = Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	ORDINAL/LIKERT
	Desarrollo profesional	4. La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador. 5. Siente que se puede desarrollar profesionalmente en su trabajo. 6. Se realiza monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.		
	Remuneraciones	7. La remuneración compensa las actividades que desempeña. 8. Existe en la institución una política remunerativa adecuada.		
	Compensaciones	9. Por el buen desempeño del personal, hay algún estímulo (monetario o no monetario), para el trabajador. 10. En la institución hay reconocimiento, aprecio, y oportunidades por los buenos resultados de su trabajo (motivación intrínseca)		
	Salud ocupacional	11. Siente que las condiciones laborales son seguras para el desempeño de su trabajo (motivación extrínseca). 12. En la Institución cuentan con programa de salud ocupacional que promueve el cuidado de la salud física y mental del trabajador. 13. Se realizan exámenes de laboratorio para el personal de salud de forma periódica (Reclutamiento de personal, vacaciones, etc.).		

Gestión de Admisión del talento humano	Reclutamiento y selección de personal	<p>14. La selección del personal es realizada en concurso abierto con todos los procesos de acuerdo con ley.</p> <p>15. El concurso se informa en todos los medios de comunicación y de forma oportuna.</p> <p>16. El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo con la necesidad de la institución.</p> <p>17. El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.</p>
	Inducción	<p>18. La charla sobre la misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general).</p> <p>19. Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción específica).</p>
Gestión del rendimiento laboral	Aplicación de Instrumentos de Gestión	<p>20. Conoce el Manual de organizaciones y funciones del Hospital.</p> <p>21. Conoce el Reglamento de organizaciones y funciones del Hospital.</p> <p>22. Existe un manual de procedimientos para desarrollar mejor su trabajo.</p>
	Evaluación del desempeño laboral	<p>23. Se realiza evaluación del desempeño de forma periódica.</p> <p>24. Se realiza supervisiones del trabajo que se realiza dentro de la Institución.</p> <p>25. Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo para la toma de decisiones.</p>

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del usuario

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIA	MEDICION
Fiabilidad	Confianza	1. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa? 2. ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? 3. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? 4. ¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1= Muy insatisfecho 2=Insatisfecho 3=Neutro 4=Satisfecho 5=Muy satisfecho	ORDINAL/LIKERT
	Seguridad	5. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio? 6. ¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? 7. ¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?		
	Empatía	8. ¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia? 9. ¿El médico le atendió en el horario programado? 10. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?		
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	11. ¿La atención en la caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida? 12. ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? 13. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? 14. ¿La atención en farmacia fue rápida?		

	Capacidad de Comunicación	<p>15. ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>16. ¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p>17. ¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?</p>		
	Competencia	<p>18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?</p> <p>19. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?</p> <p>20. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?</p>		
Aspectos tangibles	Equipamiento, Insumos y materiales	21. ¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?		
	Ambientes del Establecimiento	22. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?		

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Título de la investigación: Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITMS	METODO
¿Cuál es la relación de la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019?	Objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019	Existe una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019.	Motivación Laboral	Desarrollo de habilidades blandas Desarrollo profesional Remuneraciones Compensaciones Salud ocupacional	1,2,3, 4,5,6, 7,8, 9,10, 11,12,13	Enfoque: cuantitativo Nivel: correlacional Tipo de investigación: aplicada Diseño: no experimental de tipo transversal o transeccional. Población estuvo compuesta por 386 colaboradores con más de 3 meses de experiencia; en el caso de los usuarios, se estimó la población en 380 Muestra de 193 tanto para colaboradores como para los usuarios.
			Gestión de Admisión del talento humano	Reclutamiento y selección de personal Inducción	14,15,16, 17, 18 y 19	
			Gestión del rendimiento laboral	Aplicación de Instrumentos de Gestión Evaluación del desempeño laboral	20,21,22, 23,24,25	

	<p>Específicos: Conocer el nivel de Gestión del Talento Humano Describir la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario Determinar la relación que existe entre Gestión de Admisión del talento humanos y la satisfacción del usuario. Identificar la relación que existe entre la gestión del rendimiento laboral y la satisfacción del usuario. Identificar la satisfacción del usuario</p>		<p>Fiabilidad Capacidad de respuesta Aspectos tangibles</p>	<p>Confianza Empatía Seguridad Tiempo de espera</p>	<p>1,2,3,4, 5,6,7, 8,9,10</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario, escala de actitudes LIKERT: Escala de valoración: (5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca</p>	
				<p>Capacidad de Comunicación Competencia</p>	<p>11,12,13, 14, 15,16,17, 18,19,20</p>		
				<p>Equipamiento, Insumos y materiales Ambientes del Establecimiento</p>	<p>21 y 22</p>		

ANEXO 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTION DEL TALENTO HUMANO

ESTIMADO SERVIDOR PÚBLICO: La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre la gestión de los recursos humanos de su Establecimiento; por favor, conteste sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Instrucciones: De acuerdo con las escalas marque con una “X” solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 = Nunca

Nº	ITEMS	Valoración				
	D1: Motivación Laboral	5	4	3	2	1
1.	Se siente motivado porque en su trabajo puede desarrollar sus habilidades blandas (trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales adecuadas y manejo de sus emociones).					
2.	La Institución se preocupa por mejorar las habilidades actitudinales del personal.					
3.	Cuenta con un jefe que se comunica de manera adecuada (comunicación asertiva).					
4.	La capacitación del personal se realiza según las necesidades del trabajador.					
5.	Siente que se puede desarrollar profesionalmente en su trabajo.					
6.	Se realiza monitoreo de la implementación y/o ejecución de conocimientos recibidos en las capacitaciones.					
7.	La remuneración compensa las actividades que desempeña					
8.	Existe en la institución una política remunerativa adecuada.					
9.	Por el buen desempeño del personal, hay algún estímulo (monetario o no monetario), para el trabajador.					
10.	En la institución hay reconocimiento, aprecio, y oportunidades por los buenos resultados de su trabajo (motivación intrínseca)					
11.	Siente que las condiciones laborales son seguras para el desempeño de su trabajo (motivación extrínseca).					
12.	En la Institución cuentan con programa de salud ocupacional que promueve el cuidado de la salud física y mental del trabajador.					

13.	Se realizan exámenes de laboratorio para el personal de salud de forma periódica (Reclutamiento de personal, vacaciones, etc.).					
D2. Gestión de la admisión del talento Humano		5	4	3	2	1
14.	La selección del personal es realizada en concurso abierto con todos los procesos de acuerdo con ley.					
15.	El concurso se informa en todos los medios de comunicación y de forma oportuna.					
16.	El personal que labora en el establecimiento de salud es seleccionado de acuerdo con la necesidad de la institución.					
17.	El personal que labora en los establecimientos de salud cuenta con el perfil necesario para la función que desempeña.					
18.	La charla sobre la misión, visión y políticas de la organización se efectúa al personal ingresante (inducción general).					
19.	Se realizan charlas informativas al nuevo personal sobre el puesto de trabajo: funciones, relaciones con otros y las expectativas de desarrollo (inducción específica).					
D3. Gestión del rendimiento laboral		5	4	3	2	1
20.	Conoce el Manual de organizaciones y funciones del Hospital.					
21.	Conoce el Reglamento de organizaciones y funciones del Hospital.					
22.	Existe un manual de procedimientos para desarrollar mejor su trabajo.					
23.	Se realiza evaluación del desempeño de forma periódica.					
24.	Se realiza supervisiones del trabajo que se realiza dentro de la Institución.					
25.	Los resultados de la evaluación del personal son analizados en equipo para la toma de decisiones.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III

Nombre del encuestador: _____

Establecimiento de Salud: _____

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					
02	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
03	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?					
04	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?					
05	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio					
06	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
07	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
08	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
09	¿El médico le atendió en el horario programado?					
10	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?					
11	¿La atención en la caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?					
12	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?					
13	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?					
14	¿La atención en farmacia fue rápida?					
15	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
16	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
17	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?					
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					
19	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?					
20	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

Anexo 4. Certificado de validación de instrumentos



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Evaluar la Gestión del Talento Humano.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019

DIRIGIDO A: Personal de Salud.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : BUSTAMANTE CABELLO, JULIO CESAR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR


Post firma
DNI

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Evaluar la Gestión del Talento Humano.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019

DIRIGIDO A: Personal de Salud.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

POMA SOTELO RAFAEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAGISTER


Post firma
DNI 31667848

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Evaluar la Gestión del Talento Humano.

OBJETIVO: Determinar la relación entre la Gestión del Talento Humano y la satisfacción del usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019

DIRIGIDO A: Personal de Salud.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RIVERA PRIETO HECTOR ASCENCION.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAESTRO.



MG. LIC. ADM. HECTOR ASCENCION RIVERA PRIETO
Sub Gerente de Recursos Humanos
Gobierno Regional de Ancash
DNI 32265359.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

Anexo 5. Resultado de la Validación por Juicio e Expertos

Validez de contenido por juicio de expertos del cuestionario de Gestión del talento Humano.

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Dr. Julio Bustamante Cabello	Hay suficiencia
2	Magister	Mg. Rafael Poma Sotelo	Hay suficiencia
3	Magister	Mg. Héctor Rivera Prieto	Hay suficiencia

Anexo 6. Niveles de Confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Adaptado de Hernández et al (2014).

ANEXO 7. Base de datos Prueba piloto y Alfa de Cronbach

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	Total
1	4	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	1	1	3	4	2	4	1	3	2	1	2	4	3	59
2	3	1	4	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	3	2	4	1	2	2	4	3	2	2	51
3	3	2	2	2	3	2	4	2	2	1	1	2	3	1	3	3	2	4	2	1	3	2	3	3	2	58
4	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	45
5	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	40
6	2	2	3	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	4	4	3	3	5	1	3	1	1	3	3	55
7	2	2	2	4	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	4	4	3	3	5	3	3	1	1	3	3	56
8	2	2	4	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	4	4	3	3	5	3	3	1	1	3	3	58
9	1	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	1	4	4	2	3	2	2	2	2	4	4	4	2	60
10	4	5	3	4	2	5	4	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	2	76
11	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	4	1	2	2	4	3	2	2	48
12	3	2	2	2	3	2	4	2	2	1	1	2	3	1	3	3	2	4	2	1	3	2	3	3	2	58
13	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	44
14	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	38
15	2	2	3	2	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	4	4	3	3	5	1	3	1	1	3	3	55
Total	0.64	0.73	0.92	0.86	0.65	1	1.04	0.38	0.38	0.6	0.33	0.4	0.52	0.64	0.6	1.05	0.46	0.73	2.52	0.69	0.86	1.45	0.78	0.46	0.6	84.8

Fuente: Base de datos

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,805	,830	25

Fuente: Statistical Package for the Social Science

Figura N°4. Estadística de fiabilidad del Cuestionario de Gestión del talento Humano

Anexo 9. Resultados

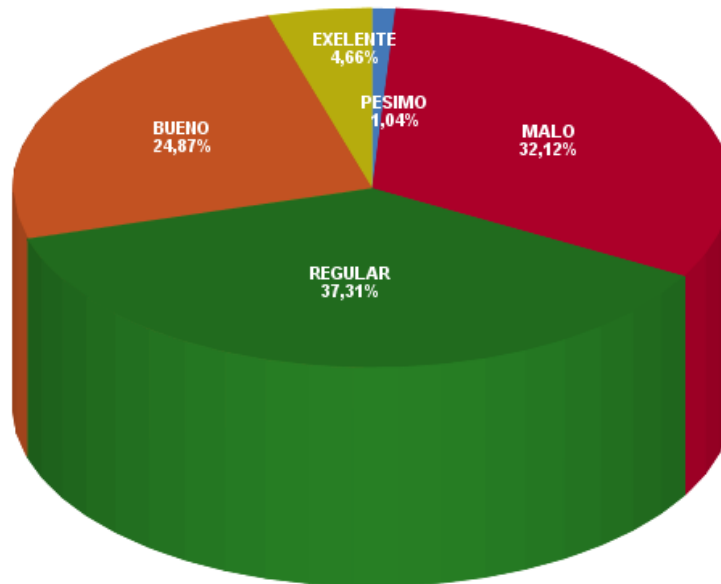


Figura N° 08: Nivel de la Gestión del Talento Humano en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019.

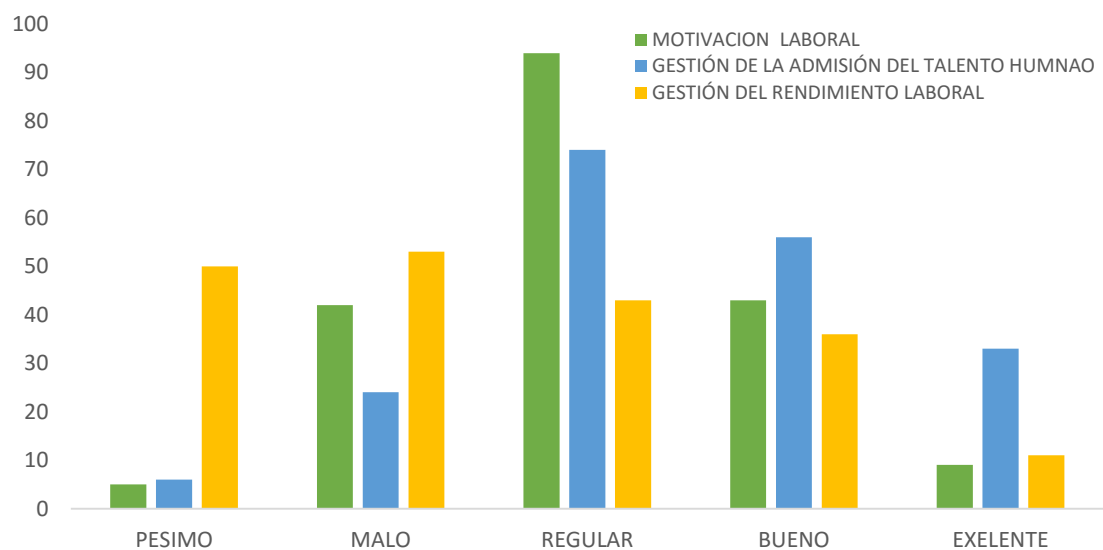


Figura N° 09: Nivel de las dimensiones de la Gestión del Talento Humano en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019.

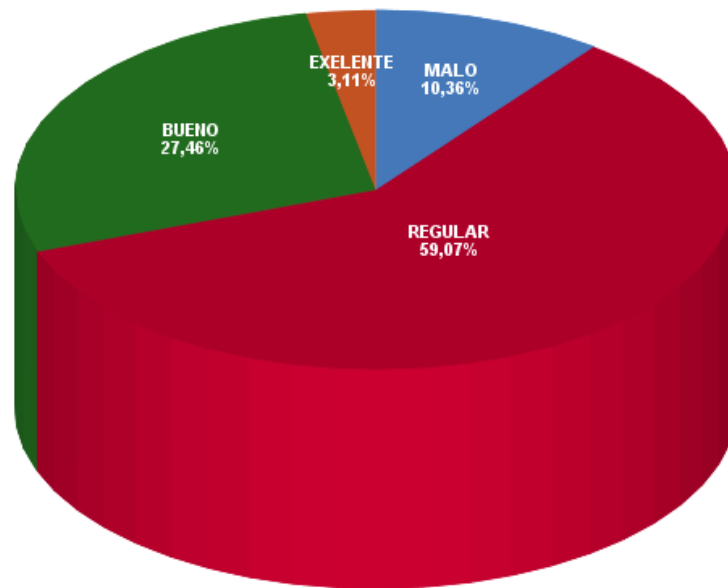


Figura N° 10: Nivel de la Satisfacción del Usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019.

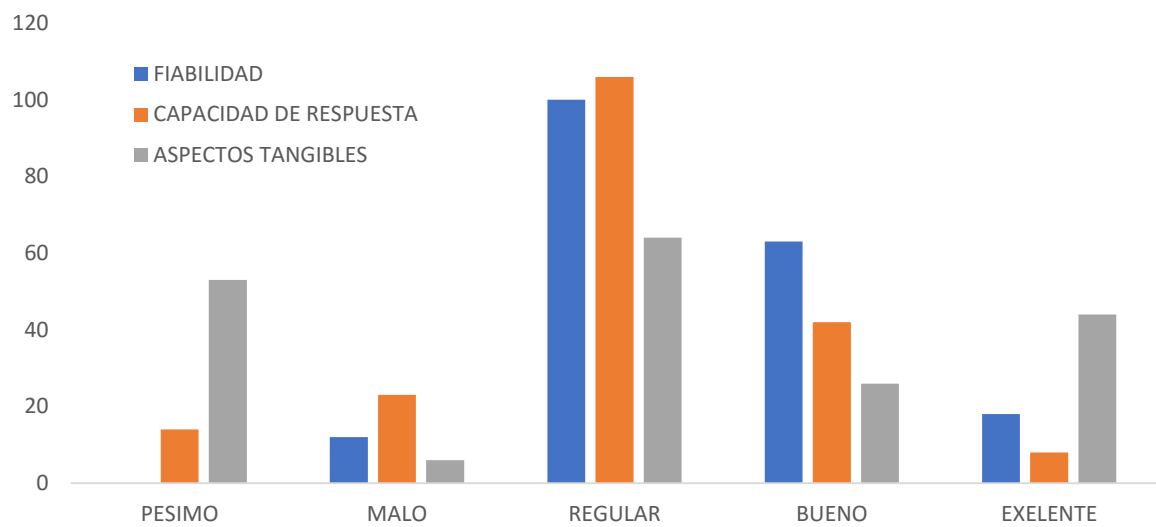


Figura N° 11: Nivel de las dimensiones de la Satisfacción del Usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2019.

Anexo 10: Captura de pantalla

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1153021060&student_user=1&lang=es&ts=&u=1080084036

feedback studio Gigy SEGURA GAMARRA Tesis final gigy y miguel

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Usuario en el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:
Rosales Cabello Miguel Ángel
(orcid.org/0000-0002-7259-1597)
Segura Gamarra Gigy
(orcid.org/0000-0001-8668-5722)

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)


Coincidencias

Rango	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %
2	repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.uwiener.edu... Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 30 Número de palabras: 9790 Text-only Report High Resolution Activado

Windows taskbar: 08:56 LAA 20/07/2019

Anexo 11: Acta de originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Dr. RAMOS MENDEZ, GONZALO OLIVERIO Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Huaraz, revisor (a) de la tesis titulada:

"GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ - 2019", de los estudiantes ROSALES CABELLO, MIGUEL ANGEL y SEGURA GAMARRA, GIGY constato que la investigación tiene un índice de similitud de 1.8...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Huaraz, 08 de julio de 2019



Dr. RAMOS MENDEZ, GONZALO OLIVERIO

DNI: 32891633

Anexo 12: Formulario de Autorización de publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rosaldo Cabello Miguel Ángel
D.N.I. : 20436511
Domicilio : Jr. Juan de la Cruz Romero #618
Teléfono : Fijo : 043-396072 Móvil 981392525
E-mail : miki.rosalitos@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Grado Título

Licenciado en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rosaldo Cabello Miguel Ángel

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

Gestión del talento humano y satisfacción del
usuario en el Hospital Víctor Kamau Guardia - 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha :

12-07-2019

Anexo 13: Formulario de Autorización de publicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Segura Gamarras Lucy
D.N.I. : 44567068
Domicilio : Calle Esperanza s/n Miraflores
Teléfono : Fijo : Móvil : 968690776
E-mail : gisya.sg@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
 Grado Título
Mención en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Segura Gamarras Lucy

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

Gestión del Talento Humano y Satisfacción del Usuario
en el Hospital Víctor Larrea Cuervo - 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

- Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.
 No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 12.07.2019

Anexo 14: Autorización de la Versión final.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROSALES CABELLO, MIGUEL ANGEL

INFORME TÍTULADO:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ - 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 15: Autorización de la Versión final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SEGURA GAMARRA, GIGY

INFORME TÍTULADO:

“GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ - 2019”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 12/07/2019

NOTA O MENCIÓN: Diecisiete (17)




DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN