



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión del capital humano en la satisfacción de los usuarios que
asisten a un centro de salud en Santa Elena, Ecuador 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Rodriguez Tenempaguay, Edgar Raimundo (orcid.org/0000-0002-3228-1420)

ASESOR:

Mtro. Ruiz Barrera, Lazaro (orcid.org/0000-0002-3174-7321)

CO-ASESOR:

Mg. Gamarra Chávez, Carlos Antonio (orcid.org/0000-0002-5625-7820)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres Francisco y Julia, que siempre me han apoyado en todo lo que tiene que ver con la formación profesional y personal.

Con sus ejemplos me han enseñado a ser la persona que soy hoy, sus principios, sus valores, su perseverancia han hecho de mi una persona de bien.

También quiero dedicar este trabajo a mi esposa Lidia y a mis hijos Jahzeel y Victoria. Por toda su paciencia, por su comprensión, por su respaldo, por sus consejos, por todo el amor que recibo de ellos. Realmente, ellos han sido mi ayuda para alcanzar el equilibrio que me permitieron esforzarme y llegar a la meta. Nunca dejaré de estar agradecido por esto.

Agradecimiento

Un agradecimiento sincero a mi tutor de tesis al Maestro Lázaro Ruiz Barrera. Sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, cuando más las necesite; por estar allí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por sus orientaciones.

Gracias a todos mis maestros por sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes mis profesores queridos, les debo mis conocimientos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional. Su semilla de conocimientos germinó en el alma y el espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, por su dedicación perseverancia y tolerancia.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población, muestra y muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validación de expertos	21
Tabla 2. Fiabilidad del instrumento de gestión del capital humano	21
Tabla 3. Fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario	21
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable independiente: Gestión del capital humano	24
Tabla 5. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión del capital humano	25
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable dependiente: Satisfacción del usuario	26
Tabla 7. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario	27
Tabla 8. Validación de la hipótesis general a través de la regresión lineal	29
Tabla 9. Validación de la primera hipótesis específica a través de la regresión lineal	30
Tabla 10. Validación de la segunda hipótesis específica a través de la regresión lineal	31
Tabla 11. Validación de la tercera hipótesis específica a través de la regresión lineal	32
Tabla 12. Validación de la cuarta hipótesis específica a través de la regresión lineal	33
Tabla 13. Validación de la quinta hipótesis específica a través de la regresión lineal	34

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación	17

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la influencia de la gestión del capital humano en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022. La metodología fue de tipo aplicada, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, corte transversal y nivel explicativo; la muestra fue de 187 usuarios, el tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple; la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov dejó una significancia $<0,001$, por lo que se usó la regresión lineal para la medición de la probabilidad o influencia. Los resultados descriptivos, desde la perspectiva de los usuarios, la gestión del capital humano fue: mala (16%), regular (81%) y buena (3%); mientras que los usuarios estuvieron: insatisfechos (22,5%), neutro (71%), satisfechos (1,8%) y muy satisfechos (4,7%); los resultados inferenciales evidenciaron una significancia 0,000 que la gestión del capital humano influye en el 80,7% de la satisfacción del usuario; las dimensiones que mostraron mayor grado de influencia fueron empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta, con coeficiente R^2 de (0,795, 0,712 y 0,613) respectivamente. Se concluyó que la gestión del capital humano influyó significativamente en la satisfacción de los usuarios que asisten a un Centro de Salud de Santa Elena.

Palabras clave: Gestión; Capital humano; Satisfacción del usuario.

Abstract

The objective of the study was to determine the influence of human capital management on the satisfaction of users who attend a health center in Santa Elena, Ecuador 2022. The methodology was applied, non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional and explanatory level; the sample was 187 users, the type of sampling was simple random probabilistic; the Kolmogorov-Smirnov normality test left a significance <0.001 , so linear regression was used to measure probability or influence. The descriptive results, from the perspective of the users, the management of human capital was: bad (16%), regular (81%) and good (3%); while the users were: dissatisfied (22.5%), neutral (71%), satisfied (1.8%) and very satisfied (4.7%); the inferential results showed a significance of 0.000 that human capital management influences 80.7% of user satisfaction; the dimensions that showed the greatest degree of influence were empathy, reliability and responsiveness, with an R2 coefficient of (0.795, 0.712 and 0.613) respectively. It was concluded that the management of human capital significantly influenced the satisfaction of users who attend a Health Center in Santa Elena.

Keywords: Management; Human capital; User satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

El paciente satisfecho es una variable que permite la medición completa de un servicio de salud, tanto en instituciones públicas como privadas, este elemento tiene especial importancia ya que es opcional a tener una mayor demanda de servicios y por lo tanto contribuir de manera activa en la movilización económica de estas instituciones; por tal motivo, se implementan leyes, normativas, reglamentos y protocolos para la intervención del personal sanitario, que tienen como fin cumplir las condiciones requeridas para cubrir las expectativas del paciente. A nivel mundial existen brechas significativas en los servicios de salud, ya que los países desarrollados cuentan con sistemas de salud con mayor cantidad de recursos humanos y materiales a diferencia de los subdesarrollados.

En este contexto, en España, en relación con la atención específica de médicos familiares fue de 54.45%, con el especialista fue de 55.11% y la satisfacción generalizada fue de 57.32% (Martínez & Segura, 2018). Mientras que, en países con un nivel de salud menos desarrollado como México, la satisfacción adecuada percibida por 395 usuarios fue de 82% en los elementos tangibles, accesibilidad y organización fue 65% y en lo que respecta a la demora de citas médicas y referencias a instituciones de niveles superiores la satisfacción fue de 60% (Vázquez et al., 2018). Así mismo, en el país vecino Perú, se encontró una satisfacción buena de los pacientes en una muestra de 14.206 adultos y muy buena en el 74.3% (Hernández et al., 2019).

En Ecuador, la satisfacción del usuario debe ser medida en dos escenarios, tanto en el urbano como en el rural, dado que gran parte de la población rural carece de unidades de salud cercanas que puedan solventar las necesidades de la población; tal es así que en una unidad de salud que forma parte de la Atención Primaria en Salud (APS) en la ciudad de Milagro, en una población urbana, se encontró que un 77% de los pacientes se sentían satisfechos con los elementos tangibles, 81% estaban satisfechos con la fiabilidad y seguridad (Fariño et al., 2018).

En Manabí, en población rural se obtuvo que la brecha de la atención deseada sobre la atención percibida fue significativa, las dimensiones que más impacto tuvieron fueron los elementos tangibles y la empatía (Bowen & Fosado, 2020). Por último, en Guayaquil, en unidades de atención primaria del sector

urbano, se obtiene que los servicios de salud son bien percibidos por los usuarios, en especial por las mujeres (Bustamante et al., 2020).

El capital humano es el pilar fundamental de toda organización o institución, constituye una herramienta para llevar a cabo actividades que permitan cumplir con las metas y objetivos; está caracterizada y condicionada por productividad, experiencia y formación. Este término se usa para referirse al elemento agregado que forman las habilidades y capacidades de un individuo que han sido obtenidos mediante la preparación y experticia, lo que conforma su habilidad de tomar decisiones y de relacionarse. La gestión del capital humano, según (Cuentas, 2018) es un proceso innovador en el cual el grupo de trabajo es considerado como la parte más importante de una institución (p. 2). De acuerdo con (Morales, 2018), tanto la organización del talento humano como la percepción del servicio brindado por parte de los usuarios tienen una relación significativa; por lo que una intervención mejoraría notablemente la calidad prestada en la atención médica.

Un Centro de Salud en Santa Elena, perteneciente a la parroquia de Colonche y cuya institución coordinadora es la Dirección Distrital 24D01 – Salud de la Provincia de Santa Elena; factores de fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y elementos tangibles que condicionan la aprobación de los pacientes en la atención sanitaria brindada en esta unidad operativa del primer nivel de atención; en primer lugar, por elementos como infraestructura del lugar ya que el área es reducida de aproximadamente cincuenta metros cuadrados; además se suma el aspecto rural del sector, puesto que se encuentra ubicado geográficamente lejos de una institución de un nivel de salud superior, que es el Hospital de Manglaralto, por lo que cualquier situación de mayor complejidad o de urgencia tiene dificultades técnicas y logísticas para el traslado del paciente en esas circunstancias.

También se suman el déficit nacional de insumos médicos, insumos odontológicos, fármacos, vacunas y talento humano, dado que en horarios matutinos la demanda es muy elevada por los pacientes ambulatorios o con emergencias menores que tienen que esperar una considerable cantidad de tiempo para ser atendidos, se debe también a que solo hay una enfermera, por lo que tiene que cumplir múltiples funciones como preparación de pacientes para consulta externa, realizar curaciones, tamizajes neonatales, pruebas de VIH/sífilis/Chagas,

aplicar vacunas, en horarios alternados intra y extramural; adicionalmente, se añade el trato humano del cual son objetos los usuarios por parte de los trabajadores de salud que brindan la asistencia médica. Esto tiene consecuencias directas sobre la excelencia abstraída por los pacientes.

Por lo anterior expuesto, es necesario la intervención en el aspecto administrativo del talento humano, enfocando la atención principalmente en la organización y desarrollo de habilidades sociales del talento humano del centro de salud que den solución a las necesidades de confiabilidad en la atención al usuario, empatía y elementos físicos que utilizan los pacientes, para así aumentar su satisfacción y resolver de manera eficiente los problemas suscitados, teniendo en consideración la limitación de recursos que se sufre en zonas rurales y poco atendidas.

El problema general de la investigación fue ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022?; los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo influye la gestión del capital humano en los elementos tangibles percibidos; (b) ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la fiabilidad percibida por los usuarios?; (c) ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios?; (d) ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la seguridad percibida por los usuarios?; (e) ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la empatía percibida por los usuarios?

La justificación teórica del estudio consiste en que permitió ampliar los conocimientos sobre la importancia de la satisfacción del usuario en términos de la asistencia sanitaria prestada en los centros del primer nivel de atención. La justificación metodológica del estudio viene dada en que se propone la implementación de un diseño no experimental para medir la administración estratégica de los trabajadores y el impacto o predicción que esta tiene sobre la percepción de los usuarios que asisten a un centro de salud. La justificación práctica del estudio estuvo dada en que la gestión del capital humano es una variable que puede aplicarse en contextos similares, asimismo, se refleja en que mejorará la parte social e incrementará la excelencia en la atención del personal de salud de la unidad operativa, elevando a la vez la satisfacción del usuario.

El objetivo general fue determinar la influencia de la gestión del capital humano en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022; los objetivos específicos fueron: (a) identificar la influencia de la gestión del capital humano en los elementos tangibles percibidos por los usuarios; (b) estimar la influencia de la gestión del capital humano en la fiabilidad percibida por los usuarios; (c) medir la influencia de la gestión del capital humano en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios; (d) estimar la influencia de la gestión del capital humano en la seguridad percibida por los usuarios; (e) estimar la influencia de la gestión del capital humano en la empatía percibida por los usuarios.

La hipótesis general fue la gestión del capital humano influye en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) la gestión del capital humano influye en los elementos tangibles percibidos por los usuarios; (b) la gestión del capital humano influye en la fiabilidad percibida por los usuarios; (c) la gestión del capital humano influye en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios; (d) la gestión del capital humano influye en la seguridad percibida por los usuarios; (e) la gestión del capital humano influye en la empatía percibida por los usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Hurtado et al. (2020), analizaron la percepción de los clientes de instituciones sanitarias de Coari - Brasil, el método utilizado fue de tipo no experimental, diseño transversal, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo; los principales resultados mostraron que la recepción percibida por los usuarios y la infraestructura era buena, no obstante, tenían insatisfacción por déficit de fármacos para sus patologías, otro factor que estaba afectado era la higiene. Evidentemente, las instituciones de salud deben contar con los recursos mínimos como fármacos e insumos médicos, así como personal médico apto para suplir las principales necesidades que tienen los pacientes.

Mientras que, en Perú Hernández et al. (2019) evaluaron la percepción de las personas con respecto a la asistencia médica en instituciones públicas del Ministerio de Salud (MINSA) y lo asociaron a factores específicos de los adultos encuestados; la metodología que se usó fue diseño transversal, tipo no experimental de la muestra de 14.206 individuos, el 74.3% del total manifestó una buena o muy buena satisfacción con el servicio percibido, entre los factores que destacaron en la baja satisfacción fueron la presencia de enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT) y lengua nativa. El aporte de esta investigación consiste en que muestra la relevancia e influencia que tienen aspectos como las ECNT y relacionados con el dialecto en la satisfacción del usuario.

Adicionalmente, en España, Pérez et al. (2019), analizaron aquellos elementos que mostraron la opinión ciudadana sobre la satisfacción con la atención recibida en el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI), con el uso de método de autoregresión de Prais-Winsten, metodología fue descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal. Se registró que hubo una tendencia estática en el factor satisfacción de los usuarios por la atención sanitaria percibida y decreciente en la especializada y hospitalización; la satisfacción del usuario con la atención médica y enfermera fue estática. Este aporte refleja la realidad en un país de primer mundo con un sistema de nivel avanzado, donde se evidencia que también tienen déficits en el clima organizacional.

Asimismo, en México, Vásquez et al. (2018), analizaron la satisfacción que tenían los pacientes que acudían a una unidad de salud; el estudio fue transversal, cuantitativo, descriptivo y no experimental, se usó la encuesta SERVPREF, la

muestra la conformaron 395 usuarios; prevaleció la participación de personas con promedio de edad de 43 años, con una satisfacción del 65% en la atención del personal médico familiar, 74% con las enfermeras, 82% en elementos tangibles, 65% en la accesibilidad y organización; 49% en tiempos de espera, consultas médicas y proceso de referencias médicas; de manera general la satisfacción percibida fue de 60%. El estudio aporta exhibiendo que las principales debilidades en la atención médica son cuestiones logísticas solucionables.

Además, en Colombia, (Pedraza, 2018), estudiaron la asociación de los entornos laborales con la administración del talento humano influido además por la satisfacción de los trabajadores en organizaciones tanto públicas como privadas; el estudio fue explicativo; los resultados evidenciaron que ocho elementos distinguen el clima organizacional, de las cuales tres tienen especial interacción positiva con la satisfacción laboral. Este estudio experimental aporta resaltando la parte del capital humano y la importancia – ventajas que tiene este elemento dentro del clima organizacional.

A nivel nacional, en Guayaquil Balón (2022) describió la incidencia de pacientes satisfechos en una unidad de salud tipo A; la metodología utilizada fue de tipo descriptiva, retrospectiva, transversal y cuantitativa de una muestra de 384 personas; hubo baja satisfacción en la dimensión calidad humana y respeto de la privacidad del paciente en el área de la consulta externa. Este antecedente especifica que, en una institución de salud del primer nivel, las necesidades de los pacientes no son totalmente cubiertas dado que el aspecto humano de los profesionales de la salud no es muy bien utilizado y las personas se suelen quejar de ello.

Mientras que, en los cantones Quito y Rumiñahui Cadena et al. (2019), analizaron la predicción de la administración de recursos humanos y el impacto en la satisfacción de los pacientes de unidades operativas en la Provincia de Pichincha; la metodología que utilizaron fue cuantitativo y descriptiva; el 59% de la muestra concordó que el tiempo de espera para la atención estuvo entre 16 a 30 minutos y el promedio general de satisfacción en la provincia fue de 3.89/10, donde seis de las once unidades operativas mostraron niveles bajos de satisfacción. Este panorama en la región Sierra está ligeramente diferenciado, ya que regularmente las instituciones de salud cuentan con mayor cantidad de recursos humanos.

Adicionalmente, en Milagro, Suárez et al. (2019), evaluaron la satisfacción que tuvieron las personas respecto a la asistencia sanitaria en una unidad del primer nivel de atención; la metodología fue cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental, participaron 230 personas, el instrumento utilizado fue el modelo SERVQUAL; primó el nivel intermedio de satisfacción ya que se puntuó en 48% la atención esperada y en ese mismo puntaje la atención percibida. Este precedente aporta a la investigación revelando que la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en el primer nivel de atención en la costa es regular.

Además, en Manabí Briones (2018), evaluó la perspectiva de los usuarios respecto a la atención en un Hospital del Cantón Rocafuerte; la metodología que utilizó fue cuantitativa, correlacional, transversal y no experimental; encontró que de 200 personas, el 80% manifestaron no ser atendidos en los primeros 20 minutos de espera, 60% indicaron no recibir charlas educativas, 40% añadieron que el personal de salud vestía inadecuadamente y el 43% refirieron que los baños se encontraban en malas condiciones de higiene. Este precedente de la provincia vecina sirve para comparar las realidades intrínsecas de estas zonas rurales, donde se destacó que hay déficit de promoción de la salud en estas instituciones.

Finalmente, en El Oro, (Arévalo, 2018), tuvo la finalidad de elaborar una síntesis de la asociación entre asistencia clínica y la perspectiva de los pacientes; la metodología aplicada fue de enfoque mixto, descriptiva, analítica y transversal; los resultados manifestaron que en las dimensiones de capacidad de respuestas hay muchas debilidades en estos centros operativas, de modo que esto incide directamente en una calificación negativa por parte de los usuarios. Este estudio aporta de modo que se entiende que el aporte de la forma de responder de las unidades de salud es importante en la valoración de los pacientes en el área pública.

Para tener un completo entendimiento de los términos de estudio se proceden a definir y conceptualizar las variables, dimensiones e indicadores de estudio:

Ante todo, la gestión es definida por (Westreicher, 2020), como una agrupación de procesos e intervenciones destinadas a cumplir un objetivo o conseguir una meta; estos procesos están incluidos en la gestión del tiempo principalmente. Los pasos para la gestión son la planificación, que consiste en la

fijación de metas con un plazo determinado; la organización donde se definen prioridades y recursos invertidos; la dirección, que implica poner en acción lo previsto; por último, el control, que es la evaluación de los procesos ejecutados.

Por su parte, la variable independiente gestión del capital humano ha ido formando una concepción específica desde inicios del siglo XX, ya que previo a esto, la mano de obra o los trabajadores/jornaleros no tenían muchos derechos, por lo que eran explotados y sus cualidades, habilidades, fortalezas no eran valoradas. (Eicher, 1988), proporcionó un concepto de capital humano que se relaciona con la descripción de esta investigación, ya que lo consideró como el stock de recursos que cuenta una institución que participan activamente en su movimiento económico.

Por otra parte, (Pérez & Castillo, 2016), relacionaron la variable capital humano con la salud, donde encontraron que existe una correlación significativa principalmente en las regiones desarrolladas, donde se le da un valor agregado a esta cualidad en el campo de la salud, pero se nota la diferencia con regiones menos desarrolladas, donde no tiene mucha relevancia. Se entiende entonces como capital humano a los componentes intrínsecos de un individuo que diferencian de otras personas y el aporte que éste realiza al mercado laboral y a la productividad,

Para las instituciones de salud, es muy importante tener un talento humano bien organizado, que cumpla con las demandas del puesto requerido, ya que las personas cumplen con funciones administrativas y operativas, cuando una de estas no se cumple efectivamente afecta la productividad y por ende puede tener resultados directos en el nivel de excelencia que recibe el paciente cuando se atiende en la institución (Inga & Arosquipa, 2019). Pero es también relevante el aspecto del personal de salud interactuando con los recursos materiales, tecnológicos y humanos, esto en sí le proporciona el valor agregado e influye directamente en la satisfacción percibida por el paciente.

El capital humano se relaciona con este aspecto, las habilidades de las personas, la forma, el método con el que realizan sus actividades, la preparación que han tenido para tener tal efectividad, la competitividad e innovación para tratar a las personas y destrezas que se aplican para obtener experticia. En este contexto, Morales et al. (2018), agregan que es necesario conocer esas cualidades del

personal para tener una idea clara de quienes conforman el equipo de trabajo, cómo se distribuyen y la evolución de su rendimiento a lo largo del tiempo.

La forma de organización del capital humano se basa en el aspecto administrativo que administra, organiza, lidera, gestiona y planifica las acciones realizadas por personal tanto administrativo como operativo. Según (Cuentas, 2018), consiste en un innovador enfoque que consiste en reconocer a las personas como individuos con un capital valioso, de modo que desde este enfoque se reconoce que los trabajadores son socios de una institución, donde ejecutan sus actividades en base a conocimientos adquiridos por un proceso de preparación y experticia que son garantía en el servicio brindado al usuario.

Por tal motivo, la gestión de las personas y sus diferentes cualidades o gestión del capital humano, representa sin duda alguna el elemento incondicional para las instituciones de salud. (Cuesta & Valencia, 2018), sugieren que una adecuada gestión del talento humana incluye mejoras en el entorno laboral, promoción de formación continua, mejora en modelos de trabajo en equipo, innovación en proyectos para optimizar los resultados forjados por las competencias de cada individuo.

El modelo teórico en el cual se basa la conceptualización de la gestión del capital humano es la teoría de Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas de Werther y Davis (2008), quien sugiere que el aspecto de la gestión del recurso humano es un factor intachable para poder evolucionar como empresa, ya que es uno de los elementos que más valor tiene en base a las cualidades, competencia y experticia del personal; el objetivo de las instituciones comprende siempre el de fomentar la mejora del conocimiento en su fuerza de trabajo, ya que esto permitirá que aumente al mismo tiempo el desempeño en el trabajo y el nivel de excelencia en la atención prestada.

El área encargado de gestionar el talento humano es el responsable directo de contratar personal competente y de acuerdo con las necesidades tanto administrativas como operativas que precise la institución, el personal debe contar con habilidades técnicas, así como no técnicas como complemento, pero que le permitan ser un trabajador eficiente. Entonces, la gestión del capital humano queda claro que no es un objetivo de la institución, es un modo que sirve para mejorar la

organización en una empresa y hacer que los resultados sean mejores y más accesibles.

Por otro lado, en la teoría de Theodore William Schultz de 1960 con la Teoría del Capital Humano; desde la perspectiva de Schultz, (Quintero, 2020), el ser humano cuando invierte en el fortalecimiento de sus capacidades y habilidades mecánicas incrementa las oportunidades de generar mayores ingresos económicos; paralelamente, aumenta la calidad de los productos que elabora, eso es posible mediante el aprendizaje de conocimientos técnicos.

Las habilidades técnicas y no técnicas se complementan mutuamente, ambas cualidades deben de tener un valor mínimo, que se puede catalogar por ejemplo como el requisito mínimo que solicitan las empresas para contratar al personal, donde solicitan por ejemplo el nivel de preparación, formación adicional, formación continua, participación en congresos y talleres, lo cual conformaría las habilidades técnicas.

Mientras tanto, las habilidades no técnicas también deben de hacerse presente en el potencial trabajador y se miden directamente en la entrevista de trabajo, así como al momento de ingreso al área laboral, las cuales son capacidad de resolución de problemas, trabajo en equipo, liderazgo, adaptación al cambio, entre otras; el nivel en que presente estas cualidades le dará al capital humano un valor mucho más alto que el mínimo solicitado.

Por tal motivo, las empresas actuales precisan de personal que cuente con todas estas cualidades ya integradas y desarrolladas, además de invertir en la formación y evolución de estas capacidades laborales, con la finalidad de que el capital humano incremente el valor estratégico, por sus conocimientos y por su capacidad de manejar situaciones, conflictos y liderar para mejorar los procesos operativos de la empresa.

Las dimensiones que hacen referencia a la gestión del capital humano son: Fundamentos y desafíos, Preparación y selección, Desarrollo y evaluación, Compensación y seguridad; así como Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional.

Los fundamentos y desafíos se refieren directamente a la parte integral que conforma el capital humano, las bases, los requisitos, la necesidad de incorporar a una organización, el papel que desempeñan, la conformación de equipos, el

liderazgo innovador, la eficiencia y eficacia al momento del desarrollo del proceso, entre otras cosas.

Los desafíos son las metas que se pretenden alcanzar con la incorporación del personal, así como las barreras que se tienen para ello, como son la limitación económica, la limitación metodológica en el caso de una empresa que recién está empezando o un gerente/administrador con poca experiencia, entre otras circunstancias.

La dimensión preparación y selección, se refiere al proceso en el cual la empresa diseña el plan de contrato para el nuevo personal, es decir, analiza la necesidad del talento humano, las funciones que se necesitan ejecutar para así elaborar los perfiles de puesto, de acuerdo con las especialidades o disciplinas y planifica jornadas para la recepción de las hojas de vida.

La selección es el proceso que consiste en el análisis de las hojas de vida que han llegado a formar parte del proceso, en el que el personal de talento humano tiene la función de descartar las opciones que no cumplen con los requisitos mínimos y de aceptar los mejores perfiles que pasarán a la siguiente fase de entrevistas.

Por otra parte, la dimensión desarrollo y evaluación, comprende el proceso en el que el personal analiza meticulosamente las opciones aceptadas para seleccionar los perfiles que cumplan con creces los requisitos y que han superado las expectativas de las habilidades no técnicas durante las entrevistas, por lo que, finalmente toman las decisiones de integrar al nuevo personal al área laboral.

La dimensión compensación y seguridad, hace referencia al proceso que involucra el análisis de elementos que han afectado la seguridad de un trabajador, en el caso de existir, tomar medidas compensatorias que además aseguren no se vuelva a producir tal evento, los eventos pueden ser de diferente naturaleza, desde problemas en las interacciones personales, problemas relacionados con el material de trabajo, problemas relacionados con el puesto de trabajo, con los clientes o incluso accidentes en el área laboral.

Cuando el personal tiene una expectativa de alta seguridad en el puesto laboral, así como un buen clima organizacional, tiende a rendir mejor en sus funciones tanto operativas como administrativas, por ello, es necesario que se monitoree constantemente este aspectos, para analizar fallos, corregirlos y

enmendarlos en la medida de lo posible, sin que entorpezca el proceso de atención al cliente, ya que no se los debe incluir en lo más mínimo en estos problemas.

Además, la dimensión relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional, hace referencia al trato que debe haber entre compañeros del trabajo, tanto relaciones bidireccionales jefe – empleados, como trabajadores – clientes; debe primar sobre todo la empatía, el respeto a la integridad física, cultural, social.

La evaluación de la cultura en la organización permitirá analizar la forma en que se toman constantemente las decisiones, la forma en que generalmente se realizan los procesos, de modo que se puede tener una idea si las medidas son efectivas y eficientes para el logro de los objetivos estratégicos, también da la posibilidad de tomar decisiones tempranas para dar solución a las principales dificultades halladas, entre otras cosas.

Relacionado con estas dimensiones, están otros términos que permiten tener un mejor entendimiento de la variable gestión del capital humano:

El capital intelectual, es analizada desde la perspectiva de una empresa, ya que está constituida por dos términos independientes, en primer lugar, el capital en el campo de la economía según la Real Academia Española (RAE, 2022), se refiere al agrupamiento de los recursos, activos y bienes que tienen valor material y que son usados para la elaboración o generación de productos o servicios por otra parte, intelectual tiene que ver con inteligencia y habilidad mental.

De modo que el concepto de capital intelectual se atribuye a los activos no materiales de una institución que se usan a favor de la producción o servicios brindados materiales, el aspecto intelectual da una ventaja lógica, técnica y científica para que el producto sea elaborado o proporcionado en las mejores condiciones, esto genera un valor agregado a dicho servicio y por ende garantiza la calidad.

En lo que concierne al capital intelectual, (Nahuat, 2021), considera que es la combinación de recursos no materiales que son la base del funcionamiento de una empresa, además, menciona que se incluyen características como conocimientos, experticia, tecnología organizacional, relaciones laborales y humanas y habilidades técnicas y profesionales que proporcionan un beneficio ante

la elevada competencia de un mercado; por último, éstos influyen en la intención de innovación individual.

Mientras que, el capital social, teniendo ya definido el término capital, se asocia con el término social que se refiere a todo lo relacionado con el aspecto social, de una comunidad, de relaciones humanas, entre otros; de modo que, para esta investigación, el capital social será el recurso relacional bidireccional entre gerente – trabajador y entre trabajador – usuarios; dada la debilidad de los profesionales de salud en esta característica.

El capital social en otras disciplinas comprende directamente el ámbito económico, no obstante, en esta disciplina se entiende como la cualidad que debe integrar un trabajador para relacionarse con otras personas, ya que de esto depende la garantía de brindar un buen servicio o no, así como, la manera en que el individuo tendrá una buena relación con el resto de trabajadores.

Así mismo, el capital afectivo, se relaciona con el afecto o aprecio que se utiliza para tratar a los empleados; esta dimensión permite integrar habilidades blandas para la relación entre los profesionales, dentro de esta se integra a la comunicación interpersonal, trabajo en equipo, liderazgo, determinación, entre otros.

De igual forma, la concepción de la variable dependiente satisfacción del usuario, refleja la perspectiva de una persona sobre un determinado servicio otorgado; en este servicio están incluidas las siguientes dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Según Consuegra et al. (2019), la medición de esta variable supone una manera de entender en qué medida de calidad se están brindando las atenciones a los pacientes, esto permite realizar proyecciones sobre otros indicadores como comportamiento futuro de los pacientes, adherencias a tratamientos, ausentismos a citas médicas, entre otros.

El modelo teórico que sirvió de base para esta investigación será el de Parasuraman et al. (1988), quien afirma acerca de la satisfacción que es un reactivo de emociones que sigue a un acto de des - confirmación donde el antecedente reciente de la atención recibida está condicionando el juicio del receptor o cliente; es decir tiene una estrecha relación con la expectativa original del consumidor” (p. 16).

Este modelo teórico tiene una amplia aceptación y validación en muchos contextos y regiones donde ha sido utilizado, teniendo una buena fiabilidad general en el área del sector salud, incluido en países con sistemas de salud de alta calidad y de sistemas de mediana y baja calidad en base a los recursos económicos, financiamiento y cantidad de inversión que utilizan los países.

Además, es importante la aplicación de este modelo puesto que su fiabilidad y reconocimiento en el área médica es totalmente aplicable al contexto de estudio donde se toman en cuenta factores del sistema de salud local como es el área rural, la región costa, financiamiento e inversión en salud limitada debido a la crisis económica global, entre otros.

La primera dimensión de la satisfacción del usuario es elementos tangibles se refieren a aquellos aspectos que se relacionan con la presencia física de la institución laboral y de los empleados, en este se involucra el espacio físico, las condiciones del lugar, antigüedad de infraestructura y el diseño óptimo para el confort de los usuarios (Silva et al., 2021). Este aspecto es importante principalmente porque garantiza la comodidad del paciente que asiste a consulta médica.

Cabe recalcar, que en el contexto rural del estudio, donde el acondicionamiento físico del lugar es limitado a unos cincuenta metros cuadrados, por tal motivo, se entiende que la infraestructura es muy compacta como para atender a los pacientes con comodidad y confort; además es infraestructura antigua mucha de la cual requiere de mantenimiento e innovación; pese a esto, se ha gestionado constantemente mejoras para la unidad de salud, solicitando apoyo a los gobiernos locales para que puedan ayudar a mejorar y a aumentar el espacio.

Aun así, los elementos tangibles también incluyen aspectos como los insumos médicos y medicamentos, que también escasean en esta unidad operativa, incluso la medicina para los enfermos crónicos no transmisibles como diabéticos, hipertensos, entre otros; o insumos necesarios para realizar curaciones o atención de emergencias.

El abastecimiento es realizado de acuerdo con la cantidad de población enferma o de acuerdo con la cobertura y demanda, no obstante, en ocasiones esta supera la expectativa y es ahí cuando surgen los problemas con la medicina e insumos. A esta situación se suma las ocasiones en que la propia entidad

administrativa de los centros de salud no cuenta en sus bodegas con estos recursos, producto de demora en las entregas por parte de proveedores o por cuestiones logísticas; el resultado es el descontento de la población rural, la cual tiene dificultades de por sí en asistir a la unidad operativa por la ubicación geográfica.

Por su parte, la dimensión fiabilidad se deriva del término fiable, que según la (RAE, 2022), se atribuye a un individuo que se gana la confianza por los buenos resultados mostrados, esto incrementa la credibilidad y se vuelve fidedigno. En el ámbito de salud, esta palabra está ligada al seguimiento, compromiso e interés que realiza un trabajador durante la atención a un cliente (Carrera et al., 2021).

La fiabilidad es un aspecto que está condicionado al primero que es elementos tangibles, ya que, ante un primer impacto negativo en la infraestructura, organización del espacio físico y el confort del paciente, los demás aspectos se encuentran condicionados; por tal motivo, la fiabilidad y demás dimensiones tienden estar condicionadas a lo negativo.

La capacidad de respuesta hace referencia a la habilidad del talento humano administrativo en gestionar los bienes materiales para atender la demanda de atención, esto además incluye la adaptación de la institución a los cambios que se practican en el entorno de la demanda y al papel proactivo de la parte gerencial en la toma de decisiones, que permitirá hacer frente a los cambios y buscar nuevas estrategias para superar las amenazas aprovechando las oportunidades (Demuner et al., 2020).

La dimensión seguridad, hace referencia a la protección que percibe el paciente durante su visita a las instalaciones sanitarias; desde este enfoque, la (OMS, 2019), indica que esta es una disciplina de la atención sanitaria que viene formando parte de un enfoque de excelencia general en la atención brindada en estos centros de salud, debido a la evolución técnica – científica de las ciencias de la salud; también refirió que el 10% de los pacientes en el mundo tienen algún tipo de consecuencia negativa durante la atención médica que compromete parcial o totalmente su estado de salud.

Aparte, la dimensión empatía, comprende la capacidad y habilidad de entender las emociones de otras personas, tratando de interpretar de manera objetiva y razonada el acontecimiento que afecta a una tercera persona. Esta

característica humana también se interpreta como el apoyo o el sentimiento de identificación que se tiene de otro individuo.

Mientras que, la dimensión empatía en la satisfacción del usuario, hace alusión al nivel de sensibilidad que perciben los pacientes por parte del personal que los atiende, es decir, si muestran comprensión por su estado de salud y la necesidad de medicamentos y otros servicios y la calidad humana en que los proporcionan (Triana, 2017). Mientras que, Atahuaman et al. (2020), descubrieron que factores que afectan la empatía fueron el sexo del profesional, la cantidad de años estudiados y la funcionalidad familiar de los profesionales.

La teoría que se aplica para identificar el contexto y que sirve de base para la investigación es el modelo de la disonancia cognitiva de psicólogo Leon Festinger (1957), que consiste en un proceso de expectación en el que un individuo estará completamente satisfecho únicamente cuando sus expectativas sean realizadas o logren llegar un determinado nivel de necesidades de satisfacción; lo que indica que aspectos como la recuperación de la salud, atención amable y poca demora en la atención influirá positivamente en esta expectativa, de otro modo esta expectativa será negativa (Guzmán, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

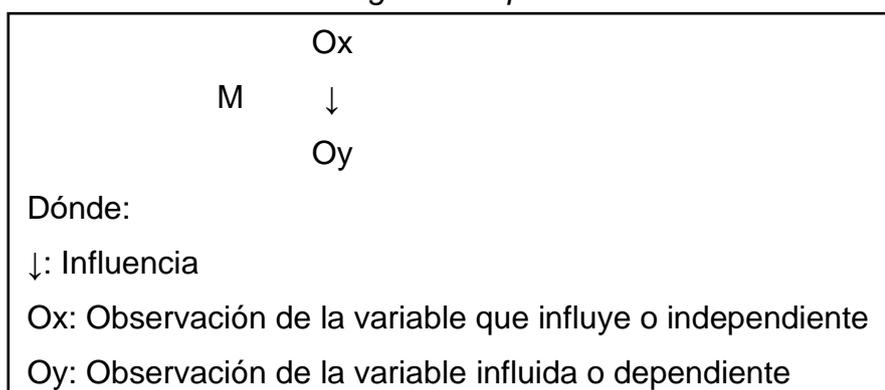
El tipo de investigación fue aplicada, ya que según (CONCYTEC, 2020), se dirige a plasmar por medio de información científica las vías dirigidas a resolver un problema específico; de igual forma, (Salazar, 2019), sugiere que este tipo de investigación tiene como finalidad central dar solución a un problema, donde se pone especial atención en el conocimiento adquirido.

Se usó el diseño no experimental, según (Pereyra, 2020), este diseño consiste en el análisis inalterable del fenómeno dado, donde se miden influencias o correlaciones de las variables tal y cual se presenta en el contexto de la medición sin alteración del autor; el corte fue transversal, ya que la investigación se realizó en un periodo de tiempo y en un lugar en específico que fue durante los meses de septiembre a diciembre del 2022 en un centro de salud de la Provincia de Santa Elena.

El nivel que se aplicó fue el explicativo, (Zacarías & Supo, 2020), consideró que es un nivel de influencia que tienen las variables de investigación, donde se analiza el nivel de asociación entre variables, donde se exalta el grado de influencia que la una tiene sobre la que se mide o variable dependiente; el efecto puede ser positivo o negativo.

Figura 1.

Esquema del diseño de investigación explicativa



Fuente: Hernández, & Mendoza. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

En lo que respecta al enfoque fue el cuantitativo, (Quezada, 2021), lo define como el modelo de estudio que se analiza, sintetiza mediante números, datos

estadísticas y porcentajes; en este tipo de investigaciones netamente se mide numéricamente el efecto de las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Según (Casas, 2017), las variables son los elementos distinguibles, dinámicos y fluctuantes que precisan de medición y que son el objeto de atención; la clasificación de las variables depende de la influencia que la una tenga sobre la otra. La presente investigación cuenta con dos variables: gestión del capital humano y satisfacción del usuario.

Variable independiente: Gestión del capital humano

Definición conceptual: En lo abordado por (Werther y Davis, 2008, pág. 10), se dejó las bases conceptuales de lo referencia a la gestión del capital humano, el cual consideraba como uno de los medios a través de los cuales se consiguen los objetivos estratégicos de una institución, en el cual se toman en cuenta las habilidades técnicas y no técnicas de estas personas para encomendarles acciones de acuerdo a sus competencias y principales fortalezas, de modo que contribuyan activa y efectivamente en la consecución de los mismos.

Definición operacional: Las dimensiones que se generan a partir del Modelo de la administración de recursos humanos de (Werther y Davis, 2008) son: Fundamentos y desafíos, Preparación y selección, Desarrollo y evaluación, Compensación y seguridad; así como Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional.

Indicadores: Los indicadores de esta variable se encuentran detallados en el Anexo 8.

Escala de medición: Ordinal: Nunca, Casi nunca, Regularmente, Casi siempre y Siempre.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Parasuraman et al. (1988), consideró que es una reacción de una persona respecto a una expectativa específica o una imagen mental sobre la atención al cliente; también se considera como la confirmación o des - confirmación de esas expectativas (p. 16).

Definición operacional: El modelo de Parasuraman et al. (1988) aporta con cinco dimensiones que son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores: Elementos tangibles son condición física de instalaciones y disposición de recursos; de fiabilidad es efectividad del servicio brindado; de capacidad de respuesta es habilidades individuales y habilidades en equipo; de seguridad son competencia y convicción; por último, de empatía es trato humano.

Escala de medición: Ordinal: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre y 5: Siempre. Escala de conversión: 1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Indiferente, 4: Satisfecho y 5: Muy satisfecho.

3.3. Población, muestra y muestreo

Desde el punto de vista de Hernández & Mendoza (2018), la población corresponde a la identificación y descripción de los objetos o participantes del estudio, de quienes se precisa obtener información; desde esta perspectiva, se identifican para la población al número de pacientes que atiende un Centro de Salud de la provincia de Santa Elena en el periodo de 3 meses, correspondiente a 362 pacientes adultos.

Criterios de inclusión: De acuerdo con (Grove & Gray, 2019, pág. 230) son aquellas características o requisitos que el individuo cumple que le dan opción para ser seleccionado en la investigación; estos consisten en pacientes adultos que hayan asistido por lo menos 3 veces a consulta externa o por emergencia a un Centro de Salud de la provincia de Santa Elena.

Criterios de exclusión: Corresponden a las características de descarte de la población objetivo, estas son pacientes menores de edad, que hayan asistido menos de 3 veces a consultas o que no acudan un Centro de Salud de la provincia de Santa Elena para citas médicas.

La muestra (Ventura, 2017), la define como la parte de la población a la cual se tiene acceso por diferentes tipos de factores, principalmente cuando esta sobrepasa en número la cantidad posible a intervenir. La muestra corresponde a 187 pacientes, para esto se utilizó una fórmula finita de acuerdo con lo sugerido por Cortés et al. (2020); lo que dejó un resultado de 187 personas. El cálculo de la muestra se encuentra en el Anexo 9.

Se aplicó el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, dado que la selección de los usuarios fue al azar, por lo que todos tuvieron las mismas oportunidades para formar parte de la muestra.

En la unidad de análisis, Rodríguez et al. (2021, pág. 45) sugiere que este elemento lo conforman las personas en quienes se centrará la atención y a quienes se les aplicará los instrumentos de recolección de datos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

La encuesta fue la técnica seleccionada, esta herramienta es útil al momento de recoger datos cuantitativos, dado que el tipo de respuestas que se pueden aplicar permite crear ponderaciones, escalas, porcentajes, etc.; además, se utiliza la encuesta como un medio práctico debido al número elevado de personas que conforman la muestra de estudio.

3.4.2. Instrumentos

Según (Hernández & Mendoza, 2018), el cuestionario como instrumento de recolección de datos aporta a la investigación con preguntas predefinidas con varias opciones y una única opción de respuesta, que es aplicable de manera diferente de acuerdo con la realidad de la persona. Las fichas técnicas de los instrumentos se encuentran en el Anexo 10.

3.4.3 Validez y confiabilidad

La confiabilidad se midió con el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permite medir la veracidad de los datos, analizando la distribución de los datos de una manera lógica, respetando los máximos y los mínimos, el promedio de respuestas, etc. Mientras tanto, (Galicia et al., 2017), sugieren que un instrumento debe contar con la respectiva validez ya que se precisa que este cuente con preguntas coherentes correlacionadas con el tema de investigación y que abarquen cada una de las dimensiones a las cuales se hace referencia en la operacionalización; en este caso se contó con la aprobación de 3 expertos que midieron los criterios de pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 1.*Validación de expertos*

Orden	Apellidos y Nombres	Grado	Pertinencia	Relevancia	Claridad
1	Rosales Morales Wilson Eleno	Maestro	Sí	Sí	Sí
2	Vera Mejía Carlos Fernando	Maestro	Sí	Sí	Sí
3	Moncayo Tigre Kevin Julio	Maestro	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia

Además, se ejecutó una prueba piloto, aplicando los instrumentos al 10% de la muestra, lo que resultó en 18 pacientes, que asistieron a consulta externa o emergencia en un Centro de Salud de la provincia de Santa Elena.

Tabla 2.*Fiabilidad del instrumento de gestión del capital humano*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	15

Fuente: Programa SPSS v28.

Se utilizó SPSS versión 28 para procesar los datos, donde se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, resultando un valor de 0.829; en este contexto, (Barrios y Cosculluela, 2013), consideraron que una fiabilidad apropiada debe ser entre 0.7 y 0.95 y pasado de 0.95 puede presentarse redundancia. Por lo que se interpreta que el instrumento que mide la gestión del capital humano es consistente y confiable.

Tabla 3.*Fiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	20

Fuente: Programa SPSS v28.

En el procesamiento de los datos para el instrumento que midió la satisfacción del usuario en el programa SPSS versión 28, el coeficiente Alfa de Cronbach resultó un valor de 0.846. Por lo que se interpreta que este instrumento es pertinente, relevante y claro.

3.5. Procedimientos

Antes que nada, se gestionaron los diversos documentos que permitieron obtener la autorización para aplicar el instrumento en la institución sanitaria, los datos se recogieron presencialmente, conforme los pacientes culminaban las atenciones con los médicos, personal de enfermería, odontología, obstetricia y por emergencia; una vez se logró encuestar al total de la muestras, se pasaron los datos a Excel y posteriormente a SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos según lo estipula el reglamento, debieron contar con dos tipos de análisis, por una parte, los descriptivos fueron estudiados con tablas de frecuencia; mientras que para los datos inferenciales tuvo que realizarse una prueba de normalidad, donde se obtuvo que los datos no estaban organizados de forma normal y por ende se usaría la prueba regresión lineal para medir el grado de influencia entre la gestión del capital humano y la satisfacción de los pacientes.

3.7. Aspectos éticos

Mediante la resolución RCUN°0340-2021-UCV, se aprobó el código de ética en la investigación educativa de la Universidad César Vallejo, por lo que se aplicaron los criterios específicos:

En primer lugar, se aplicó el respeto hacia el principio de beneficencia, puesto que el aporte administrativo - científico que significó este estudio es una gran ventaja para los gerentes y administrados no solo de las unidades operativas de Santa Elena, sino también de todos centros de salud del primer nivel de atención del país, ya que estos generalmente presentan similares condiciones contextuales.

Mientras tanto, también se aplicó el respeto al principio de no maleficencia, dado que no se dañó la integridad física o psicosocial de ninguna persona durante el proceso de investigación, en su lugar, significó un aporte al problema de la

decadencia en calidad de atención, así como iniciativa para la mejora de la satisfacción de los usuarios.

En lo que concierne al respeto del principio de autonomía, tanto por la parte del autor en la toma de decisiones en la investigación, como la del participante en su rol de emisor de información, no hubo ningún tipo de manipulación u obligación que obedezca a algún interés de terceros.

Por último, para el respeto del principio de justicia, los individuos no fueron excluidos en ningún momento, por ninguna circunstancia, sino hubo una metodología que permitió la integración de participantes al azar, de modo que todos contaron con iguales oportunidades de formar parte de este estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 4.

Distribución de frecuencias de la variable independiente: Gestión del capital humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	27	16,0	16,0	16,0
Regular	137	81,0	81,0	97,0
Bueno	5	3,0	3,0	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

Se evidenciaron los resultados descriptivos de la variable independiente gestión del capital humano, donde se pudo evidenciar desde la perspectiva del usuario, que un 81,1% respondieron al cuestionario obteniendo la sumatoria que dio lugar a un resultado regular gestión del capital humano de acuerdo con los baremos propuestos.

Estos resultados permiten interpretar que los usuarios consideraron que la gestión del capital humano era principalmente regular por aspectos como la poca oportunidad que ellos tienen de ver situaciones como las planificaciones que realiza el personal de salud, además, el trato recibido es percibido de diferentes formas en base a la afinidad o preferencias de atención que tengan los pacientes, así como la perspectiva del usuario en el aprovechamiento del tiempo que disponen los trabajadores para mejorar su preparación es algo subjetivo que puede ser evaluado distintamente por las personas.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Gestión del capital humano

	Fundamentos y desafíos	Preparación y selección	Desarrollo y evaluación	Compensación y seguridad	Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional
Malo	19,5	18,9	20,1	32,0	48,5
Regular	66,3	63,9	71,6	52,7	42,5
Bueno	14,2	17,2	8,3	15,4	9,5
Total	100	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

En lo que respecta a la tabla 5 sobre los resultados descriptivos de las dimensiones de administración del recurso humano, se obtuvo que la dimensión más afectada en el baremo malo fue lo relacionado con las interacciones con el personal de salud y la forma de evaluar el entorno administrativo (48.5%), seguido de compensación – seguridad (32%) y desarrollo – evaluación (20.1%); por otra parte, la dimensión mejor puntuada con el baremo bueno fue preparación y selección (17.2%); la mayor concentración de resultados estuvieron en el baremo regular, destacando la dimensión desarrollo – evaluación (71.6%) y fundamentos y desafíos (66.3%).

Los resultados bajos en la primera dimensión es un indicativo que los usuarios consideran que no suele haber una correcta organización del capital humano por motivos diferentes como poca promoción de la estructura organizacional de la unidad operativa, los planes emergentes o en situaciones de desastres, entre otros; además, en lo que respecta a la dimensión compensación y seguridad, los usuarios de manera muy significativa convergieron en que el manejo de las atenciones médicas de los trabajadores no es adecuado.

Tabla 6.*Distribución de frecuencias de la variable dependiente: Satisfacción del usuario*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	38	22,5	22,5	22,5
Neutro	120	71,0	71,0	93,5
Satisfecho	3	1,8	1,8	95,3
Muy satisfecho	8	4,7	4,7	100,0
Total	169	100,0	100,0	

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

La presente tabla muestra los valores descriptivos de satisfacción del usuario, en este contexto, un 22.5% de las personas estuvieron insatisfechas por la atención brindada en los servicios de consulta externa como medicina general, odontología, medicina familiar y obstetricia, así como servicios de enfermería; el mayor porcentaje se concentró en el baremo neutro (71%), mientras que el baremo muy satisfecho tuvo el 4.7% de la muestra y satisfecho 1.8%.

La perspectiva de los pacientes se ve condicionada principalmente por la falta de insumos, medicinas y otros aspectos como la seguridad y empatía, los cuales son elementos que se perciben y se muestran de diferentes formas, en el contexto de los profesionales depende de factores del entorno como el clima laboral, situación familiar, estado emocional, entre otros; mientras que, del usuario va según la calidad en que sus necesidades médicas han sido satisfechas, aunque claro que ocasionalmente esas necesidades no pueden ser solucionadas inmediatamente por el equipo de salud, porque suele enviar a los usuarios a comprar insumos para realizar procedimientos o comprar medicinas que escasean en la unidad.

Tabla 7.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario

	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Malo	75,1	68,9	65,1	62,1	62,1
Regular	22,5	29,6	30,2	33,1	33,7
Bueno	2,4	3,6	4,7	4,7	4,1
Total	100	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos

En la tabla 7 se evidencian los porcentajes de las dimensiones referente a la perspectiva del paciente, elementos tangibles fue la dimensión peor calificada con el 75.1% de mala satisfacción, seguido de fiabilidad con 68.9% y capacidad de respuesta con 65.1%; mientras que en el baremo regular destacaron las dimensiones seguridad y empatía, ambas con 33.1%; en esta variable, las dimensiones mejor puntuadas fueron capacidad de respuesta y seguridad que apenas tuvieron el 4.7% de resultado de buena satisfacción.

Como se explicó en la tabla anterior, el principal problema radica en el déficit de elementos imprescindibles en la atención médica que son los insumos médicos y medicinas, elementos que se escapan de la mano de los profesionales de salud, quienes por sus propios medios tratan de corresponder a las necesidades prioritarias de salud que padece la población y en lo posible adquieren insumos para ellos. Esta situación condiciona el resto de las dimensiones que son mal percibidas por los usuarios, ya que concluyen que no se les quiere atender y que la atención brindada es de manera general mala.

4.2. Resultado inferenciales

Se aplicó una prueba de normalidad, la cual se encuentra en el Anexo 7, esta prueba permitió analizar la organización de los datos. Dado el número de participantes superior a 50 elementos se aplicó la prueba Kolmogorov – Smirnov a las variables de estudio organización del talento humano y percepción de los pacientes de la atención prestada. El criterio fue: los datos se consideraban organizados de manera normal si tenían un p – valor mayor a 0,05 y cuando el resultado daba menor o igual a esa cantidad no tenían una distribución normal.

El resultado fue $<0,001$ para las dos variables de investigación, de modo que se asintió la hipótesis nula (H_0) porque la información no tuvo una organización normal, se rechazó la hipótesis alterna (H_1), se procedió a confrontar las hipótesis con la regresión lineal.

Contrastación de hipótesis general:

H0: La gestión del capital humano no influye en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022.

H1: La gestión del capital humano influye en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022.

Tabla 8

Validación de la hipótesis general a través de la regresión lineal

Resumen del modelo					
Modelo	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig. Anova
Regresión lineal	,853	,807	,803	12,882	,000
Coeficientes					
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	239,547	4,966		44,349	,000**
Gestión del capital humano	,786	,049	,853	14,487	,000**

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

De la tabla 8, los datos se ajustan al modelo ($R= 0,901$, $\text{Sig.}= 0,000$) es decir; la administración del recurso humano sanitario es predictor de la satisfacción del usuario. El coeficiente de determinación ajustado $R^2= 0,807$, de modo que indica que la organización del talento humano influye en el 80,7% de la satisfacción del usuario, siendo la relación lineal: $Y= 239,547 + 0,786 X$. Se procede a rechazar la H0, por ende, se concluyó que la gestión del capital humano influye en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022.

Hipótesis específica 1:

H0: La gestión del capital humano no influye en los elementos tangibles percibidos por los usuarios.

H1: La gestión del capital humano influye en los elementos tangibles percibidos por los usuarios.

Tabla 9

Validación de la primera hipótesis específica a través de la regresión lineal

Resumen del modelo						
Modelo	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig. Anova	
Regresión lineal	,678	,542	,538	14,991	,000	
Coeficientes						
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	
(Constante)	217,947	4,850		39,354	,000**	
Gestión del capital humano	4,233	,450	,678	24,968	,000**	

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

De la tabla 9, se ajustan al modelo ($R= 0,678$, $Sig.= 0,000$) es decir; organización del recurso humano sanitario es predictor de los elementos tangibles. El coeficiente de determinación ajustado $R^2= 0,542$, de modo que indica que la administración del talento humano influye en el 54,2% de los elementos tangibles, siendo la relación lineal: $Y= 217,947 + 4,233 X$. Se procede a rechazar la H0, por ende, se concluye que la administración del recurso humano influye significativamente en la forma como los usuarios perciben los elementos tangibles de la institución de salud.

Hipótesis específica 2:

H0: La gestión del capital humano no influye en la fiabilidad percibida por los usuarios.

H1: La gestión del capital humano influye en la fiabilidad percibida por los usuarios.

Tabla 10.

Validación de la segunda hipótesis específica a través de la regresión lineal

Resumen del modelo					
Modelo	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig. Anova
Regresión lineal	,692	,613	,610	13,751	,000
Coeficientes					
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	204,235	5,163		38,803	,000**
Gestión del capital humano	3,233	,522	,692	22,648	,000**

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

En la tabla 10, se ajustan al modelo ($R = 0,692$, $\text{Sig.} = 0,000$) es decir; la organización del talento humano es predictor de la fiabilidad. El coeficiente de determinación ajustado $R^2 = 0,613$, de modo que indica que la administración del recurso humano influye en el 61,3% de la fiabilidad, siendo la relación lineal: $Y = 204,235 + 3,233 X$. Se procede a rechazar la H0, por ende, la conclusión fue que la forma como se gestione el recurso humano tiene influencia con la forma en cómo los usuarios perciben la fiabilidad al momento de la atención médica.

Hipótesis específica 3:

H0: La gestión del capital humano no influye en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios.

H1: La gestión del capital humano influye en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios.

Tabla 11

Validación de la tercera hipótesis específica a través de la regresión lineal

Resumen del modelo					
Modelo	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig. Anova
Regresión lineal	,785	,712	,708	12,084	,000
Coeficientes					
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	206,072	4,789		35,699	,000**
Gestión del capital humano	4,215	,312	,785	20,514	,000**

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

En la tabla 11, se ajustan al modelo (R= 0,785, Sig.= 0,000) es decir; la administración del talento humano es predictor de la forma como responde la institución de salud ante la demanda. El coeficiente de determinación ajustado $R^2= 0,712$, de modo que indica que la organización del capital humano influye en el 71,2% de la respuesta del centro de salud, siendo la relación lineal: $Y= 206,072 + 4,215 X$. Se procede a rechazar la H0, por ende, se concluyó que la administración del capital humano influye en la capacidad de respuesta que perciben los usuarios.

Hipótesis específica 4:

H0: La gestión del capital humano no influye en la seguridad percibida por los usuarios.

H1: La gestión del capital humano influye en la seguridad percibida por los usuarios.

Tabla 12

Validación de la cuarta hipótesis específica a través de la regresión lineal

Resumen del modelo					
Modelo	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig. Anova
Regresión lineal	,737	,543	,540	13,102	,000
Coeficientes					
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	187,014	4,622		26,281	,000**
Gestión del capital humano	3,909	,339	,737	18,575	,000**

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

En la tabla 12, se ajustan al modelo ($R= 0,737$, $\text{Sig.}= 0,000$) es decir; la organización del capital humano es predictor de la seguridad. El coeficiente de determinación ajustado $R^2= 0,543$, de modo que indica que gestión del talento humano sanitario influye en el 54,3% de la seguridad, siendo la relación lineal: $Y= 187,014 + 3,909 X$. Se procede a rechazar la H0, por ende, se concluyó que la administración de los trabajadores de salud influye significativamente en la forma cómo los usuarios perciben la seguridad con la que se brinda la atención médica.

Hipótesis específica 5:

H0: La gestión del capital humano no influye en la empatía percibida por los usuarios.

H1: La gestión del capital humano influye en la empatía percibida por los usuarios.

Tabla 13

Validación de la quinta hipótesis específica a través de la regresión lineal

Resumen del modelo					
Modelo	R	R ²	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Sig. Anova
Regresión lineal	,870	,795	,792	11,958	,000
Coeficientes					
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
(Constante)	204,034	5,102		31,004	,000**
Gestión del capital humano	4,788	,398	,870	20,509	,000**

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos.

En la tabla 13, se ajustan al modelo ($R = 0,870$, $\text{Sig.} = 0,000$) es decir; la administración del capital humano es predictor de la empatía. El coeficiente de determinación ajustado $R^2 = 0,795$, de modo que indica que la organización del recurso humano de salud influye en el 79,5% de la empatía, siendo la relación lineal: $Y = 204,034 + 4,788 X$. Se procede a rechazar la H0, por ende, se concluyó que la forma como se organiza el talento humano influye significativamente en la empatía percibida por los usuarios.

V. DISCUSIÓN

En lo concerniente al objetivo general, se determinó la influencia de la gestión del capital humano en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022, la comprobación de la hipótesis culminó en la aceptación de la H1 que indicaba que la gestión del capital humano influye en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud de Santa Elena, Ecuador 2022, se encontró una significancia de 0,000 y el coeficiente de determinación ajustado $R^2= 0,807$, de modo que indicó que la gestión del capital humano influyó en el 80,7% de la satisfacción del usuario.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la variable gestión del capital humano fue en nivel malo (16%), regular (81%) y bueno (3%); así como de la variable satisfacción del usuario fue en nivel insatisfecho (22.5%), neutro (71%), satisfecho (1.8%) y muy satisfecho (4,7%). Este resultado diverge con lo encontrado por Hernández et al. (2019) que obtuvieron una satisfacción buena y muy buena del 74,3% de la muestra, la cual tuvo características similares a la de este estudio pues fue medido en unidades de salud pública del país vecino Perú.

Por otra parte, Vásquez et al. (2018) encontraron la satisfacción general (60%) de las personas respecto al profesional que los atendió, en el caso del médico familiar fue de (65%) y de las enfermeras (74%). Cada profesión tiene sus funciones específicas, desde esa perspectiva, el enfermero y el médico tienen igual oportunidad de interactuar con los pacientes para lograr una fructífera consulta o atención para cumplir con el objetivo de cubrir sus necesidades biopsicosociales; el presente estudio no comparó los resultados por profesionales, no obstante, el precedente es importante por el dato añadido que aporta para la inferencia.

Además, los resultados de la satisfacción del usuario sí están de acuerdo con lo hallado por Cadena et al. (2019), en un estudio cuyas variables fueron similares al actual, ya que repasó la influencia de la administración de recursos humanos con la satisfacción de usuarios de once unidades operativas del primer nivel de atención, encontraron que la satisfacción general fue baja ya que puntuó 3.89/10; entre los elementos que influyeron en mayor medida para que se dé ese bajo porcentaje fue el tiempo de espera el más relevante.

Adicionalmente, Suárez et al. (2019) obtuvieron una satisfacción media de satisfacción (48%) en usuarios que acudieron a centros de salud del sector público;

por lo que el presente estudio tuvo una relación en las frecuencias ya que el mayor porcentaje de los niveles de satisfacción fue el neutro con 71%. En situación similar, (Arévalo, 2018) encontró que las debilidades de las unidades operativas inciden directamente en la satisfacción de los usuarios.

Los estudios mostrados evidencian los problemas que se presentan regularmente en las instituciones de salud no solo de Ecuador sino de toda la región Sudamericana, esto debido al bajo índice de inversión en salud, producto de economías vulnerables, alto gasto efectuado por motivos de la última pandemia, crisis sanitaria, bajo precio de materias primas que exportan los países subdesarrollados, etc.

En este contexto, en ciertas unidades sanitarias ecuatorianas de tipo A, B o C, se evidencian situaciones de atención precarias, puesto que no se logra proporcionar al paciente de medicamentos o atender con los insumos necesarios de acuerdo con las necesidades que presentan; esto afecta tanto al MSP como al seguro social, ya que este sistema tiene otros problemas adicionales que lo alteran, principalmente la corrupción.

La teoría de Capital Humano de Theodore William Schultz en 1960 sugiere que el ser humano es un bien invaluable para las empresas que cuentan con este recurso, además considera que el valor incrementa a medida que crece la experiencia y la formación académica especializada. De esta forma, está claro que para tener mejores resultados para las empresas los trabajadores deben tener mejores oportunidades.

El modelo teórico de la disonancia cognitiva de Leon Festinger en 1957 sugiere que la satisfacción es un elemento que tiene requisitos específicos de ser cumplidos. Esto es un indicativo que las personas en el presente estudio tienen una expectativa definida antes de la intervención o atención del personal de salud, por lo que queda en manos de ellos el corroborar la buena perspectiva o imponer una mejor percepción de la atención brindada.

Mientras que el modelo de la administración de recursos humanos de Werther y Davis (2008) sugiere que la gestión del capital humano pretende conseguir el éxito en una institución, por medio del impulso del personal y en el apoyo constante en explotar cada una de sus virtudes y habilidades individuales.

Asimismo, el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), consiente que la satisfacción es una reacción que continúa a un momento de desconfirmación. Por tal motivo, queda claro que los modelos teóricos exhortan a la intervención a nivel administrativo para mejorar la gestión del capital humano, ya que esta tiene una influencia positiva y efectiva en la satisfacción del usuario.

Con respecto al primer objetivo específico, se logró identificar la influencia de la gestión del capital humano en los elementos tangibles percibidos por los usuarios; se aceptó la hipótesis alterna que sugería que la administración del recurso humano es predictor de la percepción de los elementos tangibles, se encontró una significancia de 0,000 y el coeficiente de determinación ajustado $R^2=0,542$, de modo que indicó que la organización del recurso humano influyó en el 54,2% de los elementos tangibles.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión elementos tangibles fue en nivel malo (75,1%), regular (22,5%) y bueno (2,4%). En comparación con el estudio de Hurtado et al. (2020), encontraron que la evaluación realizada por los usuarios a la infraestructura física y funcionamiento del lugar fue muy buena según el 3,4% de los participantes, buena (42,5%), regular (37,8%), mala (12,3%) y muy mala (4%), donde se halló además un porcentaje elevado en el baremo muy malo (47,7%) en el ítem de la disponibilidad de los medicamentos, representado por 156 personas.

En otro estudio de (Balón, 2022), encontró que el grado de aceptación de los pacientes respecto a la limpieza de un establecimiento de salud fue poca (19%), neutral (13%), muy satisfecha (56%) y totalmente satisfecha (13%); mientras que, con las instalaciones en general los niveles fueron poca (13%), neutral (56%) y muy satisfechos (31%); con el mobiliario fue poca satisfacción (44%), neutral (38%) y muy satisfecho (18%); y con el estado de los equipos médicos fue poca satisfacción (31%), neutral (56%) y muy satisfechos (13%).

En lo hallado por Briones (2018) la perspectiva de un 40% de los pacientes era que los trabajadores de la salud utilizaban de manera adecuada sus uniformes, mientras que el 43% de participantes consideraron que los baños de los establecimientos no tenían una correcta higiene.

Según el modelo de Parasuraman (1988), los elementos tangibles comprenden una parte importante de la atención sanitaria y en la perspectiva del

paciente, este aspecto se relaciona con la imagen física y el confort que precisan los clientes al momento de hacer uso de las instalaciones donde reciben el servicio de salud.

Claro está que mientras menor es el nivel de atención y en ocasiones menor el nivel de inversión en salud, menor será la satisfacción y aprobación de los pacientes respecto a la atención brindada, ya que además de no proporcionar los medicamentos ni insumos, en ocasiones no se logra gestionar eficientemente las referencias y contrarreferencias para continuar la atención en los niveles superiores de la atención sanitaria.

Con respecto al segundo objetivo específico, se estimó la influencia de la organización del recurso humano en la fiabilidad percibida por los usuarios; se aceptó la hipótesis alterna que sugería que la administración del talento humano influyó en la fiabilidad percibida por los usuarios, se encontró una significancia de 0,000 y el coeficiente de determinación ajustado $R^2 = 0,613$, de modo que indicó que hubo un 61,3% de influencia sobre la fiabilidad.

Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión fiabilidad fue en nivel malo (68,9%), regular (29,6%) y bueno (3,6%). Además, lo encontrado por Suárez et al. (2019), mostró niveles malos (25%), regulares (30%) y buenos (45%), de la satisfacción, en este caso los problemas se radicaron en el tiempo de espera para la atención, así como la seguridad y eficiencia en el proceso de asistencia médica.

También, Briones (2018) halló un 80% de personas que se quejaron porque la atención demoró más de 20 minutos. Mientras que, Balón (2022) encontró una satisfacción del (28%) de las personas en lo que concierne a la demora en la atención médica, los que estuvieron pocos satisfechos fueron el (38%), neutrales (19%), muy satisfechos (10%) y totalmente satisfechos (5%).

El problema de la demora en la atención médica tiene una gran cantidad de antecedentes en la región, producto de una falta de organización o de la no aplicación de un sistema riguroso de control de las atenciones médicas, o protocolos que ayuden a cumplir con las exigencias y demandas del paciente, tanto para el que recibe atención y para el que la espera.

En lo concerniente al tercer objetivo específico, se midió el impacto que provocó la organización del talento humano en la capacidad de respuesta percibida

por los usuarios, se aceptó la hipótesis alterna que sugería que cuando se administra el capital humano esto produce un efecto en la capacidad de respuesta de la institución general percibida por los usuarios, se encontró una significancia de 0,000 y el coeficiente de determinación ajustado $R^2= 0,712$, de modo que indicó influyó en 71,2% de la capacidad de respuesta.

Mientras tanto, los porcentajes de capacidad de respuesta fue en nivel malo (65,1%), regular (30,2%) y bueno (4,7%). En comparación con el estudio de Suárez et al. (2019), que encontraron el grado de satisfacción en esta dimensión fue malo (24%), regular (31%) y bueno (45%).

El grado de satisfacción malo fue el que más frecuencia tuvo en la capacidad de respuesta, dado que la atención se vio evidentemente alterada por los tiempos de espera que tenían las personas para conseguir una cita médica sea por primera vez o recurrente, también influyó la predisposición de los trabajadores en brindar la atención con calidad, así como la finalización temprana de la atención debido a conflictos tanto políticos como sociales.

Con respecto al cuarto objetivo específico, se estimó el impacto de la administración del recurso humano en la seguridad percibida por los usuarios, se aceptó la hipótesis alterna que sugería esta gestión influyó en la seguridad percibida por los usuarios, se encontró una significancia de 0,000 y el coeficiente de determinación ajustado $R^2= 0,543$, de modo que indicó que la organización del talento humano influyó en el 54,3% de la seguridad. Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión seguridad fue en nivel malo (62,1%), regular (33,1%) y bueno (4,7%).

Con respecto al quinto objetivo específico, se estimó la influencia de la gestión del capital humano en la empatía percibida por los usuarios, se aceptó la hipótesis alterna que sugería que la gestión del capital humano influye en la empatía percibida por los usuarios, se encontró una significancia de 0,000 y el coeficiente de determinación ajustado $R^2= 0,795$, de modo que indicó que la gestión del capital humano influyó en el 79,5% de la empatía. Mientras tanto, los resultados descriptivos de la dimensión empatía fue en nivel malo (62,1%), regular (33,7%) y bueno (4,1%).

Las fortalezas de usar la metodología transversal, cuantitativa y no experimental consisten en que se pudo realizar un estudio de manera eficaz,

obteniendo datos reales en un relativo corto periodo de tiempo, para exponer un problema de la realidad del sistema de salud público esencialmente en las zonas rurales y marginales.

La metodología que se implementó para analizar la gestión del capital humano permitió entender la naturaleza del problema, debido a que el cuestionario incluyó preguntas claras y precisas, que, desde la percepción del usuario, permitieron entender la manera en la que ellos perciben el ámbito administrativo en la unidad de salud; situación que es evidente que debe ser mejorada en parte para que los usuarios identifiquen los principales componentes en torno a cómo se organiza, planifica y gestiona al talento humano de un Centro de Salud de Santa Elena.

No obstante, las debilidades consisten en que se pudo obtener la perspectiva de los trabajadores, para compararla con la de pacientes sobre la organización del talento humano; adicionalmente se pudo haber intervenido con la finalidad de integrar en el marco investigativo, propuestas efectivas para la solución o mejora de los problemas encontrados, los cuales pueden ser usados en contextos y entornos similares, dadas las similares características sociodemográficas de la región.

El presente estudio aporta a la sociedad con datos sobre la gestión del capital humano y la complacencia del paciente en una unidad de salud, la importancia radica en que estas instituciones son la base del sistema de salud público, por lo que hallar las debilidades o déficits en este nivel, permitirá en primer lugar mejorar otros aspectos organizativos que mejoren la satisfacción del usuario y también mejorará la perspectiva que estos tengan sobre los demás niveles.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Con significancia 0,000 se demostró que la gestión del capital humano influyó en la satisfacción de los usuarios ya que P-valor fue menor que 0,05. La gestión del capital humano fue calificada por los pacientes principalmente como regular (81%) y mala (16%); mientras que la satisfacción del usuario se calificó como neutro (71%) e insatisfecho (22,5%).
- Segunda** : Con una significancia 0,000 se demostró que la gestión del capital humano influyó en los elementos tangibles percibidos por los usuarios. La dimensión elementos tangibles fue calificada por los usuarios como: malo (75,1%), regular (22,5%) y bueno (2,4%).
- Tercera** : Con una significancia 0,000 se demostró que la gestión del capital humano influyó en la fiabilidad percibida por los usuarios. La fiabilidad fue calificada como: mala (68,9%), regular (29,6%) y buena (3,6%).
- Cuarta** : Con una significancia 0,000 se demostró que la gestión del capital humano influyó en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios. La capacidad de respuesta fue calificada por los usuarios como: mala (65,1%), regular (30,2%) y buena (4,7%).
- Quinta** : Con una significancia 0,000 se demostró que la gestión del capital humano influyó en la seguridad percibida por los usuarios. La seguridad se calificó como: mala (62,1%), regular (33,1%) y buena (4,7%).
- Sexta** : Con una significancia 0,000 se demostró que la gestión del capital humano influyó en la empatía percibida por los usuarios. La empatía fue calificada como: mala (62,1%), regular (33,7%) y buena (4,1%).

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : A las autoridades de la Dirección Distrital de Salud de Santa Elena proporcionen los recursos primordiales como medicamentos e insumos médicos para la atención a los pacientes, de modo que su satisfacción generalizada sea mejor.
- Segunda** : Al personal administrativo del Centro de Salud de Santa Elena que realice coordinaciones con instituciones del sector privado, así como ONG, con el fin de financiar una mejora estética y funcional de la infraestructura de la unidad operativa.
- Tercera** : Al personal de salud de la Unidad Operativa de primer nivel de Santa Elena, que se comprometan a brindar un servicio de manera eficiente, escuchando al paciente y resolviendo sus necesidades en el tiempo oportuno.
- Cuarta** : Al personal de salud de la Unidad Operativa de primer nivel de Santa Elena, que brinde oportunamente la información sobre los horarios de atención cuando ocurra alguna calamidad, para que las citas médicas puedan ser reagendadas sin causar incomodidad a los pacientes.
- Quinta** : Al personal de salud de la Unidad Operativa de primer nivel de Santa Elena, que se motiven en las docencias o capacitaciones para mejorar sus conocimientos y aptitudes que proporcionen una mejor confianza al usuario.
- Sexta** : Al personal de salud de la Unidad Operativa de primer nivel de Santa Elena, crear conciencia sobre el buen trato al usuario, especialmente a las personas vulnerables y que habitan en sectores poco accesibles.

REFERENCIAS

- Arévalo, A. (2018). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, Zona 7 de la Provincia de El Oro*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11923/1/T-UCSG-POS-MGSS-167.pdf>
- Atahuaman, Ramírez, Segama, Dámaso, Panduro, & Arteaga. (2020). Factors associated with the level of empathy towards the patient in medical students, Peru, 2018. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2020000200013
- Balón, D. (2022). *Análisis de la incidencia de la calidad de los servicios de salud en el nivel de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud "Francisco de Orellana" de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17966/1/T-UCSG-POS-MGSS-332.pdf>
- Barrios, & Cosculluela. (2013). *Fiabilidad*. UOC. Psicometría.
- Bowen, & Fosado. (2020). Percepción y expectativas de los pacientes de centros de salud renal especializados: Método SEVQUAL y estadística multivariada. *Revista Digital Novasinerгия*, 3(2). <https://doi.org/10.37135/ns.01.06.02>
- Briones, O. (2018). *Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Sistema de Posgrado. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
- Bustamante, Zerda, Obando, & Tello. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Revista Información tecnológica*, 31(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cadena, J., Cruz, Leon, & Cadena, P. (2019). Process based management and patient satisfaction in. *Revista Espacios*, 40(37), 23. <http://es.revistaespacios.com/a19v40n37/a19v40n37p23.pdf>

- Carrera, Valenzuela, & Gómez. (2021). The reliability in the quality of a product or service of a company. *Journal Digital Publisher*, 6(6), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- Casas, J. (2017). *Guía para la realización de un estudio ambiental: El caso de la cuenca del río Adra* (Vol. 11). Editorial Universidad Almería.
- CONCYTEC. (2020). *Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D)*. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
- Consuegra, Martínez, Fernández, Soria, & Castillo. (2019). Measuring Patient Satisfaction in a Cardiology Service Using Associative Maps. A New Method. *REC Publications*, 72(7), 587-588. <https://doi.org/10.1016/j.recesp.2018.06.009>
- Cortés, M. E., Mur, N., Iglesias, M., & Cortés, M. (2020). Some considerations for the calculation of the sample size in Medical Sciences research. *Revista MediSur*, 18(5). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000500937
- Cuentas, S. (2018). La gestión del capital humano en una unidad académica de educación superior. *Revista Educación*, 27(53). <https://doi.org/10.18800/educacion.201802.004>
- Cuentas, S. (2018). Management of human capital in higher education: analysis of a university. *Revista Educación*, 27(53). <https://doi.org/10.18800/educacion.201802.004>
- Cuesta, & Valencia. (2018). Human Capital: Context of their management. Challenges for Cuba. *Revista Ingeniería Industrial*, 39(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000200135
- Demuner, Becerril, & Ibarra. (2020). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 27(53). <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Eicher, J. (1988). Treinta años de Economía de la Educación. *Ekonomiaz: Revista Vasca de Economía, Departamento de Hacienda y Economía del Gobierno Vasco*(12), 11-37.

- Fariño, Vera, Cercado, Velasco, Llimaico, & Saldarriaga. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2). <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- González, Restrepo, Hernandez, Ternera, Galvis, & Pinzón. (2014). Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 16(6). <https://doi.org/10.15446/rsap.v16n6.38192>
- Grove, S., & Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería: Desarrollo de la práctica enfermera basada en la evidencia* (7 ed.). Editorial Elsevier Health Sciences.
- Guzmán, A. (2020). Cognitive Dissonance in the Experience of Graphic Activism. *Revista Zincografía*, 1(1). <https://doi.org/10.32870/zcr.v0i1.14>
- Hernández, & Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, Rojas, Prado, & Bendezu. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, Rojas, Prado, & Bendezú. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4). <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4515#:~:text=A%20nivel%20nacional%2C%20el%2074,satisfacción%20con%20la%20atención%20recibida>.
- Hurtado, Possidonio, Lima, Vieira, & Hurtado. (2020). Satisfacción de usuarios de las unidades de salud de Coari, Amazonas. *Revista Bioética*, 28(3). <https://doi.org/10.1590/1983-80422020283413>
- Inga, & Arosquipa. (2019). Progress in the development of healthcare human resources in Peru and their importance in the quality of care. *Revista Peruana*

- de *Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2).
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>
- Majad, M. (2016). Modelo teórico curricular para la transformación del talento humano en la universidad compleja. *Revista Desarrollo, Economía Y Sociedad*, 6(1), 137-154.
<https://www.jdc.edu.co/revistas/index.php/deyso/article/view/62>
- Martínez, & Segura. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Revista Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 3, 41.
<https://doi.org/10.23938/assn.0315>
- Morales. (2018). *Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018*. Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo.
- Morales, Longo, García, & Bueno. (2018). *Relación entre el capital intelectual y el desempeño organizativo en instituciones educativas: El caso de Sonora (México)*. Instituto Tecnológico de Sonora: ITSON, Obregón, Sonora, México. <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/79c.pdf>
- Nahuat, B. (2021). Influence of intellectual capital on innovation: an individual-level perspective. *Journal Nova scientia*, 12(25).
<https://doi.org/10.21640/ns.v12i25.2509>
- Navarro, I. (2008). Capital Humano: Su Definición y Alcances en el Desarrollo Local y Regional. *Journal Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 14(35), 1-36.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=275020513035>
- OMS. (2019). *Seguridad del paciente*. Organización Mundial de la Salud:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6700989>
- Pereyra, L. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Klik.
- Pérez, & Castillo. (2016). Human capital, theories and methods: importance of the health variable. *Revista Economía, sociedad y territorio*, 16(52).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212016000300651

- Pérez, Maciá, & González. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53(87). <http://www.rsp.fsp.usp.br/>
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la Investigación*. Editorial Marcombo.
- Quintero, W. (2020). La formación en la teoría del capital humano: una crítica sobre el problema de agregación. *Journal Análisis económico*, 35(88). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-66552020000100239&script=sci_arttext#:~:text=Según%20Schultz%2C%20las%20habilidades%20adquiridas,producto%20de%20la%20asignación%20de
- RAE. (2022). *Capital*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/capital>
- RAE. (2022). *Fiable*. Real Academia Española: <https://dle.rae.es/fiable>
- Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica*. Editorial 3Ciencias.
- Salazar, W. (2019). Causas que están limitando el desarrollo de la investigación científica aplicada en las carreras administrativas y contables en la universidad ecuatoriana. *IJNE. International Journal of New Education*(4). <https://doi.org/10.24310/IJNE2.2.2019.7448>
- Silva, Macías, Tello, & Delgado. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *Revista CienciaUAT*, 15(2). <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Suárez, Robles, Serrano, Armijo, & Anchundia. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). <http://www.revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>
- Triana, M. (2017). La empatía en la relación enfermera-paciente. *Journal Avances en Enfermería*, 35(2). <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v35n2.66941>
- Vásquez, Sotomayor, González, Montiel, Gutiérrez, Romero, . . . Campos. (2018). Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. *Revista de Salud Pública*, 20(2). <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
- Vázquez, Sotomayor, González, Montiel, Gutiérrez, Romero, . . . Campos. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2). <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Westreicher, G. (2020). *Gestión*. Economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Zacarías, & Supo. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Editorial Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A UN CENTRO DE SALUD EN SANTA ELENA, ECUADOR 2022								
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES					
Problema general	Objetivo específico	Hipótesis específica	Variable independiente: Gestión del capital humano					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Cómo influye la gestión del capital humano en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud en Santa Elena, Ecuador 2022?	Determinar la influencia de la gestión del capital humano en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud en Santa Elena, Ecuador 2022	La gestión del capital humano influye en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud en Santa Elena, Ecuador 2022	Fundamentos y desafíos	- Elementos del capital humano - Desafíos del entorno, - Gestión interna del capital humano	¿Con qué frecuencia observa que los profesionales operativos cumplen lo solicitado por el personal administrativo? ¿Con qué frecuencia se ven los resultados de una buena gestión de la institución? ¿Con qué frecuencia se respetan los principios éticos de la institución? ¿Con qué frecuencia observa una base sólida de conocimientos y habilidades humanas por parte del personal operativo?	1: Nunca 2: Casi nunca 3: Regularmente 4: Casi siempre 5: Siempre	20 - 45	Mala gestión del capital humano
			Preparación y selección	- Análisis y diseño de puestos - Planeación del capital humano - Reclutamiento - Identificación del talento	¿Con qué frecuencia considera que la institución cumple sus fines de dar una buena atención al paciente? ¿Con qué frecuencia considera que la institución se plantea nuevas metas dirigidas a mejorar la calidad en la atención? ¿Con qué frecuencia conoce que se aplica la evaluación de capacidades del personal de salud? ¿Con qué frecuencia observa que los profesionales aprovechan el tiempo entre consultas para su preparación?			
			Desarrollo y evaluación	- Capacitación y desarrollo - Planeación de la carrera profesional - Evaluación de desempeño	¿Con qué frecuencia considera necesario que se aplique evaluación de capacidades del personal de salud? ¿Con qué frecuencia considera necesaria una evaluación de competencias profesionales? ¿Con qué frecuencia considera se debe proporcionar inducción y educación continua a los profesionales de la salud? ¿Con qué frecuencia sostiene que los trabajadores del centro de salud deben formarse en aspectos como relaciones humanas y valores?		76 - 100	Buena gestión del capital humano
			Compensación y seguridad	- Administración de sueldos y salarios - Sistemas de compensaciones - Seguridad e higiene	¿Con qué frecuencia tiene una buena percepción por el trato recibido? ¿Con qué frecuencia observa que los trabajadores tienen interés en brindar una atención pronta? ¿Con qué frecuencia considera que los profesionales de la salud deben recibir asesorías? ¿Con qué frecuencia considera que recibe atención apropiada?			
			Relaciones con el personal y evaluación de la	- Desafíos de la cultura organizacional	¿Con qué frecuencia hay una buena organización del capital humano? ¿Con qué frecuencia considera que deben proporcionarse incentivos laborales a los trabajadores de un centro de salud de Santa Elena?			

			cultura organizacional	- Relaciones de la empresa con el sindicato - Evaluación y perspectivas a futuro	¿Con qué frecuencia considera se deben replantear nuevos objetivos para la mejora continua de estrategias de salud? ¿Con qué frecuencia observa una sólida comunicación entre profesionales?			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente: Satisfacción del usuario					
<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo influye la gestión del capital humano en los elementos tangibles percibidos; ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la fiabilidad percibida por los usuarios? ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios?; ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la seguridad percibida por los usuarios?; ¿Cómo influye la gestión del capital humano en la empatía percibida por los usuarios? 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la influencia de la gestión del capital humano en los elementos tangibles percibidos por los usuarios; Estimar la influencia de la gestión del capital humano en la fiabilidad percibida por los usuarios; Medir la influencia de la gestión del capital humano en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios; Estimar la influencia de la gestión del capital humano en la seguridad percibida por los usuarios; Estimar la influencia de la gestión del 	<ul style="list-style-type: none"> La gestión del capital humano influye en los elementos tangibles percibidos por los usuarios; La gestión del capital humano influye en la fiabilidad percibida por los usuarios; La gestión del capital humano influye en la capacidad de respuesta percibida por los usuarios; La gestión del capital humano influye en la seguridad percibida por los usuarios 	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Elementos tangibles	1 Condición física de instalaciones 2 Disposición de recursos	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud es moderna? ¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas? ¿El personal del Centro de Salud proporciona tiene apariencia ordenada y profesional? ¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?	1: Muy insatisfecho 2: Insatisfecho 3: Indiferente 4: Satisfecho	0 - 20	Muy insatisfecho
			Fiabilidad	3 Efectividad del servicio brindado	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona el servicio como promete? ¿Cuándo se presenta una dificultad, el personal del Centro de Salud tiene un sincero interés en resolverlo? ¿El personal del Centro de Salud desempeña sus funciones de manera correcta en la primera vez? ¿El personal del Centro de Salud cumple con la atención de todas las citas médicas? ¿El Centro de Salud notifica si hay posibles errores que comprometan su atención?	5: Muy satisfecho		
			Capacidad de respuesta	4 Habilidades individuales 5 Habilidades en equipo	¿El personal del Centro de Salud mantiene informados a los pacientes sobre los horarios de atención? ¿El personal del Centro de Salud realiza una pronta atención a los pacientes? ¿El personal del Centro de Salud tiene voluntad de ayudar a los pacientes? ¿El personal del Centro de Salud tiene disponibilidad para responder a las consultas de los pacientes?		41 - 60	Satisfecho
			Seguridad	6 Competencia 7 Convicción	¿El comportamiento del personal del Centro de Salud le inspira confianza? ¿Durante la atención médica, el personal de salud del Centro de Salud hace que se sienta seguro? ¿El personal del Centro de Salud trata a los pacientes siempre con cortesía? ¿El personal del Centro de Salud tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los pacientes?		81 - 110	Muy satisfecho
Empatía	8 Trato humano	¿El personal del Centro de Salud brinda una atención individualizada? ¿El personal del Centro de Salud trata a los pacientes de manera afectiva? ¿El personal del Centro de Salud se preocupa por cuidar la salud de los pacientes? ¿El personal del Centro de Salud entiende las necesidades de los pacientes?						

	capital humano en la empatía percibida por los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> La gestión del capital humano influye en la empatía percibida por los usuarios. 			¿El Centro de Salud tiene un conveniente horario de atención?			
Diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Método de análisis de datos		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Método: Deductivo analítico Diseño: No experimental		Población: 362 Muestra: 187		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Descriptiva: Se presentarán las tablas de frecuencias en el que se medirá el nivel de cada variable Inferencial: Regresión logística ordinal		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Operacionalización de variables

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A UN CENTRO DE SALUD EN SANTA ELENA, ECUADOR 2022					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V.1. Gestión del capital humano	La administración de los recursos humanos postula como objetivo básico contribuir al éxito de la empresa o corporación, por medio de incidir en la estrategia corporativa, impulsar el uso óptimo del talento y contribuir a los resultados financieros, los valores organizacionales y la cultura de la empresa. La función del departamento es contribuir al éxito de los supervisores y gerentes. La administración del capital humano no es un fin en sí mismo; es sólo una manera de apoyar la labor de los dirigentes de la organización. (Werther y Davis, 2008, pág. 10)	Las dimensiones que se generan a partir del Modelo de la administración de recursos humanos de (Werther y Davis, 2008) son: Fundamentos y desafíos, Preparación y selección, Desarrollo y evaluación, Compensación y seguridad; así como Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional.	Fundamentos y desafíos	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos del capital humano • Desafíos del entorno, • Gestión interna del capital humano 	20 - 45 mala gestión del capital humano 46 - 75 regular gestión del capital humano 76 - 100 buena gestión del capital humano
			Preparación y selección	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis y diseño de puestos • Planeación del capital humano • Reclutamiento • Identificación del talento 	
			Desarrollo y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación y desarrollo • Planeación de la carrera profesional • Evaluación de desempeño 	
			Compensación y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de sueldos y salarios • Sistemas de compensaciones • Seguridad e higiene 	
			Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Desafíos de la cultura organizacional • Relaciones de la empresa con el sindicato • Evaluación y perspectivas a futuro 	
V.2. Satisfacción de los usuarios	De acuerdo con Parasuraman et al. (1988), "la satisfacción es la reacción emocional que sigue a una experiencia de des - confirmación que actúa en el nivel de actitud base y es específica del consumo. La	Las dimensiones que surgen a partir del modelo de Parasuraman et al. (1988) son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Condición física de instalaciones • Disposición de recursos 	0 – 20 Muy insatisfecho 21-40 insatisfecho, 41-60 neutro
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad del servicio brindado 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades individuales • Habilidades en equipo 	

	satisfacción está relacionada con una transacción específica". (p. 16)		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Convicción 	61-80 satisfecho
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Trato humano 	81 – 110 Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumento

ENCUESTA DIRIGIDA A PACIENTES QUE ASISTEN A UN CENTRO DE SALUD EN SANTA ELENA

TEMA: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A UN CENTRO DE SALUD EN SANTA ELENA, 2022.

OBJETIVO: MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN POR LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS USUARIOS QUE ASISTEN A UN CENTRO DE SALUD EN SANTA ELENA, 2022.

INSTRUCCIONES:

¡Saludos! Soy Edgar Raimundo Rodríguez Tenempaguay, actualmente curso el programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud. A continuación, se plantean ítems que permitirán conocer el nivel de satisfacción que tienen sobre la atención recibida en esta unidad de salud. No existen preguntas buenas ni malas. Es importante que responda todas las preguntas sin dejar casilleros en blanco. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales, no será accesible a terceras personas, por lo que se garantiza el anonimato en el estudio.

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: Regularmente
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

N°	GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fundamentos y desafíos						
1	¿Con qué frecuencia observa que los profesionales operativos cumplen lo solicitado por el personal administrativo?					
2	¿Con qué frecuencia se ven los resultados de una buena gestión de la institución?					
3	¿Con qué frecuencia se respetan los principios éticos de la institución?					
4	¿Con qué frecuencia observa una base sólida de conocimientos y habilidades humanas por parte del personal operativo?					
Dimensión 2: Preparación y selección						
5	¿Con qué frecuencia considera que la institución cumple sus fines de dar una buena atención al paciente?					
6	¿Con qué frecuencia considera que la institución se plantea nuevas metas dirigidas a mejorar la calidad en la atención?					
7	¿Con qué frecuencia conoce que se aplica la evaluación de capacidades del personal de salud?					
8	¿Con qué frecuencia observa que los profesionales aprovechan el tiempo entre consultas para su preparación?					
Dimensión 3: Desarrollo y evaluación						
9	¿Con qué frecuencia considera necesario que se aplique evaluación de capacidades del personal de salud?					
10	¿Con qué frecuencia considera necesaria una evaluación de competencias profesionales?					
11	¿Con qué frecuencia considera se debe proporcionar inducción y educación continua a los profesionales de la salud?					
12	¿Con qué frecuencia sostiene que los trabajadores del centro de salud deben formarse en aspectos como relaciones humanas y valores?					
Dimensión 4: Compensación y seguridad						
13	¿Con qué frecuencia tiene una buena percepción por el trato recibido?					
14	¿Con qué frecuencia observa que los trabajadores tienen interés en brindar una atención pronta?					
15	¿Con qué frecuencia considera que los profesionales de la salud deben recibir asesorías?					

16	¿Con qué frecuencia considera que recibe atención apropiada?					
Dimensión 5: Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional						
17	¿Con qué frecuencia hay una buena organización del capital humano?					
18	¿Con qué frecuencia considera que deben proporcionarse incentivos laborales a los trabajadores de un centro de salud de Santa Elena?					
19	¿Con qué frecuencia considera se deben replantear nuevos objetivos para la mejora continua de estrategias de salud?					
20	¿Con qué frecuencia observa una sólida comunicación entre profesionales?					

Coloque un visto (✓) según como considere que representa su realidad, teniendo en cuenta la siguiente escala:
Nivel de servicio percibido:

- 1: Muy insatisfecho
- 2: Insatisfecho
- 3: Indiferente
- 4: Satisfecho
- 5: Muy satisfecho

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Elementos tangibles						
1	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud es moderna?					
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
3	¿El personal del Centro de Salud proporciona tiene apariencia ordenada y profesional?					
4	¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?					
Dimensión: Fiabilidad						
5	¿El personal del Centro de Salud Tipo C proporciona el servicio como promete?					
6	¿Cuándo se presenta una dificultad, el personal del Centro de Salud tiene un sincero interés en resolverlo?					
7	¿El personal del Centro de Salud desempeña sus funciones de manera correcta en la primera vez?					
8	¿El personal del Centro de Salud cumple con la atención de todas las citas médicas?					
9	¿El Centro de Salud notifica si hay posibles errores que comprometan su atención?					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
10	¿El personal del Centro de Salud mantiene informados a los pacientes sobre los horarios de atención?					
11	¿El personal del Centro de Salud realiza una pronta atención a los pacientes?					
12	¿El personal del Centro de Salud tiene voluntad de ayudar a los pacientes?					
13	¿El personal del Centro de Salud tiene disponibilidad para responder a las consultas de los pacientes?					
Dimensión: Seguridad						
14	¿El comportamiento del personal del Centro de Salud le inspira confianza?					
15	¿Durante la atención médica, el personal de salud del Centro de Salud hace que se sienta seguro?					
16	¿El personal del Centro de Salud trata a los pacientes siempre con cortesía?					
17	¿El personal del Centro de Salud tiene los conocimientos necesarios para responder a las preguntas de los pacientes?					
Dimensión: Empatía						
18	¿El personal del Centro de Salud brinda una atención individualizada?					
19	¿El personal del Centro de Salud trata a los pacientes de manera afectiva?					
20	¿El personal del Centro de Salud se preocupa por cuidar la salud de los pacientes?					
21	¿El personal del Centro de Salud entiende las necesidades de los pacientes?					
22	¿El Centro de Salud tiene un conveniente horario de atención?					

Anexo 4. Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Wilson Eleno Rosales Morales, Mgtr. Esp.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del capital humano en la Satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud en Santa Elena, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR RAIMUNDO
RODRIGUEZ
TENEMPAGUAY**

Firma

Rodríguez Tenempaguay Edgar Raimundo

0915229975

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FUNDAMENTOS Y DESAFÍOS							
1	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud es moderna?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	X		X		X		
3	¿El personal del Centro de Salud proporciona tiene apariencia ordenada y profesional?	X		X		X		
4	¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PREPARACIÓN Y SELECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Con qué frecuencia considera que la institución cumple sus fines de dar una buena atención al paciente?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia considera que la institución se plantea nuevas metas dirigidas a mejorar la calidad en la atención?	X		X		X		
7	¿Con qué frecuencia conoce que se aplica la evaluación de capacidades del personal de salud?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia observa que los profesionales aprovechan el tiempo entre consultas para su preparación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO Y EVALUACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Con qué frecuencia considera necesario que se aplique evaluación de capacidades del personal de salud?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia considera necesaria una evaluación de competencias profesionales?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia considera se debe proporcionar inducción y educación continua a los profesionales de la salud?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia sostiene que los trabajadores del centro de salud deben formarse en aspectos como relaciones humanas y valores?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COMPENSACIÓN Y SEGURIDAD							
13	¿Con qué frecuencia tiene una buena percepción por el trato recibido?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia observa que los trabajadores tienen interés en brindar una atención pronta?	X		X		X		
15	¿Con qué frecuencia considera que los profesionales de la salud deben recibir asesorías?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia considera que recibe atención apropiada?	X		X		X		

DIMENSIÓN 5: RELACIONES CON EL PERSONAL Y EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL							
17	¿Con qué frecuencia hay una buena organización del capital humano?	X		X		X	
18	¿Con qué frecuencia considera que deben proporcionarse incentivos laborales a los trabajadores de un Centro de Salud en Santa Elena?	X		X		X	
19	¿Con qué frecuencia considera se deben replantear nuevos objetivos para la mejora continua de estrategias de salud?	X		X		X	
20	¿Con qué frecuencia observa una sólida comunicación entre profesionales?	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Los equipos son modernos?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones y material de trabajo son visualmente agradables?	X		X		X		
3	¿Los empleados tienen apariencia pulcra y profesional?	X		X		X		
4	¿Los horarios de atención son convenientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	¿La simpatía y confiabilidad son usadas por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio?	X		X		X		
6	¿Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere?	X		X		X		
7	¿Cumplen con las citas asignadas?	X		X		X		
8	¿Proveen el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		
9	¿Los empleados se comunican oportunamente cuando es la realización del servicio?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	¿Se mantiene a los pacientes informados sobre cuando exactamente se proveerán los servicios?	X		X		X		
11	¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
12	¿Tienen prontitud en responder a las peticiones de los pacientes?	X		X		X		
13	¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	¿Se siente seguro en sus interacciones con los empleados del hospital?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza?	X		X		X		

16	¿Los empleados poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los pacientes?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Dan a los pacientes atención individualizada y específica?	X		X		X		
18	¿El trato es amable?	X		X		X		
19	¿Tienen como foco el interés por los pacientes?	X		X		X		
20	¿Los empleados son comprensivos?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Wilson Eleno Rosales Morales, Mgtr. Esp. DNI: 0913760419

Especialidad del validador: Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de septiembre del 2022



Firmado electrónicamente por:
**WILSON ELENO
ROSALES MORALES**

Firma del Experto Informante.

Registro de Senescyt de experto Rosales Morales Wilson Eleno

Información Personal

Identificación: 0913760419

Nombres: ROSALES MORALES WILSON ELENO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DIPLOMA SUPERIOR EN DESARROLLO LOCAL Y SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-07-657876	2007-02-05	
ESPECIALISTA EN GERENCIA Y PLANIFICACION ESTRATEGICA DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-06-655852	2006-12-11	
MAGISTER EN GERENCIA EN SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-08-675511	2008-05-21	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
DOCTOR EN MEDICINA Y CIRUGIA	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-02-111526	2002-06-18	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Vera Mejía Carlos Fernando, MSc. Esp.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del capital humano en la Satisfacción de los usuarios que asisten a un Centro de Salud en Santa Elena, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR RAIMUNDO
RODRIGUEZ
TENEMPAGUAY**

Firma

Rodríguez Tenempaguay Edgar Raimundo

0915229975

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FUNDAMENTOS Y DESAFÍOS							
1	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud es moderna?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	X		X		X		
3	¿El personal del Centro de Salud proporciona tiene apariencia ordenada y profesional?	X		X		X		
4	¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PREPARACIÓN Y SELECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Con qué frecuencia considera que la institución cumple sus fines de dar una buena atención al paciente?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia considera que la institución se plantea nuevas metas dirigidas a mejorar la calidad en la atención?	X		X		X		
7	¿Con qué frecuencia conoce que se aplica la evaluación de capacidades del personal de salud?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia observa que los profesionales aprovechan el tiempo entre consultas para su preparación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO Y EVALUACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Con qué frecuencia considera necesario que se aplique evaluación de capacidades del personal de salud?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia considera necesaria una evaluación de competencias profesionales?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia considera se debe proporcionar inducción y educación continua a los profesionales de la salud?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia sostiene que los trabajadores del centro de salud deben formarse en aspectos como relaciones humanas y valores?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COMPENSACIÓN Y SEGURIDAD							
13	¿Con qué frecuencia tiene una buena percepción por el trato recibido?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia observa que los trabajadores tienen interés en brindar una atención pronta?	X		X		X		
15	¿Con qué frecuencia considera que los profesionales de la salud deben recibir asesorías?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia considera que recibe atención apropiada?	X		X		X		

DIMENSIÓN 5: RELACIONES CON EL PERSONAL Y EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL							
17	¿Con qué frecuencia hay una buena organización del capital humano?	X		X		X	
18	¿Con qué frecuencia considera que deben proporcionarse incentivos laborales a los trabajadores de un Centro de Salud en Santa Elena?	X		X		X	
19	¿Con qué frecuencia considera se deben replantear nuevos objetivos para la mejora continua de estrategias de salud?	X		X		X	
20	¿Con qué frecuencia observa una sólida comunicación entre profesionales?	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Los equipos son modernos?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones y material de trabajo son visualmente agradables?	X		X		X		
3	¿Los empleados tienen apariencia pulcra y profesional?	X		X		X		
4	¿Los horarios de atención son convenientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	¿La simpatía y confiabilidad son usadas por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio?	X		X		X		
6	¿Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere?	X		X		X		
7	¿Cumplen con las citas asignadas?	X		X		X		
8	¿Proveen el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		
9	¿Los empleados se comunican oportunamente cuando es la realización del servicio?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	¿Se mantiene a los pacientes informados sobre cuando exactamente se proveerán los servicios?	X		X		X		
11	¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
12	¿Tienen prontitud en responder a las peticiones de los pacientes?	X		X		X		
13	¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	¿Se siente seguro en sus interacciones con los empleados del hospital?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza?	X		X		X		

16	¿Los empleados poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los pacientes?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Dan a los pacientes atención individualizada y específica?	X		X		X	
18	¿El trato es amable?	X		X		X	
19	¿Tienen como foco el interés por los pacientes?	X		X		X	
20	¿Los empleados son comprensivos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Vera Mejía Carlos Fernando, MSc. Esp. DNI: 0920730983

Especialidad del validador: Magister en Gerencia en Salud para el Desarrollo Local

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de septiembre del 2022



Firmado
por

CARLOS
FERNANDO
VERA MEJIA

EC

Firma del Experto Informante.

Registro de Senescyt de experto Vera Mejía Carlos Fernando

Información Personal	
Identificación:	0920730983
Nombres:	VERA MEJIA CARLOS FERNANDO
Género:	MA SCULINO
Nacionalidad:	ECUADOR

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SALUD PARA EL DESARROLLO LOCAL	UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA	Nacional		1031-2017-1842385	2017-05-23	
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR Y COMUNITARIA	UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL	Nacional		1028-2019-2055744	2019-03-14	

Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA	Nacional		1029-10-979795	2010-03-03	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Moncayo Tigre Kevin Julio, MSc.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Piura, promoción 2022 - 02, aula 01, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del capital humano en la Satisfacción de los usuarios que asisten a un Centro de Salud en Santa Elena, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR RAIMUNDO
RODRIGUEZ
TENEMPAGUAY**

Firma

Rodríguez Tenempaguay Edgar Raimundo

0915229975

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FUNDAMENTOS Y DESAFÍOS							
1	¿La apariencia del equipamiento del Centro de Salud es moderna?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?	X		X		X		
3	¿El personal del Centro de Salud proporciona tiene apariencia ordenada y profesional?	X		X		X		
4	¿Los materiales e insumos asociados al servicio están son los adecuados?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: PREPARACIÓN Y SELECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Con qué frecuencia considera que la institución cumple sus fines de dar una buena atención al paciente?	X		X		X		
6	¿Con qué frecuencia considera que la institución se plantea nuevas metas dirigidas a mejorar la calidad en la atención?	X		X		X		
7	¿Con qué frecuencia conoce que se aplica la evaluación de capacidades del personal de salud?	X		X		X		
8	¿Con qué frecuencia observa que los profesionales aprovechan el tiempo entre consultas para su preparación?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: DESARROLLO Y EVALUACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Con qué frecuencia considera necesario que se aplique evaluación de capacidades del personal de salud?	X		X		X		
10	¿Con qué frecuencia considera necesaria una evaluación de competencias profesionales?	X		X		X		
11	¿Con qué frecuencia considera se debe proporcionar inducción y educación continua a los profesionales de la salud?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia sostiene que los trabajadores del centro de salud deben formarse en aspectos como relaciones humanas y valores?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: COMPENSACIÓN Y SEGURIDAD							
13	¿Con qué frecuencia tiene una buena percepción por el trato recibido?	X		X		X		
14	¿Con qué frecuencia observa que los trabajadores tienen interés en brindar una atención pronta?	X		X		X		
15	¿Con qué frecuencia considera que los profesionales de la salud deben recibir asesorías?	X		X		X		
16	¿Con qué frecuencia considera que recibe atención apropiada?	X		X		X		

DIMENSIÓN 5: RELACIONES CON EL PERSONAL Y EVALUACIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL							
17	¿Con qué frecuencia hay una buena organización del capital humano?	X		X		X	
18	¿Con qué frecuencia considera que deben proporcionarse incentivos laborales a los trabajadores de un Centro de Salud en Santa Elena?	X		X		X	
19	¿Con qué frecuencia considera se deben replantear nuevos objetivos para la mejora continua de estrategias de salud?	X		X		X	
20	¿Con qué frecuencia observa una sólida comunicación entre profesionales?	X		X		X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Los equipos son modernos?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones y material de trabajo son visualmente agradables?	X		X		X		
3	¿Los empleados tienen apariencia pulcra y profesional?	X		X		X		
4	¿Los horarios de atención son convenientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
5	¿La simpatía y confiabilidad son usadas por parte del personal en el manejo de problemas con el servicio?	X		X		X		
6	¿Proporcionan el servicio de manera adecuada cuando usted lo requiere?	X		X		X		
7	¿Cumplen con las citas asignadas?	X		X		X		
8	¿Proveen el servicio en el tiempo prometido?	X		X		X		
9	¿Los empleados se comunican oportunamente cuando es la realización del servicio?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	¿Se mantiene a los pacientes informados sobre cuando exactamente se proveerán los servicios?	X		X		X		
11	¿Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado?	X		X		X		
12	¿Tienen prontitud en responder a las peticiones de los pacientes?	X		X		X		
13	¿Los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los pacientes?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
14	¿Se siente seguro en sus interacciones con los empleados del hospital?	X		X		X		
15	¿El comportamiento de los empleados le inspira confianza?	X		X		X		

16	¿Los empleados poseen el conocimiento necesario para responder a las preguntas de los pacientes?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
17	¿Dan a los pacientes atención individualizada y específica?	X		X		X	
18	¿El trato es amable?	X		X		X	
19	¿Tienen como foco el interés por los pacientes?	X		X		X	
20	¿Los empleados son comprensivos?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Moncayo Tigre Kevin Julio, MSc. DNI: 0930162961

Especialidad del validador: Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de septiembre del 2022

Mgr. Dr. Kevin Moncayo Tigre
Diplomado en Ecsonografía y
Doppler en Medicina
Reg. Senescyt: 1006-2019-2148149

Firma del Experto Informante.

Registro de Senescyt de experto Moncayo Tigre Kevin Julio

Información Personal

Identificación: 0930162961

Nombres: MONCAYO TIGRE KEVIN JULIO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043202434	2022-08-20	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-2019-2148149	2019-12-26	

Anexo 5. Datos de prueba piloto

Matriz de datos Gestión del Capital Humano prueba piloto

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO																				
D1				D2				D3				D4				D5				T.V.
1	2	3	T.D.	4	5	6	T.D.	7	8	9	T.D.	10	11	12	T.D.	13	14	15	T.D.	
4	3	4	11	3	4	3	10	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	4	32	####
4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	34	####
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	40	####
2	4	3	9	4	3	2	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	32	####
3	3	4	10	4	3	3	10	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	33	####
3	3	4	10	4	3	3	10	5	5	5	15	5	4	4	13	5	4	3	33	####
3	4	3	10	4	5	3	12	4	3	5	12	5	4	4	13	3	4	3	31	####
4	4	3	11	4	4	3	11	5	4	5	14	5	4	3	12	5	4	5	33	####
3	4	4	11	3	4	4	11	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	33	####
4	3	4	11	3	4	4	11	5	4	5	14	3	4	4	11	4	4	4	31	####
4	3	2	9	4	3	3	10	5	4	5	14	5	4	4	13	5	4	3	33	####
3	4	5	12	5	4	3	12	4	3	5	12	5	4	3	12	4	5	4	32	####
4	5	5	14	4	5	5	14	4	4	5	13	5	5	4	14	5	4	5	37	####
3	4	3	10	4	3	3	10	3	4	5	12	5	3	4	12	3	3	4	29	####
3	3	4	10	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	5	4	4	33	####
3	4	3	10	4	3	4	11	3	4	5	12	5	3	4	12	3	4	3	29	####
4	4	5	13	4	5	5	14	4	4	5	13	5	4	4	13	4	5	5	35	####
4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	5	13	5	4	4	13	5	4	4	34	####

1: Nunca

2: Casi nunca

3: Regularmente

4: Casi siempre

5: Siempre

Matriz de datos Satisfacción del Usuario prueba piloto

Satisfacción de los Usuarios																									
D1					D2					D3					D4				D5				T.V.		
1	2	3	4	T.D.	5	6	7	8	9	T.D.	10	11	12	13	T.D.	14	15	16	T.D.	17	18	19	20	T.D.	T.V.
2	2	4	3	11	4	3	4	3	4	18	3	4	3	4	14	3	4	3	10	4	4	4	4	16	69
2	2	4	4	12	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	81
2	2	4	4	12	4	2	5	4	4	19	4	4	2	4	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	73
3	3	5	5	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	91
3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	20	83
2	2	5	4	13	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	12	5	4	4	4	17	77
2	3	3	4	12	4	4	3	3	4	18	4	5	4	5	18	4	5	4	13	4	5	4	5	18	79
3	3	4	4	14	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	14	3	4	4	11	3	4	4	4	15	71
2	3	5	4	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	5	5	14	4	4	4	4	16	79
2	3	4	2	11	4	3	4	3	3	17	4	4	3	4	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	71
1	2	4	3	10	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	70
3	3	3	3	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	5	5	5	5	20	83
1	1	4	3	9	4	4	2	2	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	70
1	1	4	3	9	4	2	2	2	4	14	4	4	4	5	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	68
1	1	4	2	8	4	4	4	4	4	20	4	2	2	5	13	4	4	4	12	4	4	4	4	16	69
2	2	5	4	13	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	15	4	4	4	12	5	4	4	4	17	77
1	2	4	2	9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	15	4	4	4	4	16	76
3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	20	3	4	4	5	16	5	4	4	13	4	4	5	5	18	81

1: Muy insatisfecho

2: Insatisfecho

3: Indiferente

4: Satisfecho

5: Muy satisfecho

Anexo 6. Base de datos estructurada

GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO																										
Fundamentos y desafíos					Preparación y selección					Desarrollo y evaluación					Compensación y seguridad					Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional					T.V.	
1	2	3	4	T.D.	5	6	7	8	T.D.	9	10	11	12	T.D.	13	14	15	16	T.D.	17	18	19	20	T.D.		
1	4	2	4	2	12	4	3	4	3	14	3	4	2	3	12	4	3	4	2	13	3	3	3	4	13	64
2	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
3	2	2	2	1	7	3	2	3	2	10	1	2	3	1	7	2	1	2	3	8	2	1	2	2	7	39
4	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	40
5	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	36
6	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	57
7	2	2	2	2	8	2	1	1	2	6	2	2	2	2	8	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	37
8	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	58
9	1	4	4	4	13	1	4	4	1	10	4	1	4	3	12	1	4	4	4	13	2	4	4	4	14	62
10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	56
11	2	3	3	1	9	1	3	2	3	9	1	3	3	3	10	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	50
12	2	3	3	3	11	2	1	1	3	7	3	1	3	3	10	1	1	3	3	8	3	3	3	3	12	48
13	3	1	3	3	10	3	2	3	1	9	1	3	1	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	51
14	2	4	4	4	14	2	2	2	2	8	1	4	4	1	10	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	61
15	4	4	1	4	13	2	4	2	4	12	4	1	1	4	10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	67
16	4	4	4	2	14	4	2	4	4	14	4	1	4	2	11	2	1	4	4	11	4	4	4	4	16	66
17	1	3	2	3	9	2	3	3	3	11	3	1	3	3	10	3	3	1	1	8	2	3	3	3	11	49
18	4	4	4	4	16	2	4	4	4	14	4	1	4	1	10	4	2	4	2	12	1	4	1	4	10	62
19	1	4	4	2	11	2	4	1	1	8	4	4	4	4	16	1	4	2	4	11	4	4	4	4	16	62
20	2	2	2	4	10	4	2	1	4	11	1	4	4	4	13	1	1	4	4	10	2	4	4	4	14	58
21	2	4	4	4	14	4	1	2	4	11	4	4	4	2	14	2	4	4	1	11	1	2	4	4	11	61

22	2	4	1	4	11	2	4	4	2	12	4	4	4	2	14	4	1	4	2	11	1	4	4	4	13	61
23	4	4	4	1	13	2	4	4	4	14	2	4	2	2	10	4	1	4	1	10	2	4	4	4	14	61
24	3	2	1	4	10	1	4	4	4	13	4	2	2	2	10	4	1	1	1	7	4	2	4	4	14	54
25	4	2	4	4	14	4	1	4	4	13	2	2	2	1	7	1	1	4	4	10	4	4	4	1	13	57
26	2	4	4	1	11	4	1	4	2	11	2	4	1	4	11	4	1	1	4	10	4	1	1	4	10	53
27	2	4	1	4	11	1	1	1	4	7	4	4	4	1	13	2	4	1	1	8	1	4	4	4	13	52
28	4	4	4	1	13	4	1	1	1	7	4	4	4	4	16	2	2	4	1	9	1	4	4	4	13	58
29	1	4	4	1	10	1	4	4	1	10	1	4	4	4	13	4	2	2	4	12	1	4	4	4	13	58
30	4	4	4	2	14	4	1	4	1	10	4	1	1	4	10	4	2	4	2	12	4	2	4	4	14	60
31	3	4	4	4	15	2	1	4	2	9	4	1	4	1	10	4	2	2	4	12	2	1	4	4	11	57
32	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	2	4	1	1	8	4	2	4	2	12	4	4	4	4	16	66
33	2	4	4	4	14	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	4	4	2	4	14	4	4	4	4	16	72
34	2	4	4	4	14	4	4	4	2	14	1	2	4	4	11	2	2	4	2	10	2	4	4	4	14	63
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	4	2	4	11	2	2	4	4	12	4	2	4	4	14	69
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	1	2	9	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	71
37	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	2	1	11	2	2	4	4	12	4	4	4	2	14	67
38	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	4	1	1	2	8	4	4	2	4	14	4	4	2	4	14	65
39	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	3	4	2	4	13	4	2	4	4	14	70
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	2	3	2	11	2	4	4	4	14	73
41	4	4	4	4	16	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	4	5	2	2	13	2	4	4	4	14	72
42	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	2	15	4	2	4	4	14	75
43	4	4	4	4	16	1	1	4	4	10	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	73
44	3	4	4	4	15	4	1	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	2	4	14	74
45	4	4	4	4	16	4	4	1	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	2	4	4	14	76
46	2	1	4	4	11	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	73
47	1	4	4	4	13	4	4	4	4	16	1	4	4	4	13	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	75
48	4	4	4	1	13	4	4	4	4	16	1	4	1	4	10	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	72
49	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	4	5	2	4	15	4	4	4	4	16	74

50	4	4	4	4	16	4	1	4	4	13	1	4	4	4	13	2	2	4	4	12	4	4	4	4	16	70
51	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	78
52	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	4	5	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	78
53	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	1	1	2	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	70
54	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	1	2	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	75
55	4	4	4	4	16	4	4	5	2	15	2	4	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	77
56	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	56
57	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	57
58	1	3	3	3	10	2	3	3	3	11	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	55
59	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	55
60	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59
61	2	3	3	3	11	3	2	3	3	11	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	54
62	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	55
63	1	3	3	3	10	3	3	3	2	11	3	3	3	1	10	1	3	3	3	10	1	3	1	3	8	49
64	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	55
65	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	3	1	3	10	1	1	3	3	8	53
66	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	3	1	1	8	3	3	3	3	12	55
67	2	3	3	3	11	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	2	3	1	1	7	1	1	3	3	8	51
68	1	3	3	3	10	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	2	1	3	3	9	3	3	3	3	12	56
69	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	3	3	1	3	10	3	2	3	3	11	3	3	3	1	10	55
70	2	3	3	3	11	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	1	3	3	10	58
71	3	3	3	3	12	4	3	3	3	13	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	57
72	3	3	3	3	12	3	4	3	3	13	3	1	3	3	10	3	3	1	1	8	3	3	3	3	12	55
73	2	3	3	3	11	3	3	4	3	13	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	56
74	1	3	3	3	10	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	57
75	3	3	3	3	12	3	3	5	3	14	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
76	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	58
77	2	3	3	3	11	3	5	3	3	14	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59

78	1	3	3	5	12	3	1	3	3	10	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	56
79	3	3	5	3	14	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	60
80	3	3	3	3	12	1	3	1	1	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	54
81	3	3	4	3	13	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	59
82	3	3	1	3	10	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	57
83	3	3	3	1	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	58
84	1	3	1	3	8	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	56
85	3	3	3	1	10	3	1	4	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	57
86	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	58
87	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	56
88	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	3	3	2	3	11	3	3	4	3	13	4	3	3	3	13	59
89	3	2	2	2	9	2	2	2	1	7	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	40
90	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	40
91	3	2	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	40
92	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	1	2	2	2	7	2	4	2	2	10	40
93	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	3	1	2	2	8	2	3	2	2	9	39
94	3	2	2	2	9	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	2	1	2	7	4	2	2	2	10	42
95	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	3	4	2	10	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	40
96	1	2	2	2	7	2	2	2	2	8	4	1	1	2	8	2	2	2	1	7	2	3	2	2	9	39
97	2	2	2	2	8	2	2	2	4	10	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	44
98	2	2	2	2	8	2	2	4	3	11	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	2	3	2	2	9	42
99	3	2	2	2	9	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	4	2	1	2	9	43
100	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	2	2	1	2	7	2	1	2	4	9	3	2	2	2	9	42
101	2	2	2	2	8	5	3	2	2	12	2	1	2	2	7	2	2	4	3	11	2	2	2	2	8	46
102	2	2	2	2	8	2	2	5	2	11	2	2	2	1	7	2	4	3	2	11	1	2	2	2	7	44
103	2	2	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	4	3	2	1	10	2	2	2	2	8	40
104	2	2	2	2	8	2	2	1	3	8	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	42
105	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	5	2	2	11	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	44

106	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	1	4	2	9	2	2	2	2	8	39
107	2	2	2	2	8	2	2	1	2	7	2	2	3	4	11	2	4	3	2	11	2	2	2	2	8	45
108	2	2	2	1	7	2	1	2	1	6	2	2	1	2	7	3	1	4	3	11	2	2	2	2	8	39
109	1	2	3	3	9	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	4	1	2	4	11	3	2	2	2	9	44
110	2	2	1	1	6	2	2	2	2	8	2	1	2	2	7	2	4	2	2	10	4	3	2	2	11	42
111	1	2	2	2	7	2	2	2	1	7	2	2	2	2	8	2	2	4	3	11	2	4	3	2	11	44
112	2	2	4	4	12	2	4	4	2	12	2	2	4	2	10	2	4	2	4	12	3	3	2	2	10	56
113	2	4	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	3	4	11	3	2	2	2	9	46
114	1	2	4	2	9	1	4	2	4	11	2	4	2	2	10	3	2	2	3	10	2	3	2	2	9	49
115	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	4	4	4	2	14	2	2	4	4	12	2	2	2	2	8	61
116	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	1	2	4	4	11	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	53
117	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	1	4	2	4	11	1	2	5	3	11	2	2	2	2	8	58
118	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	2	1	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	60
119	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	4	4	2	1	11	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8	66
120	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	4	1	1	2	8	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	56
121	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	4	1	4	4	13	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	60
122	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	70
123	2	4	3	4	13	3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	1	1	1	1	4	2	2	2	2	8	54
124	3	3	4	4	14	3	3	5	5	16	4	4	4	4	16	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	63
125	3	3	4	4	14	3	3	5	5	16	4	4	4	5	17	1	3	2	1	7	2	2	2	2	8	62
126	3	4	3	4	14	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	3	2	1	1	7	2	2	2	2	8	60
127	4	4	3	4	15	4	3	5	4	16	4	4	4	4	16	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	64
128	3	4	4	3	14	4	4	5	2	15	1	4	4	4	13	1	1	1	1	4	2	1	2	2	7	53
129	4	3	4	3	14	4	2	2	4	12	1	4	4	4	13	4	1	5	1	11	2	2	2	2	8	58
130	4	1	4	4	13	4	4	1	4	13	1	4	1	4	10	1	1	3	3	8	2	2	2	2	8	52
131	4	4	4	4	16	4	4	4	1	13	4	1	4	4	13	1	4	1	2	8	2	2	1	2	7	57
132	4	4	4	1	13	4	4	1	4	13	1	4	4	4	13	2	3	3	4	12	2	2	2	2	8	59
133	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	4	2	1	2	9	1	2	2	2	7	62

134	4	4	4	4	16	4	4	1	4	13	1	4	5	4	14	1	2	1	3	7	2	2	2	2	8	58
135	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	1	1	2	4	8	2	2	2	4	10	2	2	2	1	7	51
136	4	4	4	4	16	4	4	1	2	11	1	2	4	4	11	1	2	1	2	6	2	2	2	2	8	52
137	4	4	4	4	16	5	2	2	4	13	2	4	4	4	14	1	2	1	3	7	1	2	2	2	7	57
138	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	3	3	3	3	12	2	1	2	4	9	2	2	2	2	8	52
139	3	3	3	2	11	3	3	1	3	10	1	3	3	3	10	2	4	2	2	10	2	2	2	2	8	49
140	3	3	2	3	11	3	3	3	1	10	3	1	3	3	10	1	1	2	1	5	2	2	2	2	8	44
141	3	2	3	3	11	3	3	3	1	10	3	1	3	3	10	1	2	2	3	8	2	2	2	2	8	47
142	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	2	4	5	5	16	2	2	2	2	8	59
143	3	3	3	2	11	3	3	3	1	10	3	1	3	3	10	5	5	5	4	19	2	2	2	2	8	58
144	3	4	4	3	14	4	4	5	5	18	3	3	1	3	10	5	2	3	3	13	2	2	2	2	8	63
145	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	3	3	3	1	10	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	58
146	4	3	2	4	13	3	3	5	4	15	2	2	3	3	10	5	1	2	4	12	2	2	2	2	8	58
147	3	4	5	5	17	4	3	4	3	14	3	3	2	3	11	5	2	1	2	10	2	2	2	2	8	60
148	4	5	5	4	18	5	5	4	4	18	3	3	3	2	11	2	3	5	2	12	2	2	2	2	8	67
149	3	4	3	4	14	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	2	1	2	8	2	2	2	2	8	55
150	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	3	3	3	3	12	1	2	1	2	6	2	2	2	2	8	55
151	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	3	3	1	3	10	2	2	2	3	9	2	2	2	2	8	55
152	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	3	3	3	3	12	1	2	1	2	6	2	2	2	2	8	61
153	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	1	3	3	3	10	3	2	1	2	8	2	2	2	2	8	53
154	4	3	4	3	14	4	3	4	4	15	3	1	3	3	10	2	1	2	1	6	2	2	2	2	8	53
155	4	3	4	4	15	3	3	4	4	14	3	1	3	3	10	5	4	4	4	17	2	2	2	2	8	64
156	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	3	3	12	4	5	4	5	18	2	2	2	2	8	78
157	2	4	3	4	13	3	2	4	4	13	3	3	3	1	10	3	4	4	4	15	2	2	2	2	8	59
158	3	3	4	4	14	3	3	5	5	16	3	3	1	3	10	5	4	4	4	17	2	2	2	2	8	65
159	3	3	4	4	14	3	3	5	5	16	3	3	1	3	10	4	5	4	4	17	2	2	2	2	8	65
160	3	4	3	4	14	5	3	4	3	15	3	1	3	3	10	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	63
161	4	4	3	4	15	4	3	5	4	16	1	3	3	3	10	5	5	5	5	20	2	2	2	2	8	69

162	3	4	4	3	14	4	4	5	2	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	65
163	4	3	4	3	14	4	2	2	4	12	3	3	3	3	12	1	4	4	4	13	2	2	2	2	8	59
164	1	3	2	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	1	4	4	4	13	2	2	2	2	8	55
165	3	1	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13	5	4	4	4	17	2	2	2	2	8	60
166	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	59
167	3	1	3	1	8	4	3	3	3	13	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	1	2	2	2	7	61
168	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	3	3	4	4	14	2	2	2	3	9	2	1	2	2	7	52
169	3	3	3	3	12	3	3	1	3	10	4	4	3	4	15	1	2	1	2	6	3	2	2	1	8	51

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

	Elementos tangibles					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					T.V.		
	1	2	3	4	T.D.	5	6	7	8	9	T.D.	10	11	12	13	T.D.	14	15	16	17	T.D.	18	19	20	21		22	T.D.
	1	3	1	4	2	10	1	4	4	1	2	12	1	1	2	4	8	5	2	1	4	12	2	4	1		5	1
2	3	2	1	5	11	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	5	1	1	9	2	1	1	5	3	12	46
3	3	1	2	1	7	2	4	2	1	1	10	1	2	2	1	6	2	1	5	2	10	1	1	4	1	2	9	42
4	1	1	2	2	6	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	5	12	3	2	3	3	4	15	54
5	3	1	2	1	7	2	2	5	2	2	13	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	5	4	2	1	2	14	50
6	4	2	1	1	8	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	4	1	2	1	3	11	41
7	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	4	2	2	2	10	2	2	2	4	10	2	2	2	2	4	12	50
8	3	3	2	3	11	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	4	5	2	12	2	1	2	1	2	8	53
9	4	1	1	1	7	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	7	4	4	2	1	11	2	4	2	1	3	12	44
10	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	5	4	12	4	2	2	4	12	2	2	1	2	4	11	51
11	2	2	4	2	10	2	2	3	2	2	11	2	2	4	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	2	12	51
12	4	1	1	4	10	1	2	4	2	2	11	2	4	4	5	15	4	5	4	2	15	2	1	1	2	1	7	58
13	3	2	2	2	9	2	2	2	4	2	12	5	2	2	2	11	4	2	2	2	10	2	1	2	2	3	10	52
14	2	4	4	2	12	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	2	4	5	5	20	83
15	5	3	5	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	5	5	5	5	4	24	105
16	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	4	3	12	2	5	2	3	3	15	59
17	3	2	2	2	9	2	2	5	2	2	13	2	3	2	2	9	2	2	4	5	13	2	2	2	2	3	11	55
18	1	2	1	1	5	5	4	4	1	2	16	2	2	3	2	9	1	2	1	4	8	1	2	1	2	4	10	48
19	3	1	1	5	10	4	1	1	4	1	11	1	1	1	2	5	4	2	1	1	8	2	5	1	1	3	12	46
20	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	10	4	2	2	4	12	3	4	2	2	11	2	5	2	2	3	14	57
21	3	1	1	1	6	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	5	1	2	2	1	11	35
22	2	1	4	1	8	1	2	2	1	2	8	1	4	2	1	8	2	1	2	4	9	1	1	2	1	3	8	41
23	3	2	2	2	9	5	2	2	2	2	13	2	2	2	4	10	2	4	5	2	13	2	2	2	2	3	11	56
24	1	1	2	1	5	4	2	2	1	2	11	1	2	1	2	6	1	5	4	1	11	1	1	1	1	3	7	40

25	5	1	2	1	9	1	5	4	1	2	13	1	2	1	2	6	1	2	4	2	9	1	2	1	2	4	10	47
26	2	1	2	1	6	2	1	5	4	1	13	1	3	1	1	6	2	1	5	1	9	2	1	1	1	4	9	43
27	2	1	1	2	6	1	2	2	5	2	12	4	1	2	2	9	1	2	1	4	8	2	1	1	2	4	10	45
28	3	2	1	1	7	2	2	1	2	4	11	5	1	2	1	9	2	2	1	4	9	2	1	1	2	4	10	46
29	2	1	2	1	6	2	1	2	1	1	7	4	4	2	1	11	2	1	4	2	9	1	1	2	1	2	7	40
30	3	4	4	4	15	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	18	83
31	2	1	2	1	6	2	2	3	2	2	11	1	2	5	4	12	4	4	1	2	11	2	3	2	4	4	15	55
32	1	2	1	1	5	2	2	2	1	2	9	1	2	2	5	10	2	2	1	2	7	2	1	2	1	4	10	41
33	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	4	2	2	10	2	2	2	2	2	10	47
34	3	3	2	3	11	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	3	1	2	7	2	1	2	1	4	10	50
35	2	1	1	1	5	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	1	4	10	35
36	2	1	2	2	7	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	2	4	11	38
37	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	46
38	3	1	1	2	7	1	2	1	2	2	8	3	2	2	1	8	2	2	1	2	7	2	1	1	2	4	10	40
39	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	44
40	2	1	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	45
41	3	3	2	3	11	4	3	4	2	3	16	4	2	2	3	11	2	2	2	3	9	3	2	3	3	3	14	61
42	4	3	4	3	14	2	3	2	4	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	62
43	3	4	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	5	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	50
44	5	2	1	1	9	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	37
45	1	1	3	1	6	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	3	1	1	6	2	1	1	1	3	8	32
46	2	2	2	2	8	3	2	3	2	2	12	2	4	2	2	10	3	5	2	2	12	2	2	2	2	2	10	52
47	3	1	1	1	6	2	2	4	2	1	11	1	1	4	1	7	1	2	1	3	7	1	1	2	2	3	9	40
48	2	1	2	1	6	1	3	2	1	2	9	1	1	2	4	8	2	1	2	1	6	1	1	2	1	4	9	38
49	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	5	2	2	11	4	4	4	2	14	2	2	2	2	3	11	55
50	1	1	2	3	7	1	2	2	1	2	8	1	4	1	2	8	1	4	2	1	8	1	1	1	1	1	5	36
51	3	1	2	4	10	1	2	2	1	2	8	3	2	1	2	8	1	2	2	2	7	5	2	1	2	1	11	44
52	2	1	2	1	6	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	5	2	1	3	4	10	2	1	1	1	4	9	38

53	5	1	4	2	12	1	2	2	5	2	12	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	3	1	1	2	1	8	43
54	2	2	1	3	8	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	2	1	1	2	3	9	37
55	5	1	2	1	9	2	3	2	1	1	9	1	2	2	4	9	2	1	1	2	6	1	1	2	1	2	7	40
56	1	1	2	2	6	4	2	2	2	3	13	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	3	3	4	15	52
57	2	1	2	1	6	2	2	3	2	2	11	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	2	3	2	1	3	11	44
58	5	2	1	3	11	2	2	2	1	2	9	1	3	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	1	7	41
59	2	4	2	2	10	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	4	12	52
60	3	3	4	3	13	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	11	3	3	1	2	9	2	1	2	1	4	10	56
61	3	1	1	4	9	2	1	3	1	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	4	9	2	1	2	1	3	9	42
62	2	1	2	4	9	2	1	4	2	2	11	1	2	3	1	7	1	2	2	1	6	4	2	1	2	5	14	47
63	2	2	2	4	10	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	4	4	14	52
64	5	4	1	3	13	1	2	1	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	1	2	1	7	42
65	1	4	2	2	9	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	11	2	2	2	4	10	2	1	2	5	3	13	53
66	3	1	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	10	46
67	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	19	5	4	5	3	17	4	5	5	5	5	24	103
68	2	3	2	3	10	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	5	3	2	3	3	16	59
69	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	46
70	3	2	1	1	7	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	35
71	1	1	1	1	4	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	6	27
72	5	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	48
73	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	3	2	1	8	30
74	5	1	2	1	9	3	2	2	1	2	10	1	1	2	1	5	2	1	3	1	7	1	3	2	1	1	8	39
75	3	2	3	2	10	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	4	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	53
76	1	1	2	1	5	1	2	2	1	2	8	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	1	1	1	1	7	41
77	1	1	2	4	8	3	2	2	1	2	10	1	2	4	2	9	1	3	4	2	10	4	3	1	2	4	14	51
78	3	1	2	1	7	2	3	2	2	1	10	1	4	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	3	1	1	10	41
79	2	1	4	2	9	1	2	4	1	2	10	1	3	3	3	10	1	3	1	1	6	2	3	1	2	3	11	46
80	5	2	1	1	9	2	2	3	2	1	10	2	3	3	1	9	2	2	3	1	8	2	4	1	2	1	10	46

81	5	1	3	1	10	2	1	2	4	3	12	1	2	2	1	6	2	1	1	4	8	3	1	4	1	3	12	48
82	1	1	2	4	8	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	3	2	3	4	2	14	53
83	5	4	4	4	17	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23	101
84	3	2	3	1	9	2	3	2	1	2	10	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	4	1	2	1	4	12	44
85	2	3	2	2	9	2	2	3	4	2	13	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	12	52
86	5	3	2	3	13	2	3	2	2	2	11	3	2	4	3	12	1	3	4	2	10	2	1	2	1	2	8	54
87	2	3	1	1	7	2	1	4	3	4	14	2	4	2	2	10	2	1	2	1	6	2	1	5	1	5	14	51
88	5	1	4	2	12	2	1	3	2	2	10	1	2	1	1	5	5	2	2	3	12	2	2	5	2	1	12	51
89	5	3	4	2	14	2	2	4	2	2	12	3	4	2	2	11	5	2	4	2	13	5	2	2	2	4	15	65
90	1	1	4	2	8	1	2	1	3	4	11	4	2	2	1	9	4	3	1	2	10	2	1	1	4	3	11	49
91	3	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	2	3	3	4	12	3	2	2	5	12	2	5	2	2	2	13	57
92	2	1	2	3	8	4	3	3	2	3	15	4	2	2	4	12	2	2	2	2	8	5	2	4	2	3	16	59
93	5	5	3	4	17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	106
94	2	3	2	3	10	4	3	2	2	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	3	3	2	3	3	14	59
95	3	2	5	2	12	3	3	2	4	2	14	2	2	4	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	56
96	4	2	1	1	8	5	2	1	1	2	11	2	2	1	2	7	3	4	1	2	10	1	2	1	2	1	7	43
97	4	1	1	1	7	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	4	2	1	1	8	2	1	1	1	4	9	36
98	2	2	2	2	8	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	3	11	50
99	4	1	1	5	11	2	2	1	2	1	8	1	1	2	3	7	1	2	1	4	8	1	1	2	2	1	7	41
100	4	1	4	1	10	1	2	2	1	2	8	1	1	2	1	5	4	1	2	4	11	4	1	2	1	2	10	44
101	2	4	5	4	15	2	3	2	2	2	11	2	4	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	4	2	2	12	57
102	4	1	2	1	8	1	2	2	1	2	8	1	2	1	2	6	1	2	2	1	6	1	1	1	4	4	11	39
103	1	1	4	1	7	1	4	2	3	2	12	5	2	1	2	10	1	2	4	2	9	4	2	4	2	1	13	51
104	3	1	2	4	10	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	5	2	1	4	3	10	2	1	1	1	2	7	40
105	2	1	1	2	6	4	2	2	4	2	14	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	4	1	5	2	1	13	44
106	3	2	4	1	10	2	2	4	2	4	14	2	1	2	1	6	2	4	1	1	8	2	5	1	2	4	14	52
107	2	1	2	1	6	2	1	2	1	1	7	4	2	2	1	9	3	1	1	2	7	4	5	2	1	2	14	43
108	3	1	4	2	10	3	2	2	2	3	12	2	3	4	2	11	2	3	3	2	10	3	2	3	5	2	15	58

109	2	1	3	1	7	2	2	3	2	2	11	1	3	3	2	9	3	4	4	2	13	2	3	2	1	2	10	50
110	3	2	1	1	7	2	2	2	1	2	9	1	2	2	1	6	4	2	4	4	14	2	1	2	1	2	8	44
111	2	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	4	10	2	2	2	4	10	3	2	2	2	3	12	51
112	5	3	2	3	13	2	3	2	2	2	11	3	4	3	3	13	1	3	1	2	7	4	1	2	1	2	10	54
113	3	1	1	1	6	2	1	3	1	1	8	2	4	2	2	10	2	1	2	1	6	4	3	2	1	2	12	42
114	2	1	2	2	7	2	1	2	2	3	10	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	2	1	8	36
115	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	4	2	2	10	2	2	2	2	2	10	46
116	1	2	2	2	7	2	3	2	2	2	11	3	2	3	3	11	1	3	1	2	7	2	1	2	1	4	10	46
117	2	2	2	3	9	2	1	2	1	1	7	2	1	2	2	7	2	1	2	1	6	2	1	2	1	4	10	39
118	2	2	2	3	9	2	1	2	2	2	9	1	2	1	1	5	1	2	2	1	6	2	2	1	2	4	11	40
119	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	45
120	1	1	3	3	8	1	2	1	2	2	8	3	2	2	1	8	2	2	1	2	7	2	1	1	2	4	10	41
121	1	2	2	2	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	1	2	2	2	9	42
122	2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	47
123	1	2	2	3	8	4	3	4	2	3	16	4	2	2	3	11	2	2	2	3	9	3	2	3	3	3	14	58
124	1	1	3	3	8	2	3	2	4	3	14	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	13	56
125	3	3	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	5	2	11	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	48
126	3	2	2	2	9	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	37
127	1	2	2	3	8	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	3	1	1	6	2	1	1	1	3	8	34
128	1	1	3	3	8	3	2	3	2	2	12	2	4	2	2	10	3	5	2	2	12	2	2	2	2	2	10	52
129	1	2	2	2	7	2	2	4	2	1	11	1	1	4	1	7	1	2	1	3	7	1	1	2	2	3	9	41
130	1	2	2	2	7	1	3	2	1	2	9	1	1	2	4	8	2	1	2	1	6	1	1	2	1	4	9	39
131	2	2	2	3	9	3	2	2	2	2	11	2	5	2	2	11	4	4	4	2	14	2	2	2	2	3	11	56
132	1	2	2	3	8	1	2	2	1	2	8	1	4	1	2	8	1	4	2	1	8	1	1	1	1	1	5	37
133	1	1	3	3	8	1	2	2	1	2	8	3	2	1	2	8	1	2	2	2	7	5	2	1	2	1	11	42
134	1	2	2	2	7	2	1	2	2	1	8	1	2	1	1	5	2	1	3	4	10	2	1	1	1	4	9	39
135	2	2	2	3	9	1	2	2	5	2	12	1	1	2	2	6	1	2	1	1	5	3	1	1	2	1	8	40
136	1	2	2	3	8	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	6	2	2	1	1	6	2	1	1	2	3	9	37

137	1	1	3	3	8	2	3	2	1	1	9	1	2	2	4	9	2	1	1	2	6	1	1	2	1	2	7	39
138	3	3	2	1	9	4	2	2	2	3	13	2	3	2	2	9	2	3	2	2	9	3	2	3	3	4	15	55
139	3	2	2	2	9	2	2	3	2	2	11	1	2	3	2	8	3	2	1	2	8	2	3	2	1	3	11	47
140	1	1	3	1	6	2	2	2	1	2	9	1	3	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	2	1	1	7	36
141	1	3	2	1	7	4	2	2	2	2	12	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	4	12	49
142	1	1	2	1	5	3	3	2	3	2	13	3	2	3	3	11	3	3	1	2	9	2	1	2	1	4	10	48
143	3	2	1	3	9	2	1	3	1	1	8	2	1	2	2	7	2	1	2	4	9	2	1	2	1	3	9	42
144	3	2	3	3	11	2	1	4	2	2	11	1	2	3	1	7	1	2	2	1	6	4	2	1	2	5	14	49
145	2	2	2	3	9	2	2	2	4	2	12	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	4	4	14	51
146	1	2	2	3	8	1	2	1	2	2	8	2	2	2	1	7	2	2	1	2	7	2	1	1	2	1	7	37
147	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	4	3	2	2	11	2	2	2	4	10	2	1	2	5	3	13	52
148	1	1	3	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	4	2	10	2	2	2	2	2	10	46
149	1	2	2	2	7	5	5	4	4	5	23	5	4	5	5	19	5	4	5	3	17	4	5	5	5	5	24	90
150	2	2	2	3	9	2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10	3	2	3	3	11	5	3	2	3	3	16	58
151	1	2	2	3	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	12	46
152	1	1	3	3	8	2	2	1	1	2	8	2	2	1	2	7	1	2	1	2	6	1	2	1	2	1	7	36
153	3	3	2	1	9	2	1	1	2	1	7	1	1	1	2	5	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	6	32
154	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	46
155	1	1	3	1	6	2	2	1	2	1	8	1	1	2	1	5	1	2	1	1	5	1	1	3	2	1	8	32
156	1	3	2	1	7	3	2	2	1	2	10	1	1	2	1	5	2	1	3	1	7	1	3	2	1	1	8	37
157	1	1	2	1	5	4	2	2	2	3	13	2	2	2	2	8	4	2	2	3	11	2	2	2	2	3	11	48
158	3	2	1	3	9	1	2	2	1	2	8	4	3	1	2	10	3	3	2	3	11	3	1	1	1	1	7	45
159	1	2	2	2	7	3	2	2	1	2	10	1	2	4	2	9	1	3	4	2	10	4	3	1	2	4	14	50
160	2	2	2	3	9	2	3	2	2	1	10	1	4	1	1	7	3	1	2	1	7	4	1	3	1	1	10	43
161	1	2	2	3	8	1	2	4	1	2	10	1	3	3	3	10	1	3	1	1	6	2	3	1	2	3	11	45
162	1	1	3	3	8	2	2	3	2	1	10	2	3	3	1	9	2	2	3	1	8	2	4	1	2	1	10	45
163	1	2	2	2	7	2	1	2	4	3	12	1	2	2	1	6	2	1	1	4	8	3	1	4	1	3	12	45
164	2	2	2	3	9	3	2	2	2	3	12	2	3	2	2	9	2	3	2	3	10	3	2	3	4	2	14	54

165	1	2	2	3	8	4	4	3	5	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	4	23	92
166	1	1	3	3	8	2	3	2	1	2	10	1	2	2	1	6	2	2	1	2	7	4	1	2	1	3	11	42
167	3	3	2	1	9	2	2	3	4	2	13	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	3	2	2	2	3	12	52
168	3	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	3	2	4	3	12	1	3	4	2	10	2	1	2	1	2	8	50
169	1	1	3	1	6	2	1	4	3	4	14	2	4	2	2	10	2	1	2	1	6	2	1	5	1	5	14	50

Anexo 7. Prueba de normalidad

H1: Los datos estudiados corresponden a una distribución normal

H0: Los datos estudiados no tienen una distribución normal

Tabla 14

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del capital humano	,094	169	<,001
Satisfacción del usuario	,157	169	<,001

Fuente: Aplicado SPSS v28 extraído de la base de datos. a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 8. Indicadores de la variable gestión del capital humano

Dimensiones	Indicadores
Fundamentos y desafíos	<ul style="list-style-type: none">• Elementos del capital humano• Desafíos del entorno• Gestión interna del capital humano
Preparación y selección	<ul style="list-style-type: none">• Análisis y diseño de puestos• Planeación del capital humano• Reclutamiento• Identificación del talento
Desarrollo y evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Inducción• Ubicación y separación• Capacitación y desarrollo• Planeación de la carrera profesional• Evaluación de desempeño
Compensación y seguridad	<ul style="list-style-type: none">• Administración de sueldos y salarios• Sistemas de compensaciones• Seguridad e higiene
Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none">• Desafíos de la cultura organizacional• Relaciones de la empresa con el sindicato• Evaluación y perspectivas a futuro

Fuente: Werther y Davis (2008). Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas. Editorial McGraw - Hill / Interamericana.

Anexo 9. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{(p \cdot q) Z^2 \cdot N}{E^2(n - 1) + (p \cdot q) Z^2}$$
$$n = \frac{(0.5 \times 0.5) (1.96)^2 \times 362}{(0.05)^2 \times (362 - 1) + (0.5) \times (0.5) (1.96)^2}$$
$$n = \frac{(0.25) (3.8416) (362)}{(0.0025)(361) + (0.25)(3.8416)}$$
$$n = \frac{347.66}{(0.9025) + (0.9604)}$$
$$n = \frac{347.66}{1.8629}$$
$$n = 187$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = calculado en las tablas del área de la curva normal, llamado también nivel de confianza: 1.96

E = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio: 0.05

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia: 0.5

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 - p): 0.5

Anexo 10. Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica del instrumento para medir la gestión del capital humano

Nombre: Modelo de la administración de recursos humanos

Autor: Modelo de la administración de recursos humanos de (Werther y Davis, 2008)

Dimensiones: Fundamentos y desafíos, Preparación y selección, Desarrollo y evaluación, Compensación y seguridad; así como Relaciones con el personal y evaluación de la cultura organizacional.

Baremos: 20 - 45 mala, 46 - 72 regular, 73 - 100 buena

Baremos específicos

	D1	D2	D3	D4	D5
Malo	4 – 9	4 – 9	4 – 9	4 – 9	4 – 9
Regular	10 – 15	10 - 15	10 – 15	10 – 15	10 – 15
Bueno	16 – 20	16 – 20	16 – 20	16 – 20	16 – 20

Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción del usuario

Nombre: Escala SERVQUAL

Autor: Adaptación del Modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)

Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía

Baremos: Según el Departamento de Sistema de Gestión de Calidad del H. Ayuntamiento de Cajeme (2008), 0 – 20 Muy insatisfecho, 21-40 insatisfecho, 41-60 neutro, 61-80 satisfecho y 81 – 110 Muy satisfecho.

Baremos específicos

	D1	D2	D3	D4	D5
Malo	4 – 9	5 – 11	4 – 9	4 – 9	5 – 11
Regular	10 – 15	12 - 18	10 – 15	10 – 15	12 – 18
Bueno	16 – 20	19 – 25	16 – 20	16 – 20	19 – 25



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RUIZ BARRERA LAZARO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión del capital humano en la satisfacción de los usuarios que asisten a un centro de salud en Santa Elena, Ecuador 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ TENEMPAGUAY EDGAR RAIMUNDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 20 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RUIZ BARRERA LAZARO DNI: 17811921 ORCID: 0000-0002-3174-7321	Firmado electrónicamente por: RBARRERAL el 20- 01-2023 07:55:49

Código documento Trilce: TRI - 0524883