



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión del capital humano y satisfacción de usuarios del  
servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial,  
Lima 2022.**

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

**AUTORA:**

Quijano Venancio, Miri Elizabeth ([orcid.org/0000-0001-5112-5266](https://orcid.org/0000-0001-5112-5266))

**ASESOR:**

Mg. Moran Requena Hugo Samuel ([orcid.org/0000-0002-7077-0911](https://orcid.org/0000-0002-7077-0911))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

En primer lugar, dedico este trabajo a mi madre María Venancio, por su amor y constante ejemplo de superación; a mi amado esposo Edward Juvenal, por su apoyo incondicional y animarme constantemente a lograr mis metas, también va dedicado a mis amados hijos Miely y Miguel. Finalmente dedico este trabajo a quienes ya no están conmigo, pero permanecen en mi mente y mi corazón mi papá Sergio Miguel, mi tía Hilda María y mi tío Wilfredo Loyola.

## **Agradecimiento**

Agradezco ante todo a Dios por ser mi guía constante y mi fortaleza.

Mi sincero agradecimiento a la Gloriosa Policía Nacional del Perú y la Dirección de Sanidad Policial.

Así mismo, mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, al asesor Mg. Hugo Morán Requena y demás destacados docentes, que formaron parte de la Maestría, por sus valiosas y significativas enseñanzas.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Variables y operacionalización	22
3.3 Población, muestra y muestreo	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	25
IV.RESULTADOS	26
4.1 Análisis descriptivo	26
4.2 Análisis inferencial	28
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

## Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución de frecuencias de la variable gestión del capital humano y dimensiones	26
Tabla 2.	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de usuarios y dimensiones	27
Tabla 3.	Grado de relación entre la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios	28
Tabla 4.	Grado de relación entre comportamiento organizacional y satisfacción de usuarios	29
Tabla 5.	Grado de relación entre estructura organizacional y satisfacción de usuarios	30
Tabla 6.	Grado de relación entre estilo de dirección y satisfacción de usuarios	31

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Esquema del diseño de investigación	21
---	----

## Resumen

La investigación titulada: Gestión del capital humano y satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022. Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022. El diseño fue no experimental, transversal y correlacional, con un enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 1500 usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial. La muestra fue probabilística, constituida por 307 usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial. Se empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios que recogieron la información sobre cada variable, los cuales que fueron validados por expertos y se realizó la prueba de confiabilidad con el coeficiente del Alpha de Cronbach.

Los resultados obtenidos del procesamiento de datos señalan que existe una asociación estadísticamente significativa entre la variable gestión del capital humano y la variable satisfacción del usuario, esto debido a que la significación asintótica bilateral que se obtuvo es ,000, menor al alfa = 0.05, con un nivel de confianza al 95%, aceptándose de esta manera la hipótesis de la investigación. El 98,7 % de usuarios encuestados, consideraron sentirse satisfechos con las dimensiones de la variable gestión del capital humano. El menor porcentaje de satisfacción fue respecto a los elementos tangibles: mobiliario y equipamiento con un 79,8 de usuarios satisfechos. Concluyendo, que existe relación estadísticamente significativa entre la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022.

**Palabras clave:** capital humano, satisfacción de usuarios, servicio de rehabilitación.

## **Abstract**

The research entitled: Management of human capital and satisfaction of users of the rehabilitation service of a police health hospital, Lima 2022. Its main objective was to determine the relationship between the management of human capital and the satisfaction of users of the rehabilitation service. of a police health hospital, Lima 2022. The design was non-experimental, cross-sectional, and correlational, with a quantitative approach. The population consisted of 1,500 users of the rehabilitation service of a police health hospital. The sample was probabilistic, consisting of 307 users of the rehabilitation service of a police health hospital. The survey technique was used, and the instruments were two questionnaires that collected information on each variable, which were validated by experts and the reliability test was performed with the Cronbach's Alpha coefficient.

The results obtained from data processing indicate that there is a statistically significant association between the human capital management variable and the user satisfaction variable, because the bilateral asymptotic significance obtained is .000, less than  $\alpha = 0.05$ , with a confidence level of 95%, thus accepting the research hypothesis. 98.7% of surveyed users considered that they were satisfied with the dimensions of the human capital management variable. The lowest percentage of satisfaction was with respect to tangible elements: furniture and equipment with 79.8 satisfied users. Concluding that there is a statistically significant relationship between the management of human capital and the satisfaction of users of the rehabilitation service of a police health hospital, Lima 2022.

**Keywords:** human capital, user satisfaction, rehabilitation service.

## I. INTRODUCCIÓN

En España, se realizó un estudio sobre la satisfacción de usuarios con el sistema de salud español. Mostrando que los usuarios se sentían satisfechos con el conocimiento y acompañamiento por el médico de familia y médicos de pediatría. La satisfacción con el personal de enfermería y demás profesionales de salud fue estático, con tendencia a descender. También de manera global la satisfacción de los usuarios presentó una tendencia decreciente respecto al financiamiento y gestión de calidad. (Pérez et al., 2019). El 57,32% de encuestado se sintió satisfecho con el Sistema de Salud español. Incluyó de manera positiva el número de médicos especialistas, la cantidad de hospitalizados y el porcentaje de mortalidad dentro del hospital. El 42,58% se sintió insatisfecho por el número de intervenciones quirúrgicas, el alto uso de equipos de tomografía y las tasas de infección intrahospitalaria. (Valls y Abad, 2018).

En Cuba, se realizó un estudio acerca de la satisfacción de usuarios y calidad de atención en una unidad de salud cubana. Ese estudio mostró que los usuarios buscan ser atendidos con calidad y calidez, pero la mayoría de veces no se sienten satisfechos con lo que reciben, debido a los prolongados tiempos de espera, malas condiciones de infraestructura; sin embargo, si se sienten satisfechos con la preparación del personal y la variedad de servicios que reciben de parte de la unidad de salud. (Mero et al., 2021)

En el 2017, los países americanos volvieron a afirmar su compromiso de brindar acceso universal a la salud, así mismo se establecieron estrategias para guiar las políticas de cada nación para la administración de su recurso humano de salud. En esta conferencia hicieron mención que el año 2016 durante la Asamblea Mundial de la Salud se aprobó la estrategia a nivel mundial sobre los recursos humanos para la salud, basándose en el Llamado a la Acción de Toronto, donde se planteó mejorar la disponibilidad, la manera de distribuir su recurso humano y mejorar las condiciones laborales (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2017).

En Colombia, se realizó un estudio acerca de la gestión del talento humano (GTH) en un hospital nacional, determinaron que presentaba un porcentaje muy bajo de personal debidamente formalizado en temas laborales, también se hallaron bajos incentivos que no motivaban la fidelización y alineación de los colaboradores, la mayor parte del personal no conocía la misión y visión institucional y existía un bajo nivel de pertenencia de cada trabajador. (Bautista et al., 2021).

También en Colombia – Medellín, se realizó un estudio sobre estrategias gerenciales para la GTH en salud para promover el liderazgo, la motivación y la toma de decisiones en los enfermeros. Concluyendo que la motivación debe ser un ejercicio habitual para todo el capital humano, consideraron que la motivación debe estar guiada por el líder que debe proveer garantías del cumplimiento del trabajo en equipo, tomando en cuenta las capacidades personales de cada integrante del equipo. Afirmaron que cuando existe armonía y empatía, favorece el buen funcionamiento de una institución, con resultados exitosos y una buena atención a sus usuarios. El alcance de las metas y objetivos de la institución estaban ligados a las estrategias de quienes lideraban los equipos, con una cultura de valores. (Jaramillo et al., 2020).

En nuestro país, se realizó una investigación en un hospital del seguro social para estudiar la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención, se utilizó el cuestionario Servqual, teniendo como población a los usuarios de Ate Vitarte. Los usuarios consideraron que el personal del hospital muestra una actitud empática, también el servicio es fiable. Pero, las dimensiones seguridad y aspectos tangibles tuvieron menor valoración. Se aplicó el estudio al hospital Grau que pertenece al seguro social, donde la dimensión empatía tuvo un bajo nivel de satisfacción, también los aspectos tangibles debido a la antigüedad del hospital. En un estudio realizado en un hospital del Ministerio de Salud, el resultado fue no satisfacción debido a que los usuarios perciben que no logran mejorar o resolver su problema de salud, la poca disponibilidad de medicamentos y los largos tiempos de espera para ser atendidos. (Piedra y Lipa, 2018)

En un hospital de Villa el Salvador, desde el año 2018 aplican la encuesta SERVQUAL modificada, con el objetivo de reconocer las causas principales de los niveles de insatisfacción de los usuarios externos, con el propósito de implementar acciones de mejora continua. En el área de consulta externa el nivel de satisfacción durante el 2018 fue 66,8% e insatisfacción de 39,16%; en el 2019 satisfacción 74,9% e insatisfacción 25,1%. En el área de emergencia durante el 2018 la satisfacción fue 60,8% e insatisfacción 39,16%; en el 2019 satisfacción del 65,2% e insatisfacción 34,8%; en el 2020 satisfacción 68,7% e insatisfacción del 31,3%. En el área de hospitalización durante 2018, la satisfacción fue 58,75% e insatisfacción 41,25%; en el 2019 satisfacción 78,6% e insatisfacción 21,4%; en el 2020 satisfacción 73,7% e insatisfacción 26,3%. (Hospital de Emergencias de Villa El Salvador [HEVES], 2021)

A continuación, se expone el problema general: ¿Qué relación tiene la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022? Los problemas específicos son: ¿Qué relación tiene el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022?, ¿Qué relación tiene la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022?, ¿Qué relación tiene el estilo de dirección y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022?

Este trabajo de investigación tiene justificación teórica porque se ha incorporado la realidad a nivel de Europa, América y nuestro país, respecto a la gestión del capital humano y la satisfacción de los usuarios respecto a la atención que reciben. Siendo una base que nos permitirá evaluar la realidad sobre el comportamiento y relación de ambas variables en el entorno del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial. Así mismo, respecto a la justificación práctica los resultados del estudio nos permitieron conocer que las actuales estrategias de administración de recursos humanos en un hospital de la sanidad policial son adecuadas y permiten alcanzar la calidad en el desempeño laboral y lograr la satisfacción de los usuarios; también permitió

proponer estrategias y actividades que puedan ser implementadas por el servicio de rehabilitación, en aquellas dimensiones con mejor porcentaje de satisfacción.

Se determinó el objetivo general, para el presente trabajo de investigación: Determinar la relación que tiene la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022, determinar la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022, determinar la relación entre estilo de dirección y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.

Se planteó como hipótesis general que existe relación significativa entre la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022. Las hipótesis específicas: existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022, existe relación significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022, existe relación significativa entre estilo de dirección y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes sobre gestión del capital humano; a nivel internacional, Fajardo et al.(2020) en Ecuador, realizaron un estudio cuyo objetivo era desarrollar la descripción sobre gestión del talento humano (GTH) dentro del sector salud, fue de tipo descriptivo y diseño documental (mediante revisión bibliográfica), concluyendo que la gestión estratégica en el capital humano era un recurso esencial para las instituciones, porque permiten alcanzar el óptimo desempeño y lograr las metas institucionales en salud. El sistema de salud de su país desarrolla procesos intrínsecos con la finalidad de lograr la mejora interna y externa en las instituciones públicas. Consideró que se brinda el reconocimiento al personal del sector salud, todos estos procesos tienen un impacto en el acceso y genera un resultado beneficioso para la población ecuatoriana.

La investigación realizada por Landazuri et al. (2019) en Ecuador, consistió en un estudio acerca de gestión del capital humano en medicina, tenía como objetivo establecer cuanto invierte un profesional de salud en su formación académica, costo que normalmente no es asumido por las instituciones públicas, pero si son las que exigen al personal crecimiento académico, fue de tipo descriptivo y enfoque documental (mediante revisión bibliográfica). Se concluyó que el Ministerio de Salud de su país debía planificar y vigilar que los profesionales de salud tengan las capacidades requeridas para brindar una atención con calidad; así mismo, debía mejorar la inversión para mejorar los procesos y lograr mayor productividad.

En el estudio realizado por Elder (2019) sobre la relación del estilo de liderazgo y satisfacción de usuarios con el tratamiento recibido durante su hospitalización en institutos de rehabilitación recibido en Estados Unidos. La metodología del estudio fue descriptiva, cuasiexperimental, transversal, correlacional. Se utilizó como instrumento la encuesta. Tuvo como muestra 84 líderes senior del total de 127 institutos de rehabilitación. Entre las diversas conclusiones señaló que los estilos de liderazgo transformacional y de laissez-

faire (dejar hacer, dejar actuar) tenían una relación lineal negativa con la satisfacción del paciente, mientras que el liderazgo transaccional demostró una relación lineal positiva con la satisfacción del paciente. Ninguno de los estilos de liderazgo mostró significación estadística con la satisfacción del paciente

Halanocca et al. (2019), tuvieron objetivo consta en establecer relación entre motivación y satisfacción con las labores, con la productividad del INSNSB. Se trató de un estudio no experimental, correlacional, transversal. Tuvo un muestreo estratificado. Concluyendo que existía relación significativa y estadística entre las variables del estudio. El nivel de motivación y satisfacción del personal con su trabajo influía de manera directa en su productividad. El nivel de motivación del personal se midió como regular, nivel de satisfacción parcial con las labores desarrolladas, el personal consideraba que había un uso inadecuado del recurso humano, lo cual impactaba sobre la organización del Instituto Nacional del Niño en San Borja, el personal no se sentía incluido en un equipo de trabajo.

Figuroa (2019), tuvo como finalidad establecer relación del comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios externos del Instituto Nacional del Niño en el distrito de San Borja. Fue una investigación no experimental, correlacional, descriptiva y transversal. Con una muestra probabilística de 108 personas. Concluyó que, si existe un mejor comportamiento organizacional, existiría mejor satisfacción de usuarios en el Instituto Nacional. del Niño, determinando una correlación positiva alta.

Chingo (2019), realizó una investigación sobre la correlación del clima organizacional y calidad en la atención de consultorios externos de un hospital de Chimbote. Fue un estudio correlacional, cuantitativo, transversal. Usó como instrumento dos encuestas y tuvo como muestra 86 usuarios de un hospital de Chimbote. Determinaron que existía relación entre las variables mencionadas, también determinó la existencia de relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención en un hospital de Chimbote.

Antecedentes internacionales respecto a la variable satisfacción del usuario, García y Barrera (2020), en el estudio sobre la atención de salud en la Provincia de Manabí - Ecuador. Tuvieron como objetivo realizar un análisis de la atención que recibían los usuarios en los centros de salud, fue una investigación descriptiva y transversal, de muestra probabilística, con pacientes mayores de veinte años, se les realizó una encuesta de satisfacción del usuario de salud, se incluyeron variables cuantitativas y cualitativas (sexo, edad, procedencia, etc.). La conclusión del estudio fue que la mayor parte de los usuarios que padecían enfermedades crónicas con altos índices de morbilidad y mortalidad, se sentían satisfechos por la atención recibida.

Febres y Mercado (2020), tuvieron como objetivo realizar el estudio de cuan satisfechos se sentían los usuarios y también la calidad de atención, del Hospital ubicado en Huancayo. Investigación descriptiva, observacional y transversal. A la muestra poblacional se aplicó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Concluyendo que había una insatisfacción considerable respecto a la atención en los consultorios externos. Las dimensiones seguridad y empatía contaban con mayor satisfacción de los usuarios. Los aspectos tangibles fueron considerados como los causantes de mayor insatisfacción.

Suárez et al. (2019), tuvieron como objetivo determinar la percepción de calidad de los servicios de un centro de salud cubano. Investigación cuantitativa, descriptiva y transversal, usaron un muestro representativo al que aplicaron el Cuestionario multidimensional SERVQUAL, que permitió evaluar las percepciones y expectativas en relación con las características de atención que recibían el público usuario. La conclusión de la investigación fue que la población tenía un nivel de satisfacción regular, debido a las deficiencias de infraestructura, mala higiene, distribución muy limitada de boletines o folletos informativos. Se evidenció una muy baja satisfacción con la atención recibida, mal trato y poca empatía del personal sanitario.

En el estudio de Quiñones y Marín (2019), el objetivo fue identificar la relación de la satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de percepción sobre la calidad de atención que usuarios que recibían en un centro de salud mental en

Colombia. Fue un estudio cuantitativo, transversal, descriptivo, correlacional. El instrumento empleado fueron 2 encuestas. Población 58 personas que laboraban en el centro de salud y 8875 personas atendidas en dicho centro. Concluyendo que las características de un ambiente laboral, los recursos económicos y condiciones de trabajo, influían en cuan satisfecho se pueden sentir el personal, así mismo, el nivel de preparación académica, el conocimiento de las funciones dentro del centro de salud, la adecuada toma de decisiones influyó en cuan satisfecho se podía sentir el usuario. Por lo tanto, afirmaron la correlación entre la satisfacción laboral con la satisfacción de los usuarios.

En nuestro país, García et al. (2019) tuvieron como finalidad analizar los niveles de satisfacción en pacientes que recibían atención fisioterapéutica en el Instituto Nacional de Rehabilitación. Investigación transversal, en la cual evaluaron el grado de satisfacción de usuarios, a quienes se realizó el cuestionario SERVQUAL modificado. La conclusión del estudio fue que los usuarios percibían que la atención que recibían era aceptable. El nivel de satisfacción del usuario estaba relacionado al tratamiento que recibe y estaba vinculado al nivel de confianza, seguridad, la empatía y buen trato que brinda el personal de rehabilitación, los elementos tangibles fueron lo que brindaban mayor satisfacción a los usuarios.

En el estudio que realizó Lostaunau (2018), el propósito fue establecer relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención de un centro de terapia física en Ica. Investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. Tuvo una muestra de noventa y tres personas. Se hizo uso de 2 cuestionarios. Concluyendo que existía relación significativa entre las variables mencionadas. Existía relación entre la satisfacción de usuarios y las dimensiones: fiabilidad, empatía, seguridad y elementos tangibles.

Entre los antecedentes respecto las investigaciones sobre la variable gestión del talento humano (GTH) y la variable satisfacción de usuarios. Santa Cruz (2019), se planeó como propósito determinar la relación de la GTH y satisfacción del usuario en el hospital 2 de mayo. Se trató de un estudio no experimental, modalidad correlacional, transversal. Su población fueron todos los usuarios del

SIS que se atienden en el hospital, muestra no probabilística. Se empleó la técnica de encuestas. Concluyendo que ambas variables tenían una relación estadísticamente significativa. Un mayor porcentaje de usuarios consideraba que la gestión del capital humano era regular. Existía una correlación entre el comportamiento del personal y la satisfacción de los usuarios del SIS.

En el estudio de Morales (2018), el propósito fue establecer la relación de la GTH y satisfacción del usuario de EsSalud, ciudad de Huánuco. Investigación no experimental, transversal y correlacional. Tuvo como población a todos los usuarios del seguro social, muestra no probabilística. Se empleó encuestas para obtener la información. Tuvo como conclusión que la GTH se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario. El mayor porcentaje de usuarios del hospital consideraban que la gestión no era adecuada y todos los usuarios no se encontraban satisfechos con el servicio recibido, por los prolongados tiempos de espera y mal equipamiento.

Pinco (2018) tuvo el objetivo de determinar si una adecuada gestión del talento humano (GDH) permite mejorar la satisfacción del cliente de una institución. Se trató de un estudio no experimental, correlacional, descriptivo y transversal. Tuvo como población y muestra 10 colaboradores en la empresa de la ciudad de Huancayo. Concluyeron que, si mejoran la GDH mediante la capacitación constante, mejoraban la satisfacción del usuario en una institución. También que la gestión que fomentaba las habilidades de los colaboradores mejora la satisfacción del usuario. Fomentar el desarrollo de capacidades del personal, mejoraría la satisfacción del usuario. Los colaboradores de la empresa se sentían identificados con la empresa y comprometidos a asumir los retos del negocio.

La teoría que fundamenta la variable gestión del capital humano es la teoría Y que plantea que los directivos de una organización deben fomentar el bienestar de los colaboradores para que puedan estar motivados, esto permite una mejor organización de los trabajadores. Desde la jefatura se debe buscar que cada colaborador tenga adecuadas condiciones para que se desempeñe de manera correcta en su ámbito profesional. El colaborador puede ser autosuficiente y

eficaz si se le proporcionan las herramientas adecuadas para el desempeño de sus labores. (McGregor, 1960).

En la publicación *Work and the Nature of Man*, se propone que para lograr el enriquecimiento del trabajo la principal preocupación de la gerencia de una organización debe ser buscar una mejor motivación de sus colaboradores. Es decir, los puestos laborales deberían tener, factores de higiene que son: administración y políticas de la organización, calidad de supervisión, relaciones interpersonales, la parte remunerativa y las características físicas del entorno laboral. También debe incluir la motivación para el hombre- Abraham, cuyo trabajo es su principal fuente para satisfacer sus necesidades personales y de vida. (Herzberg, 1966).

Otra teoría señala que la gestión del capital humano se fundamenta en cumplir las prácticas y políticas requeridas para gestionar el trabajo del personal. Se relaciona con este estudio, porque también sustenta que, para alcanzar ese tipo de gestión, es imprescindible incluir diversos procesos, que puedan asegurar que cada segmento medular no se descuide. Estos procesos incluyen: selección del personal, diseñar los cargos, capacitar y fomentar el desarrollo; evitar la pérdida del personal (motivación); evaluar el desempeño; higiene, seguridad y calidad de vida en las labores; también control y auditoría. (Chiavenato, 1999)

La teoría sobre la dimensión comportamiento organizacional, señala que su finalidad es analizar y comprender la actitud, sentimiento, percepción, motivo y comportamiento de cada persona como parte de una empresa. El objetivo principal debe ser mejorar el desempeño de cada colaborador y la empresa, de esta manera lograr la satisfacción de todos los colaboradores, comprende: eficacia y eficiencia en productividad, evitar el ausentismo, lograr que cada colaborador se sienta satisfecho con sus labores. (Kast, 1998)

En las teorías del comportamiento organizacional, también podemos encontrar la teoría clásica, habla exclusivamente acerca de la estructura de las organizaciones formales: basadas en la división del trabajo racional, se diferencia e integra a los colaboradores según algunos criterios establecidos por

quienes se encargan de la administración, autorizada por dirección y se difundía mediante: un manual organizativo, otros de funciones, organigramas, reglamentos y procedimientos, etc. En esta teoría había mayor preocupación por su configuración y estructura de la organización más que por las personas. (Fayol, 1916). Teoría de las relaciones humanas, se comenzó a ver los colaboradores desde una perspectiva diferente; se consideró a los colaboradores como seres capaces de pensar y con necesidades, que necesitaban recibir atención. Las organizaciones descubrieron que la atención era capaz de motivar a los colaboradores y también los incentivaba a lograr más de sí mismos en beneficio de la organización. (Mayo, 1949)

La teoría que sustenta la dimensión estructura organizacional señala que la función primordial de la estrategia de las organizaciones está relacionado directamente a la estructura de la organización, por tanto, la estructura tiene que estar alineada y guiarse de la estrategia que la organización ha determinado. (Chandler, 1962). La Estrategia incluye: objetivo, meta, plan y política que la organización tiene que desarrollar con la finalidad de lograr sus objetivos en cortos, mediano o largo plazo. (Pettigrew, 1977). Otra teoría señala que existen 3 tipos de estrategia: planeación, es el proceso que sigue un orden. El tipo adaptativo, basado en decisiones y negociaciones. Finalmente, el tipo empresarial, un líder adopta decisiones de manera audaz y se arriesga para alcanzar la visión de la empresa. (Mintzberg, 1978)

La teoría acerca de la dimensión estilos de dirección, señala que el tipo de actitud que asume un gerente hacia la naturaleza de sus colaboradores influye directamente y de manera importante en cómo se comporta cada colaborador. (Mcgregor, 1994). Así mismo, se proponen 4 teorías importantes: la teoría de rasgos, la del comportamiento, la de contingencia y la teoría integral. (House y Aditya, 1997). La teoría de los rasgos, la eficiencia de un líder estará determinado por sus características distintivas. El liderazgo era considerado algo innato, es decir se nace líder, por tanto, consideraba muy importantes los aspectos de personalidad, características físicas e intelectuales propias de un líder. (Fayol, 1986). La teoría del comportamiento tiene como objetivo dar explicación de los distintos estilos de liderazgo y poder determinar la esencia de su labor. Se

basaba en la concepción que los mayores líderes se crean, no nacen. De acuerdo con esta teoría, todas personas tienen la capacidad de convertirse en líderes mediante la enseñanza y la observación (Likert, 1965).

Teoría de contingencia, determinar el empleo de modelos de liderazgo para una situación específica y lograr mejoras en el desenvolvimiento del líder, los colaboradores o ambos. Sostiene que para que el líder sea eficaz, el estilo de liderazgo tiene que adaptarse a las circunstancias. Son esas situaciones las que permiten identificar el estilo, evaluar la respuesta y establecer si se cuenta con el líder ideal (Fiedler,1978) Teoría integral, nos brinda una explicación de la razón porque es necesario que haya niveles de influencia entre el líder y los colaboradores. Aparece la concepción del líder transformacional, aquel que posee la capacidad de poder influir sobre los subordinados, con la finalidad de lograr que cada uno eleve de manera amplia su autovaloración, sintiendo que sus labores son relevantes para la compañía (Bedard,1995).

La teoría acerca de la variable satisfacción del usuario señala que lograr conocer los procesos como se forma la satisfacción del usuario, permite a las instituciones implementar estrategias y actividades que se adecuen para lograr dicho objetivo. Si la satisfacción o insatisfacción del usuario tienen su origen en dimensiones de los servicios que se brindan, lograr reducir la insatisfacción del usuario no es igual que lograr maximizar la satisfacción del usuario, es importante conocer cuáles son las dimensiones que causan la satisfacción y aquellas que causan la insatisfacción (Carmona y Leal, 1998). Esta teoría nos permite establecer los niveles de valoración de la segunda variable (satisfecho, insatisfecho).

La epistemología de esta investigación fue positivista, el positivismo combina lo racional con lo empírico, la lógica deductiva con la inductiva, su tratamiento lógico y matemático, son la exclusiva fuente de la totalidad de la data que debe ser considerad (Adler, 1964). El reconocimiento de los procesos actuales nos lleva a reconocer los errores del pasado, permitiendo un mayor ajuste en base a las evidencias experimentales. (Hamati-Ataya, 2012).

### III. METODOLOGÍA

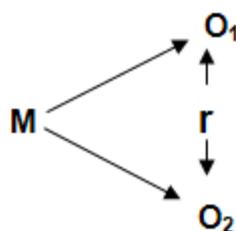
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** se realizó la investigación teniendo en cuenta su finalidad como básica, porque estuvo orientada a lograr un conocimiento nuevo, con el objetivo de incrementar los conocimientos de la realidad concreta de las variables del estudio. (Álvarez, 2021)

**3.1.2 Diseño de investigación:** No experimental, transversal y correlacional. Porque se investigó la relación entre variables, no se manipularon las variables ni hubo control sobre ellas, sólo se observaron. El diseño de investigación transversal mide la variable una sola vez en un momento dado. (Questionpro , 2022). El enfoque fue cuantitativo, porque buscó obtener conclusiones estadísticas (Ruiz, 2019)

#### Figura 1

Esquema del diseño de correlación de variables



Donde:

M = muestra

O<sub>1</sub> = gestión del capital humano

O<sub>2</sub> = satisfacción de los usuarios

r = relación entre las variables de estudio

## 3.2 Variables y operacionalización

- **Variable gestión del capital humano**

- **Definición conceptual:** se define como un proceso que está orientado a manejar los recursos humanos en salud, de una manera innovadora y con continua mejora, para alcanzar los objetivos de la institución. (Ruff et al., 2019).
- **Definición operacional:** la información para la variable gestión del capital humano fue recogida a través de un cuestionario elaborado tomando como referencia el Instrumento evaluar el clima en las organizaciones de salud de Segrego.
- **Indicadores:** relaciones interpersonales y de trabajo, motivación, comunicación, funcionamiento, participación, estímulo al desarrollo organizacional, condiciones de trabajo, liderazgo, trabajo en equipo, solución de conflictos.
- **Escala de medición:** Se empleó la escala ordinal.
- 

- **Variable satisfacción de los usuarios**

- **Definición conceptual:** se define como un indicador de la calidad de los servicios de la atención brindada en los servicios de salud. (Febres y Mercado, 2020).
- **Definición operacional:** la información fue recogida a través de un cuestionario elaborado tomando como referencia el Cuestionario SERVQUAL.
- **Indicadores:** formación y eficiencia del personal, interacción y clima de confianza, prevención de errores, trato amable, condiciones físicas del servicio.
- **Escala de medición:** se empleó la escala ordinal.

## 3.3 Población, muestra y muestreo

**3.3.1 Población:** Es el conjunto de elementos (personas, lugares, etc.) del cual se desea obtener información y sobre el cual se realizará un estudio

estadístico (Giani, 2022). La investigación estuvo constituida por 1500 usuarios del servicio de rehabilitación.

• **Criterios de inclusión:**

- Pacientes que fueron atendidos en el servicio de rehabilitación de manera ambulatoria.
- Pacientes que fueron atendidos en el servicio de rehabilitación de manera presencial.

• **Criterios de exclusión**

- Pacientes que fueron atendidos en hospitalización.
- Pacientes que fueron atendidos mediante teleterapia.
- Pacientes que abandonaron el tratamiento.

**3.3.2 Muestra:** es una parte de la población que se selecciona para llevar a cabo un estudio (Giani, 2022). Estuvo constituida por 307 personas atendidas en el servicio de rehabilitación. (Ver anexo 6)

**3.3.3 Muestreo:** proceso a través del cual se toma a una determinada cantidad de individuos que son parte de la población que se está estudiando, se emplea cuando existen poblaciones grandes y resulta complicado recopilar datos de toda esa población (Westreicher, 2021). Se hizo uso del muestreo probabilístico.

**3.3.4 Unidad de análisis:** correspondió a los usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

- **Técnica:** se define como el procedimiento o actividad que le permite al investigador recoger la información necesaria para lograr el objetivo de su investigación. Una de esas técnicas es la encuesta, mediante la cual se interroga a la muestra para la obtención de información necesaria en el proceso investigativo (Bastis consultores, 2020). Para este trabajo, se aplicó la encuesta como técnica.

- **Instrumentos:** se definen como los recursos que sirven a los investigadores para recolectar data necesaria para desarrollar un proyecto investigativo. Las encuestas o cuestionarios poseen una estructura rígida con preguntas pre establecidas, sea usa para recolectar datos tipo cuantitativos (Tesis y Masters, 2022) Se hizo uso de un cuestionario tomando como referencia el Instrumento para evaluar el clima de las organizaciones de salud y para la variable satisfacción del usuario se aplicó un cuestionario elaborado tomando como referencia el Cuestionario SERVQUAL, ambos fueron aplicados al público usuario del servicio de rehabilitación. (Ver Anexo 3)
- **Validez:** se define como la precisión de los instrumentos en la medida de las variables de un estudio cuantitativo. (Questionpro , 2022). Se hizo la validación de los instrumentos de las 2 variables del estudio, a través de 3 expertos, que certificaron la validez. (Ver anexo 4)
- **Confiabilidad:** se define como la consistencia interna de un instrumento. (Questionpro , 2022). Se llevó a cabo una prueba piloto en 20 usuarios de un servicio de rehabilitación que no pertenece al hospital de sanidad policial en estudio, se calculó mediante el Alpha de Cronbach.

El instrumento para recolección de datos de la variable gestión del capital humano obtuvo un Alpha de Cronbach =0.907, el instrumento sobre satisfacción de usuarios obtuvo un Alpha de Cronbach = 0.980. (Ver anexo 5)

**3.5 Procedimientos:** Durante el inicio de la investigación se solicitó la autorización de las autoridades del centro de salud policial, jefatura del servicio de rehabilitación. Se indicó el objetivo académico del estudio y las características del desarrollo de la investigación. Se realizó la recolección de datos a través de formularios virtuales, que fueron enviados a través del aplicativo WhatsApp.

**3.6 Método de análisis de datos:** Estadística tipo descriptiva, es la que

incorpora la manera como se obtiene, organiza, presenta y describe la información numérica de una investigación. (Sites, 2022). Para el análisis de tipo descriptivo el procesamiento de datos se dio inicio con la creación de una base de datos que siguió la codificación establecida en el programa Excel y SPSS. Después se hizo el llenado de una base de datos con la mencionada codificación haciendo uso de la información cuantitativa de los cuestionarios acerca de las variables de estudio. La manera como se presentaron los resultados fue haciendo uso de tablas y gráficos descriptivos sobre las variables del estudio resaltando los valores obtenidos, que permitieron aceptar y/o rechazar las hipótesis del estudio.

**3.7 Aspectos éticos:** Se respetó el código de ética en investigación establecido por la Universidad César Vallejo, los principios éticos del Colegio Tecnólogo Médico del Perú y el marco legal de la Policía Nacional del Perú. No se realizó manipulación de la data recopilada, la información fue utilizada para fines exclusivos de la investigación. Los datos personales que fueron obtenidos en la recolección de información se emplearon con total confidencialidad, así mismo los datos personales fueron mantenidos en el anonimato. El trabajo de investigación estuvo regido y respetó según los criterios de originalidad, evitando el plagio académico en la redacción de la investigación, para ello se hizo uso del programa Turnitin y se aplicaron las normas APA 7ma edición para citas y referencias de autores, según lineamientos que ha establecido la Universidad César Vallejo. (Universidad César Vallejo [UCV], 2017). Así mismo, se ha respetado la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable gestión del capital humano y dimensiones*

Nivel	VI. Gestión del capital humano		D1. Comportamiento organizacional		D2. Estructura organizacional		D3. Estilo de dirección	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Deficiente	1	0,3	1	0.3	1	0.3	3	1.0
Regular	1	0.3	3	1.0	0	0.0	0	0.0
Eficiente	305	99.3	303	98.7	306	99.7	304	99.0
Total	307	100.0	307	100.0	307	100.0	307	100.0

Fuente: SPSS versión 26.

Tal como se evidencia en la Tabla 1, se revisaron los resultados obtenidos del procesamiento de datos de la variable gestión del capital humano; del total de la población de usuarios del servicio de rehabilitación, el 99,3% consideró que la gestión fue eficiente, el 0,3% indicó que la gestión fue regular y 0,3% respondió que la gestión fue deficiente. En referencia a las dimensiones, se observó que, para comportamiento organizacional, el 98,7% opinó que fue eficiente, el 10% lo valoró como regular y el 0,3% de lo catalogó como deficiente. Para la dimensión estructura organizacional, el 99,7% de la muestra la ha considerado eficiente, el 1,0% la estima deficiente, no se encontraron respuestas para el nivel regular 0,0%. Finalmente, para la dimensión estilo de dirección, el 99,0% opinó que es eficiente, el 1,0% de usuarios señalaron que fue deficiente, no se encontraron respuestas para el nivel regular 0,0%. De acuerdo con los resultados observados, el mayor porcentaje de usuarios, percibieron la existencia de un nivel eficiente en la gestión del capital humano y sus tres dimensiones. Así mismo, respecto a la estructura organizacional, fue considerada más eficiente.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de la variable satisfacción de usuarios y dimensiones*

Nivel	V2. Satisfacción de usuarios		D1. Fiabilidad		D2. Sensibilidad		D3. Seguridad de atención		D4. Empatía		D5. Elementos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	4	1,3	5	1.6	5	1.6	3	1.0	3	1.0	62	20.2%
Satisfecho	303	98.7	302	98.4	302	98.4	304	99.0	304	99.0	245	79.8%
Total	307	100.0	307	100.0	307	100.0	100	99.0	307	100.0	307	100.0

Fuente: SPSS versión 26.

Tal como se evidencia en la Tabla 2, se estudió la data obtenida para la variable satisfacción de los usuarios, del total de usuarios encuestados del servicio de rehabilitación encuestados, el 98,7% indicó sentirse satisfecho con la atención recibida, en contraparte el 1,3% indicó sentirse insatisfecho. En referencia a las dimensiones, se observó que para la dimensión fiabilidad, el 98,4% de encuestados indicó que estaba satisfecho y el 1.6% de encuestados indicó estar insatisfecho. Para la dimensión sensibilidad, el 98,4% indicó estar satisfecho y el 1,6% indicó estar insatisfecho. En la dimensión seguridad de atención, el 99,0% de encuestados indicó sentirse satisfecho y el 1.0 indicó sentirse insatisfecho. Para la dimensión empatía, el 99,0% se sintió satisfecho y el 1.0% indicó estar insatisfecho. Finalmente, para la dimensión elementos tangibles, el 79,8% de la muestra indicó estar satisfecho y el 20,2% de la muestra indicó estar insatisfecho. Es decir, que en general el mayor porcentaje de usuarios encuestados, consideraron sentirse satisfechos respecto a la atención que reciben en los servicios de rehabilitación. Según lo observado, las dimensiones fiabilidad, sensibilidad, seguridad de atención y empatía obtuvieron un mayor porcentaje de satisfacción. Sin embargo, la dimensión elementos tangibles, presentó un menor nivel de satisfacción, por lo que podríamos afirmar que existe un nivel de insatisfacción respecto a la infraestructura y equipamiento que presenta el servicio de rehabilitación.

## 4.2 Análisis inferencial

### *Hipótesis general*

HG. Existe relación significativa entre la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.

**Tabla 3**

*Grado de relación entre la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,635 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	30,952	2	,002
Asociación lineal por lineal	,001	1	,978
N de casos válidos	307		

a. 14 casillas (70,0%) esperaron un recuento menor que 5. El valor mínimo de recuento esperado fue ,01.

Fuente: SPSS versión 26.

Tal como se evidencia en la tabla 3, se aprecia que  $\chi^2$  es igual a 40.635, gl es igual a 12 y, la significación asintótica bilateral es igual a 0.000, siendo menor al 0.05 ( $p < 0.05$ ). Por tal motivo, la hipótesis general es aceptada, en tal sentido, se afirma la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial. En resumen, la satisfacción de usuarios depende de la gestión del capital humano.

#### Tabla 4

##### **Hipótesis específica 1**

H1: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.

*Grado de relación entre comportamiento organizacional y satisfacción de usuarios.*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,023 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	17,784	4	,001
Asociación lineal por lineal	32,133	1	,000
N de casos válidos	307		

a. 7 casillas (70,0%) esperaron un recuento menor que 5. El valor mínimo de recuento esperado fue ,01

Fuente: SPSS versión 26.

Tal como se evidencia en la tabla 4,  $\chi^2$  es igual a 36.023, gl es igual a 4 y, la significación asintótica bilateral es igual a 0.000, siendo menor al 0.05 ( $p < 0.05$ ). Debido a ello, la hipótesis específica 1 es aceptada, en tal sentido, se afirma la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión comportamiento organizacional, en usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial. En resumen, la satisfacción de usuarios depende de la dimensión comportamiento organizacional.

## Tabla 5

### *Hipótesis específica 2*

H2: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.

#### *Grado de relación entre estructura organizacional y satisfacción de usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	470,367 <sup>a</sup>	12	,000
Razón de verosimilitud	91,859	12	,000
Asociación lineal por lineal	57,477	1	,000
N de casos válidos	307		

a. 15 casillas (75,0%) esperaron un recuento menor que 5. El valor mínimo de recuento esperado fue ,00.

Fuente: SPSS versión 26.

Tal como se evidencia en la tabla 5,  $\chi^2$  es igual a 470.367, gl es igual a 12 y, la significación asintótica bilateral es igual a 0.000, siendo menor al 0.05 ( $p < 0.05$ ). En este sentido, la hipótesis específica 2 es aceptada. Esto es, se afirma la existencia de una asociación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión estructura organizacional, en usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial. En resumen, la satisfacción de usuarios depende de la dimensión estructura organizacional.

## Tabla 6

### **Hipótesis específica 3**

H3: Existe relación significativa entre estilo de dirección y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.

*Grado de relación entre estilo de dirección y satisfacción de usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	879,412 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	195,857	16	,000
Asociación lineal por lineal	204,409	1	,000
N de casos válidos	307		

a. 20 casillas (80,0%) esperaron un recuento menor que 5. El valor mínimo de recuento esperado fue ,00.

Fuente: SPSS versión 26.

Tal como se evidencia en la tabla 6,  $\chi^2$  es igual a 879.412, gl es igual a 16 y, la significación asintótica bilateral es igual a 0.000, siendo menor al 0.05 ( $p < 0.05$ ). Debido a ello, la hipótesis específica 3 es aceptada. En este sentido, se afirma que existe una asociación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión estilo de dirección, en usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial. En resumen, la satisfacción de usuarios depende de la dimensión estilo de dirección.

## V. DISCUSIÓN

1. Los resultados obtenidos del procesamiento de datos, nos permite señalar que la gestión del capital humano (GCH) y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policía, Lima 2022, tiene una relación estadísticamente significativa, esto debido a que la significación asintótica bilateral que se obtuvo es ,000, menor al alfa = 0.05, con un nivel de confianza al 95%. Por tanto, la hipótesis general es aceptada. Tal como lo indica Morales (2018), quien tuvo como conclusión que existía relación significativa entre GCH y la satisfacción de usuarios debido a que el coeficiente de correlación tenía un valor de 0.447, y el p-valor igual a cero, lo cual poseía valores menores al estimado de error (0,01). Sin embargo, en contraste con estos resultados, en la cual se señalaba que el mayor porcentaje de usuarios del hospital consideraban que la gestión no era adecuada, en la investigación realizada en el servicio de rehabilitación el 99.3 % de la muestra, consideró que la gestión es eficiente y existe satisfacción con la atención recibida. Asimismo, en el estudio realizado Santa Cruz (2019), el objetivo era determinar la relación de GCH y satisfacción del usuario en el hospital 2 de mayo, sostuvo que ambas variables tenían relación estadísticamente significativa, el coeficiente de correlación tenía un valor de 0.961, y el y el p-valor de significancia de  $p=0.000$  y era menor de 0.05, Existiendo un porcentaje mayor de usuarios que consideró que la GCH era regular. En ese contexto, la teoría planteada por McGregor considera que el colaborador puede ser autosuficiente y eficaz si se le proporcionan las herramientas adecuadas, no se puede exigir calidad de trabajo al personal, si no le brindan las óptimas condiciones para desempeñar sus labores: equipamiento, infraestructura, motivación. También de acuerdo con la teoría de Chiavenato, la adecuada gestión, sólo se puede llevar a cabo si se cuida cada proceso desde la selección del personal, asignación de cargos, la capacitación y fomento del desarrollo, la constante motivación al personal, la evaluación constante y que se brinda una adecuada calidad de vida laboral al personal que incluye equipamiento e infraestructura.

2. En cuanto al objetivo específico 1, es posible afirmar que se evidencia una relación estadística y significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación con una significación asintótica de 0,000 y una confianza del 95%, tal como lo indica el estudio de Figueroa (2019), sobre la relación del comportamiento organizacional y satisfacción usuaria externa del Instituto Nacional del Niño, en el distrito de San Borja 2019, donde concluye que se evidencia una relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios, con  $p < 0,05$ , Rho de Spearman = 0,771; la cual es una correlación positiva alta. En su muestra solo el 39% consideró bueno el comportamiento organizacional y el 46% manifestó sentirse insatisfecho. Halló una correlación positiva alta entre variables. Aceptando la hipótesis específica 1, planteada para el presente estudio. Como señala Mayo en 1949, se debe considerar que los colaboradores son seres capaces de pensar y con necesidades de superación. Se debe dejar de lado gestiones como las que señalaba Fayol en el año 1916, cuya teoría mostraba mayor preocupación por la configuración y estructura de la organización más que por las personas. Corroborando la teoría planteada por Kast, quien en 1998 señaló que la dimensión comportamiento organizacional tiene como propósito analizar y comprender las actitudes, sentimientos, percepción, motivación y comportamiento de cada colaborador como parte de una institución, lograr que cada colaborador pueda sentirse satisfecho con su trabajo.
  
3. Sobre el objetivo específico 2, luego del procesamiento de datos se puede señalar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación con una significación asintótica de 0,000 y una confianza del 95%, como se planteó en la hipótesis específica 2. Tal como lo indica Chingo (2019), en una investigación sobre la relación entre el clima organizacional y calidad de atención en consultorios externos de un hospital de la ciudad de Chimbote, entre sus conclusiones determinó que existía relación directa y significativa entre la estructura organizacional y la calidad de atención en un hospital de Chimbote en 2019, aceptando la

hipótesis mediante el cálculo del Rho de Spearman del 0,406 con una significancia del 0,000. Por ello, como señala la teoría, la estructura tiene que estar alineada y guiarse de la estrategia que la organización ha determinado. (Chandler, 1962). Y la Estrategia debe incluir: objetivo, meta, plan y la política que la organización debe desarrollar con la finalidad de lograr sus objetivos en cortos, mediano o largo plazo. (Pettigrew, 1977).

4. El resultado para el objetivo específico 3, finalizado el procesamiento de datos, se puede señalar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el estilo de dirección y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación con una significación asintótica de 0,000 y una confianza del 95%, como se planteó en la hipótesis específica 3. En contraste con el estudio realizado por Elder (2019), quien señaló que los estilos de liderazgo transformacional y de laissez-faire (dejar hacer, dejar actuar) tienen una relación lineal negativa con la satisfacción del paciente, mientras que el liderazgo transaccional demostró una relación lineal positiva con la satisfacción del paciente. Sin embargo, consideró que ninguno de los estilos de liderazgo mostró significación estadística con la satisfacción del paciente. Con un coeficiente de Pearson del liderazgo transformacional agrupado era  $r = -.041$ , junto con el liderazgo transaccional combinado ( $r = .065$ ) y el laissez-faire combinado liderazgo ( $r = -.09$ ). Como la indica la teoría, el tipo de actitud que asume un gerente hacia la naturaleza de sus colaboradores influye de manera positiva o negativa y de manera importante en cómo se comporta cada colaborador. (Mcgregor, 1994).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se evidenció una relación significativa estadística ( $p < 0,05$ ) y un nivel de confianza del 95% entre la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios de un servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022. Con una significación asintótica bilateral 0,000. Por tanto, se puede considerar correcta la hipótesis general del presente estudio. Así mismo, se convierte en un indicador favorable para la actual gestión de recursos humanos en el servicio de rehabilitación, lo cual se ve reflejado en un alto porcentaje de usuarios satisfechos.
2. Se puede afirmar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios de un servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022. Con una significación asintótica bilateral 0,000. Debido a ello, la hipótesis específica 1 es aceptada, siendo correcta la afirmación que existe relación entre dimensión y variable. En este punto, podemos observar que la actual gestión de recursos humanos ha logrado mejorar el desempeño del personal, de esta manera ha logrado las necesidades de atención de los usuarios.
3. Se concluye la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios de un servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022. Por ello, se acepta la hipótesis específica 2, siendo correcto afirmar que existe relación entre la dimensión y la variable. Este punto permite conocer la estructura organizacional del servicio de rehabilitación tiene está alineada y se guía en base a adecuadas estrategias que la sanidad policial ha determinado.
4. Se colige la existencia de una relación estadísticamente significativa entre estilo de dirección y la satisfacción de usuarios de un servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022. Debido a ello, es posible afirmar la existencia de una relación entre dimensión y variable.

Este resultado permite conocer que los líderes del servicio de rehabilitación tienen la capacidad de influir sobre el personal, lo que permite lograr que cada uno se sienta comprometido con sus labores y los objetivos de la sanidad policial.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Si bien existe satisfacción de los usuarios de un servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022. Hay dimensiones que tienen la necesidad de ser revisadas y evaluadas, tal es el caso de los elementos tangibles: infraestructura y mobiliario. Siendo importante la implementación de estrategias para la adquisición de equipos biomédicos y la mejora de las instalaciones del servicio.
2. El comportamiento organizacional al relacionarse con la satisfacción de usuarios es un excelente indicador de la buena gestión que se realiza en el servicio de rehabilitación, no se debe perder el horizonte respecto a que se deben brindar óptimas condiciones de trabajo al personal del servicio: motivación, reconocimiento, mejorar el equipamiento, la distribución de carga laboral según competencias.
3. Es necesaria la implementación de reuniones periódicas de la jefatura con el personal, para intercambiar ideas y propuestas de mejoras de los procesos que se realizan en el servicio de rehabilitación, tales como: distribución de horarios, asignación de pacientes, facilidades para cursos de capacitación, etc.
4. Al existir relación entre la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios, es necesario que la estructura esté centrada en el colaborador (motivación, aspiraciones profesionales, capacidades), lo que permitirá alcanzar los objetivos del servicio y lograr la excelencia en la calidad de atención.
5. Finalmente, si bien existen distintos estilos de dirección y liderazgo, estas características influyen sobre la motivación, el compromiso y la satisfacción laboral. Actualmente, es necesario incorporar líderes más que jefes, acompañamiento y sugerencias más que órdenes, tener una comunicación asertiva, tener la posibilidad de escuchar y ser escuchado con respeto.

## REFERENCIAS

- Adler, F. (1964). Positivism in Gold. *En W. L. J. and Kolb, A Dictionary of the Social Sciences*, 520-522.
- Álvarez, A. (2021, 21 de abril). *Clasificación de las Investigaciones*. Repositorio ULima. <https://n9.cl/22fx0>.
- Bastis consultores (2020, 02 de marzo). *Técnicas de recolección de datos para realizar un trabajo de investigación*. Online-tesis. <https://acortar.link/FXqtV>
- Bautista, P. L, Castro, G. C., Cerón, M. K. y Montero, C. J. (2021) *Diagnóstico de la gestión del área de Talento Humano del Hospital Universitario San José de Popayán* [tesis maestría, Universidad EAN]. Repositorio Institucional EAN. <https://n9.cl/pssoh>
- Bédard, R. (1995). *Les fondements philosophiques de la direction, Montréal, HEC*. [tesis de doctorado, Harvard University]
- Carmona, L. A. y Leal, M. A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. 4(1), 53-80. <https://acortar.link/QJ6zUs>
- Chandler (1962). *Estrategia y estructura*.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill. <https://n9.cl/eoh1j>
- Chingo, S. A. (2019) *Relación entre clima organizacional y calidad de atención en el consultorio externo del Hospital la Caleta, Chimbote, Ancash, 2019*. [tesis maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional UNTUMBES. <https://n9.cl/9qev8>
- Elder, A. *Relationship between senior leadership style and patient satisfaction in the inpatient rehabilitation facility*. [tesis doctoral, Walden University]. Repositorio Institucional WALDENU. <https://n9.cl/fv0vx>
- Fajardo T., Fajardo, H. y Leonel, P.(2020). Gestión estratégica del talento humano en el sector salud de Ecuador. *Orbis revista de Ciencias Humanas*. 47(16),107-117. <https://n9.cl/nsl7>
- Fayol, H. (1916). *L'Administration industrielle et générale*.
- Fayol, H. (1986). *Administración Industrial y General (Segunda Edición)*.

- Febres - Ramos, R. J. y Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión- Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. 20(3), 397-403. <https://n9.cl/rkxpf>
- Fiedler, F. (1978). *The Contingency Model and the Dynamics of the Leadership Process*. En L. Breakouts (ed.). *Advances in Experimental Social Psychology*.
- Figuroa, L. C. (2019) *Comportamiento organizacional y la satisfacción del usuario externo en el servicio de consultorios externos en el Instituto Nacional del Niño San Borja, 2019*. [tesis maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <https://n9.cl/t36un>
- García-Escobar, C. y Barrera-Paz, L. (2020). Análisis de la atención del usuario en los centros de salud de la provincia de Manabí- Ecuador. *Enfermería Investiga Revista Científica Indexada y Arbitrada*. 4(20). <https://n9.cl/tlzbn>
- García-Alvarado, D. L., Guillinta-García, E. L., Cabello-Morales, E. y Santillán-Ortega, J. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. *Rev Hered Rehab* 2(2), 23-59. <https://n9.cl/7pggq>
- Giani, C. (2022, 17 de mayo). *Población y muestra*. Ejemplos. <https://acortar.link/qmzKSe>
- Google sites. (s.f.). *Método estadísticos*. Consultado el 02 de mayo de 2022. <https://n9.cl/j2q47p>
- Halanocca, M. S., Palomino, H. L. y Rupay, H. K. (2019) *La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud*. [tesis maestría, ESAN Business]. Repositorio Institucional ESAN. <https://n9.cl/2d7z>
- Hamati-Ataya, I. (2012). Beyond (Post)Positivism: The Missed Promises of Systemic Pragmatism. *International Studies Quarterly*, 12(56) 291-305. <https://n9.cl/r3dce>
- Herzberg, F. (1966). *Work and The nature of Man*.
- Hospital de Emergencias Villa el Salvador (2021). *Documento técnico: plan de evaluación de la satisfacción del usuario externo en el marco de la pandemia por Covid 19 en el Hospital de Emergencias Villa el Salvador, año 2021*. <https://n9.cl/7rj5k>
- House, R. y Aditya R. (1997). The Social Scientific Study of Leadership: *Quo Vadis?*. *Journal Of Management*. Mayo - Junio.
- Jaramillo, M. M., Quinchia, V. D., y Sotter, A. J. (2022). *Estrategias gerenciales para la gestión del talento humano en salud para la promoción de la motivación, el liderazgo y la toma*

- de decisiones en el personal de enfermería*. [tesis de especialización, CES]. Repositorio institucional CES. <https://n9.cl/znzv2>
- Kast, F. (1998). *Administración en las organizaciones: Un enfoque de sistemas y de contingencia*.
- Landazuri -Barre, J. E., Oña-Rivas, M. E., Alarcón-Romero, A. A, Porras-Castellano, L. G., Castellano-Castellano, J. J. y Castellano-Castellano, F. G.(2019). La gestión del capital humano en medicina interna y cirugía. *Pol. Con.* 31(3) 187-201. <https://n9.cl/o17ki>
- Likert, R. (1965). *Un Nuevo Método de Gestión y Dirección*.
- Lostanau, J. (2018, 20 de octubre). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018*. Repositorio UWiener. <https://n9.cl/7v5m7>
- McGregor, D. (1994). *El Lado Humano de las Organizaciones* (edición revisada., 34 años).
- Mayo, E. (1949). *Hawthorne and the western electric company*. *Public Administration: Concepts and Cases*, 149-158
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*.
- Mero, C. L., Zambrano, I. M. y Bravo, A. M. (2021). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios* 42(02). <https://acortar.link/2RUguP>
- Mintzberg, H. (1978). Patterns in strategy formation. *Management science*, 24(9), 934-948.
- Morales, P. E. (2018). *Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social de Salud EsSalud, Huánuco 2018*. [tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://n9.cl/nlgcs>
- Organización Panamericana de la Salud (2017, 25-29 de setiembre). *29 conferencia Sanitaria Panamericana. 69 sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas*[conferencia]. Washington D.C. EUA. <https://n9.cl/x08zn>
- Pérez-Canto, V., Maciá-Soler, L. y González-Chordá, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53-87. <https://n9.cl/qsblly>
- Pettigrew, A. (1977). Strategy Formulation as a Political Process. *International Studies of Management & Organization*, 7(2), 78-87.

- Piedra-Valoy, I. y Lipa-Chancolla, C. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(4) 137-142. <https://n9.cl/2z5fd>
- Pinco, P. C. (2018). *Gestión del talento humano para la satisfacción del cliente en la empresa ESAZE SAC* [tesis maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://n9.cl/8pjnx>
- Questionpro. (s.f.). *¿Qué es la validez y confiabilidad en la investigación?* Consultado el 01 de mayo del 2022. <https://n9.cl/i4tfr>
- Questionpro. (s.f.). *¿Qué es una investigación longitudinal?*. Consultado el 01 de mayo de 2022. <https://n9.cl/ouf22>
- Quiñones, Q. D. y Marín, D. Y. (2019). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una clínica de salud mental en Puerto Colombia. 2019.* [tesis maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio Institucional CUC. <https://n9.cl/lj3eu>
- Ruff-Escobar, C., Matheu-Pérez, A., Ruiz-Toledo, M., Benites-Gutierrez, L. y Coral-Apolo, E. G. (2018). Fundamentos de la gestión del capital humano en entidades hospitalarias. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* 37(2). <https://n9.cl/5ay4h>
- Ruiz, L. (2019, 15 de setiembre). *¿Qué es el diseño de investigación y cómo se realiza?*. Psicología y mente. <https://n9.cl/hfar3>
- Santa Cruz, M. C. (2019). *Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Integral de Salud del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2019* [tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://n9.cl/peo0u>
- Segredo-Pérez, A. M. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1). <https://n9.cl/a3l45>
- Suárez-Lima, G. J., Robles-Salguero, R. E., Serrano-Mantilla, G. L., Serrano-Cobos, H. G, Armijo-Ibarra, A. M. y Anchundia-Guerrero, R. E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* 38(2), 153-169. <https://n9.cl/f6wrv>
- Tesis y Masters. (s.f.). *Instrumentos para recolectar datos: definición, características y tipos*. Consultado el 02 de mayo de 2022. <https://n9.cl/t6o8a>

Valls-Martínez, M. C. y Abad-Segura, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* 41(3), 309-320.  
<https://n9.cl/16y5s>

Westreicher, G. (2021, 10 de marzo). *Muestreo*. Economipedia. <https://acortar.link/eAbImn>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Matriz De Consistencia</b>							
Título: Gestión del capital humano y satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022							
Autora: Miri Elizabeth Quijano Venancio							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable Nro. 1: Gestión del capital humano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición	Niveles y rangos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación tiene la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que tiene la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la gestión del capital humano y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comportamiento organizacional</li>   <li>- Estructura organizacional</li>   <li>- Estilo de dirección</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Relaciones interpersonales y de trabajo</li>   <li>- Funcionamiento</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Estímulo al desarrollo organizacional.</li>   <li>- Liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1-3</li> <li>4-6</li> <li>7-9</li>   <li>10-12</li> <li>13-15</li> <li>16-18</li>   <li>19-21</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p>	<p style="text-align: center;">Eficiente (120-150)</p> <p style="text-align: center;">Regular (60-119)</p> <p style="text-align: center;">Deficiente (30-59)</p>

				– Participación	22-24			
				– Solución de conflictos	25-27			
				– Trabajo en equipo	28-30			
			<b>Variable Nro. 2: Satisfacción de usuarios</b>					
<b><u>Problemas específicos</u></b>	<b><u>Objetivos específicos</u></b>	<b><u>Hipótesis específicas</u></b>	– Fiabilidad	– Formación y eficiencia del personal	1-3	Nominal	- Satisfecho (45-75) - Insatisfecho (15-44)	
- ¿Qué relación tiene el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022?	- Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.	– Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.	– Sensibilidad	– Interacción y clima de confianza	4-6			
			– Seguridad de atención	– Prevención de errores	7-9			
			– Empatía	– Trato amable	10-12			
			– Elementos tangibles	– Condiciones físicas del servicio	13-15			

<p>- ¿Qué relación tiene la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022?</p>	<p>- Determinar la relación entre la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.</p>	<p>- Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.</p>				
<p>- ¿Qué relación tiene el estilo de dirección y la satisfacción de usuarios de servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022?</p>	<p>- Determinar la relación entre estilo de dirección y la satisfacción de usuarios de servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.</p>	<p>- Existe relación significativa entre estilo de dirección y la satisfacción de usuarios de servicio de rehabilitación de un hospital de la sanidad policial, Lima 2022.</p>				

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Operacionalización de variables							
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos según dimensiones	Niveles y rangos según variables
Gestión del capital humano	La variable gestión del capital humano, se define como: un proceso que está orientado a manejar los recursos humanos en salud, de una manera innovadora y con continua mejora, para alcanzar los objetivos de la institución. (Ruff et al., 2019)	La información para la variable gestión del capital humano será recogida a través de un cuestionario elaborado tomando como referencia el Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud de Segredo.	– Comportamiento organizacional	–Motivación  –Comunicación  –Relaciones interpersonales y de trabajo	Ordinal	• Eficiente (28-45)  • Regular (19-27) • Deficiente (9-18)	• Eficiente (120-150)  • Regular (60-119)  • Deficiente (30-59)
			– Estructura organizacional	–Funcionamiento  –Condiciones de trabajo  –Estímulo al desarrollo organizacional.		• Eficiente (28-45)  • Regular (19-27) • Deficiente (9-18)	

			6. Estilo de dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Participación</li> <li>- Solución de conflictos</li> <li>- Trabajo en equipo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente (37- 60)</li> <li>• Regular (25-36)</li> <li>• Deficiente (12-24)</li> </ul>	
Satisfacción de usuarios	La variable satisfacción del usuario se define como: un indicador de la calidad de los servicios y la atención brindada en los servicios de salud. (Febres y Mercado, 2020)	La información para la variable satisfacción del usuario será recogida a través de un cuestionario elaborado tomando como referencia Cuestionario SERVQUAL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiabilidad</li> <li>- Sensibilidad</li> <li>- Seguridad de atención</li> <li>- Empatía</li> <li>- Elementos tangibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación y eficiencia del personal</li> <li>- Interacción y clima de confianza</li> <li>- Prevención de errores</li> <li>- Trato amable</li> <li>- Condiciones físicas del servicio</li> </ul>	Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho (10-15)</li> <li>• Insatisfecho (3-9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho (45-75)</li> <li>• Insatisfecho (15-44)</li> </ul>

### Anexo 3: Cuestionarios

#### Cuestionario de gestión del capital humano

Para determinar la importancia de cada ítem, se usará una escala de Likert 3. Nunca= 1, casi nunca =2, a veces =3, con frecuencia=4, siempre =5.

ÍTEM	DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>					
	<b>Motivación</b>					
1	Considera usted que el personal se siente motivado para realizar sus labores diarias.					
2	Considera que los jefes motivan al personal para realizar de la mejor manera sus labores diarias.					
3	Considera que en la institución se ofrece reconocimiento a la labor que realiza el personal.					
	<b>Comunicación</b>					
4	Existen canales de comunicación asertiva (amable, respetuosa) entre el personal y la jefatura.					
5	Se da a conocer los mecanismos como fluye la información entre el personal y los usuarios.					
6	Cuando usted solicita una información sobre el tratamiento, recibe una respuesta inmediata.					
	<b>Relaciones interpersonales y de trabajo</b>					
7	Considera que existe una buena relación entre los jefes y el personal.					
8	Considera que existe una buena relación entre el personal.					
9	Considera que las jerarquías (grados policiales) se convierte en una barrera de comunicación entre el personal.					
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>					
	<b>Funcionamiento</b>					

10	En todo momento de su atención, considera que se respetan sus derechos constitucionales y demás normas legales (Ley del Régimen de Salud PNP, Ley de la persona con discapacidad, etc.)					
11	El personal hace de conocimiento a los pacientes los objetivos de los programas que se realizan en el servicio de rehabilitación.					
12	Considera que el personal realiza sus labores de acuerdo con su cartilla de funciones.					
<b>Condiciones de trabajo</b>						
13	Considera que las condiciones laborales del personal son adecuadas (horario, tareas, cantidad de pacientes).					
14	Considera que el mobiliario y equipos con los que cuenta actualmente el servicio de rehabilitación podrían limitar el trabajo del personal.					
15	Considera que hay sobrecarga laboral al personal.					
<b>Estímulo al desarrollo organizacional</b>						
16	La institución policial fomenta el perfeccionamiento profesional del personal (diplomados, especialidades, etc.)					
17	Se fomenta dentro del servicio de rehabilitación el desarrollo de valores, formación policial y la mística institucional.					
18	Se realicen capacitaciones internas (charlas, talleres, etc.) dirigidas a los usuarios del servicio de rehabilitación.					
<b>DIMENSION 3: ESTILO DE DIRECCION</b>						
<b>Liderazgo</b>						
19	Considera que se fomenta la capacidad de liderazgo en el servicio de rehabilitación.					
20	Considera que existe preocupación de los jefes por escuchar las necesidades del personal.					
21	Considera que existe un compromiso del equipo de trabajo por brindar el mejor servicio.					
<b>Participación</b>						

22	Considera que la jefatura toma en cuenta la opinión del personal y los usuarios en los cambios que se realizan en el servicio de rehabilitación.					
23	Considera que los conocimientos, habilidades y destrezas del personal son tomadas en cuenta para la asignación de labores.					
24	Considera que existe colaboración y apoyo entre los diferentes niveles jerárquicos del servicio de rehabilitación.					
<b>Solución de conflictos</b>						
25	Considera que la opinión de los usuarios es tomada en cuenta para la solución de conflictos durante la realización del tratamiento en el servicio de rehabilitación.					
26	Sabe a quién recurrir para solucionar los conflictos que se presentan durante la realización de su tratamiento en el servicio de rehabilitación.					
27	Cuando se presentan problemas durante el tratamiento en el servicio de rehabilitación, el personal está comprometido en brindar soluciones oportunas y eficaces.					
<b>Trabajo en equipo</b>						
28	Considera que el servicio de rehabilitación trabaja de manera organizada.					
29	Considera que se fomenta el trabajo en equipo del personal del servicio de rehabilitación.					
30	Considera que se fomenta la integración del personal (celebración de efemérides, onomásticos, etc.)					

### Cuestionario sobre satisfacción de usuarios

Para determinar la importancia de cada ítem, se emplea la escala de Likert 3, de 1 al 5. Donde, 01 es el puntaje más bajo, significa que el usuario está completamente en desacuerdo, la puntuación de 05 es el puntaje más alto, significa que el usuario está totalmente de acuerdo con la pregunta:

Totalmente en desacuerdo: 1, en desacuerdo: 2, ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3, de acuerdo: 4, totalmente de acuerdo: 5

ÍTEM	DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Formación y eficiencia del personal</b>					
1	Considero que he recibido el tratamiento médico / rehabilitador que esperaba.					
2	Considero que el personal cuenta con una excelente formación profesional.					
3	Considero que el servicio de rehabilitación tiene la capacidad para ayudar a solucionar mi problema de salud.					
	<b>Dimensión 2: Interacción y clima de confianza</b>					
4	El personal escucha mis necesidades y toma seriamente mis problemas.					
5	Recomendaría a mis amigos y familiares los servicios que se brindan en el servicio de rehabilitación.					
6	El desempeño y comportamiento del personal me transmite confianza.					
	<b>Dimensión 3: Prevención de errores</b>					

7	Considero que ha mejorado mi condición de salud con el tratamiento médico/rehabilitador que he recibido.					
8	El personal posee los conocimientos necesarios y están muy preparados para absolver las preguntas de los usuarios.					
9	Se me informa de manera clara sobre los riesgos y beneficios de los procedimientos que se realizan durante el tratamiento médico/rehabilitador.					
	<b>Dimensión 4: Trato amable</b>					
10	Considero que el trato que recibo depende del estado de ánimo del personal.					
11	El personal muestra interés por escuchar a los usuarios y ofrece soluciones a los problemas que se presentan durante la realización del tratamiento.					
12	Se respetan mis ideas, creencias y convicciones durante la atención y tratamiento médico/rehabilitador.					
	<b>Dimensión 5: Condiciones físicas del servicio</b>					
13	Las instalaciones del servicio de rehabilitación son físicamente adecuadas.					
14	Considera que el servicio de rehabilitación cuenta con equipos modernos para la realización del tratamiento.					
15	Considera que la apariencia y presentación física del personal es la más adecuada.					

## Anexo 4: Certificados de validez

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Hernán Meléndez Riega

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte. Requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del capital humano y satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación en salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



---

Miri Elizabeth Quijano Venancio

DNI: 44296979

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>								
<b>Motivación</b>								
1	Considera usted que el personal se siente motivado para realizar sus labores diarias.	✓		✓		✓		
2	Considera que los jefes motivan al personal para realizar de la mejor manera sus labores diarias.	✓		✓		✓		
3	Considera que en la institución se ofrece reconocimiento a la labor que realiza el personal.	✓		✓		✓		
<b>Comunicación</b>								
4	Existen canales de comunicación asertiva (amable, respetuosa) entre el personal y la jefatura.	✓		✓		✓		
5	Se da a conocer los mecanismos como fluye la información entre el personal y los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Cuando usted solicita una información sobre el tratamiento, recibe una respuesta inmediata.	✓		✓		✓		
<b>Relaciones interpersonales y de trabajo</b>								
7	Considera que existe una buena relación entre los jefes y el personal.	✓		✓		✓		
8	Considera que existe una buena relación entre el personal.	✓		✓		✓		
9	Considera que las jerarquías (grados policiales) se convierte en una barrera de comunicación entre el personal.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>								

<b>Funcionamiento</b>							
10	En todo momento de su atención, considera que se respetan sus derechos constitucionales y demás normas legales (Ley del Régimen de Salud PNP, Ley de la persona con discapacidad, etc.)	✓		✓		✓	
11	El personal hace de conocimiento a los pacientes los objetivos de los programas que se realizan en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓	
12	Considera que el personal realiza sus labores de acuerdo con su cartilla de funciones.	✓		✓		✓	
<b>Condiciones de trabajo</b>							
13	Considera que las condiciones laborales del personal son adecuadas (horario, tareas, cantidad de pacientes).	✓		✓		✓	
14	Considera que el mobiliario y equipos con los que cuenta actualmente el servicio de rehabilitación podrían limitar el trabajo del personal.	✓		✓		✓	
15	Considera que hay sobrecarga laboral al personal.	✓		✓		✓	
<b>Estímulo al desarrollo organizacional</b>							
16	La institución policial fomenta el perfeccionamiento profesional del personal (diplomados, especialidades, etc.)	✓		✓		✓	
17	Se fomenta dentro del servicio de rehabilitación el desarrollo de valores, formación policial y la mística institucional.	✓		✓		✓	
18	Se realicen capacitaciones internas (charlas, talleres, etc.) dirigidas a los usuarios del servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: ESTILO DE DIRECCIÓN</b>							
<b>Liderazgo</b>							

19	Considera que se fomenta la capacidad de liderazgo en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
20	Considera que existe preocupación de los jefes por escuchar las necesidades del personal	✓		✓		✓		
21	Considera que existe un compromiso del equipo de trabajo por brindar el mejor servicio.	✓		✓		✓		
<b>Participación</b>								
22	Considera que la jefatura toma en cuenta la opinión del personal y los usuarios en los cambios que se realizan en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
23	Considera que los conocimientos, habilidades y destrezas del personal son tomadas en cuenta para la asignación de labores.	✓		✓		✓		
24	Considera que existe colaboración y apoyo entre los diferentes niveles jerárquicos del servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
<b>Solución de conflictos</b>								
25	Considera que la opinión de los usuarios es tomada en cuenta para la solución de conflictos durante la realización del tratamiento en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
26	Sabe a quién recurrir para solucionar los conflictos que se presentan durante la realización de su tratamiento en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
27	Cuando se presentan problemas durante el tratamiento, el personal está comprometido en brindar soluciones oportunas y eficaces.	✓		✓		✓		
<b>Trabajo en equipo</b>								

28	Considera que el servicio de rehabilitación trabaja de manera organizada.	✓		✓		✓		
29	Considera que se fomenta el trabajo en equipo del personal del servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
30	Considera que se fomenta la integración del personal (celebración de efemérides, onomásticos, etc.)	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia, preguntas adecuadas a la variable.

**Opinión de aplicabilidad (marcar con una x):**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Meléndez Riega Hernán Junior.

**DNI:** 43444671

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

**Fecha:** 11-05-22



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials, is written above a horizontal dashed line.

**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.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Dimensión 1: Formación y eficiencia del personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considero que he recibido el tratamiento médico / rehabilitador que esperaba.	✓		✓		✓		
2	Considero que el personal cuenta con una excelente formación profesional.	✓		✓		✓		
3	Considero que el servicio de rehabilitación tiene la capacidad para ayudar a solucionar mi problema de salud.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Interacción y clima de confianza</b>							
4	El personal escucha mis necesidades y toma seriamente mis problemas.	✓		✓		✓		
5	Recomendaría a mis amigos y familiares los servicios que se brindan en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
6	El desempeño y comportamiento del personal me transmite confianza.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Prevención de errores</b>							
7	Considero que ha mejorado mi condición de salud con el tratamiento médico/rehabilitador que he recibido.	✓		✓		✓		

8	El personal posee los conocimientos necesarios y están muy preparados para absolver las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Se me informa de manera clara sobre los riesgos y beneficios de los procedimientos que se realizan durante el tratamiento médico/rehabilitador.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Trato amable</b>								
10	Considero que el trato que recibo depende del estado de ánimo del personal.	✓		✓		✓		
11	El personal muestra interés por escuchar a los usuarios y ofrece soluciones a los problemas que se presentan durante la realización del tratamiento.	✓		✓		✓		
12	Se respetan mis ideas, creencias y convicciones durante la atención y tratamiento médico/rehabilitador.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 5: Condiciones físicas del servicio</b>								
13	Las instalaciones del servicio de rehabilitación son físicamente adecuadas.	✓		✓		✓		
14	Considera que el servicio de rehabilitación cuenta con equipos modernos para la realización del tratamiento.	✓		✓		✓		
15	Considera que la apariencia y presentación física del personal es la más adecuada.	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia, preguntas adecuadas a la variable.

**Opinión de aplicabilidad (marcar con una x):**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Meléndez Riega Hernán Junior.

**DNI:** 43444671

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

**Fecha:** 11-05-22



**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.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MELENDEZ RIEGA
Nombres	HERNAN JUNIOR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	43444671

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	25/11/20
Resolución/Acta	0378-2020-UCV
Diploma	052-096655
Fecha Matrícula	09/10/2017
Fecha Egreso	11/08/2019

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 11 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000729746

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 11/05/2022 19:42:52-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. Beatriz Chuquillanqui Paulino

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte. Requero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del capital humano y satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación en salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



---

Miri Elizabeth Quijano Venancio

DNI: 44296979

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>							
	<b>Motivación</b>							
1	Considera usted que el personal se siente motivado para realizar sus labores diarias.	✓		✓		✓		
2	Considera que los jefes motivan al personal para realizar de la mejor manera sus labores diarias.	✓		✓		✓		
3	Considera que en la institución se ofrece reconocimiento a la labor que realiza el personal.	✓		✓		✓		
	<b>Comunicación</b>							
4	Existen canales de comunicación asertiva (amable, respetuosa) entre el personal y la jefatura.	✓		✓		✓		
5	Se da a conocer los mecanismos como fluye la información entre el personal y los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Cuando usted solicita una información sobre el tratamiento, recibe una respuesta inmediata.	✓		✓		✓		
	<b>Relaciones interpersonales y de trabajo</b>							
7	Considera que existe una buena relación entre los jefes y el personal.	✓		✓		✓		
8	Considera que existe una buena relación entre el personal.	✓		✓		✓		
9	Considera que las jerarquías (grados policiales) se convierte en una barrera de comunicación entre el personal.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>							
	<b>Funcionamiento</b>							
10	En todo momento de su atención, considera que se respetan sus derechos constitucionales y demás normas legales (Ley del Régimen de Salud PNP, Ley de la persona con discapacidad, etc.)	✓		✓		✓		

11	El personal hace de conocimiento a los pacientes los objetivos de los programas que se realizan en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓	
12	Considera que el personal realiza sus labores de acuerdo con su cartilla de funciones.	✓		✓		✓	
<b>Condiciones de trabajo</b>							
13	Considera que las condiciones laborales del personal son adecuadas (horario, tareas, cantidad de pacientes).	✓		✓		✓	
14	Considera que el mobiliario y equipos con los que cuenta actualmente el servicio de rehabilitación podrían limitar el trabajo del personal.	✓		✓		✓	
15	Considera que hay sobrecarga laboral al personal.	✓		✓		✓	
<b>Estímulo al desarrollo organizacional</b>							
16	La institución policial fomenta el perfeccionamiento profesional del personal (diplomados, especialidades, etc.)	✓		✓		✓	
17	Se fomenta dentro del servicio de rehabilitación el desarrollo de valores, formación policial y la mística institucional.	✓		✓		✓	
18	Se realicen capacitaciones internas (charlas, talleres, etc.) dirigidas a los usuarios del servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: ESTILO DE DIRECCIÓN</b>							
<b>Liderazgo</b>							
19	Considera que se fomenta la capacidad de liderazgo en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓	
20	Considera que existe preocupación de los jefes por escuchar las necesidades del personal.	✓		✓		✓	
21	Considera que existe un compromiso del equipo de trabajo por brindar el mejor servicio.	✓		✓		✓	
<b>Participación</b>							

22	Considera que la jefatura toma en cuenta la opinión del personal y los usuarios en los cambios que se realizan en el servicio de rehabilitación.	√		√		√		
23	Considera que los conocimientos, habilidades y destrezas del personal son tomadas en cuenta para la asignación de labores.	√		√		√		
24	Considera que existe colaboración y apoyo entre los diferentes niveles jerárquicos del servicio de rehabilitación.	√		√		√		
<b>Solución de conflictos</b>								
25	Considera que la opinión de los usuarios es tomada en cuenta para la solución de conflictos durante la realización del tratamiento en el servicio de rehabilitación.	√		√		√		
26	Sabe a quién recurrir para solucionar los conflictos que se presentan durante la realización de su tratamiento en el servicio de rehabilitación.	√		√		√		
27	Cuando se presentan problemas durante el tratamiento, el personal está comprometido en brindar soluciones oportunas y eficaces.	√		√		√		
<b>Trabajo en equipo</b>								
28	Considera que el servicio de rehabilitación trabaja de manera organizada.	√		√		√		
29	Considera que se fomenta el trabajo en equipo del personal del servicio de rehabilitación.	√		√		√		
30	Considera que se fomenta la integración del personal (celebración de efemérides, onomásticos, etc.)	√		√		√		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia en cuanto a las dimensiones del instrumento.

**Opinión de aplicabilidad (marcar con una x):**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Chuquillanqui Paulino Beatriz Martina

**DNI:** 07033783

**Especialidad del validador:** Magister en Ciencias de la Salud con mención en Dirección y Gestión de los Servicios de Salud, en la Especialidad de Tecnología Médica- Terapia Física y Rehabilitación.

**Fecha:** 11-05-22



Handwritten signature of Beatriz Martina in blue ink, positioned above a horizontal dashed line.

**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.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Dimensión 1: Formación y eficiencia del personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considero que he recibido el tratamiento médico / rehabilitador que esperaba.	√		√		√		
2	Considero que el personal cuenta con una excelente formación profesional.	√		√		√		
3	Considero que el servicio de rehabilitación tiene la capacidad para ayudar a solucionar mi problema de salud.	√		√		√		
	<b>Dimensión 2: Interacción y clima de confianza</b>							
4	El personal escucha mis necesidades y toma seriamente mis problemas.	√		√		√		
5	Recomendaría a mis amigos y familiares los servicios que se brindan en el servicio de rehabilitación.	√		√		√		
6	El desempeño y comportamiento del personal me transmite confianza.	√		√		√		
	<b>Dimensión 3: Prevención de errores</b>							
7	Considero que ha mejorado mi condición de salud con el tratamiento médico/rehabilitador que he recibido.	√		√		√		

8	El personal posee los conocimientos necesarios y están muy preparados para absolver las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Se me informa de manera clara sobre los riesgos y beneficios de los procedimientos que se realizan durante el tratamiento médico/rehabilitador.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Trato amable</b>								
10	Considero que el trato que recibo depende del estado de ánimo del personal.	✓		✓		✓		
11	El personal muestra interés por escuchar a los usuarios y ofrece soluciones a los problemas que se presentan durante la realización del tratamiento.	✓		✓		✓		
12	Se respetan mis ideas, creencias y convicciones durante la atención y tratamiento médico/rehabilitador.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 5: Condiciones físicas del servicio</b>								
13	Las instalaciones del servicio de rehabilitación son físicamente adecuadas.	✓		✓		✓		
14	Considera que el servicio de rehabilitación cuenta con equipos modernos para la realización del tratamiento.	✓		✓		✓		
15	Considera que la apariencia y presentación física del personal es la más adecuada.	✓		✓		✓		

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

**Opinión de aplicabilidad (marcar con una x):**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Chuquillanqui Paulino Beatriz Martina

**DNI:** 07033783

**Especialidad del validador:** Magister en Ciencias de la Salud con mención en Dirección y Gestión de los Servicios de Salud, en la Especialidad de Tecnología Médica- Terapia Física y Rehabilitación.

**Fecha:** 11-05-22



Handwritten signature of Beatriz Martina in blue ink, positioned above a horizontal dashed line.

**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.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CHUQUILLANQUI PAULINO
Nombres	BEATRIZ MARTINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	07033783

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Rector	JOSE MARIA HUAMAN RUIZ
Secretario	ANGEL EFREN PAREDES QUIPUSCOA
Decano	MAXIMO GORING SEGURA VASQUEZ

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCION EN DIRECCION Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ESPECIALIDAD DE TECNOLOGIA MEDICA - TERAPIA FISICA Y REHABILITACION

Fecha de Expedición	13/07/15
Resolución/Acta	02651 - 2015 - USP / CU
Diploma	USP000358
Fecha Matriculación	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:  
Santiago de Surco, 11 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000729754

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 11/05/2022 19:45:54-0900

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. William Villegas Quispe

Presente.

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte. Requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión del capital humano y satisfacción de usuarios del servicio de rehabilitación de un hospital de sanidad policial, Lima 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación en salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente



---

Miri Elizabeth Quijano Venancio

DNI: 44296979

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

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN 1: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>							
	<b>Motivación</b>							
1	Considera usted que el personal se siente motivado para realizar sus labores diarias.	✓		✓		✓		
2	Considera que los jefes motivan al personal para realizar de la mejor manera sus labores diarias.	✓		✓		✓		
3	Considera que en la institución se ofrece reconocimiento a la labor que realiza el personal.	✓		✓		✓		
	<b>Comunicación</b>							
4	Existen canales de comunicación asertiva (amable, respetuosa) entre el personal y la jefatura.	✓		✓		✓		
5	Se da a conocer los mecanismos como fluye la información entre el personal y los usuarios.	✓		✓		✓		
6	Cuando usted solicita una información sobre el tratamiento, recibe una respuesta inmediata.	✓		✓		✓		
	<b>Relaciones interpersonales y de trabajo</b>							
7	Considera que existe una buena relación entre los jefes y el personal.	✓		✓		✓		
8	Considera que existe una buena relación entre el personal.	✓		✓		✓		
9	Considera que las jerarquías (grados policiales) se convierte en una barrera de comunicación entre el personal.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>							
	<b>Funcionamiento</b>							
10	En todo momento de su atención, considera que se respetan sus derechos constitucionales y demás normas legales (Ley del Régimen de Salud PNP, Ley de la persona con discapacidad, etc.)	✓		✓		✓		

11	El personal hace de conocimiento a los pacientes los objetivos de los programas que se realizan en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓	
12	Considera que el personal realiza sus labores de acuerdo con su cartilla de funciones.	✓		✓		✓	
<b>Condiciones de trabajo</b>							
13	Considera que las condiciones laborales del personal son adecuadas (horario, tareas, cantidad de pacientes).	✓		✓		✓	
14	Considera que el mobiliario y equipos con los que cuenta actualmente el servicio de rehabilitación podrían limitar el trabajo del personal.	✓		✓		✓	
15	Considera que hay sobrecarga laboral al personal.	✓		✓		✓	
<b>Estímulo al desarrollo organizacional</b>							
16	La institución policial fomenta el perfeccionamiento profesional del personal (diplomados, especialidades, etc.)	✓		✓		✓	
17	Se fomenta dentro del servicio de rehabilitación el desarrollo de valores, formación policial y la mística institucional.	✓		✓		✓	
18	Se realicen capacitaciones internas (charlas, talleres, etc.) dirigidas a los usuarios del servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 3: ESTILO DE DIRECCIÓN</b>							
<b>Liderazgo</b>							
19	Considera que se fomenta la capacidad de liderazgo en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓	
20	Considera que existe preocupación de los jefes por escuchar las necesidades del personal.	✓		✓		✓	
21	Considera que existe un compromiso del equipo de trabajo por brindar el mejor servicio.	✓		✓		✓	
<b>Participación</b>							

22	Considera que la jefatura toma en cuenta la opinión del personal y los usuarios en los cambios que se realizan en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
23	Considera que los conocimientos, habilidades y destrezas del personal son tomadas en cuenta para la asignación de labores.	✓		✓		✓		
24	Considera que existe colaboración y apoyo entre los diferentes niveles jerárquicos del servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
<b>Solución de conflictos</b>								
25	Considera que la opinión de los usuarios es tomada en cuenta para la solución de conflictos durante la realización del tratamiento en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
26	Sabe a quién recurrir para solucionar los conflictos que se presentan durante la realización de su tratamiento en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
27	Cuando se presentan problemas durante el tratamiento, el personal está comprometido en brindar soluciones oportunas y eficaces.	✓		✓		✓		
<b>Trabajo en equipo</b>								
28	Considera que el servicio de rehabilitación trabaja de manera organizada.	✓		✓		✓		
29	Considera que se fomenta el trabajo en equipo del personal del servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
30	Considera que se fomenta la integración del personal (celebración de efemérides, onomásticos, etc.)	✓		✓		✓		

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

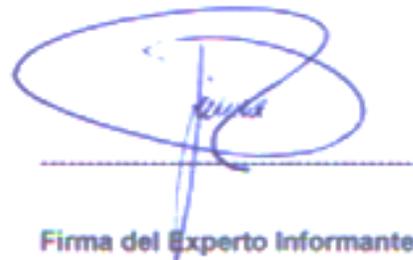
**Opinión de aplicabilidad (marcar con una x):**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Dr. Villegas Quispe William Fernando

**DNI:** 09860920

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión en Salud

**Fecha:** 10-05-22



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.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	Dimensión 1: Formación y eficiencia del personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Considero que he recibido el tratamiento médico / rehabilitador que esperaba.	✓		✓		✓		
2	Considero que el personal cuenta con una excelente formación profesional.	✓		✓		✓		
3	Considero que el servicio de rehabilitación tiene la capacidad para ayudar a solucionar mi problema de salud.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 2: Interacción y clima de confianza</b>							
4	El personal escucha mis necesidades y toma seriamente mis problemas.	✓		✓		✓		
5	Recomendaría a mis amigos y familiares los servicios que se brindan en el servicio de rehabilitación.	✓		✓		✓		
6	El desempeño y comportamiento del personal me transmite confianza.	✓		✓		✓		
	<b>Dimensión 3: Prevención de errores</b>							
7	Considero que ha mejorado mi condición de salud con el tratamiento médico/rehabilitador que he recibido.	✓		✓		✓		

8	El personal posee los conocimientos necesarios y están muy preparados para absolver las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓		
9	Se me informa de manera clara sobre los riesgos y beneficios de los procedimientos que se realizan durante el tratamiento médico/rehabilitador.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Trato amable</b>								
10	Considero que el trato que recibo depende del estado de ánimo del personal.	✓		✓		✓		
11	El personal muestra interés por escuchar a los usuarios y ofrece soluciones a los problemas que se presentan durante la realización del tratamiento.	✓		✓		✓		
12	Se respetan mis ideas, creencias y convicciones durante la atención y tratamiento médico/rehabilitador.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 5: Condiciones físicas del servicio</b>								
13	Las instalaciones del servicio de rehabilitación son físicamente adecuadas.	✓		✓		✓		
14	Considera que el servicio de rehabilitación cuenta con equipos modernos para la realización del tratamiento.	✓		✓		✓		
15	Considera que la apariencia y presentación física del personal es la más adecuada.	✓		✓		✓		

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

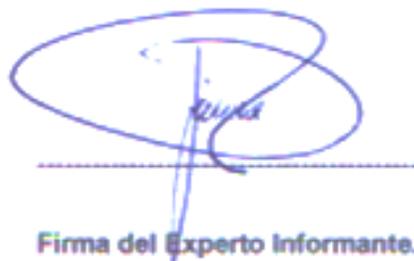
**Opinión de aplicabilidad (marcar con una x):**    **Aplicable [x]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Dr. Villegas Quispe William Fernando

**DNI:** 09860920

**Especialidad del validador:** Doctor en Gestión en Salud

**Fecha:** 10-05-22



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 v directo.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	VILLEGAS QUISPE
Nombres	WILLIAM FERNANDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	09860920

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Rector	GILMER AUGUSTO DIAZ TELLO
Secretario General	ROBERTO CARLOS TORRES CARRILLO
Director	MAXIMO GORING SEGURA VASQUEZ

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTION EN SALUD
Fecha de Expedición	17/07/20
Resolución/Acta	01892-2020-USP/CU
Diploma	USP024345
Fecha Matricula	03/04/2017
Fecha Egreso	22/12/2019

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 11 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000729760

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 11/05/2022 19:48:58-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## Cálculo del Alpha de Cronbach

### Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.907	30

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera usted que el personal se siente motivado para realizar sus labores diarias.	75.10	56.832	.315	.906
Considera que los jefes motivan al personal para realizar de la mejor manera sus labores diarias.	75.45	53.945	.508	.903
Considera que en la institución se ofrece reconocimiento a la labor que realiza el personal.	75.55	52.682	.671	.900
Existen canales de comunicación asertiva (amable, respetuosa) entre el personal y la jefatura.	75.15	55.818	.442	.905
Se da a conocer los mecanismos como fluye la información entre el personal y los usuarios.	75.35	55.608	.302	.906

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cuando usted solicita una información sobre el tratamiento, recibe una respuesta inmediata.	75.65	53.503	.570	.902
Considera que existe una buena relación entre los jefes y el personal.	75.15	55.713	.465	.904
Considera que existe una buena relación entre el personal.	75.40	53.411	.600	.902
Considera que las jerarquías (grados policiales) se convierte en una barrera de comunicación entre el personal.	75.40	57.621	.011	.911
En todo momento de su atención, considera que se respetan sus derechos constitucionales y demás normas legales (Ley del Régimen de Salud PNP, Ley de la persona con discapacidad, etc.)	75.25	53.250	.579	.902
El personal hace de conocimiento a los pacientes los objetivos de los programas que se realizan en el servicio de rehabilitación.	75.30	53.063	.571	.902
Considera que el personal realiza sus labores de acuerdo con su cartilla de funciones.	75.25	55.355	.396	.905
Considera que las condiciones laborales del personal son adecuadas (horario, tareas, cantidad de pacientes).	75.80	56.274	.132	.911
Considera que el mobiliario y equipos con los que cuenta actualmente el servicio de rehabilitación podrían limitar el trabajo del personal.	75.95	57.103	.064	.911

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que hay sobrecarga laboral al personal.	76.00	61.263	-.563	.917
La institución policial fomenta el perfeccionamiento profesional del personal (diplomados, especialidades, etc.)	75.55	51.945	.644	.900
Se fomenta dentro del servicio de rehabilitación el desarrollo de valores, formación policial y la mística institucional.	75.35	53.924	.550	.902
Se realicen capacitaciones internas (charlas, talleres, etc.) dirigidas a los usuarios del servicio de rehabilitación.	75.60	54.989	.356	.906
Considera que se fomenta la capacidad de liderazgo en el servicio de rehabilitación.	75.40	52.568	.724	.899
Considera que existe preocupación de los jefes por escuchar las necesidades del personal.	75.55	50.682	.798	.897
Considera que existe un compromiso del equipo de trabajo por brindar el mejor servicio.	75.55	51.734	.806	.898
Considera que la jefatura toma en cuenta la opinión del personal y los usuarios en los cambios que se realizan en el servicio de rehabilitación.	75.40	52.463	.739	.899
Considera que los conocimientos, habilidades y destrezas del personal son tomadas en cuenta para la asignación de labores.	75.45	52.576	.702	.900

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que existe colaboración y apoyo entre los diferentes niveles jerárquicos del servicio de rehabilitación.	75.45	51.524	.855	.897
Considera que la opinión de los usuarios es tomada en cuenta para la solución de conflictos durante la realización del tratamiento en el servicio de rehabilitación.	75.55	51.945	.776	.898
Sabe a quién recurrir para solucionar los conflictos que se presentan durante la realización de su tratamiento en el servicio de rehabilitación.	75.20	55.747	.377	.905
Cuando se presentan problemas durante el tratamiento en el servicio de rehabilitación, el personal está comprometido en brindar soluciones oportunas y eficaces.	75.45	52.787	.672	.900
Considera que el servicio de rehabilitación trabaja de manera organizada.	75.65	55.924	.186	.910
Considera que se fomenta el trabajo en equipo del personal del servicio de rehabilitación.	75.30	55.484	.342	.906
Considera que se fomenta la integración del personal (celebración de efemérides, onomásticos, etc.)	75.25	53.882	.646	.901

2. Prueba piloto y cálculo del Alpha de Cronbach para el cuestionario satisfacción de usuarios

Nro.	Denominación	Variable satisfacción del usuario																
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
1	Persona 1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	74	
2	Persona 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	58
3	Persona 3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	67	
4	Persona 4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	60	
5	Persona 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
6	Persona 6	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	57	
7	Persona 7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
8	Persona 8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	74	
9	Persona 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	73	
10	Persona 10	1	4	4	4	1	1	4	4	4	2	1	4	4	4	4	46	
11	Persona 11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	
12	Persona 12	5	5	4	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	68	
13	Persona 13	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	52	
14	Persona 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	68	
15	Persona 15	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	
16	Persona 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	
17	Persona 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	
18	Persona 18	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	54	
19	Persona 19	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	60	
20	Persona 20	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	4	47	

## Cálculo del Alpha de Cronbach

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que existe un equipo de trabajo cohesionado.	75.6500	55.924	.186	.910
Las opiniones del equipo son tomadas en cuenta para incluir cambios o mejoras en el desarrollo de las labores.	75.3000	55.484	.342	.906
Considera que puede contar con el apoyo del equipo de trabajo cuando se presentan dificultades.	75.2500	53.882	.646	.901

### Fiabilidad

[ConjuntoDatos3]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.980	15

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considero que recibido el tratamiento médico / rehabilitador que esperaba.	56.25	185.987	.849	.979
Considero que el personal cuenta con una excelente formación profesional.	55.80	193.537	.943	.977
Considero que el servicio de rehabilitación tiene la capacidad para ayudar a solucionar mi problema de salud.	55.90	194.200	.854	.979
El personal escucha mis necesidades y toma seriamente mis problemas.	55.90	193.147	.891	.978
Recomendaría a mis amigos y familiares los servicios que se brindan en el servicio de rehabilitación.	56.00	189.579	.889	.978
El desempeño y comportamiento del personal me transmite confianza.	56.00	190.105	.872	.978
Considero que ha mejorado mi condición de salud con el tratamiento médico/rehabilitador que he recibido.	56.05	193.629	.933	.978
El personal posee los conocimientos necesarios y están muy preparados para absolver las preguntas de los usuarios.	55.85	195.503	.936	.978
Se me informa de manera clara sobre los riesgos y beneficios de los procedimientos que se realizan durante el tratamiento médico/rehabilitador.	55.95	192.997	.913	.978

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considero que el trato que recibo depende del estado de ánimo del personal.	56.60	198.358	.642	.982
El personal muestra interés por escuchar a los usuarios y ofrece soluciones a los problemas que se presentan durante la realización del tratamiento.	56.00	192.421	.831	.979
Se respetan mis ideas, creencias y convicciones durante la atención y tratamiento médico/rehabilitador.	55.90	195.568	.896	.978
Las instalaciones del servicio de rehabilitación son físicamente adecuadas.	56.35	192.766	.870	.978
Considera que el servicio de rehabilitación cuenta con equipos modernos para la realización del tratamiento.	56.35	193.397	.849	.979
Considera que la apariencia y presentación física del personal es la más adecuada.	55.80	194.800	.948	.977

## Anexo 6: Cálculo de muestra

### Calculadora de muestra

Nivel de  
Confianza :  95%  99%

Margen de Error:

Población:

Limpiar

Calcular Muestra

Tamaño de  
Muestra:



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DE UN HOSPITAL DE SANIDAD POLICIAL, LIMA 2022.", cuyo autor es QUIJANO VENANCIO MIRI ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 10 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORAN REQUENA HUGO SAMUEL <b>DNI:</b> 20097173 <b>ORCID</b> 0000-0002-7077-0911	Firmado digitalmente por: HMORANR el 11-08-2022 08:34:16

Código documento Trilce: TRI - 0408256