



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud del  
Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Cinthya Esther Santa Cruz Monsalve (ORCID: 0000-0002-5154-656X)

ASESORA:

Mg. María Jesús López Vega (ORCID: 0000- 0002 – 5843-7665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Lima – Perú

2019

**Dedicatoria:**

A mi familia, a mi esposo Ivan y a mis adoradas hijas Alessandra y Gabriela por ser la inspiración y el motor que impulsan a lograr las metas propuestas.

A mis padres, Jesús y Lucy por ser ejemplo de esfuerzo y superación, por guiarme con sus consejos en el sendero de la vida y siempre ofrecerme su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

**Agradecimiento:**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su infinita misericordia llena mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que labora en el Hospital Nacional Dos de Mayo, por confiar en mí, brindarme apertura para realizar el proceso investigativo dentro de la institución.

De igual forma mis agradecimientos a la Universidad César Vallejo, a la plana docente de la maestría en Gestión de los Servicios de Salud quienes con sus valiosos conocimientos y tutoría lograron la culminación de la presente.

## Página del jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): SANTA CRUZ MONSALVE CINTHYA ESTHER

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

*GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, LIMA 2019*

Fecha: 15 de agosto de 2019

Hora: 4:15 p.m.

#### JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Firma: 

VOCAL: Mg. María Jesús López Vega

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Revisar numeración p.p.1 en todo el documento*

.....  
.....  
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Cinthya Esther Santa Cruz Monsalve, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019”, en 113 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 15 de agosto de 2019



---

Cinthya E. Santa Cruz Monsalve  
DNI: 43492028

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	22
2.1 Tipo y diseño de investigación	22
2.2 Operacionalización de variables	23
2.3 Población y muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5 Procedimiento	29
2.6 Método de análisis de datos	30
2.7 Aspectos éticos	30
III. Resultados	31
IV. Discusión	39
V. Conclusiones	45
VI. Recomendaciones	46
VII. Referencias	47
Anexos	53
Anexo 1. Matriz de Consistencia	54
Anexo 2. Cuestionario gestión del capital humano instrucciones	57
Anexo 3. Cuestionario satisfacción del usuario del seguro integral de salud	59
Anexo 4. Prueba de confiabilidad	61
Anexo 5. Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable satisfacción del usuario	63

Anexo 6. Consentimiento informado	65
Anexo 7. Certificado de validación de los instrumentos	66
Anexo 8. Matriz de base de datos Gestión del capital humano	81
Anexo 9. Matriz de base de datos	90
Anexo 10. Solicitud de autorización para realizar estudio de investigación	99
Anexo 11: Acta de aprobación de originalidad de tesis	100
Anexo 12: Pantallazo del Software Turnitin	101
Anexo 13: Formulario de autorización para la publicación de la tesis	102
Anexo 14: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	103

### **Índice de tablas**

Tabla 1. Variable independiente: Gestión del capital humano	23
Tabla 2. Variable dependiente: satisfacción del usuario	24
Tabla 3. Ficha técnica del instrumento para medir la Variable Independiente	27
Tabla 4. Ficha técnica del instrumento para medir la Variable Dependiente	27
Tabla 5. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Variable Independiente: Gestión del Capital Humano	28
Tabla 6. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Variable dependiente: Satisfacción del usuario	28
Tabla 7. Coeficiente de confiabilidad para ambas variables	29
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la variable independiente	31
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la variable independiente y sus dimensiones	31
Tabla 10. Distribución de frecuencias de la variable dependiente y sus dimensiones	32
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la variable dependiente y sus dimensiones	33

Tabla 12. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Gestión del capital humano	34
Tabla 13. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción del usuario	35
Tabla 14. Correlación Rho de Spearman de Variables y dimensiones	35

### **Índice de figuras**

Figura 1. Componentes del talento	15
Figura 2. Esquema de Diseño correlacional	23



## Resumen

La presente investigación titulada: Gestión del Capital Humano y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019, tiene como objetivo principal determinar el grado de relación o asociación entre las variables gestión del capital humano y satisfacción del usuario. El presente estudio de tipo no experimental en su modalidad correlacional, el diseño también es correlacional-transversal. La población está constituida por todos los usuarios del Seguro Integral de Salud (SIS) pertenecientes a la jurisdicción del Hospital Nacional Dos de Mayo los cuales ascienden a 450 000 al año. La muestra es no probabilística y conformada por sujetos voluntarios en su modalidad casual u ocasional conformada por 378 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables, los que fueron validados por expertos y la confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach.

Los resultados consideran que el 65.08% de los usuarios consideran que la gestión del capital humano es de un nivel medio y el 66.93% de los usuarios encuentran poco satisfechos con la atención brindada.

La investigación concluye que la Gestión del Capital Humano y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019, se relacionan significativamente, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.961, y el y el p-valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05, por ello se acepta la hipótesis de investigación.

**Palabras claves:** Capital humano, satisfacción del usuario, gestión.

## **Abstract**

The present research entitled: Human Capital Management and User Satisfaction of the Comprehensive Health Insurance of the National Hospital Dos de Mayo, Lima 2019, has as main objective to determine the degree of relationship or association between the variables of human capital management and user satisfaction. The present non-experimental study in its correlational modality, the design is also correlational-transversal. The population is made up of all users of the Comprehensive Health Insurance (SIS) belonging to the jurisdiction of the Dos de Mayo National Hospital which amount to 600,000 a year. The sample is not probabilistic and consists of voluntary subjects in their casual or occasional modality made up of 378 users. The technique used was the survey and as instruments there are two questionnaires that measured each of the variables, which were validated by experts and the reliability was performed using the Cronbach's Alpha coefficient.

The results consider that 65.08% of the users consider that the management of human capital is of a medium level and 66.93% of the users are not very satisfied with the attention provided.

The investigation concludes that the Management of Human Capital and Satisfaction of the User of the Comprehensive Health Insurance of the National Hospital Dos de Mayo, Lima 2019, are significantly related, since the correlation coefficient has a value of 0.961, and the and the p- significance value of  $p = 0.000$  and is less than 0.05, so the research hypothesis is accepted.

**Keywords:** Human capital, user satisfaction, management.

## **I. Introducción**

Internacionalmente la gestión del talento, considera a todos los trabajadores, y en especial a los de más alta calificación, buscando la atracción, retención y desarrollo de estos, el liderazgo, la planificación estratégica en la gestión del capital humano, junto a la gestión de riesgos, pone énfasis en las incertidumbres, y la búsqueda de la identificación del colaborador para con la organización, relacionado con el alto desempeño, ha tomado gran auge y significan principales tendencias de gestión de esta contemporaneidad (BCG y WFPMA, 2015)

Informes estadísticos emitidos sobre la gestión del capital humano en Perú demuestran que la distribución es inequitativa a nivel nacional; se estima que el 84.3% de los profesionales pertenecientes al MINSA y gobiernos regionales se encuentran laborando en áreas urbanas y apenas un 15.7% en áreas rurales y de difícil acceso, lo cual agravaría la situación sanitaria en el territorio patrio y centralizaría la salud. Si hablamos de satisfacción del usuario en salud se calcula que entre el 20 y 30% perciben la calidad de atención como media y baja; lo que indica gran insatisfacción de los servicios de salud. (OPS, 2015)

Encuestas mundiales anteriores de la BCG y WFMA resaltaban también esos elementos de Gestión, comprendidos todos como Activos Intangibles, reflejando su relevancia ante la ya emergente Economía del Conocimiento, donde la cultura del Control de Gestión de Intangibles tiene que superar a la cultura del control de gestión industrial, donde el Cuadro de Mando Integral (CMI) de Robert Kaplan y David Norton posee gran importancia práctica. (Chiavenatto, 2011)

La base para la excelencia es el capital humano, convirtiéndose así en un componente primario para todo tipo de institución, convirtiéndose en el factor que marca la diferencia y hace posible la competitividad, la que requiere medirse, demostrarse y compararse. (González, 2005). Actualmente el desafío al que se enfrentan las organizaciones está cimentado, en la dirección de su recurso humano el que se orientada hacia la eficacia y la eficiencia, para alcanzar altos estándares de rendimiento que permitan la competitividad. (Montoya, 2016).

El recurso humano es el que logra la gestión y el ejecuta los objetivos establecidos y metas propuestas, ya que constituyen el agente estratégico de las instituciones. (Ortiz et al., 2012).

Pese a que las organizaciones cuentan con recursos financieros elevados, tecnología de avanzada o infraestructuras que cumplan satisfactoriamente con los estándares establecidos internacionalmente, la suma de estos elementos son insuficientes si el personal no posee las competencias que requiere la administración de dichos recursos financieros, carece de pericia para el manejo de herramientas tecnológicas vanguardistas o para establecerse en los inmobiliarios, lo que conllevaría a la carencia de consumidores y la presencia de servicios defectuosos que no logran cubrir sus necesidades, lo que conllevaría a no cumplir las metas y objetivos organizacionales. (Montoya, 2016).

Las constantes transformaciones que tienen lugar en la actualidad obligan a las organizaciones a crear planes estratégicos, para el desarrollo creciente y sostenido de las mismas, siendo la estrategia prioritaria contar con personal altamente competente. (Garzón, 2011)

Por tanto, resulta imprescindible prestar atención a la gestión de capital humano, buscando permanentemente nuevas fórmulas e instrumentos que, amparados en las competencias de los trabajadores y las nuevas tendencias que rigen el mercado, faciliten un incremento de la calidad y eficacia de los procesos. (Villasmil, 2016)

La gestión está obligada a habituarse a los requerimientos que impone las constante variación sociodemográfica y epidemiológica, la persistencia de enfermedades infecciosas y prevenibles y la prevalencia de enfermedades crónicas, que oprimen el ya debilitado sistema de salud. (Villasmil, 2016)

La gestión por procesos, constituye un sendero hacia el liderazgo gerencial, que permite la interacción del prestador de servicios con el cliente, en el ejercicio de sus funciones las cuales podrán ser medidas al brindar la atención y podrá ser evaluada la calidad de la misma. Dicha evaluación será registrada anualmente según las normas técnicas de los subsistemas de evaluación de desempeño. (OPS, 2015)

Entre las tendencias globales del capital humano, se encuentran el liderazgo, el compromiso y las competencias donde se indican como relevante, y para trabajos que requieren creatividad o los llamados de alta calificación y flexibilidad; se requiere la

organización de equipos de trabajo conformados para llevar a cabo un proyecto, el cual luego de finalizado, culmina con la disolución de dicho equipo, para que las personas puedan seguir con otras tareas. Así mismo se exponen los tres problemas más destacados, o fundamentales, y que competen directamente a la gestión del capital humano a los que se enfrentan las instituciones laborales en el contexto internacional: (1) La discriminación de la mujer trabajadora; (2) La emigración de la fuerza de laboral calificada y (3) La formación, en especial la adquisición de nuevas competencias. (Cuesta y Valencia, 2018)

El entorno en el que las organizaciones se mueven se ha vuelto más agresivo y al mismo tiempo complejo y fluctuante. Como respuesta a estos cambios rápidos y constantes se ven obligadas a las demandas del mercado, donde el capital humano gestionado desde el desarrollo personal y grupal de talentos, se ha convertido en el único activo absolutamente inimitable. La gestión del talento es una actividad estratégica paralela al plan de negocios, cuyo fin es captar, desarrollar y conservar a los individuos talentosos en los diversos niveles de la organización. (Bravo, 2015)

La satisfacción del usuario es un elemento que integra la calidad de atención de los servicios de salud. La alta satisfacción de los usuarios refuerza los comportamientos positivos como la aprobación y fidelidad con los prestadores de salud; por ello, promueve el desarrollo continuo de la atención de calidad. (Donabedian 2014)

Investigaciones desarrolladas en instituciones prestadoras de salud ponen en manifiesto que a menor tiempo de espera incrementan los niveles que perciben los usuarios en cuanto a satisfacción; esta situación también se extiende a pacientes que recurren a farmacia y diversas áreas de los centros de salud. En contraposición a ello un mayor tiempo de espera y problemas como la falta de prescripción o escasez de su fármaco habitual, reduce esta sensación de bienestar y satisfacción lo que en ocasiones los obliga a usar los centros farmacéuticos privados o a la interrupción del tratamiento indicado. (Terrones, 2016).

La satisfacción del usuario es apreciada a nivel mundial como indicador de gestión, el cual será medido con el instrumento Servqual, y registrará la percepción sobre una atención o servicio de salud por parte de los pacientes; permite entender las apreciaciones y expectativas de los beneficiarios; y a su vez, al gerente de salud, establecer proyectos y reformas para enriquecer la gestión. (Cabello, 2012).

Los factores que normalmente generan satisfacción se registran en la dimensión seguridad de atención, y la percepción de insatisfacción del usuario se documenta en la

dimensión capacidad de respuesta por los tiempos prolongados de espera, así como en los elementos tangibles debido a la escasa información, señalización deficiente, carencia de fármacos o insuficientes recursos humanos o logísticos para la atención, lo que es una constatación en la mayoría de las instituciones públicas. (Izaguirre y et al., 2014)

Establecer asociaciones entre la gestión y la satisfacción o insatisfacción del paciente facilita la identificación de áreas críticas, permite la propuesta y puesta en marcha de estrategias para el mejoramiento continuo, otorga valor agregado, valida instrumentos, selecciona lineamientos y encamina el proceder de los gestores hacia la toma de decisiones que garanticen la mejora de la satisfacción sobre la prestación de servicios, cobertura de necesidades o solución de problemas que cubran las expectativas, para ganar el apoyo ciudadano, seguridad, confianza y continuidad de la atención integrada e integral. (Nigenda, 2013)

Desde el inicio de la atención a usuarios de salud, el acto médico se ha llevado los laureles y ha sido el único protagonista de la gestión sanitaria, acción de liderar y dirigir en el entorno de la salud; siendo respaldadas por la ciudadanía sus competencias y conducción directiva. Sin embargo, los cambios en su planteamiento se desarrollaron hasta centrar los objetivos en función del usuario externo, con la finalidad de garantizar su bienestar. La gestión se encuentra en los niveles macro y meso operativos y su accionar está orientado a cumplir con los modelos de excelencia que promuevan el logro de la satisfacción del usuario. (Arbeláez y Mendoza, 2017)

El Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM), es un hospital emblemático de nivel III - 1 que atiende pacientes de gran parte del territorio nacional y diversidad de categorías socioeconómicas, principalmente usuarios de bajos recursos los cuales en su gran mayoría se encuentran inscritos al Seguro Integral de Salud (SIS), a dicho departamento acuden casi la totalidad de los pacientes que se atienden por consultorio externo y hospitalización; las citas solicitadas para las diversas especialidades presentan gran demanda y se pueden obtener hasta un mes después de la solicitud, el sistema de referencias y contrareferencias tanto de consulta externa, apoyo al diagnóstico y emergencia son altamente requeridos y poco satisfechos debido a la afluencia de pacientes, este es el nudo crítico donde se puede observar con facilidad la presencia de bastas colas y se percibe una alta insatisfacción de los usuarios debido al prolongado tiempo de espera para atender a sus requerimientos.

A continuación, se citarán diversos trabajos de investigación de diseños correlacionales que servirán de antecedentes para la presente investigación.

Rojas y Vilchez (2018), realizaron una investigación titulada Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, Enero 2018. El objetivo principal fue determinar la relación entre ambas variables. Estudio de tipo no experimental, investigación correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño transversal. Concluyeron que existe relación estadísticamente significativa según  $p=0,000$  entre ambas variables.

Morales (2018), realizó una investigación: Gestión del Capital Humano y Satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco – 2018. Cuyo objetivo principal fue determinar el grado de relación entre ambas variables. Este estudio es de tipo no experimental en su modalidad correlacional, de diseño transversal. Los resultados indicaron que la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario, se relacionan significativamente, el coeficiente de correlación alcanza fue 0.447, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), aceptando la hipótesis alterna. Así mismo casi la totalidad de los pacientes manifestaron que dicha gestión era inadecuada y todos ellos percibieron insatisfacción con atención que recibieron sobre todo con las referencias, equipos, materiales reactivos.

Rosas (2017), en su investigación titulada Gestión Del Talento Humano y Motivación Laboral: Caso Gobierno Regional Pasco – 2017. Cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre ambas variables según el personal del Gobierno Regional de Pasco, utilizó el método hipotético-deductivo, investigación básica y diseño no experimental de alcance correlacional, de corte transversal, aplicó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario para ambas variables.

López et al (2017), realizaron una investigación titulada: Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano. El objetivo fue evaluar la gestión del talento humano en un área hospitalaria. Fue una investigación evaluativa realizada en enero de 2015 en el Centro Especializado Ambulatorio de Cienfuegos. Los resultados indican que el 78,1 % cuestionó su el tipo de gestión. Los recursos con los que disponen limitaron el desarrollo del talento. Gran parte de ellos estimó que recibían insuficientes recompensas por su labor. Los funcionarios desarrollaban una gestión dirigida al desarrollo del talento. Concluyeron que la percepción sobre la gestión del talento humano en el entorno

hospitalario fue positiva.

Ramos (2017), realizó una investigación cuyo título fue Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Cayetano Heredia, Lima 2016, dicho estudio la cual buscó determinar la relación entre ambas variables. Investigación de cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, método hipotético-deductivo, de corte trasversal. El resultado de medir ambas variables fue que la gestión del talento humano, se encontraba en un regular nivel, y la sensación de satisfacción laboral alcanzaba un mediano nivel. Aceptando la hipótesis alterna donde se demostró que existe relación positiva entre ambas variables, con p valor de 0.009 en sus dimensiones de gestión del talento, con un nivel de significancia = 0,271.

Montero y Boyero (2016), realizaron una investigación de título: El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional, cuyo objetivo buscó mostrar relevancias en torno al valor que representa el recurso humano dentro de la organización y como elemento primordial para la dirección estratégica, se abordaron temas de direccionamiento, planificación, calidad, participación y trabajo en equipo, aspectos determinantes en el éxito organizacional. Se llegó a las siguientes conclusiones: es necesario la inversión de la organización en RRHH, asociándolos como componentes básicos de la dirección estratégica para lograr el éxito. El personal es la clave para la adaptación la consolidación de la organización. Reafirmando la necesidad de crear y fortalecer herramientas que mejoren la calidad de procesos y productos y se promuevan los servicios de calidad, de forma que la organización cuente con paradigmas de mejoramiento continuo.

Cuentas (2015), realizó una investigación de título: Las estrategias de gestión del capital humano en la facultad de educación de una universidad privada en Lima, el objetivo fue identificar las estrategias de Gestión del Capital Humano. Fue de enfoque mixto. El resultado según la opinión de la investigadora del estudio, es que dicha facultad no cuenta con una gestión que priorice el Capital Humano en el desarrollo de la organización. La contratación de inversores no es producto de la planificación como una estrategia diseñada creada por los directores de gestión en la institución. El clima en la organización no dispone de mecanismos especializados para favorecer un clima que invierta del capital humano por parte de los docentes. Conclusión: La Institución carece de programas de capacitación y formación pedagógica, a fin de perfeccionar a sus docentes en función a las demandas de



conocimiento que exige el mercado.

Cóndor (2018) realizó una investigación titulada: Gestión de calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo – Junín, 2018, su objetivo fue determinar la relación que entre ambas variables. Investigación no experimental y diseño correlacional, corte transversal. Se concluyó que no existe relación significativa entre la gestión de calidad de servicios con la satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo Junín.

Maggi (2018) realizó una investigación titulada: Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Cuyo objetivo general fue evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica. La investigación fue observacional, cuantitativa, descriptiva, de corte transversal y de diseño correlacional. Utilizo la metodología SERVQUAL la cual estuvo conformada por cinco dimensiones. Los resultados indican que los usuarios refirieron insatisfacción en todas las dimensiones a excepción de capacidad de respuesta en la cual se mostraron medianamente satisfechos.

Cerrón, y Aguilar, (2018) realizaron una investigación titulada Atención de Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018. Cuyo objetivo general buscó determinar la relación de ambas variables de estudio, y conocer el nivel de calidad de la atención mediante el enfoque sistémico de estructura, proceso y resultado y con el único propósito de colaborar con el mejoramiento de los servicios que se brinda en consultorios externos. El tipo de investigación fue diseño no experimental de tipo correlacional. El estudio concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la atención de calidad y la Satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Huancavelica, 2018.

Huaycochea (2018) realizó una investigación titulada: Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Área de emergencia, del Hospital de Contingencia Antonio Lorena, Cusco 2018, su objetivo principal fue conocer la relación que existe entre ambas variables. La investigación presenta el uso del método descriptivo y corte transversal - correlacional. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre ambas variables y más del 50% refirió encontrarse satisfecho con la calidad de servicio.

Jesús (2017) realizó una investigación titulada: Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre ambas variables de estudio. La metodología fue de enfoque cuantitativo y diseño correlacional, observacional y transversal. Los resultados indicaron que las dos variables son estadísticamente significativas  $p=0,000<0,05$  y que el 42.7% de los usuarios atendidos se mostraron satisfechos con la atención recibida.

Palacios (2016) realizó una investigación titulada: Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas, la cual tuvo como objetivo general determinar la asociación entre ambas variables de estudio. La investigación fue observacional, de corte transversal y de diseño correlacional. Los resultados indicaron que la insatisfacción alcanzó el 56,3%, predominando en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta; muy al contrario, de las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles en donde los usuarios se refirieron satisfacción, todas con significancia estadística ( $P\leq 0,05$ ).

Hu (2015) realizó una investigación titulada Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología del Hospital nacional Sergio E. Bernales, 2015; cuyo objetivo general fue determinar la calidad del servicio, el estudio fue descriptivo, cuantitativo, retrospectivo y transversal. La satisfacción global percibida alcanzó un 50.6%. En cuanto a fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad de atención; los usuarios percibieron un alto nivel de satisfacción, alcanzando los valores de 48.15%; 59.5% y 45.6% respectivamente.

Calero (2015) realizó una investigación titulada: Competencias profesionales de las enfermeras en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren; 2015, cuyo objetivo general fue determinar la asociación entre las variables de estudio. La investigación fue no experimental, de diseño correlacional y corte transversal, las conclusiones al contrastar la hipótesis indican que existe una relación positiva y significativa entre las competencias profesionales de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización de pediatría y en todas sus dimensiones.

Meza, et al. (2015), Realizaron una investigación: “Satisfacción laboral en el servicio de rayos x de una institución privada de salud de Lima, nivel III-4, 2015”, El objetivo de la presente investigación fue describir la satisfacción laboral en el servicio de rayos X. La

investigación fue de tipo cuantitativo, prospectivo, descriptivo y transversal. Los resultados indicaron que los participantes del estudio se mostraron satisfechos con la supervisión, de acuerdo a esta dimensión, el 63.6% se mostró satisfecho con respecto a la interrelación con sus jefes inmediatos, el 54.5% se mostró satisfecho con la supervisión y en relación a la equidad y justicia en su organización; el 45.5% se mostró satisfecho con la frecuencia de supervisión y el 59.1% de ellos refirieron satisfacción con el apoyo recibido de sus jefes.

A continuación, las bases teóricas de la variable Gestión del Capital Humano según diversos autores

SERVIR (2017), organismo regulador del sistema de recursos humanos en el Perú refiere que la gestión del personal tiene como misión orientar y regir el desarrollo y ejecución de políticas en beneficio del servidor civil o servidor público de todos los organismos públicos, las que alcanzan 17, entre las cuales se encuentra el sector salud; estas políticas fundamentan sus bases en conglomerados de leyes, normas, principios, técnicas y procedimientos para su administración.

Chiavenato (2011), asegura que la gestión de talento humano comprende la agrupación de normas, prácticas y políticas que garantizan la dirección de la administración de los colaboradores, como la convocatoria, la selección, la capacitación, los honorarios y la apreciación de desempeño. En las organizaciones es el recurso humano quien permite lograr objetivos y cumplir la misión; a su vez, son las organizaciones las que crean el sendero para que el personal logre sus objetivos personales, la mayoría de ellos no podrían alcanzarlos con el esfuerzo personal aislado. Las instituciones hacen uso de la suma de esfuerzos de los equipos, pero no como persona individual. Sin personas ni organizaciones no se podría hablar de gestión del capital humano porque no existiría. También habló de las diferencias sobre el trato de la persona como recurso y socio: el primero se caracteriza por manejar a los empleados aislados en cargos, horarios inflexibles, presión constante por las normas y reglas propias de la organización, dependencia del jefe, compromiso con la organización, ejecución de tareas, y habilidades manuales; y como socio agrupa a los trabajadores en grupo, negocia metas y comparte el éxito, presta atención a los resultados, y busca satisfacer al usuario, vincula la misión y la visión, fortalece la vinculación entre colegas y fomenta la formación y cohesión del equipo, colaboración y compromiso, enfatiza valores como la responsabilidad, y se esmera por obtener conocimiento, inteligencia y talento el cual cultiva y retiene.

González (2005) sostiene que las instituciones reconocen al capital o recurso humano como el elemento más representativo para obtener productos satisfactorios pues es el que da valor a la empresa y otorga una ventaja competitiva para la misma; sin embargo, alcanzar resultados va ligado a elegir un modelo de gestión del recurso humano el cual se basa en las competencias de personales.

Alles (2012) refirió que las capacidades o habilidades laborales se encuentran inmersos en la gestión del capital humano, al compromiso que pone cuando desarrolla sus actividades; asimismo refiere que, si no se cumple con los tres aspectos mencionados; capacidades, competencias y compromiso; no se puede hablar de talento y el talento se demuestra mediante el desempeño en el ambiente laboral, cuando éste supera el promedio de evaluación.

Jericó (2005) sostuvo que un profesional comprometido con la institución demuestra sus capacidades, obtiene resultados que superan la media en su entorno y organización, demostrando así que es un profesional con talento. También afirmó que, el talento se conforma por conocimiento, capacidades, compromiso y acción; los que en sinergia alcanzan resultados excelentes. Y que el talento desaparece cuando se excede la rotación de buenos profesionales; por ello la importancia de la identificación, atracción, evolución y retención del profesional talentoso. Menciona también que, el recurso más apreciado, escaso y peor gerenciado en la mayoría de los casos es el talento humano, debido a que solo funciona si se compromete con la organización; cabe recalcar que todos los individuos poseen talento, pero no se puede ser talentoso en todas las actividades; pues dependiendo del momento histórico y de la cultura es que la sociedad valora el talento. También sostuvo que la organización cumple un rol fundamental al motiva y brindar facilidades a las personas para que obtengan resultados superiores y demuestren su talento profesional. Precisó además que un talento específico es apto solo para una determinada organización, asimismo el personal se desenvuelve de forma idónea en rubro y puesto laboral para el cual se encuentra capacitado.

Jericó (2005) refiere que existe diversidad de talentos, como el talento comercial, talento directivo, talento manual y talento operativo; cada uno de ellos necesita destrezas especiales, y que el colaborador no alcance resultados sobresalientes en una organización no es indicador de que no obtenga éxito en otra organización o tarea para la cual puede ser más apto.

Longo (2002) refirió que existen políticas que definen el quehacer del personal, analizando previamente el entorno y contexto para el cual está capacitado; estas políticas están direccionadas hacia los objetivos que la organización desea alcanzar, de ello trata la gestión de las personas dentro de las organizaciones.

Werther (2008) mencionó que la gestión del capital humano, busca que las personas logren realizar acciones efectivas y eficaces que se adecuen a los objetivos de la organización; para conseguir aquello, la organización se debe comprometer a realizar esfuerzos que garanticen la identificación, convocatoria, selección, desarrollo y retención colaborador talentoso.

Sanabria (2015) considera el capital humano como el componente más relevante de la institución y su gestión debe enfocarse en comprometerlo con la organización para hacerlo sentir parte o socio de la misma, cuyas políticas direccionen el desempeño laboral en función de los objetivos organizacionales que logren mantener equilibrio con los intereses personales, que incluyan la compensación y estímulos para desempeñarse a un nivel de seguridad que garantice la retención del personal en la empresa. También menciona que, la gestión del personal en organismos públicos, ha tenido diversas enfoques, entre los cuales resaltan el modelo burocrático, que nace como respuesta al patronazgo cuyos procedimientos eran homogéneos; el modelo de gerencia, que surgió como respuesta a las “buropatologías” y cuya característica son la flexibilidad y la efectividad; el modelo enfocado al cliente el cual busca el reconocimiento; el modelo de estratégico, que guarda parecido al gerencial, que solo busca resultados, articula funciones y consigue que el colaborador se alinee a los objetivos, misión y visión institucional mediante sus competencias; y el modelo de servicio público, caracterizado por la búsqueda del interés y el valor ciudadano sin contar con el valor del usuario, como la razón de ser de la institución, el cual hace hincapié en la importancia del sentido de pertenencia del servidor público para con su en su organización mediante la motivación.

Las instituciones tienen la urgencia de tener buen talento humano que demuestren y ejecuten trabajos eficientes, capaces de lograr objetivos y resultados acorde con los objetivos propuestos. (Ávila, 2015)

Ávila (2015). Refiere que las instituciones también deben crear condiciones necesarias y suficientes para fortalecer el activo humano generando un ambiente adecuado y propicio para innovar, proponiendo el aprendizaje continuo, con la planificación de

estrategias que desarrollen competencias laborales producto de las experiencias, compromiso y la actitud de los responsables.

García (2013) refiere que la gestión del capital humano ha sido conceptualizada desde sus inicios y desde una perspectiva académica como la recopilación de diversas bases teóricas y políticas interrelacionadas de acuerdo a una filosofía subyacente.

Danvila (2014) define: “la gestión de los recursos humanos, como la aproximación estratégica de poder adquirir, desarrollar, motivar, guiar y lograr que el recurso humano compuesto por todos los miembros de una organización sean clave para su desarrollo”.

En este aspecto Storey (2016), la define con una conceptualización distinta a la gestión de los recursos humanos para alcanzar ventajas competitivas a través de procedimientos estratégicos de sus miembros comprometidos. Desde este enfoque el mismo autor diferencia la administración del personal de la gestión del capital humano, donde la primera es impositiva en la ejecución de las normas, reglamentos y los procesos de la organización, y la segunda valora la fidelidad y el compromiso de sus colaboradores.

Laroche (2015) plantea que la educación informal se obtiene mediante la diversidad de aspectos; como son los contactos personales, organizaciones sociales con las cuales se identifica, experiencia laboral (aprender haciendo) y el autoaprendizaje.

De la Fuente (2014) distingue tres componentes del capital humano: competencias generales, las cuales guardan relación con (1) el alfabetismo lingüístico y cuantitativo y, más generalmente, (2) con la habilidad para procesar información y (3) utilizarla para resolver problemas y la autodidáctica.

Jerico (2005) hace hincapié en los componentes de la gestión del capital humano: Capacidades, componente de gran importancia del talento, las cuales guardan relación con la adquisición de conocimientos propios del personal, a sus habilidades innatas y las aptitudes que posee y demuestra.

Compromiso, es el segundo componente del talento, trata de la identificación de la persona para con la organización a la que pertenece, y es función de dicha organización el fomentar el compromiso que muestra el personal.

Acción, es el tercer componente del talento, este guarda relación con la puesta en práctica del personal hacia la ejecución de sus funciones, sin embargo; estos deben desarrollarse de manera oportuna en el instante idóneo para garantizar los resultados

esperados.

Sanabria (2015) refiere que, en las instituciones públicas, la gestión del talento humano se explica mediante diversos elementos como son: reclutamiento, elección, retención y desvinculación; aspectos que guardan relación con el ingreso de los colaboradores a la institución, la admisión se basa en el perfil que requiere el puesto o los llamados términos de referencia; así como su cese o desvinculación (separación) de la empresa.

Métodos para emplear personal y planeamiento estratégico para creación de plazas laborales, elementos que definen las características o requisitos para cada puesto en particular.

Compensación, aspecto que va ligado a la remuneración laboral y a otros beneficios (bonos, transporte, alimentación, aguinaldo) otorgados al empleado por realizar las actividades para lo cual es requerido.

Gestión del desempeño, aspecto que guarda relación con la valoración del trabajador en la empresa en la que labora, a través de la evaluación de su producto de trabajo.

Desarrollo individual y profesional, el cual va vinculado a otorgar capacitaciones, cursos, talleres, seminarios y todas aquellas acciones que conllevan a estimular positivamente al individuo dentro de la organización.

Negociación colectiva, característica que guarda relación con la comunicación asertiva que da entre los trabajadores de la organización y el empleador a fin de establecer las condiciones laborales.

Manejo de la diversidad, característica que busca eliminar las desigualdades que existen entre organismos públicos.

Rol de la unidad de personal, que engloban lineamientos, normas y técnicas que permiten la ejecución de acciones que garanticen cumplir la misión de la institución.

A continuación, se detallan las dimensiones de la variable Gestión del Capital Humano:

Talento: Capacidades + Compromiso + Potencial Innovador

Capacidad, se refiere al conglomerado de propiedades o cualidades de la persona, adquiridas, estructuradas y evolucionadas mediante sus experiencias o producto de la

preparación recibida que conforman un factor de regulación de los hábitos y que brindan competencias para realizar una actividad específica. Las capacidades se adquieren, estructuran y evolucionan en base a la ciencia y cultura, representados en el aspecto intelectual dentro del cual se interrelaciona el individuo, así también intervienen la habilidad como la facilidad para el manejo de herramientas y métodos para desempeñar una función. Incluye desde las destrezas manuales hasta un aprendizaje especializado. Jericó (2005)

Comportamiento, es el reflejo de los valores éticos, creencias y relaciones frente al mundo; el comportamiento amalgama respuestas consubstanciales que se consiguen con situaciones límites y determinados estímulos. El comportamiento se asocia directamente con la práctica y desarrollo de los valores personales, sociales, cívicos y religiosos. Jericó (2005)

Potencial innovador está ligado directamente a la creatividad, característica que implica proponer soluciones nuevas e innovadoras a los problemas emergentes en el proceso de la gestión de toda organización. Jericó (2005)

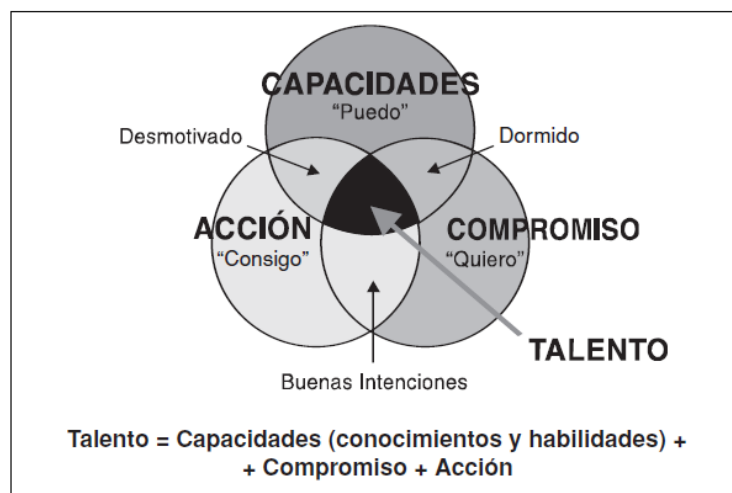
En resumen, las tres dimensiones del talento humano interactúan de la siguiente forma:

Las capacidades están conformadas por los conocimientos, competencias, habilidades, ingenio y aptitudes, dichas características son tanto innatas como aprendidas; el segundo componente del talento o capital humano es el compromiso que se basa en la involucración total del colaborador para con la organización, el nivel de compromiso va depender de las facilidades y beneficios que les ofrece a sus colaboradores.

Hay dos formas de vincularse en el trabajo. Las capacidades constituyen la materia prima del talento, el compromiso es el propulsor que motiva al colaborador a aportar su máximo esfuerzo, identificarlo con la compañía y que garantice su permanencia en ella. El último ingrediente del talento es la acción o potencial innovadora. En nuestra economía, el potencial innovador significa eficacia, celeridad y creatividad la cual se manifiesta en el momento adecuado, es decir, cuando se presentan dificultades dentro en la organización.

Si falta alguno de los componentes del talento, no se alcanzan los resultados deseados. Jericó (2005)





Citado: Pilar Jericó, 2005. La Nueva Gestión

*Figura 1.* Componentes del talento

Según la teoría de Jericó (2005), cita los componentes del talento y los resultados que se obtienen de las intersecciones, y fungen de la siguiente forma: si el profesional se encuentra comprometido y efectúa su labor, pero no cuenta con las capacidades requeridas, la probabilidad de alcanzar los resultados deseados es muy baja, aunque cuente con las mejores intenciones. Por otro lado, si el profesional posee las capacidades idóneas y efectúa su labor en el momento adecuado, pero no está comprometido con los objetivos de la institución, es probable que logre resultados, pero tendrá inconvenientes para su crecimiento con la empresa puesto que no se encuentra motivado ni identificado con ella, como resultado no podrá proponer o innovar cosas más allá de las que se encuentran dentro de sus funciones o las que le son impuestas por sus superiores.

Ahora pues, si el trabajador posee capacidades y compromiso, pero deja de actuar en el instante requerido, se pierden oportunidades y no se alcanzarán los objetivos ni metas de la empresa puesto que algún otro colaborador o la competencia se le ha podido adelantar: en la actualidad, ni los avances tecnológicos, ni la competencia y mucho menos los clientes esperan. Si no se actúa con prontitud las oportunidades pasan y la empresa queda fuera del mercado. Jericó (2005)

El lograr resultados superiores es la principal característica del profesional con talento. Sin embargo, el mejor resultado, el superior, para nuestra economía, proviene de la innovación y esta no se alcanza solo con tecnología, ni con un elevado presupuesto, sino con el recurso humano que conforma la organización y que cuestiona lo establecido. Los

profesionales con potencial innovador son los indicados para fracturar el statu quo de las organizaciones, inician el cambio y transforman la organización, son ellos los que constituyen la mejor ventaja competitiva de las empresas y los resultados son los que marcan la brecha del resto de profesionales.

Son dos los principales inconvenientes que tiene el talento profesional: primero, no sobrevive en todas las organizaciones, en especial en aquéllas en donde se impide cuestionar lo establecido y se impone el miedo; segundo inconveniente es que los profesionales talentosos son los escasos, en especial en los países latinos debido a la propia dificultad de ser innovador; por otro lado, la idiosincrasia cultural.

En resumen, los profesionales talentosos logran resultados superiores a mediante su interacción con los que lo rodean, y para que las interrelaciones personales se desarrollen han de contar con competencias emocionales, el talento no depende del coeficiente intelectual, ni del status social, tampoco de las mejores escuelas, sino de los siguientes requisitos:

Motivación, la principal razón por la que los colaboradores talentosos cumplen con las tareas encomendadas porque disfrutan con ello.

Herramientas de conocimiento, si la actividad a realizar resulta satisfactoria esta conlleva a perfeccionar los conocimientos sobre la misma para mejorarla.

Generación de hábitos, finalmente, el talento se refleja en los actos que realiza el colaborador, basándose en el conocimiento que se adquieren a lo largo de la experiencia profesional y las vivencias, que brinda información para mejorar actividades y la motivación necesaria desempeñarlas.

Disponibilidad de recursos, se convierte en la materia prima para el desarrollo del talento; se requiere dedicar recursos económicos para desarrollar las capacidades que conlleven a alcanzar el éxito.

La otra cara de la moneda del talento y que se considera la herramienta más potente para desarrollar el potencial de la persona es el miedo.

A continuación, las bases teóricas de la variable Satisfacción del usuario.

Hulka (2016) refiere que la satisfacción del paciente es el producto de todos los factores de bienestar con respecto a las capacidades profesionales de los trabajadores de la

salud la cual se relaciona con sus características propias para interactuar y brindar la atención.

Contreras et al. (2015) afirmaron que la satisfacción es producto de la atención humana, amable y personalizada, que transmiten al usuario ser individuos valorados y únicos siempre y cuando que sus necesidades particulares son atendidas y se garantiza su bienestar.

MINSA (2012). La satisfacción del usuario es el indicador de mayor relevancia de la calidad de los servicios de salud, sin embargo, evaluarla es una tarea difícil, pues mide percepciones; la metodología y los instrumentos para la recolección influyen principalmente en las respuestas indicadas por los usuarios, quienes, en gran medida, acceden a la atención de los servicios de salud sin protestar y hasta expresan satisfacción por ella; cuando contribuyen, con los estudios, realizando las encuestas.

MINSA (2012). La satisfacción del usuario, señalada en encuestas y entrevistas, no significa ni indica forzosamente que la calidad de la atención sea buena. Las encuestas (las más usadas) han sido empleadas como el medio para saber la satisfacción de los usuarios o pacientes de los servicios de salud recibidos, pero no señala ni representa la percepción mayoritaria de toda la comunidad sobre el sistema o los procesos de los sistemas de salud.

MINSA (2012). La Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud aprobaron la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, cuyo objetivo es contribuir con el reconocimiento de las causas más importantes del nivel de insatisfacción del usuario externo, valiéndose para ello del instrumento de SERVQUAL (Quality Service) que se usa para señalar y determinar el o los niveles de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) es utilizada para señalar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se imparte al usuario en las diversas áreas como en el caso del sector salud. Esta herramienta muy importante fue ideada y diseñada por A. Parasuraman y colaboradores. Parasuraman (1988)

Babakus y Mangold (2012), fueron los modificadores del constructo SERVQUAL para centros hospitalarios. La encuesta SERVQUAL ha sido la de mayor uso por una gran cantidad centros de atención de salud.

Las encuestas que miden el nivel satisfacción de usuarios externos, necesitan de una gama de atributos psicométricos que permitan garantizar su validez, por lo que, es imprescindible tener encuestas confiables, validadas y que se pueda emplear de manera sencilla para medir el nivel de satisfacción. Sifuentes (2016)

SERVQUAL presenta dimensiones que se encuentran divididas en 05 componentes o dimensiones.

Fiabilidad: Capacidad para desempeñar una tarea, brindando un servicio de modo cuidadoso y confiable, seguro y preciso; lo que implica que la organización cuente con un mecanismo de acción resolución de problemas, prestar servicio de calidad y mantenerse bajo la premisa de cumplir lo que se promete. (Zeithman, et al 2002).

Capacidad de Respuesta: Voluntad y disposición que posee el profesional de salud que permitirá asistir a los usuarios y dar un servicio efectivo y diligente que pueda responder a las demandas de los usuarios en tiempo real o en el menor tiempo posible, es esta dimensión se lleva el protagonismo si hablamos de calidad de atención y servicios al usuario. (Parasuraman, 1988)

Seguridad: Conformada por el conocimiento y atención que los trabajadores han desarrollado mediante la experiencia y en la puesta en práctica, los cuales se reflejaran en la cortesía y manejo de habilidades sociales para concitar credibilidad y confianza de la tal manera que el usuario lo relacione como una inyección de energía positiva. (Zeithman, et al 2002).

Empatía: Atención individualizada que proporciona empresa a sus usuarios, consiste en la disposición que tienen los trabajadores frente a los usuarios, es decir, logra la identificarse con las necesidades del usuario y ver sus carencias como las propias. Por ello, esta dimensión se encuentra estrechamente vinculada a la motivación e información sobre el bienestar o malestar del usuario. Fernández, López y Márquez (2008)

Elementos Tangibles: Apariencia de las infraestructura, equipamiento y mantenimiento, recursos humanos, material de comunicación, difusión de procesos y herramientas. Esta dimensión se encarga de medir la calidad mediante una apreciación visual del usuario. Parasuraman (1988).

En el modelo SERVQUAL toma en consideración algunas características, que permiten evaluar de la mejor manera la calidad de atención brindada por los servicios de

salud. Babakus y Mangold (2012)

Los indicadores de calidad de servicio son:

Agilidad, pericia y rapidez al administrar la atención de los servicios a los usuarios.

Confiabilidad, personal altamente capacitado que cuenta con conocimiento y destreza que los servicios sean ejecutados.

Calidad en la atención, busca ofrecer una prestación individualizada, busca satisfacer las necesidades.

Instalaciones físicas y ambientales adecuadas; seguras y atractiva a los sentidos.

Garantía de los servicios en los suministros de calidad y equipos en óptimo funcionamiento con capacidad para cubrir la demanda de los usuarios.

La atención a las necesidades del usuario de forma comprensiva y cuidadosa garantizara la calidad de servicio y una superación constante del mismo. Babakus y Mangold (2012)

El SERVQUAL nos brinda la información detallada sobre este servicio como son:

Opiniones del usuario externo correspondiente a la atención brindada.

Desempeño de los trabajadores según la apreciación de los clientes.

Comentarios, críticas y sugerencias de los pacientes para mejorar el servicio.

Percepción de la expectativa de los trabajadores con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios.

SERVQUAL, como modelo, se presenta como un instrumento (forma de cuestionario) que busca proporcionar el beneficio máximo para la gran diversidad de entidades privadas porque permite examinar la calidad del servicio brindado por parte estas prestadoras de servicios hacia los usuarios y de esta manera conocer los aspectos en los cuales es débil y deben ser mejorados para brindar un servicio de salud de alta calidad. Babakus y Mangold (2012)

En este contexto se generan las siguientes interrogantes ¿Cuál es la relación entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019? y de ella se derivan ¿Cuál es la relación entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del

Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019? ¿Cuál es la relación entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019? ¿Cuál es la relación entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019?

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

Metodológicamente se justifica porque servirá a los investigadores como antecedentes en otras investigaciones con otras muestras, espacio y tiempo, así como también los instrumentos elaborados podrían ser empleados en otras investigaciones donde se investiguen las variables descritas, para ello deben adaptarlas y contextualizarlas.

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

Permite conocer las expectativas y percepciones de los usuarios con la finalidad de implementar planes, programas o proyectos que mejoren la gestión de la institución. Construir relaciones entre la gestión y los índices de insatisfacción o satisfacción que permiten identificar áreas críticas, y sugerir tácticas o estrategias de mejoras permanentes, dar valor agregado, crear herramientas, seleccionar criterios, que orienten las actividades de los funcionarios a la toma de decisiones encaminadas a que mejoren la satisfacción sobre los insumos y servicios recibidos, que cumplan la expectativa del usuario y así contar con la seguridad, confianza y continuidad de la atención integral e integrada de los servicios de salud.

## **Objetivos**

### **General**

Determinar la relación entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

### **Específicos**

Determinar la relación entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

Determinar la relación entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

Determinar la relación entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

### **Hipótesis:**

#### **General**

Existe relación entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

#### **Específicas**

Existe relación entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

Existe relación entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

Existe relación entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

Enfoque: Cuantitativo, dado que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” Hernández (2014); es decir, mediante los datos obtenidos de los instrumentos se realiza la prueba de hipótesis para aceptarla o rechazarla, según sea el caso, tras el este proceso el estadístico de prueba confronta las teorías.

Método: Hipotético – deductivo, dado que emana de una verdad general para llegar al conocimiento de verdades particulares o específicas, siendo lo característico de este método la argumentación deductiva, sin embargo, posee pasos esenciales como son observar el fenómeno de estudio, formulación de hipótesis que ponga a prueba el fenómeno, deducción de consecuencias y verificación de los resultados al ser comparados con la experiencia. Este método está Compuesto por dos premisas, una particular y la otra universal, de donde se infiere una conclusión obtenida como referencia de la premisa universal a la particular. Hernández (2014)

Tipo de investigación: Correlacional, dado que tiene como propósito conocer el grado, relación o asociación que se encuentra entre dos o más variables o categorías en un entorno específico. Hernández (2014), es decir, que cuenta con dos variables de las cuales se espera conocer el grado de asociación o la influencia que tiene una sobre la otra, al ser medidas para crear una relación estadística y posterior logro de conclusiones.

Diseño de la investigación: No experimental, dado que la presente investigación se realizó sin manipulación intencional de las variables y en los que solamente se observan los fenómenos en su ambiente natural. Es transversal, dado que la medición de la variable se realizó en un momento único. Hernández (2014)



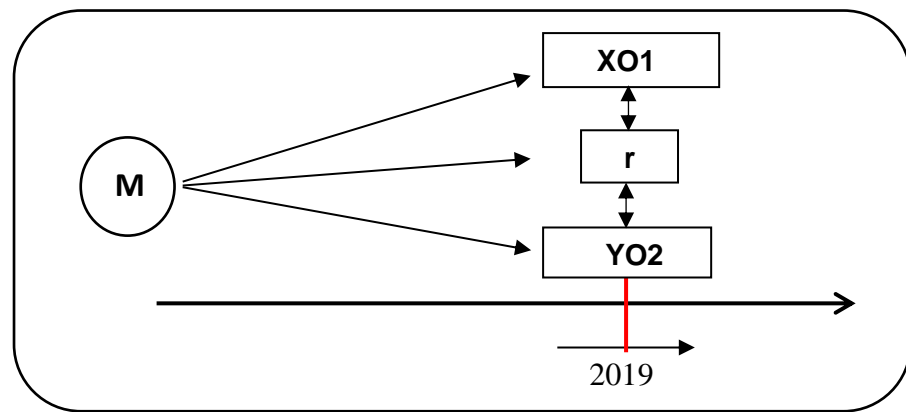


Figura 2. Esquema de Diseño correlacional

M: Muestra de usuario afiliado al SIS

XO1: Gestión del capital humano.

r: Posible relación.

YO2: Satisfacción del usuario

## 2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.

*Variable independiente: Gestión del capital humano*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas e Índice	Niveles y Rango
Capacidad	Conocimiento			
	Habilidades	1 -6		Alto : 3
	Talento			Medio : 2
Comportamiento	Desarrollo de valores		Ordinal	Bajo : 1
	Compromiso	7 - 13		
	Identidad			
Potencial innovador	Creatividad	14 - 20		Alto: 20-36
	Liderazgo			Medio: 37-39
	Solución de problemas			Bajo: 40 -57

Tabla 2.

*Variable dependiente: satisfacción del usuario*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	
			e	Niveles y Rango
			Índice	
Fiabilidad	Igualdad en atención	1 - 4		
Seguridad de atención	Respuesta pronta	5 - 8		
Capacidad de respuesta	Conocimientos adecuados	9 - 14	Nominal	Muy satisfecho : 5
Empatía	Trato amable	15 - 19		Satisfecho : 4
	Trato personal			Indiferente : 3
	Trato amigable			Insatisfecho: 2
	Estructura			Muy insatisfecho : 1
Aspectos Tangibles	Equipos	20 - 24		Satisfecho: 88-120
	Material de comunicación			Poco satisfecho: 80-87
	Señalización			Insatisfecho: 32-79
	Distribución de Ambientes			

## 2.3 Población y muestra

### Población

"Conjunto de elementos, individuos, objetos, acontecimientos o casos, sean, que tienen en común similares características o cumplen con un criterio específico; y que se pueden ser reconocidos y agrupados en un área de interés para ser analizados, por lo cual quedarán involucrados en la hipótesis de investigación". Sánchez, Reyes y Mejía (2018)

Considerando una población de 1500 pacientes asegurados atendidos al día por un año sería 450000 pacientes atendidos que cuentan con seguro integral de salud.

Muestra corresponde al "conjunto elementos, individuos, objetos, acontecimientos o casos que son extraídos de una población mediante un sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico". Sánchez, Reyes y Mejía (2018)

El tamaño muestral se aplicará el muestreo aleatorio simple para proporciones, en poblaciones finitas. Utilizando la fórmula siguiente:

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

Dónde:

e = Margen de error permitido

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de ocurrencia del evento

q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

N = Tamaño de la población

n= tamaño óptimo de la muestra

### **Selección de la muestra**

La muestra fue elegida mediante el método de muestreo aleatorio simple y probabilístico porque la selección de dichos elementos dependió de la probabilidad de que cualquier elemento pueda ser seleccionado de acuerdo a los criterios de un encuestador.

Criterios de inclusión:

Paciente afiliado al seguro integral de salud (SIS)

Mayor de edad

Apoderado de paciente menor de edad

Paciente continuador

Criterios de exclusión

Menores de edad

Paciente con discapacidad mental

Tamaño de la muestra:

e= 5% error de estimación

Z= 1,96 con un nivel de confianza del 95%

p= 0,5 de estimado

q= 0,5 de estimado

N= 4500000

Cálculo:

Remplazando en la Fórmula

$$n = \frac{450000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (450000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 384$$

Por lo tanto, la muestra asciende a 384 pacientes adscrito al seguro integral de salud (SIS) que acuden al Hospital Nacional Dos de Mayo durante el 2019. Sin embargo, solo se trabajó con 378 usuarios puesto que 6 de ellos se encontraron dentro de los criterios de exclusión.

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Técnicas:

Se utilizó la encuesta

Instrumentos

Son medios auxiliares que brindan facilidad y sistematización para recoger y registrar los datos obtenidos mediante de las técnicas.

En el presente estudio se utilizaron dos instrumentos:

Un cuestionario: Encuesta de la Gestión del capital humano constituido por 20 ítems.

Un cuestionario: encuesta SERVQUAL modificada para medir satisfacción del usuario conformado por 24 ítems.

Tabla 3.

*Ficha técnica del instrumento para medir la Variable Independiente*

---

Nombre del instrumento:	Cuestionario Gestión del Capital Humano
Autor(a):	Cinthy Esther Santa Cruz Monsalve
Lugar	Hospital Nacional Dos de Mayo
Fecha de aplicación:	11 y 12 de Julio
Objetivo:	Conocer el nivel de gestión del capital humano
Administrado a:	Usuarios del Seguro Integral de Salud
Tiempo:	3 minutos
Margen de error:	0.05

---

Tabla 4.

*Ficha técnica del instrumento para medir la Variable Dependiente*

---

Nombre del instrumento:	Cuestionario Satisfacción del Usuario
Autor(a):	Encuesta SERVQUAL
Modificado:	Cinthy Esther Santa Cruz Monsalve
Lugar	Hospital Nacional Dos de Mayo
Fecha de aplicación:	11 y 12 de Julio
Objetivo:	Conocer el grado de satisfacción del usuario
Administrado a:	Usuarios del Seguro Integral de Salud
Tiempo:	5 minutos
Margen de error:	0.05
Observación:	

---

**Validez**

Es el nivel en que un método o técnica sirve para medir con efectividad lo que supone que está midiendo. Se refiere a que el resultado demuestra medir lo que realmente se desea medir. (Sánchez, 2018)

En razón a que la solidez y coherencia de los resultados de un estudio representa un valor científico, es indispensable que los instrumentos de medición sean confiables y válidos, por esta razón, los instrumentos fueron expuestos a un minucioso procedimiento de validación de contenido antes de ser aplicados.

En la presente investigación se realizó el procedimiento de validación de contenido, en donde se han tomado en cuenta los siguientes aspectos como: pertinencia, relevancia y

claridad de cada uno de los ítems de ambos instrumentos. Se consideró a tres expertos los cuales evaluaron dichos instrumentos con la prueba binomial.

Tabla 5.

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Variable Independiente: Gestión del Capital Humano*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
01	Dr.	Abner Chávez Leandro	Aplicable
02	Mg.	Hugo Manrique Chicoma	Aplicable
03	Mg.	María Jesús López Vega	Aplicable

Tabla 6.

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Variable dependiente: Satisfacción del usuario*

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
01	Dr.	Abner Chávez Leandro	Aplicable
02	Mg.	Hugo Manrique Chicoma	Aplicable
03	Mg.	María Jesús López Vega	Aplicable

#### Confiabilidad

La confiabilidad se refiere al grado de exactitud en que su aplicación repetida al mismo objeto o individuo siempre arrojará los mismos resultados. Hernández (2014)

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto de 25 pacientes del seguro integral de Salud que se atiendan en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, a cada uno de ellos se les aplicó ambas encuestas, para la variable independiente la encuesta Gestión del Capital Humano y para la variable dependiente la encuesta Satisfacción del usuario asegurado.

El cálculo de la confiabilidad se realizó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 7.

*Coefficiente de confiabilidad para ambas variables*

Variable	Valor	Nivel
Gestión de capital humano	De 0.851	Fuerte confiabilidad
Satisfacción del usuario	De 0.826	Fuerte confiabilidad

---

Tomado de: Ruiz Bolívar, C. (2002)

Ruiz (2002) menciona que cuanto más aproximado a su valor máximo, 1, el alpha de cronbach alcanza mayor confiabilidad. El resultado alcanzado para la prueba piloto alcanzó el 0.851 y 0.826 para los instrumentos de la variable gestión del capital humano y satisfacción del usuario respectivamente, lo cual demuestran que son altamente confiables.

## **2.5 Procedimiento**

Los datos recolectados se ingresaron a una base de datos en el programa IBM Statistics SPSS versión 23.0 para su análisis se realizó tabla de códigos y la tabla matriz de datos.

Para medir ambas variables se utilizaron Cuestionario Gestión del Capital Humano (v1) y Satisfacción del usuario (v2) se procedió de la siguiente manera:

Se repartieron encuestas durante el turno mañana, de 8:00 a 14 horas para los pacientes asegurados que tenían citas en los consultorios externos de medicina interna, cirugía general, traumatología, cirugía de cabeza y cuello, cardiología, reumatología, gineco – obstetricia, oncología ginecológica, pacientes que hacían colas en las farmacias central y consultorio externo, cajas SIS, economía y laboratorio.

En horario de 7:00 a 19:00 horas se encuestaron a los pacientes que solicitaban los servicios de referencias y contrarreferencias, programa del adulto mayor, diagnóstico por imágenes como ecografía, radiografía y tomografías, endocrinología, pacientes en espera de hemodiálisis.

Se contó con el apoyo de encuestadores, estudiantes de pregrado de enfermería, los cuales fueron capacitados y se encontraban plenamente identificados; las 384 encuestas se desarrollaron durante 2 días.

## 2.6 Método de análisis de datos

Los resultados son presentados en tablas estadísticas para su análisis e interpretación considerando lo indicado en el marco teórico. Para la medir ambas variables, se usó la estadística descriptiva, porcentaje, frecuencia absoluta, y para determinar la relación de las variables se aplicó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman y el coeficiente de correlación de Pearson.

## 2.7 Aspectos éticos

En la presente investigación uso como base ética el Informe Belmont:

*Respeto a las personas:* se incluyeron dos convicciones éticas. La primera certeza es que todos los individuos participantes de la investigación fueron tratados como seres autónomos, independientes e individualizados, y la segunda, que todas las personas cuya autonomía se vio disminuida tienen derecho a ser protegidas. En este caso, dentro de los criterios de inclusión para menores de edad se formularon los cuestionarios a los padres o apoderados, y dentro de los criterios de exclusión estaban los pacientes con discapacidad mental, por ello los cuestionarios no aplicaron para los pacientes de psiquiatría. Se respetó la autonomía de la persona puesto que sujetos de estudio participaron de forma voluntaria y consiente, se respetaron sus opiniones y la participación fue voluntaria.

*Beneficencia:* Es el pilar de los valores bioéticos y significa “Hacer el bien”, se trata a las personas con el máximo respeto de sus decisiones, poniendo énfasis en garantizar su bienestar. En este caso, beneficencia se comprende como una obligación, la de no causar ningún daño y maximizar los beneficios posibles. En la presente investigación se informa a los participantes del beneficio que se puede obtener para mejorar atención.

*Justicia:* La base de la justicia es consiste en garantizar que los iguales deben ser tratados con igualdad. La justa distribución de cargas y beneficios han aceptado ampliamente varias formulaciones. Estas son: (1) a cada persona una parte igual, (2) a cada persona según su necesidad individual, (3) a cada persona según su propio esfuerzo, (4) a cada persona según su contribución para con la sociedad, y (5) a cada persona de acuerdo a su merecimiento. Por ejemplo, se seleccionó a la muestra de la presente investigación determinando que todos los pacientes se encuentren afiliados al seguro integral de salud (SIS) y se atiendan en el Hospital Nacional Dos De Mayo por la sencilla razón de que son fácilmente asequibles, o pueden ser manipulados.



### III. Resultados

Resultados Descriptivos:

Tabla 8.

*Distribución de frecuencias de la variable independiente*

Gestión del capital Humano	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	11,64
Medio	246	65,08
Alto	88	23,28
Total	378	100,0

Del total de usuarios encuestados, se obtuvo que el 65.08% considera que la gestión de capital humano es medio lo que significa que perciben que los trabajadores y funcionarios del Hospital Nacional Dos de Mayo no son completamente idóneos en el cumplimiento de sus funciones tanto administrativas y apenas cumplen con el conjunto de políticas y prácticas necesarias para desenvolverse en su campo de acción que es la atención del usuario, los resultados arrojaron que el 23.28% considera que la gestión de capital humano es alto, lo que significa que superan las expectativas mencionadas y el 11.64% considera que la gestión de capital humano es bajo, lo que quiere decir que no cubren con las con lo indispensable para realizar una gestión adecuada.

Tabla 9.

*Distribución de frecuencias de la variable independiente y sus dimensiones*

Gestión del Capital Humano	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Capacidad	99	26.19	190	50.26	89	23.54
Comportamiento	135	35.71	153	40.48	90	23.81
Potencial Innovador	91	24.07	224	59.26	63	16.67

Del total de usuarios encuestados, se obtuvo que el 50.26% considera que la capacidad es de nivel medio, lo que significa que consideran que los usuarios percibieron de forma aceptable que los funcionarios y trabajadores cuentan con las cualidades adquiridas, organizadas y

desarrolladas por la persona lo que constituye un factor importante de regulación del comportamiento que le proporciona idoneidad para entregarse con eficiencia y eficacia a una determinada actividad; el 26.19% considera que la capacidad de funcionarios y trabajadores presentan un nivel bajo y el 23.54% considera que la capacidad de funcionarios y trabajadores presentan un nivel alto al superar las expectativas de los usuarios.

Del total de usuarios encuestados, se obtuvo que el 40.48% percibieron que su gestión del comportamiento es medio, el 35.71% es bajo y el 23.81% alto, lo que significa que los funcionarios y trabajadores manifiestan sus valores éticos e interactúan con el entorno; y que combina respuestas inseparables adquiridas con estímulos situacionales y situaciones.

Del total de usuarios encuestados, se obtuvo que el 59.26% percibieron que la gestión del potencial innovador es medio, el 24.07% es bajo y el 16.67% alto lo que significa que los trabajadores y funcionarios proponen soluciones nuevas e innovadoras a los problemas emergentes en el proceso de la gestión de la institución.

Tabla 10.

*Distribución de frecuencias de la variable dependiente y sus dimensiones*

Satisfacción de usuario	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	15	3.97
Poco satisfecho	253	66,93
Satisfecho	110	29,10
Total	378	100,0

Del total de usuarios encuestados del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, se obtuvo que el 66.93% se encuentra poco satisfecho con la atención recibida por admisión, caja, personal de salud, la limpieza de la infraestructura, entre otros aspectos; el 29.10% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 3.97% de los usuarios se encuentran insatisfechos lo que quiere decir que consideran que el trato no es individualizado ni amable, impidiendo la satisfacción de sus necesidades particulares.

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias de la variable dependiente y sus dimensiones*

Satisfacción de usuario	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Fiabilidad	40	10.58	207	54.76	131	34.66
Seguridad de atención	38	10.05	235	62.17	105	27.78
Capacidad de respuesta	22	5.82	126	33.33	230	60.85
Empatía	22	5.82	212	56.08	144	38.10
Aspectos tangibles	35	9.26	193	51.06	150	39.68

Del 100% de la muestra a la cual se le aplicó la encuesta del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, se obtuvo que el 54.76% de los usuarios se encuentran poco satisfecho con la obtención de citas, la atención de recepción, la disponibilidad de su historia clínica; el 34.66% de los usuarios si se siente satisfecho con las citas, sus historias clínicas, considerando fiable el servicio; sin embargo, el 10.58% de los usuarios se encuentra insatisfecho en relación a la fiabilidad lo que quiere decir que no perciben el servicio de modo cuidadoso y confiable.

Del 100% de la muestra a la cual se le aplicó la encuesta del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, se obtuvo que el 62.17% de los usuarios se encuentran poco satisfechos con la rapidez de atención en caja, admisión unidad de imágenes, considerando como regular la seguridad de atención; el 27.78% se encuentra satisfecho lo que significa que el personal cuenta con el conocimiento y habilidades para generar credibilidad y confianza y el 10.05% de los usuarios se encuentra insatisfecho.

Del 100% de la muestra a la cual se le aplicó la encuesta del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, se obtuvo que el 60.85% se encuentran satisfechos con la capacidad de respuesta brindada a su problema de salud, el médico le brindo explicación clara sobre su estado de salud y tratamiento, es decir que el personal cuenta con la voluntad y disponibilidad para ayudar y colaborar con los usuarios y proporcionar un servicio rápido; el 33.33% de los usuarios se encuentran poco satisfechos y el 5.82% se encuentra insatisfecho.

Del 100% de la muestra a la cual se le aplicó la encuesta del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, se obtuvo que el 56.08% se encuentra poco satisfecho con el trato recibido del personal, no sintiendo interés del personal por su atención considerando que no sintió empatía, lo que quiere decir que no se sintió identificado con la atención; el 38.10% de los usuarios se encuentra satisfecho y un 5.82% se encuentra insatisfecho, es decir no sintió empatía por parte del profesional de salud.

Del 100% de la muestra a la cual se le aplicó la encuesta del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, se obtuvo que el 51.06% se encuentra poco satisfecho en relación a los aspectos tangibles como la infraestructura, la limpieza y la privacidad en la atención; el 39.68% se encuentra satisfecho en relación a los aspectos tangibles y el 9.26% de los usuarios se encuentra insatisfecho.

### Resultados Inferenciales:

#### Prueba de normalidad de datos:

En las tablas 12 y 13 se muestran los resultados de la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov Smirnov, el cual se utilizó porque la base de datos supera los 50 datos. Así mismo, se hallaron valores de p menores de 0.05; lo que demuestra que los datos no siguen una distribución normal, capaz de contrastar las hipótesis, por ello se procedió a emplear a la posterioridad pruebas estadísticas no paramétricas: Rho de Spearman.

Tabla 12.

#### *Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable Gestión del capital humano*

		Gestión del capital humano	Capacidad	Comportamiento	Potencial innovador	
N		378	378	378	378	
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,12	1,97	1,88	1,93	
	Desviación típica		,580	,706	,763	,635
		Absoluta	,347	,253	,233	,306
Diferencias más extremas	Positiva	,347	,250	,233	,287	
	Negativa	-,304	-,253	-,205	-,306	
Z de Kolmogorov-Smirnov		6,741	4,920	4,529	5,944	
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se ha calculado a partir de los datos

Tabla 13.

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Seguridad de atención	Capacidad de respuesta	Empatía	Aspectos Tangibles
N		378	378	378	378	378	378
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,25	2,24	2,18	2,55	2,32	2,30
	Desviación típica	,518	,629	,590	,604	,580	,631
Diferencias más extremas	Absoluta	,395	,303	,340	,380	,330	,288
	Positiva	,395	,303	,340	,228	,330	,288
	Negativa	-,274	-,245	-,281	-,380	-,260	-,262
Z de Kolmogorov-Smirnov		7,685	5,882	6,617	7,392	6,421	5,607
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Tabla 14.

*Correlación Rho de Spearman de Variables y dimensiones*

		Capital humano	Capacidad	Comportamiento	Potencial innovador	Satisfacción del usuario	
Capital humano	Coefficiente de correlación	1,000	,985**	,985**	,990**	,961**	
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000	
	N	378	378	378	378	378	
	Capacidad	Coefficiente de correlación	,985**	1,000	,981**	,971**	,947**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	
	N	378	378	378	378	378	
	Comportamiento	Coefficiente de correlación	,985**	,981**	1,000	,976**	,946**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	
	N	378	378	378	378	378	
	Potencial innovador	Coefficiente de correlación	,990**	,971**	,976**	1,000	,954**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	
	N	378	378	378	378	378	
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,961**	,947**	,946**	,954**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.	
	N	378	378	378	378	378	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## **Prueba de hipótesis:**

### **Hipótesis general**

Ho: No existe relación entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

Ha: Existe relación significativa entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

De los resultados anteriores comprobamos que entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.961; es decir a mejor gestión del capital humano mejor será la satisfacción del usuario. Así mismo comprobamos que existe una relación alta de 96.1% entre ambas variables.

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que, si existe relación significativa la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

### **Hipótesis específicas 1:**

Ho: No existe relación significativa entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de

Spearman.

De los resultados anteriores comprobamos que entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.947; es decir a mejor capacidad del capital humano mejor será la satisfacción del usuario. Así mismo se comprueba que existe una relación alta de 94.7% entre ambas variables.

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que, si existe relación significativa entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

### **Hipótesis específicas 2:**

Ho: No existiría relación significativa entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

Ha: Existiría relación significativa entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

### **Establecer el nivel de confianza:**

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

Elección de la prueba estadística:

Para la validación de la hipótesis se aplicará el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

De los resultados anteriores comprobamos que entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.946; es decir a mejor comportamiento del capital humano mejor será la satisfacción del usuario. Así mismo se comprueba que existe una relación alta de 94.6% entre ambas variables.

El haber obtenido un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que, si existe relación significativa entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

Hipótesis específicas 3:

Ho: No existe relación significativa entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.

Establecer el nivel de confianza:

Para la confiabilidad del 95%, se considera un nivel de significancia de 0.05

De los resultados anteriores se comprueba que entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.954; es decir a mejor potencial innovador del capital humano mejor será la satisfacción del usuario. Así mismo se comprueba que existe una relación alta de 95.4% entre ambas variables.

El haber obtenido un valor de significancia de  $p=0.000$  que es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, demostrando efectivamente que, si existe relación significativa entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.



#### **IV. Discusión:**

Los resultados de la presente investigación demuestran que entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019 existe la cual demostró una alta relación entre variables, ya que el coeficiente de relación tiene un valor de  $p= 0.961$ , de lo cual se infiere que a mejor gestión del capital humano mayor será la satisfacción del usuario del seguro integral de salud que se atiende en dicho nosocomio.

De la encuesta aplicada se obtiene que el 65.8% de los usuarios considera que la gestión del capital humano es medio, casi la cuarta parte (23.28%) lo consideran alto y el 11.64% perciben un bajo rendimiento del capital humano. Se encontró similitud con Zagastizabal (2018) quien en su trabajo de investigación halló que 36,0% de encuestados considera que la gestión del talento humano Hospital II EsSalud Huamanga, es regular, el 32% bueno, mientras que el 32,0% considera que es deficiente. Lo que demuestra que la gestión del capital humano no es bien percibida y por lo tanto aceptada por el usuario hospitalario a nivel nacional.

Al analizar la capacidad del capital humano, se visualiza que el 50.26% de los usuarios asegurados considera que el nivel es medio y más de la cuarta parte (26.19%), lo consideran bajo; en dicha dimensión se tiene en cuenta el conocimiento, habilidades y actitudes, cualidades o propiedades que se lograron adquirir, organizar y desarrollar y que regulan la conducta del personal que labora en dicha institución. A diferencia de Morales (2018), quien en su trabajo de investigación encontró que el 95.24 % de los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, opinan que la capacidad de gestión del capital humano es inadecuada y solo el del 4.76%, percibió que es poco adecuado y ningún usuario encuestado opinó que la capacidad es adecuada, la total inconformidad de este estudio se debería a que el primer estudio se realizó en la capital con usuarios afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS), que en su mayoría es subsidiado y las atenciones no superan un par de semanas de espera para la atención a diferencia del segundo estudio que fue realizado en provincia y la espera para acceder a las atenciones es ocasiones es de meses, sumando a ello que esta población aporta mensualmente para acreditar al Seguro Social (EsSalud).

En cuanto al comportamiento del capital humano, el 40.48% de los usuarios del seguro integral de salud consideran que el nivel es medio y más de la tercera parte (3 5.71%)

perciben que es bajo, en dicha dimensión los usuarios tomaron en cuenta la conducta y la manifestación de los valores éticos y la interrelación con el entorno que demostró el personal de salud por el cual fueron atendidos; en su libro *La Nueva Gestión*, Jericó (2005) hace mención al nivel de compromiso de las personas con la empresa a la que pertenecen y la describe como un arte, un arte en el cual no es la misión conseguir que las personas hagan lo que debe hacer (por obligación), sino conseguir que la gente quiera hacer lo que debe hacer (por vocación).

Si analizamos los resultados del potencial innovador del capital humano el 59.26% de los usuarios afiliados al seguro integral de salud percibieron que el profesional de salud tenía un nivel medio, mientras que el 24.07% lo consideran de nivel bajo. En contraste con Morales (2018) quien en su tesis encontró resultados alarmantes manifestando que el 96.83 % de los usuarios del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018, refieren que el potencial innovador de la gestión del capital humano de los funcionarios y trabajadores de dicha institución es inadecuada y apenas el 3.17% lo percibe como poco adecuado, y ningún usuario percibe que dicha dimensión es adecuada, para ambas investigaciones se tuvo en cuenta la propuesta de los trabajadores para dar soluciones a los problemas que se pudieron manifestar durante la atención como atraso en la hora de atención, largas colas, ausencia de historias clínicas, inadecuada señalización.

Al analizar los resultados del cuestionario para satisfacción del usuario se halló que el 66.93% de los usuarios se encontraban poco satisfechos, el 29.10% se encuentran satisfechos mientras un 3.97% se encontraban insatisfechos con la atención brindada. Así también se encontró similitud con los resultados de la investigación que realizaron Cerrón y Aguilar (2018) donde los hallazgos indican en cuanto a satisfacción que el 2.3% de los usuarios se refirieron que la atención fue muy desfavorable; el 6.2% manifestó que la atención que recibió en consulta externa fue desfavorable, mientras que el 76.9% de los usuarios recibieron una atención favorable, indicando que estaban satisfechos con la atención recibida y el 14.6% de usuarios recibieron una atención muy favorable encontrándose muy satisfechos con los servicios brindados, fueron indicadores de evaluación para la satisfacción en general los diversos servicios como admisión, caja, trato del personal de salud, limpieza e infraestructura entre otros; estos hallazgos son sumamente importantes ya que MINSA (2012) considera que la satisfacción del usuario es un indicador de calidad.

En cuanto a la fiabilidad de la satisfacción del usuario los resultados arrojaron que el 54.76% se encontraban insatisfechos con la disponibilidad de citas y archivamiento de historias clínicas mientras que el 10.58% se mostró insatisfecho; para esta dimensión se tomó en cuenta la habilidad para brindar la atención profesional de un modo cuidadoso y confiable. A diferencia de Hu (2015), quien en su investigación halló el 48.5% con un nivel de alta satisfacción y en mediana satisfacción encontró 51.5% en la fiabilidad, posiblemente esta gran diferencia se debería a que en la presente investigación se tomó en cuenta a los pacientes afiliados al seguro integral de salud de todas las áreas del Hospital dos de Mayo, independientemente de la edad, sexo y patología que presentaban; mientras que en el segundo estudio todos los usuarios pertenecían al servicio de urología, la mayoría eran varones y todos mayores de edad, continuadores los cuales conocen a su médico y al personal que les atiende.

Si analizamos la seguridad de atención de la satisfacción del usuario se puede observar que el 62.17% de ellos se encuentran poco satisfechos con la rapidez en la atención de caja, admisión, departamento de imágenes mientras que el 10.05% de usuarios demostraron insatisfacción, para esta dimensión se tomó en cuenta el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. A diferencia de Palacios (2016) quien en su investigación encontró que el 64.1% de los usuarios participantes del estudio se sintieron satisfechos, esto se podría deber a que la locación pertenecía a un instituto nacional de salud, en el cual la mayoría de sus colaboradores son especializados para el tipo de patología que presentan los usuarios en este caso los neurológicos y no hay diversidad de casuística como en los hospitales general que es el caso del Hospital Nacional Dos de Mayo donde todos los casos son distintos y dependiendo del área donde se realizó la encuesta la percepción fue variando.

En cuanto a la capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario, el 60.85% se encontraba satisfecho sobre su estado de salud, el tratamiento y la explicación brindada por el personal médico de la institución mientras que el 33.3% se encuentran poco satisfechos, para esta dimensión se tomó en cuenta la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. Al igual que Maggi (2018) quien también encontró en la dimensión capacidad de respuesta fue la única dimensión en la que los usuarios se encontraban satisfechos superando sus expectativas de percepción lo cual daría a entender que los usuarios acuden a los establecimientos de salud por la confianza que les inspira su

proveedor de salud, es decir, desean continuar su atención con un determinado personal de salud.

Al analizar la empatía de la satisfacción del usuario se halló que más de la mitad de los usuarios (56.08%) se encuentran poco satisfechos con el trato percibido por parte del personal por el cual recibieron atención mientras que el 38.10% de los usuarios se encontraban satisfechos, para esta dimensión se tomó en cuenta la atención personalizada que brinda el personal por el cual fueron atendidos tanto en los trámites administrativos como en la consulta. Similares resultados se evidenciaron con Jesús (2017) quien en su estudio encontró que el 34.5% de los usuarios atendidos en el centro de salud refirieron encontrarse satisfechos en la dimensión empatía; ambos resultados guardarían relación y es probable que el personal que atiende a los usuarios tiene un trato amable sin embargo se encontraría limitado por los recursos que brinda el sistema de salud.

Al analizar los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario se encontró que el 51.06% de los usuarios se encuentran poco satisfechos y el 9.26% insatisfecho con respecto a la Apariencia física de las instalaciones, operatividad de equipos y materiales de comunicación.

Al analizar los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario se encontró que el 51.06% de los usuarios se encuentran poco satisfechos y el 9.26% insatisfecho con respecto a la apariencia física de las instalaciones, operatividad de equipos y materiales de comunicación. Mientras Palacios (2016) encontró en la misma dimensión que el 68.8% de los usuarios atendidos se sintieron satisfechos y menos de la tercera parte (31.3%) mostraron insatisfacción al respecto. En ambas poblaciones encontramos que más de la cuarta parte perciben insatisfacción, esto se debería a que ambos centros hospitalarios son instituciones públicas con infraestructuras que superan antiguas las cuales han sido remodeladas en diversas ocasiones, sin embargo, no cuentan con ambientes nuevos.

Dicha problemática es el reflejo de la percepción en el sector salud de los usuarios afiliados al seguro integral de salud a nivel nacional y sobre todo en la capital del país. Los presentes resultados guardan semejanza con estudios anteriores en los cuales se midió la relación entre las variables Gestión de capital humano y satisfacción del usuario; como es el caso de Morales (2018), quien en su tesis gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco-2018.; concluye que ambas variables se relacionan significativamente, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.447,

y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01). Así mismo casi la totalidad de los usuarios opinan que dicha gestión es inadecuada y la totalidad de ellos están insatisfechos con el servicio que reciben sobre todo con las referencias y los equipos y materiales reactivos de diagnóstico.

Rojas (2018), en su tesis Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús concluyen que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio, según  $p=0,000$  para gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de salud Sagrado Corazón de Jesús.

Ramos (2017), en su tesis Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Cayetano Heredia, Lima 2016; concluye que existe relación significativa entre la Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal, se obtuvo correlación moderada ( $p=0.009$ ), con un nivel de significancia Rho de Spearman = 0,271 lo que demuestra una relación positiva entre ambas variables.

Rosas (2018), en su tesis: Gestión del talento humano y la motivación laboral según personal del Gobierno Regional de Pasco concluyen que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano y la motivación laboral, obteniendo como coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,818, la cual demostró una alta relación entre el talento y la motivación laboral.

Este resultado guarda semejanza con los encontrados por Chiavenato, I. (2011), quien refiere que la gestión del talento humano en las organizaciones se ve reflejado en el desempeño laboral de los trabajadores, para ello es necesario tomar en cuenta los modelos de selección de personal, y priorizando aspectos humanos, como la capacitación, incentivos que permitan potenciar su desempeño dentro de la institución.

Cerrón (2018), en su tesis: Atención de Calidad y satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018. Concluyeron que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, la cual se identificó en 0,87 que se tipifica como una correlación positiva considerable, donde la probabilidad asociada es  $P(t>19) = 0,0 < 0,05$  por lo que dicha correlación es significativa.

Huaycochea (2018), en su tesis: “Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Área de emergencia, del Hospital de Contingencia Antonio Lorena, Cusco

2018. Concluyó que el coeficiente de correlación considerable de Spearman, entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, siendo estadísticamente representativo con un coeficiente de Spearman (0.650); y obtiene el valor de  $p = 0,000 < 0.05$ ; y con un 99% de probabilidad se confirma y válida la afirmación de la hipótesis que si existe una relación directa y significativa entre ambas variables.

Minsa (2012) refiere que la satisfacción del usuario se percibe como el balance favorable entre lo que la persona o población percibe de los servicios de salud y lo que esperaba de ellos. Para la satisfacción del usuario se han definido uno o más indicadores que harán posible su medición de manera periódica, priorizando lo siguiente: el porcentaje de medicamentos, insumos y equipos disponibles para tratar sus problemas de salud; la disponibilidad de medios informativos para la atención, el porcentaje de casos tratados según el protocolo de la guías de atención para prioridades sanitarias locales, el porcentaje de usuarios que perciben buen trato en los servicios de salud, la disponibilidad de mecanismos operativos de escucha, el porcentaje de usuarios que perciben que la información que recibieron fue clara, precisa, sencilla y satisfizo sus interrogantes.

En vista a los hallazgos encontrados y en concordancia con los autores citados considero que la gestión del capital humano es primordial para mejorar garantizar la satisfacción de usuario la cual es un indicador de calidad.

## **V. Conclusiones:**

### Primero

Se determinó relación estadísticamente directa y significativa ( $p < 0,05$ ) entre que la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.96, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado. Así mismo el 65.8% de los usuarios considera que la gestión del capital humano es de nivel medio.

### Segundo

Se determinó que existe relación directa y significativa entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.947; obteniendo un valor de significancia de  $p=0.000$ .

### Tercero

Se determinó que existe relación directa y significativa entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.946; obteniendo un valor de significancia de  $p=0.000$ .

### Cuarto

Se determinó que existe relación directa y significativa entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019, ya que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.954; obteniendo un valor de significancia de  $p=0.000$ .

## **VI. Recomendaciones:**

### Primero

Se recomienda a los funcionarios y directivos del Hospital Nacional Dos de Mayo mejorar la gestión del capital humano, ya que más de la mitad de los usuarios del seguro integral de salud, que son la mayoría de sus pacientes, manifiestan que su nivel es medio, para cumplir con ello es necesario que se realicen capacitaciones constantes y puesta en práctica de valores éticos, demostrando un buen comportamiento y sin ninguna preferencia, fomentando la justicia y equidad, respetando las normas legales que rigen la institución.

### Segundo

Si sigue la primera recomendación, se mejorara la gestión y se ha de suponer que la satisfacción del usuario alcanzará un nivel más alto, se debe tener en cuenta que mediante la presente investigación más de la mitad de los usuarios participantes se mostraron poco satisfechos, para estos fines es necesario cubrir las necesidades de todas las dimensiones de la satisfacción de la institución de estudio con talleres, jornadas laborales, capacitaciones lo cual repercutirá en la atención y por ello satisfacción de los usuarios.

### Tercero

Se recomienda aplicar estrategias que garanticen la distribución adecuada de citas para consultas médicas y procedimientos especiales, ya que se manifestó insatisfacción al respecto, los usuarios del seguro integral de salud deben esperar semanas o incluso meses para acceder a estos servicios.

### Cuarto

Recomendamos a los funcionarios y directivos gestionar con quien corresponda el abastecimiento, almacenamiento y distribución de insumos y medicamentos en las diversas farmacias ya que continuamente se agota el stock lo que genera que los usuarios no cumplan con el tratamiento prescrito.



## VII. Referencias

- Alles, M. (2012). *Las 50 herramientas de recursos humanos que todo profesional debe conocer*. Buenos Aires. Universidad Católica San Pablo
- Arbeláez, G., Mendoza, P. (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. Rev. An. Fac. med. vol.78 no.2 Lima abr./jun. 2017. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832017000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832017000200007&script=sci_arttext)
- Ávila, O. (2015), *Salud y crecimiento económico: Un modelo de generaciones traslapadas, expectativa de vida endógena y capital humano*, Documento de Trabajo núm. 60, Universidad del Rosario, Bogotá, pp. 1-36.
- Babakus E, Mangold WG. *Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: an empirical investigation*. Health serv res. 2012; 26: 767-786.
- BCG, WFPMA. (2015), *Creating People Advantage. Cómo afrontar los desafíos de RRHH en todo el mundo hasta 2015*. Cuba. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000200135](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000200135)
- Bravo, M. (2015). *La Gestión Del Talento, Un Talento Necesario Para La Gestión*. Rev. *Investigación Joven* 2 (1) (2015). Universidad Nacional de La Plata. Buenos Aires – Argentina. [https://revistas.unlp.edu.ar/InvJov/article/view/1506/pdf\\_17](https://revistas.unlp.edu.ar/InvJov/article/view/1506/pdf_17)
- Cabello, E., Chirinos J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medirla satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Rev Méd Herediana.
- Calero. S. (2015). *Competencias profesionales de las enfermeras en el cuidado a la persona y la satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren-2015*. (Tesis de maestría)
- Cerrón, S., Aguilar, D. (2018) *Atención de Calidad Y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Consulta Externa del Hospital Regional de Huancavelixa, Perú – 2018*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34882>

- Chiavenato I. (2011). *Administración de recursos humanos (El capital humano de las organizaciones)*. 8 ed. Ciudad de México, México: McGraw-Hill; 2011. ISBN 978-607-15-0540-6
- Cóndor, J. (2018). *Gestión de Calidad de servicios y Satisfacción de los usuarios en el Hospital de Apoyo – Junín, 2018*. (Tesis de maestría) recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/34806>
- Contreras R., Coronado Martínez, M., López, N., Aguilar, R, y Vega Alanís, M. D. (2015). *Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado*. Enfermería Universitaria
- Cuentas (2015). *Las estrategias de gestión del capital humano en la facultad de educación de una universidad privada en Lima*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/6571>
- Cuesta, S., Valencia, M. (2018). *Capital Humano: Contexto de su gestión. Desafíos para Cuba*. Ing. Ind. vol.39 no.2 La Habana mayo. -ago. 2018. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362018000200135](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362018000200135)
- Donabedian A. (2014). *Los espacios de la salud. Aspectos fundamentales de la organización de la atención médica*. México DF: Fondo de la Cultura económica.
- Danvila del Valle, I. (2014). *La generación de capital humano a través de la formación, un análisis de su efecto sobre los resultados empresariales* (Tesis Doctoral). Universidad de Complutense. España, Madrid.
- Fernández, I., López, B. y Márquez (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Anales de la Psicología*. Universidad de Murcia. España.
- García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel* (Tesis de Maestría). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador
- Garzón C. (2014). *Análisis de los conceptos de administración, gestión y gerencia en enfermería, desde la producción científica de enfermería, en América Latina*. (Tesis de Maestría). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de enfermería.
- Gonzalez, R. (2005). *Creando valor con la gente*. México: Norma

- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6° ed. Mc Graw Hill. México.
- Huaycochea, T. (2018). *Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario externo en el Área de emergencia, del Hospital de Contingencia Antonio Lorena, Cusco 2018*. Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33816>
- Hu, V. (2015). *Percepción de la calidad del servicio de los pacientes externos del servicio de urología del Hospital nacional Sergio E. Bernales, 2015* (Tesis de Maestría)
- Hulka, S, Zyzanski, J., Cassel, .C., Thompson, J. (2016) .*Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care*. Med, 8 (5): 429-36 pp.25
- Informe Belmont* (1978). Documento extraído del Centro de Documentación de Bioética de la Universidad de Navarra <http://www.unav.es/cdb/usotbelmont.html>
- Izaguirre M, Reátegui L, Mori H. (2014). *Percepciones del cliente a cerca del servicio de salud en Calidad y marketing de los servicios de salud*. Lima: Asociación Gráfica Educativa.
- Jericó, P. (2015). *La Nueva Gestión del Talento*. Madrid. Prentice Hall.
- Jesús, H. F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de Maestría).
- Laroche, M.; Merette, M. And Ruggeri, G.C. (1999). *On the concept and dimensions of human capital in a knowledge-based economy context*. *Canadian Public Policy*, 25(1), pp. 87-100.
- López, P., Díaz, Z., Segredo, A., & Pomares, Y. (2017). *Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano*. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 3-15. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000100002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100002&lng=es&tlng=es).
- Longo, F. (2002). *Marco analítico para la evaluación institucional de los sistemas del servicio civil*. Barcelona. Banco Interamericano de Desarrollo
- Maggi, V. W., (2018) *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Guayaquil.

- Meza, M., Matzumura, J., & Gutiérrez, H. (2015). *Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015*. Perú.
- Milla, J. (2016). *Nivel de Clima Organizacional en trabajadores asistenciales y la Satisfacción del Usuario externo Micro Red Moche, La Libertad 2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28403>
- Ministerio de Salud. (2012). *Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud. Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención*. Perú.
- Montero, C., Boyero, M. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Revista Científica Visión de Futuro. Buenos Aires - Argentina
- Morales, E. (2018). *Gestión del Capital Humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco – 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26371>
- Nigenda, G. (2013) *Servicio social en medicina en México. Una reforma urgente y posible*. Revista Salud Pública Mex 2013; (55) pg 519 - 527
- Organización Panamericana de la Salud. (2015). *Metodología de gestión productiva de los servicios de Salud*. Manual. Washington D.C.: OPS
- Ortiz, J., Rendon, M., Atehortua, J. (2012) *Score De Competencias: Cómo transformar el modelo de competencias de su empresa en un Sistema score asociado a los procesos clave de su negocio*. Copyrighth. Medellín - Colombia.
- Palacios, Z. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016*. (Tesis de Maestría).
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of Service Quality. J Retailing.2014; 6:12-37.
- Ramos (2017), *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Cayetano Heredia, Lima 2016*, UCV

- Rojas R, Vilchez S. (2018). *Gestión del Talento Humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud sagrado corazón de Jesús – Lima, enero 2018.* Universidad Norbert Wiener.
- Rosas C. (2017). *Gestión Del Talento Humano Y Motivación Laboral: caso gobierno regional pasco – 2017.* Universidad nacional Daniel Alcides Carrión.
- Ruiz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa.* Venezuela: Fedupel.
- Sanabria, P. (2015). *De la recomendación a la acción ¿Cómo poner en marcha un modelo de gestión estratégica del talento humano para el sector público colombiano?* Bogotá. Universidad de los Andes.
- Sánchez H, Reyes C, Mejía K. (2018) *Manual de términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística.* Perú
- SERVIR (2017). *Ley del servicio civil, sus reglamentos y precedentes administrativos de observancia obligatoria.* Ministerio de justicia y derechos humanos.
- Sifuentes A. *Uso exploratorio del SERVQUAL en la evaluación de la calidad del servicio de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia.* Tesis Maestría de Salud Pública. Lima, Perú. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2000. 41pp.
- Sotelo, C. (2015). *Competencias profesionales de las enfermeras en el cuidado a la persona y la Satisfacción del usuario externo en el servicio de pediatría, Área de hospitalización del Hospital Alberto Sabogal Sologuren; 2015.* (Tesis De Maestría) Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17907?show=full>
- Storey, J. (2016). *Human Resource Management: A Critical Text (3rd Ed.).* London: Thomson
- Terrones W, Sirlopu J, Inga F, Gómez R, Pérez G, Valera E, et al. *Informe de la encuesta de satisfacción del usuario atendido en el departamento de farmacia. Hospital Iquitos “Cesar Garayar Garcia”, Iquitos 2016*
- Villasmil G. *La medicina familiar y el hospital.* En Roberto E, editor. (2016). Gerencia hospitalaria para una administración efectiva. 4th ed. Bogotá: Editorial Medical.
- Werther, B. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas.* México. 6ª ed. McGraw Hill.

Zagastizabal, L. (2018). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en trabajadores del Hospital II EsSalud Huamanga*, 2017. (Tesis De Maestría) Recuperado de:  
Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/25T23show=full>

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Título:** Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

**Autor:** Mg. María Jesús López Vega

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Determinar la relación entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación positiva y significativa entre la capacidad del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019</p>	Variable 1: Gestión del capital humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Capacidad	Conocimiento Habilidades Talento	Cuestionario Gestión del capital humano	Ordinal	ALTO: 40 -57
Comportamiento	Desarrollo de valores Compromiso Identidad	Capacidad: 1 – 6 Comportamiento: 7 – 13	ALTO = 3 MEDIO: 2 BAJO= 1	MEDIO: 37 - 39			
Potencial Innovador	Creatividad Liderazgo Solución de problemas	Potencial innovador: 14 - 20		BAJO : 20 - 36			



			Variable 2: Satisfacción del usuario				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Cuál es la relación entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019?	Determinar la relación entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.	Existe relación positiva y significativa entre el comportamiento del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.	Fiabilidad (F)	Igualdad de atención	Cuestionario Satisfacción del usuario	Ordinal 1: No satisfecho 2:Poco Satisfecho	Satisfecho:88 - 120
			Seguridad de atención (SA)	Respuesta pronta	F: 1 - 4 SA: 5 - 8		
¿Cuál es la relación entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019?	Determinar la relación entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.	Existe relación positiva y significativa entre el potencial innovador del capital humano y la satisfacción del usuario del seguro integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019.	Capacidad de respuesta (CR)	Conocimientos adecuados	CR: 9 -14	3:Ni insatisfecho, Ni satisfecho	Poco satisfecho: 80- 87
			Empatía (E)	Trato amable Trato personalizado Trato amigable	E: 15 - 19		
			Aspectos tangibles (AT)	Estructura Equipos e insumos Material de comunicación Señalización Distribución de ambientes	AT. 20 – 24	4: Satisfecho  5:Totalmente satisfecho	Insatisfecho: 32-79

<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>
Método: No experimental Enfoque: Cuantitativo Nivel: Básico Diseño: No experimental de corte transversal	Población: 600 000 Tipo de muestreo: Probabilístico Tamaño de la muestra: 378	Variable 1: Gestión del Capital Humano Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario  Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Descriptiva e inferencial

## Anexo 2. Cuestionario gestión del capital humano instrucciones

Marque con una “equis” o “aspa” el valor de la respuesta (ALTO – MEDIO - BAJO) sola una de ellas en cada ítem con la mayor veracidad y objetividad posible.

De antemano le agradezco su colaboración.

ITEM	DIMENSIONES	NIVEL		
		ALTO	MEDIO	BAJO
<b>CAPACIDAD</b>				
01	¿Tienen el conocimiento suficiente para cumplir sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
02	¿Tienen las habilidades necesarias para su cumplir sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
03	¿Tienen el talento necesario para satisfacer el requerimiento de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
04	¿Están capacitados en las últimas innovaciones de sus especialidades los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
05	¿Están organizados para administrar el trabajo incluyendo habilidades y capacidades para satisfacer la demanda de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
06	¿Evalúan la efectividad, educación y entrenamiento en las distintas áreas para satisfacer la demanda de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
<b>COMPORTAMIENTO</b>				
07	¿Son corteses y amables en su trato los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
08	¿Practican valores personales y sociales que los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
09	¿Se identifican con los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
10	¿Están comprometidos con su institución y los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
11	¿Promueven la cooperación, la iniciativa y el empoderamiento los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
12	¿Capitalizan los sistemas de trabajo, diversidad de ideas, interculturalidad y pensamientos los trabajadores y funcionarios del HNDM?			

13	¿Mantienen comunicación efectiva entre los diversos grupos de trabajo los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
<b>POTENCIAL INNOVADOR</b>		<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
14	¿Evidencian creatividad en su profesión los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
15	¿Son innovadores en el cumplimiento de sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
16	¿Son líderes dentro del grupo de trabajo los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
17	¿Tienen conocimientos actuales e innovadores los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
18	¿Tienen un buen sistema de recompensas para alcanzar los objetivos los trabajadores y funcionarios del HNDM?			
19	¿Son adecuados los métodos que se utilizan para contratar nuevo personal los trabajadores y funcionarios en el HNDM?			
20	¿Toman en cuenta a los trabajadores para las mejoras del lugar de trabajo los funcionarios en el HNDM?			

### Anexo 3. Cuestionario satisfacción del usuario del seguro integral de salud

Por favor lea detenidamente cada pregunta y conteste colocando una cruz o aspa.

Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el HNMD.

Utilice una escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

Donde

1 = No satisfecho

4 = Satisfecho

2 = Poco Satisfecho

5 = Muy Satisfecho

3 = Ni insatisfecho, ni satisfecho

ITEMS/ DIMENSIONES		A mayor puntaje mayor satisfacción				
<b>FIABILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Fue atendido inmediatamente a su llegada a la institución, sin importar su condición socioeconómica?					
2	¿Encontró citas disponibles y fueron fáciles de obtener?					
3	¿El profesional de salud lo atendió en el horario programado?					
4	¿Su historia clínica se encontró disponible al momento de su atención?					
<b>SEGURIDAD DE ATENCION</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿La atención en la farmacia en los servicios del hospital fue rápida?					
6	¿La atención en caja y admisión del SIS fue adecuada?					
7	¿El tiempo de atención para su referencia fue el adecuado?					
8	¿La atención brindada en radiología y/o ecografía fue adecuada?					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Fue atendido considerando la situación de su salud?					
10	¿La atención en los servicios del hospital estuvo a cargo del profesional de medicina?					

11	¿Siente que su problema de salud se ha resuelto o mejorado?					
12	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?					
13	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?					
14	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?					
<b>EMPATIA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿El médico que lo atendió en los servicios del hospital mantuvo suficiente comunicación Ud. para explicarles el seguimiento del problema de salud?					
16	¿El médico del hospital que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar?					
17	¿Durante su atención en los servicios del hospital se respetó su privacidad?					
18	¿El personal de los servicios del hospital lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
19	¿El personal de los servicios del hospital le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	¿Durante su atención en los servicios del hospital se respetó su privacidad?					
21	¿Los carteles, letreros y flechas del hospital le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
22	¿Los servicios del hospital cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes?					
23	¿Los ambientes del hospital cuentan con equipos disponibles y necesarios para la atención de su familiar?					
24	¿Los ambientes del hospital estuvieron limpios y cómodos?					

## Anexo 4. Prueba de confiabilidad

### Prueba de confiabilidad del instrumento para la variable gestión del capital humano

Para la validez del instrumento se utilizó el alpha de cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

**Formula:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Donde:**

- $S_i^2$  es la varianza del ítem i,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 20 ítems, siendo el tamaño de muestra 378 encuestados; de esta manera para determinar la confiabilidad del instrumento se aplica el estadístico alpha de cronbach utilizando para el cálculo el software estadístico SPSS versión 23.

### Resultados del alpha de cronbach aplicando SPSS:

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	25	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,851	25

#### **Discusión:**

El valor del alpha de cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,8 son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de alpha de cronbach para nuestro instrumento es 0.851; por lo que concluimos que nuestro instrumento de la variable Gestión del capital humano.



## Anexo 5. Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable satisfacción del usuario

Para la validez del instrumento se utilizó el alpha de cronbach, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la encuesta.

**Formula:**

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

**Donde:**

- $S_i^2$  es la varianza del ítem i,
- $S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems y
- 
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 24 ítems, siendo el tamaño de muestra 378 encuestados; de esta manera para determinar la confiabilidad del instrumento se aplica el estadístico alpha de cronbach utilizando para el cálculo el software estadístico SPSS versión 23.

**Resultados del alpha de cronbach aplicando SPSS:**

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	25	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,826	25

#### **Discusión:**

El valor del alpha de cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de alpha de cronbach para nuestro instrumento es 0.826; por lo que concluimos que nuestro instrumento de la variable Satisfacción del usuario.

## **Anexo 6. Consentimiento informado**



### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **Gestión del Capital Humano y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo \_\_\_\_\_ en mis plenas facultades mentales, a través del presente documento expreso mi voluntad de participación en la investigación titulada “Gestión del Capital Humano y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019”, habiendo sido informada (o) por la investigadora Lic. Cinthya Esther Santa Cruz Monsalve, del propósito de la misma así, como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que información que en el instrumento vierta será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confió en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Fecha: .....

\_\_\_\_\_  
Firma del entrevistado

DNI: .....

**ANEXO 7 CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DEL CAPITAL HUMANO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD</b>								
1.	Tienen el conocimiento suficiente para cumplir sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
2.	Tienen las habilidades necesarias para su cumplir sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
3.	Tienen el talento necesario para satisfacer el requerimiento de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
4.	Están capacitados en las últimas innovaciones de sus especialidades los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
5.	Están organizados para administrar el trabajo incluyendo habilidades y capacidades para satisfacer la demanda de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
6.	Evalúan la efectividad, educación y entrenamiento en las distintas áreas para satisfacer la demanda de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO</b>								
7.	Son corteses y amables en su trato los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
8.	Practican valores personales y sociales que los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
9.	Se identifican con los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
10.	Están comprometidos con su institución y los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		
11.	Promueven la cooperación, la iniciativa y el empoderamiento los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		

12.	Capitalizan los sistemas de trabajo, diversidad de ideas, interculturalidad y pensamientos los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓			✓				
13.	Mantienen comunicación efectiva entre los diversos grupos de trabajo los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓			✓				
14.	<b>DIMENSIÓN 3: POTENCIAL INNOVADOR</b> Evidencian creatividad en su profesión los trabajadores y funcionarios del HNDM	Si	No	Si	No	Si	No		
15.	Son innovadores en el cumplimiento de sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓			
16.	Son líderes dentro del grupo de trabajo los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓			
17.	Tienen conocimientos actuales e innovadores los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓			
18.	Tienen un buen sistema de recompensas para alcanzar los objetivos los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓			
19.	Son adecuados los métodos que se utilizan para contratar nuevo personal los trabajadores y funcionarios en el HNDM	✓		✓		✓			
20.	Toman en cuenta a los trabajadores para las mejoras del lugar de trabajo los funcionarios en el HNDM	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Chavez Ricardo, Absan    DNI: 22469265

Especialidad del validador: Estadístico

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> 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

13 de Junio del 2019

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1.	Fue atendido inmediatamente a su llegada a la institución, sin importar su condición socioeconómica	✓		✓		✓		
2.	Encontró citas disponibles y fueron fáciles de obtener	✓		✓		✓		
3.	El profesional de salud lo atendió en el horario programado	✓		✓		✓		
4.	Su historia clínica se encontró disponible al momento de su atención	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD DE ATENCION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	La atención en la farmacia en los servicios del hospital fue rápida	✓		✓		✓		
6.	La atención en caja y admisión del SIS fue adecuada	✓		✓		✓		
7.	El tiempo de atención para su referencia fue el adecuado	✓		✓		✓		
8.	La atención brindada en radiología y/o ecografía fue adecuada	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Fue atendido considerando la situación de su salud	✓		✓		✓		
10.	La atención en los servicios del hospital estuvo a cargo del profesional de medicina	✓		✓		✓		
11.	Siente que su problema de salud se ha resuelto o mejorado	✓		✓		✓		
12.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		
13.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó	✓		✓		✓		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): de acuerdo

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Charo Leonardo Almaraz    DNI: 22469260

Especialidad del validador: Espeleología

15 .....de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DEL CAPITAL HUMANO**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD</b>							
1.	Tienen el conocimiento suficiente para cumplir sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
2.	Tienen las habilidades necesarias para su cumplir sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
3.	Tienen el talento necesario para satisfacer el requerimiento de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
4.	Están capacitados en las últimas innovaciones de sus especialidades los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
5.	Están organizados para administrar el trabajo incluyendo habilidades y capacidades para satisfacer la demanda de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
6.	Evalúan la efectividad, educación y entrenamiento en las distintas áreas para satisfacer la demanda de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO</b>							
7.	Son corteses y amables en su trato los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
8.	Practican valores personales y sociales que los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
9.	Se identifican con los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
10.	Están comprometidos con su institución y los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
11.	Promueven la cooperación, la iniciativa y el empoderamiento los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		

12.	Capitalizan los sistemas de trabajo, diversidad de ideas, interculturalidad y pensamientos los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13.	Mantienen comunicación efectiva entre los diversos grupos de trabajo los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14.	<b>DIMENSIÓN 3: POTENCIAL INNOVADOR</b> Evidencian creatividad en su profesión los trabajadores y funcionarios del HNNDM	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
15.	Son innovadores en el cumplimiento de sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16.	Son líderes dentro del grupo de trabajo los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17.	Tienen conocimientos actuales e innovadores los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
18.	Tienen un buen sistema de recompensas para alcanzar los objetivos los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
19.	Son adecuados los métodos que se utilizan para contratar nuevo personal los trabajadores y funcionarios en el HNNDM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
20.	Toman en cuenta a los trabajadores para las mejoras del lugar de trabajo los funcionarios en el HNNDM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Hannique Chuima Hojo*      DNI: *07570254*

Especialidad del validador: *P docente tematico*

- <sup>1</sup>Perfinitencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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

..... de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1.	Fue atendido inmediatamente a su llegada a la institución, sin importar su condición socioeconómica	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2.	Encontró citas disponibles y fueron fáciles de obtener	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3.	El profesional de salud lo atendió en el horario programado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4.	Su historia clínica se encontró disponible al momento de su atención	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD DE ATENCION</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	La atención en la farmacia en los servicios del hospital fue rápida	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6.	La atención en caja y admisión del SIS fue adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7.	El tiempo de atención para su referencia fue el adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8.	La atención brindada en radiología y/o ecografía fue adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	<b>DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Fue atendido considerando la situación de su salud	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10.	La atención en los servicios del hospital estuvo a cargo del profesional de medicina	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11.	Siente que su problema de salud se ha resuelto o mejorado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

	sobre los procedimientos o análisis que le realizaron								
14.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15.	El médico que lo atendió en los servicios del hospital mantuvo suficiente comunicación Ud. para explicarles el seguimiento del problema de salud.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16.	El médico del hospital que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17.	Durante su atención en los servicios del hospital se respetó su privacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18.	El personal de los servicios del hospital lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19.	El personal de los servicios del hospital le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20.	Durante su atención en los servicios del hospital se respetó su privacidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21.	Los carteles, letreros y flechas del hospital le parecen adecuados para orientar a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22.	Los servicios del hospital cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23.	Los ambientes del hospital cuentan con equipos disponibles y necesarios para la atención de su familiar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
24.	Los ambientes del hospital estuvieron limpios y cómodos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si hay suficiencia*

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


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Marisela Chucoma Huo*   DNI: *07570254*

Especialidad del validador: *Docente Tematico*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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

.....de Junio del 2019

  
Firma del Experto Informante.

Observación

Opinión de

Apellidos y

Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: F  
<sup>2</sup>Relevancia: F  
<sup>3</sup>Claridad: Se  
conciso, exacto

Nota: Suficientes  
son suficientes



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTION DEL CAPITAL HUMANO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD</b>							
1.	Tienen el conocimiento suficiente para cumplir sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
2.	Tienen las habilidades necesarias para su cumplir sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
3.	Tienen el talento necesario para satisfacer el requerimiento de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
4.	Están capacitados en las últimas innovaciones de sus especialidades los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
5.	Están organizados para administrar el trabajo incluyendo habilidades y capacidades para satisfacer la demanda de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
6.	Evalúan la efectividad, educación y entrenamiento en las distintas áreas para satisfacer la demanda de los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: COMPORTAMIENTO</b>							
7.	Son corteses y amables en su trato los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
8.	Practican valores personales y sociales que los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
9.	Se identifican con los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
10.	Están comprometidos con su institución y los usuarios los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		
11.	Promueven la cooperación, la iniciativa y el empoderamiento los trabajadores y funcionarios del HNNDM	✓		✓		✓		

12.	Capitalizan los sistemas de trabajo, diversidad de ideas, interculturalidad y pensamientos los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		✓	
13.	Mantienen comunicación efectiva entre los diversos grupos de trabajo los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		✓	
14.	Evidencian creatividad en su profesión los trabajadores y funcionarios del HNDM	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
15.	Son innovadores en el cumplimiento de sus funciones los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		✓	
16.	Son líderes dentro del grupo de trabajo los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		✓	
17.	Tienen conocimientos actuales e innovadores los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		✓	
18.	Tienen un buen sistema de recompensas para alcanzar los objetivos los trabajadores y funcionarios del HNDM	✓		✓		✓		✓	
19.	Son adecuados los métodos que se utilizan para contratar nuevo personal los trabajadores y funcionarios en el HNDM	✓		✓		✓		✓	
20.	Toman en cuenta a los trabajadores para las mejoras del lugar de trabajo los funcionarios en el HNDM	✓		✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/Mg: LOPEZ VEGA MARIA JENIS   DNI: 6022070

Especialidad del validador: HAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

<sup>1</sup>Partinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

08 de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>							
1.	Fue atendido inmediatamente a su llegada a la institución, sin importar su condición socioeconómica	✓		✓		✓		
2.	Encontró citas disponibles y fueron fáciles de obtener	✓		✓		✓		
3.	El profesional de salud lo atendió en el horario programado	✓		✓		✓		
4.	Su historia clínica se encontró disponible al momento de su atención	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD DE ATENCIÓN</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	La atención en la farmacia en los servicios del hospital fue rápida	✓		✓		✓		
6.	La atención en caja y admisión del SIS fue adecuada	✓		✓		✓		
7.	El tiempo de atención para su referencia fue el adecuado	✓		✓		✓		
8.	La atención brindada en radiología y/o ecografía fue adecuada	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9.	Fue atendido considerando la situación de su salud	✓		✓		✓		
10.	La atención en los servicios del hospital estuvo a cargo del profesional de medicina	✓		✓		✓		
11.	Siente que su problema de salud se ha resuelto o mejorado	✓		✓		✓		
12.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención	✓		✓		✓		
13.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó	✓		✓		✓		



	sobre los procedimientos o análisis que le realizaron									
14.	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	✓		✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>										
15.	El médico que lo atendió en los servicios del hospital mantuvo suficiente comunicación Ud. para explicarles el seguimiento del problema de salud.	✓		✓		✓		✓		
16.	El médico del hospital que lo atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el problema de salud de su familiar	✓		✓		✓		✓		
17.	Durante su atención en los servicios del hospital se respetó su privacidad	✓		✓		✓		✓		
18.	El personal de los servicios del hospital lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		✓		
19.	El personal de los servicios del hospital le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención	✓		✓		✓		✓		
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 5: ASPECTOS TANGIBLES</b>										
20.	Durante su atención en los servicios del hospital se respetó su privacidad	✓		✓		✓		✓		
21.	Los carteles, letreros y flechas del hospital le parecen adecuados para orientar a los pacientes	✓		✓		✓		✓		
22.	Los servicios del hospital cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes	✓		✓		✓		✓		
23.	Los ambientes del hospital cuentan con equipos disponibles y necesarios para la atención de su familiar	✓		✓		✓		✓		
24.	Los ambientes del hospital estuvieron limpios y cómodos	✓		✓		✓		✓		

Observaciones (o indicar si noy suficiente):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **LOPEZ VEGA MARIA JESUS**    DNI: **16022070**

Especialidad del validador: **Magister en Ciencias de la Educación**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

**06** de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

**ANEXO 8: MATRIZ DE DATOS GESTION DEL CAPITAL HUMANO**

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1
5	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
6	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
13	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1
15	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
17	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	2
19	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2
22	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
25	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
26	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
27	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1
28	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
30	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
31	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2
32	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1
33	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2
34	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2
36	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	2
37	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	1	1	2
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2

41	2	3	1	2	2	3	2	3	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	3	2
42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
43	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
44	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
45	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
46	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
47	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
48	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
49	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2
50	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3
51	3	3	3	3	2	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
52	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
55	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
56	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
57	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
58	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
59	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
61	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
62	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2
63	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3
64	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1
65	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
66	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
67	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
71	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
72	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
73	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
74	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
75	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
76	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
77	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
78	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
80	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
81	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
82	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
83	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
84	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1

85	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
86	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2
87	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3
88	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
89	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2
90	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
91	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
93	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
94	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
95	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
96	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
97	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
98	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
99	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2
100	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
101	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
102	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2
103	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
104	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
105	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
106	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
107	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
108	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
109	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
110	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
111	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
112	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2
113	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2
114	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3
115	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
116	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2
117	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
119	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
121	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
122	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
123	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
124	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
125	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
126	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
127	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2
128	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

129	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
130	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
131	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
132	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
133	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
134	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2
135	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
137	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
138	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
139	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
140	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
141	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
142	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1
143	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
144	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2
145	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
146	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	2
147	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
148	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
149	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2
150	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
151	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
152	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
153	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
154	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
155	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
156	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
157	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1
158	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1
159	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2
160	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2
161	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3
162	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
163	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2
164	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
165	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
166	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
167	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2
168	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
169	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
170	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
171	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1
172	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

173	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
174	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2
175	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
176	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
177	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
178	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
179	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
180	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2
181	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2
182	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
183	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
184	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
185	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
186	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	1
187	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
188	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2
189	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	1	2
190	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3
191	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
192	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2
193	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
194	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3
195	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
196	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
197	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
198	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2
199	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
200	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
201	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
202	3	3	3	3	2	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
203	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2
204	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
205	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
206	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
207	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
208	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
209	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2
210	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2
211	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
212	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
213	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
214	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
215	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
216	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

217	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
218	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
219	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
220	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
221	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	1	1
222	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
223	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2
224	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
225	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	3	3
226	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2
227	3	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2
228	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
229	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
230	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
231	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2
232	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
233	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
234	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1
235	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
236	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
237	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2
238	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
239	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
240	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
241	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1
242	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
243	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
244	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2
245	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2
246	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2
247	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
248	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
249	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
250	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1
251	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
252	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
253	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
254	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3
255	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2
256	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2
257	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
258	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
259	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
260	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3



261	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
262	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
263	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
264	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
265	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
267	1	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	3
268	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
269	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	1
270	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
271	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
272	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
273	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	2	2	3	1
274	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
275	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
276	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1
277	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2
278	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
279	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	2
280	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1
281	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
282	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3
283	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2
284	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
285	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
286	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2
287	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2
288	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	1	3
289	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
290	3	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	2	1	2	2
291	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
292	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
293	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2
294	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
295	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
296	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
297	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1
298	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
299	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
300	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
301	1	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3
302	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2
303	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1
304	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2

305	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
306	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
307	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	1
308	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
309	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
310	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
311	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	1
312	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1
313	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	2
314	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
315	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	1	3
316	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2
317	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	2
318	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
319	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
320	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
321	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
322	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
323	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1
324	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1
325	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1
326	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2
328	1	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2
329	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	3	2
330	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2
331	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
332	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
333	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2
334	1	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
335	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	3	2
336	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
337	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
338	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
339	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3
340	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
341	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1
342	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	1	1	1
343	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	2	1
344	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
345	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2
346	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1
347	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
348	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	1

349	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
350	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
351	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	
352	1	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3
353	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2
354	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	
355	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	
356	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
357	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
358	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	3	
359	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	
360	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	
361	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
362	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
363	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
364	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	
365	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	2	
366	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	
367	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
368	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	2	1	3	
369	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
370	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
371	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	
372	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	
373	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	
374	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	
375	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
376	3	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	
377	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	1	2	2	2	2	1	
378	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	

**ANEXO 9: MATRIZ DE DATOS SATISFACCION DEL USUARIO**

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	4
5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
6	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
8	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	2	4
10	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
11	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
12	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
13	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
15	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
16	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
17	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4
18	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3
19	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
21	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4
22	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
23	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
25	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
27	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4	5	4
28	4	4	4	4	2	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2
29	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	1	1
30	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
31	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
32	2	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2
33	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
34	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
35	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
37	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4
38	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
39	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3

41	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	2	
44	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
45	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
46	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
47	5	5	3	5	3	3	5	1	5	5	1	5	5	5	1	3	1	4	4	1	5	2	4	4	
48	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	5	5	3	3	1	5	5	2	3	3	4	5	
49	4	4	5	5	2	2	2	3	3	5	3	5	5	2	5	5	5	1	1	5	3	3	3	4	
50	3	3	4	5	2	3	2	2	2	5	4	3	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
51	5	5	5	5	2	5	5	2	3	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	
52	4	4	4	5	3	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
53	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	5	
54	3	5	5	5	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	
55	5	1	5	1	3	5	4	2	5	5	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	5	1	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	5	
57	4	5	5	5	3	3	3	1	3	5	1	5	5	5	2	5	1	5	5	1	5	5	4	5	
58	4	1	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	2	1	
59	3	2	3	1	1	1	2	2	2	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	
60	2	1	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	
61	5	5	5	5	3	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	3
62	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
63	4	2	4	4	2	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	
64	2	3	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
65	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	
66	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	1	4	4	
67	4	4	4	1	2	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
68	5	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	
69	4	3	4	2	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
70	4	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	
71	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	
73	4	2	4	2	3	4	3	1	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
74	4	4	3	3	4	4	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	
75	4	4	3	3	3	4	4	1	3	5	3	4	4	4	4	4	1	1	3	1	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	
79	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
80	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
81	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
84	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	

85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
86	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
87	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	
90	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
91	4	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	
92	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
93	4	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	4	
94	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	4	2	3	3	4	3	
95	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
96	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
97	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	
98	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
99	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	3	
100	4	2	4	1	2	4	4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
101	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	3	
102	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	
103	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	
105	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	
106	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	
107	4	2	3	1	1	1	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	
108	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	
109	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	
110	3	5	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	
111	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	1	2	4	4	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	
114	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	2	
115	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
116	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	
117	4	4	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	
118	1	1	1	4	1	1	1	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	1	4	4	
119	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	
120	1	2	1	4	2	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	1	1	4	2	1	2	4	
121	5	2	2	2	4	5	1	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	
122	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	3	1	
123	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	3	2	
124	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	3	3	2	
125	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	
126	2	2	2	2	4	4	4	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	4	4	
127	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	

129	4	2	2	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4
130	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	1	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
135	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4
136	4	2	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
137	3	3	4	3	3	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	2	3	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
140	4	2	2	1	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
141	4	2	4	4	4	4	3	1	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
142	3	3	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	5	5
143	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4
144	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	2	3	3	3	4
145	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	2	4	4	2	3	3	4
146	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	4	4
147	2	2	2	4	3	4	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	1
148	2	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	4	4	4	2	3	3	2	1	2	3
149	4	1	2	3	5	5	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3
150	3	1	3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	2	4	3	3	5	5	3	5	3	1	4
151	4	2	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3
152	1	1	1	5	3	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
153	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
154	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	5	2	5	5
155	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4
156	4	4	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4
157	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
158	2	2	4	1	1	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
159	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
160	4	4	4	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
162	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4
163	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1
164	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1
165	4	4	3	1	1	4	4	5	3	4	4	4	4	5	1	1	4	5	5	4	5	5	4
166	2	4	5	1	1	2	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	1	5	5	3	3	1	5
167	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2	3
168	4	3	3	4	4	3	2	4	5	4	3	2	3	2	3	3	4	1	2	3	1	2	3
169	1	3	2	2	1	1	2	4	2	3	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3
170	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
171	3	4	5	2	1	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	2	2	2	3
172	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	2	3

173	1	2	1	3	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	1	3	1	4	2
174	2	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	1	3	4	4	4	4	4
176	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	2	2	3
177	1	3	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	4	1	3	1	1	2	2	3	2
178	3	1	2	4	3	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
179	3	3	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
180	1	1	3	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	3
181	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
182	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
184	2	5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	2	4	4	4	4	5	5
185	2	3	3	4	3	3	5	5	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	3	4	2	3	3	4
186	3	5	2	5	1	3	3	4	5	5	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	2
187	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	3	3	3
188	4	2	3	4	1	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5
189	5	5	5	5	3	4	2	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
190	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
191	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
192	4	2	4	4	4	4	1	2	1	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4	1	1	2
193	4	1	1	1	3	1	4	4	3	4	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	4	2	2	3
194	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
195	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5
196	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	4
197	5	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
198	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
199	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
200	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	4	4
202	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
203	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
206	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4
207	4	3	3	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
208	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	3	3	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4
210	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
212	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
215	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4



217	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
218	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	2	4	3	4	4	
219	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4		
220	1	1	1	2	1	2	2	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	1	1	2	3	1	3	3	
221	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
222	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
224	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
225	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
226	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
228	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
229	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
230	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
231	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
232	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
233	4	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
234	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
235	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
236	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
237	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
238	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
239	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	2	4	2		
240	4	1	1	4	1	4	4	3	2	4	1	4	4	4	4	2	4	1	2	4	3	1	2	4	
241	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	
242	4	1	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	
243	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
244	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
245	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	
246	4	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	2	3	3	
247	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
248	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
249	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
250	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
251	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
252	2	2	1	2	3	1	2	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
254	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	5	5	5	5	5	3	
255	5	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
256	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
258	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	1	2	3	1	3	4	4	
259	4	2	3	2	1	4	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
260	2	1	1	1	1	1	1	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	

261	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
262	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5
264	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
267	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
269	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
270	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	4	4	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4
274	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
275	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
276	2	4	5	2	2	4	2	2	2	1	4	4	1	4	4	4	4	2	2	4	4	1	1	4
277	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3
278	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
280	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
281	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	4
282	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
283	3	1	1	1	1	2	4	1	1	2	2	2	3	4	3	4	1	1	1	1	2	4	2	2
284	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
285	4	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
286	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
287	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
288	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
289	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
290	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
291	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
292	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
293	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
294	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
295	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
296	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
298	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
299	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	2	5	3	5	3	5	3	4	2
300	4	2	2	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
301	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	2	5
302	4	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3
303	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2
304	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4

305	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
306	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
308	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
309	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
310	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
312	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
314	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
315	4	1	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	
316	5	1	1	5	1	5	1	3	3	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	
317	5	5	5	5	3	5	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	
318	1	3	2	1	5	5	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	5	1	1	3	2	2	1	
319	4	2	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	3	
320	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
321	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
322	2	3	4	2	3	5	3	4	1	5	4	4	1	4	4	4	4	2	4	5	4	4	2	
323	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
324	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
325	3	3	3	5	4	3	3	3	3	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	
326	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
327	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
328	2	4	5	2	3	3	5	3	4	2	3	5	2	4	4	2	5	2	4	3	4	2	3	
329	3	3	4	2	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	3	2	
330	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	
331	5	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
333	2	3	2	1	1	2	2	4	1	1	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	4	1	2	
334	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
335	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
336	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	
337	3	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
338	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
339	1	2	2	2	1	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
340	2	4	3	3	1	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	2	
341	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	
342	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	
343	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	
344	5	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	2	
345	3	2	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	
346	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	1	4	
347	4	4	4	1	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
348	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	

349	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
350	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
352	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
353	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	
354	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	
355	4	2	4	4	2	2	2	4	2	5	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	
356	5	5	2	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	1	3	2	4	
357	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	
358	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
359	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	5
360	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	
361	2	3	2	5	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	4	2	3	3	5	
362	4	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	2	2	
363	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
364	4	2	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	
365	4	1	2	1	1	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	4	1	4	3	
366	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
367	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
368	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
369	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
370	3	2	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	
371	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	3	
372	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
373	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	
374	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
375	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
376	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	4	
377	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	
378	3	2	1	4	3	3	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	

**ANEXO 10: Solicitud de Autorización para realizar Estudio De Investigación**



PERU

Ministerio de Salud

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA

R.D. N° 224 - 2018 / D / HNMD

Fecha: 11 / 12 / 2018

Comité de Ética en Investigación Biomédica

**FORMULARIO N° 01**

- SOLICITO:**  Aprobación y autorización para realizar Estudio de Investigación  
 Renovación / Extensión de tiempo para realizar Estudio de Investigación

**SEÑOR (a) DIRECTOR (a) DEL HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"**

Dra. Rosario Del Milagro Kiyohara Okamoto

Mediante la presente el (los) autor (es):

Estudiante ( ) Médico ( ) Residente ( ) Otros Profesionales (x) de la Institución:  
Lic. en Enfermería.

Me dirijo (nos dirigimos) a usted para solicitar aprobación y autorización del Estudio de Investigación titulado:

Definición del Capital Humano y Satisfacción del Usuario del  
Servicio Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo,  
Lima 2019

y que deseo(amos) llevar acabo en esta prestigiosa Institución.

Los resultados de éste estudio serán usados para: (Marcar con un X)

- 1.- Tesis: Universidad  
 2.- Tarea de un curso de Universidad  
 3.- Ensayo Clínico: Patrocinado por Laboratorio:  
 4.- Presentación a Congreso / Publicación  
 5.- Otros: \_\_\_\_\_

14805

MINISTERIO DE SALUD  
 Hospital Nacional "Dos de Mayo"  
 DIRECCIÓN  
 19 JUL. 2014  
 08:30  
 TRÁMITE DOCUMENTARIO  
 Hora: \_\_\_\_\_ N° Reg: \_\_\_\_\_  
 Nombre: \_\_\_\_\_

Asimismo; entiendo que para la aprobación del estudio en mención, éste será revisado por el Equipo de Investigación de la Oficina de Apoyo a la Capacitación, Docencia e Investigación (OACDI), el Comité de Ética en Investigación Biomédica (si así lo amerita), y la Jefatura del Departamento donde el estudio se realizará; para lo cual adjunto el protocolo del Estudio.

He (mos) coordinado con el (la), Dr. (a.), Lic., \_\_\_\_\_  
 Profesional del Hospital Nacional Dos de Mayo para que nos apoye y monitoree durante la ejecución del Estudio (no necesario si el investigador es intrahospitalario).

## ANEXO 11: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, María Jesús López Vega, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesora de la tesis titulada "Gestión del Capital Humano y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019" de la estudiante Cinthya Esther Santa Cruz Monsalve, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 10 de Agosto del 2019

---

María Jesús López Vega

DNI:16022070

## ANEXO 12: PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface in a Google Chrome browser. The main document area shows the title page of a thesis from Universidad César Vallejo. The document text is as follows:

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Gestión del Capital Humano y Satisfacción del Usuario del Seguro Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORA:  
Br. Cinthya Esther Santa Cruz Monsalve  
(ORCID: 0000-0002-5154-656X)

ASESORA:  
Mg. María Jesús López Vega  
(ORCID: 0000-0002-5843-7665)

On the right side, a 'Resumen de coincidencias' (Summary of Similarities) panel shows a total similarity score of 24%. Below this, a list of 11 sources is provided with their respective similarity percentages:

Rank	Source	Similarity
1	repositorio.ucv.edu.pe	13 %
2	repositorio.unheval.edu...	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.lupeu.edu.pe	1 %
6	repositorio.udh.edu.pe	1 %
7	docplayer.es	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

At the bottom of the browser window, the Windows taskbar is visible, showing the system tray with the date and time: 07:13 p.m., 13/08/2019.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

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

SANTA CRUZ MONSALVE CINTHYA ESTHER

D.N.I. : 43492028

Domicilio : Jr. Lopez de Ayala 1111 - SAN BORJA

Teléfono : Fijo : 7678133 Móvil : 943 825998

E-mail : cinthvasantacruz1@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención: Gestión en los Servicios de la Salud

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SANTA CRUZ MONSALVE CINTHYA ESTHER

Título de la tesis:

Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del  
servicio integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo,  
Lima 2019

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 15 de Noviembre de 2019





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cynthia Esther Santa Cruz Monsalve

INFORME TÍTULADO:

Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del

servicio integral de salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de Agosto de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN