



Universidad Nacional
"Hermilio Valdizán"
Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo

EAP. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**“LA GESTION DEL TALENTO HUMANO Y SU
RELACION CON LA SATISFACCION DEL
USUARIO EN EL HOSPITAL ESSALUD -
HUANUCO 2014”**

TESISTAS:

✦ Ramos Arce , Judith Gimena

✦ Vega Soto , Jackeline

AGRADECIMIENTO

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas. Algunas están aquí con nosotras y otras en nuestros recuerdos y en nuestros corazones, sin importar en donde estén queremos darles las gracias por formar parte de mi vida, por todo lo que nos han brindado y por todas sus bendiciones.

DEDICATORIA

La vida se encuentra plagada de retos, y uno de ellos es la universidad. Tras verme dentro de ella, me he dado cuenta que más allá de ser un reto, es una base no solo para mi entendimiento del campo en el que me he visto inmerso, sino para lo que concierne a la vida y mi futuro.

Le agradezco a mi institución y a mis maestros por sus esfuerzos para que finalmente pudiera graduarme como un feliz profesional.

RESUMEN

La presente investigación, referida a la “La Gestión del Talento Humano y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Hospital Essalud-Huánuco 2014”. La investigación se realizó en el “Hospital Essalud-Huánuco” motivo de la investigación, durante el período del 2014. El propósito de la presente investigación consistió en Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del usuario en el Hospital Essalud – Huánuco 2014. El presente estudio tiene una utilidad práctica para la Institución de salud, pues, al determinar la relación de gestión del talento Humano y la satisfacción del usuario, se acopio información valiosa para una toma de decisiones respecto del área de gestión de personal.

El Hospital de Essalud Huánuco, presenta un personal empleado con poca motivación hacia el desempeño laboral, puesto que la misma no maneja políticas motivacionales adecuadas para estimular a sus empleados y funcionarios, desfavoreciendo el rendimiento laboral; consiguientemente un servicio inadecuado a los usuarios que acuden a esta institución en busca de atención de salud, reflejándose en un descontento por la atención que reciben por parte del personal de esta institución, no compensa con los requerimientos básicos que le exige la sociedad.

Entre otros factores motivacionales se encuentran las condiciones laborales puesto que existe la carencia de un proceso comunicacional que facilite las relaciones interpersonales, al igual que no se ofrecen políticas de ascenso, ni capacitación para el desempeño eficiente del trabajo desempeñado.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se centró en el estudio de "La Gestión del Talento Humano y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Hospital Essalud-Huánuco 2014"; con el objetivo de determinar si la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción del usuario en el Hospital de Essalud.

Entre los principales hallazgos de la investigación se encuentra que los usuarios se encuentran insatisfechos con los servicios que brinda Essalud Huánuco, personal empleado administrativo, médico y asistencial con poca motivación hacia el desempeño laboral, puesto que la misma no maneja políticas motivacionales adecuadas para estimular a sus empleados y funcionarios, desfavoreciendo el rendimiento laboral. La Tesis está organizada de la siguiente manera:

En el capítulo 1:

Se presenta la problemática de la "de" "La Gestión del Talento Humano y su Relación con la Satisfacción del Usuario en el Hospital Essalud-Huánuco 2014", el problema principal, los secundarios y los objetivos. Asimismo, se presenta los antecedentes de la investigación, la justificación de la misma y algunas limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la misma.

En el capítulo 2:

Se presenta el marco teórico - conceptual necesario para la comprensión de los enfoques y conceptos utilizados; iniciando con enfoques teóricos sobre el tema materia de estudio, se define el concepto de gestión del talento humano, y satisfacción del usuario.

En el capítulo 3:

Se describe la metodología seguida, señalando las variables utilizadas, las hipótesis planteadas, los instrumentos de recolección de información y el análisis realizado.

En el capítulo 4:

Se presentan los resultados obtenidos y su interpretación, analizando las encuestas a los trabajadores y usuarios. Posteriormente se presentan las conclusiones y sugerencias.

ÍNDICE GENERAL

# Agradecimiento	2
# Dedicatória	3
# Resumen	4
# Introducción	5
# Índice	7

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema	10
1.2. Delimitación del Problema	21
• Formulación del Problema		
• Problema Principal		
• Problemas Específicos		
1.3. Objetivos de la Investigación	22
• Objetivo general		
• Objetivos Específicos		
1.4 Hipótesis	22
• Hipótesis General		
• Hipótesis Específicos		
1.5 Variables	23

- Variable Independiente
- Variable Dependiente

1.6. Justificación e Importancia de la Investigación..... 26

- Justificación
- Importancia
- Limitaciones

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL CIENTIFICO

2.1. Antecedentes 29

2.2. Bases Teóricas 32

2.3. Definición conceptual 35

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Nivel de Investigación 56

- Tipo de Investigación
- Nivel de Investigación

3.2. Diseño y esquema de investigación..... 58

- 3.2.1. Método de Investigación
- 3.2.2. Diseño de la Investigación
- 3.2.3 Variables e Indicadores
- 3.2.4 Sistema de Variables, Indicadores e Índices

3.3. Población y Muestra	59
3.3.1 Población	
3.3.2 Muestra	
3.4. Técnicas de Recolección de Datos	60
3.5. Técnicas de análisis e i interpretación de la información	60
3.5.1 Procesamiento	
3.5.2 Análisis de Datos	
3.5.3 Interpretación de datos	

CAPITULO IV

RESULTADOS	61
------------------	----

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS	61
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	97
• conclusiones	
• sugerencias	
• referencias bibliográficas	

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA

El Talento Humano es en la actualidad el capital más importante con el que cuenta una empresa o una institución de salud como es el caso en estudio, sin él, la empresa o institución por más capital financiero que tenga, no cumple con sus objetivos, son las personas las que le dan el movimiento y el rumbo a una organización. El ser humano es el único ente que puede a través de su inteligencia agregar valor a los procesos en el cual se involucra, aspectos que la tecnología sin el hombre no puede alcanzar. Por su parte, en las instituciones del sector salud esto no cambia, al ser organizaciones cuyos usuarios necesitan de vital importancia de sus servicios, puesto que en muchas ocasiones sus vidas dependen del personal de las clínicas, hospitales, centros de salud, entre otros. Por lo cual, es aún más pertinente abordar el Talento Humano de un hospital que vela por el bienestar y la calidad de vida de gran parte de los ciudadanos como es el Hospital Essalud de Huánuco.

El sector salud en la ciudad de Huánuco, así como en la región y en el país, cobra importancia al transcurrir los días. Aunque las autoridades responsables, hayan hecho esfuerzos por lograr que el servicio sea óptimo y

llegue a un mayor número de personas, existe descontento e insatisfacción por parte de los huanuqueños y usuarios de Essalud. Essalud Huánuco no satisfacen las necesidades de los usuarios, sabiendo que éste servicio es de gran relevancia para la población, puesto que de él depende en muchas ocasiones hasta la vida de las personas o su calidad. Una causa probable de estos inconvenientes, es una inadecuada Gestión del Talento Humano dentro de éste tipo de organizaciones; el cual juega un papel fundamental para el correcto desempeño de las funciones que vayan en pro de la satisfacción de los usuarios, un modo ineficiente de escoger al Talento Humano trae mala atención, el aumento de costos por improductividad y puede generar problemas internos, los errores en la política de personal, en la motivación, en los salarios, en los premios y en las sanciones, disminuyen la productividad del capital humano y la lealtad de éstos con la organización. En el hospital "Akimoto" de Japón la mayoría del personal médico y administrativo tienen una formación profesional de trabajo en conjunto y por ello tiene otro tipo de perspectivas en el clima organizacional, teniendo un objetivo en común como es brindar el mejor servicio en la atención de pacientes, preocupación que debe considerarse como la prioridad de la organización de salud, donde se conjugan esfuerzos y son orientados hacia la satisfacción de los pacientes a través de una excelente atención médica y mecanismos de control efectivos para el logro de este objetivo; son los principales promotores de la fidelidad de los pacientes con la institución de ellos depende el prestigio de la misma, con la finalidad de lograr mayor productividad y eficiencia en el trabajo que realizan.

Por otra parte el personal administrativo Japonés se caracteriza por que sus labores son base de funcionamiento de la institución de salud, en ellos recae el manejo institucional, la visión global de la organización, su dedicación es exclusiva y directa, dentro de este grupo están los que desarrollan labores estratégicas de dirección y planeación, y los que realizan labores operativas, este tipo también se conoce con el nombre de personal de soporte, por ser el equipo de trabajo que da el soporte a todo el funcionamiento de la organización de salud, por lo tanto sin ninguna duda son promotores y ejecutores de que la institución logre sus objetivos comerciales y empresariales.

Tanto el personal médico y administrativo del Hospital "Akimoto" se caracterizan por:

- ☒ Identificación con la Organización
- ☒ Vocación de servicio a pacientes.
- ☒ Diferenciamiento de roles y cumplimiento de Funciones a cabalidad.
- ☒ Importancia de las Funciones que desempeña el personal.
- ☒ Necesidades grupales.
- ☒ Niveles de Motivación, capacitaciones y comunicación en la Organización.
- ☒ Capacidad de Liderazgo en la Organización.

El Gerente de Recursos Humanos, mantiene y genera un clima organizacional adecuado para el desarrollo de las diferentes labores tanto

para el personal médico y administrativo controlando las asistencias por medio de tarjeteros digitalizados, los permisos que se les otorgan son mínimos porque los médicos y administrativos no tienen la necesidad de laborar en instituciones adicionales como en Latinoamérica ya que las remuneraciones son altas, cuentan con beneficios sociales, además las capacitaciones son constantes, el número de pacientes que son atendidos diariamente se hace de forma óptima con un tiempo necesario para cada caso y utilizando equipos de última generación otorgando así a los pacientes calidad en los servicios de salud.

El Talento Humano, no debe ser visto sólo como un recurso más dentro del sinnúmero de recursos que posee una organización, sino como el más valioso; debido a que las personas son seres capaces de transformar con sus habilidades, talentos, destrezas, capacidades e inteligencia los aspectos negativos en positivos si se trabaja arduamente y con responsabilidad social empresarial. Un personal competitivo y capacitado es la riqueza más grande de cualquier empresa.

A nivel Nacional Essalud se encuentra en pésimas condiciones ya que no existe un adecuado sistema de control interno del personal, como tampoco brindan buenas atenciones médicas a los usuarios siendo un ejemplo claro del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSalud Lima donde se atienden pacientes con prioridad II, III y IV (patologías graves y con riesgo vital, que deben recibir tratamiento definitivo en menos de 24 horas) siendo uno de los hospitales más grandes del Perú y en donde existe una gran

afluencia de pacientes debido a la gran cantidad de ciudadanos que habitan en Lima.

Las deficiencias existentes son:

- ❖ Personal Médico y administrativo que no cumplen con sus funciones a cabalidad, impuntualidad, permisos injustificados, maltrato a los pacientes, negligencias médicas, indebidas atenciones médicas ya que por cada paciente la atención sólo es de 10 minutos y en muchos casos sin la revisión médica pertinente, no se cuenta con equipos médicos adecuados para algunas especialidades y las existentes muchas veces el personal no se encuentra capacitado para su debida funcionalidad y manejo, no se cuenta con medicamentos diversos en las farmacias de los hospitales en muchos casos porque estos son comercializados por los mismos médicos fuera del hospital, medicinas con fechas vencidas.

- ❖ El personal médico y administrativo en un 45% son nombrados por lo mismo ya no se preocupan por capacitarse constantemente y no tiene voluntad de servicio hacia los clientes, 55% son contratados siendo casi en su totalidad por favores políticos del gobierno de turno.

Por otra parte en algunas publicaciones hechas por los diversos medios de comunicación sobre los problemas existentes en los Hospitales de Essalud al consultar a los profesionales médicos ellos manifestaron que dichas deficiencias se deben a la falta beneficios sociales para ellos mismos, al poco incremento de remuneraciones, al estrés ya que el Estado en muchas ocasiones no les brinda sus vacaciones de ley, la falta de motivación, la no existencia de capacitaciones, entre otros.

La problemática de dicho hospital de Essalud "Guillermo Almenara Irigoyen" es una muestra de lo mal que funciona el aseguramiento de salud a nivel nacional y en especial a lo que se refiere al mal manejo de su personal por parte del Estado.

En Huancayo en el Hospital "Búnker" en muchas ocasiones el personal médico y administrativo no se encuentran en su lugar de trabajo incumpliendo con las citas médicas y pasando las citas para días posteriores sin importarles si los casos de dichos pacientes suelen ser de extrema urgencia. Por otra parte los asegurados al formular una queja a instancias del mismo hospital sobre dicho problema no obtuvieron respuesta positiva alguna; más bien por el contrario manifestaron que dicho personal médico y en algunos casos personal administrativo tienen labores adicionales y que se encuentran amparados por el Estado y Gobierno de turno.

Las deficiencias e irregularidades del personal médico y Administrativo del Hospital Es Salud "Búnker", son:

- Que los ingresos y salidas del personal se hace por medio de tarjeteros y que no existe un control constante durante el día de trabajo.
- Que los permisos son concedidos por el jefe de personal y que se les otorga de acuerdo a las necesidades y ocupaciones adicionales en las cuales se desempeña dicho personal y que son amparados por el gobierno.

- Las jornadas de trabajo son de 8 horas diarias (48 horas semanales) tanto para el personal médico y administrativo y que no existe un buen control interno.

Sí se cuenta con equipos médicos de última generación pero en muchos casos el personal es incapaz para dicho manejo porque no existen constantes capacitaciones.

En el Hospital de Essalud de Huánuco consta de 300 trabajadores distribuida en grupos ocupacionales, los nombrados amparados en el Decreto Legislativo N° 276 "Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público" y contratados amparados en el Decreto Supremo N° 002-97-TR "Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728 - Ley de Productividad y Competitividad Laboral".

Dicho número de trabajadores no llegan ser suficientes para la cantidad de la población asegurada adscritos al Hospital que asciende a 54,712 entre asegurados obligatorios y pensionistas con sus respectivos derechohabientes, asegurados independientes, asegurados agrarios, asegurados servidoras del hogar.

En nuestra localidad es de trascendencia la problemática actual de los servicios del Hospital de Essalud - Huánuco siendo la excesiva afluencia de pacientes hasta el punto de llegar casi al colapso, que se hace evidente cada día más , no existe hasta la fecha un diagnóstico y análisis de la actual situación, que permitan tomar las medidas correctivas e implementar nuevas estrategias en relación a la Gestión y Administración de los Servicios de

Salud , que lleven a la solución de esta problemática que día a día se va profundizando. Dichos problemas son resumidos a continuación.

- ❖ No existen evaluaciones constantes al personal médico ni administrativo.
- ❖ Concursos para cubrir plazas vacantes en el Hospital Essalud que en algunas ocasiones fueron suspendidas por ser tildadas de fraudulentos ya que el gobierno de turno en muchas ocasiones mantiene y contrata personal incapaz solo por pertenecer a su partido de gobierno.
- ❖ Debido a la falta de motivación y la escasa evaluación del desempeño de los trabajadores, no se preparan programas de capacitación para elevar el nivel ocupacional.
- ❖ No existe un buen nivel de comunicación y participación en la institución para integrar con la mayor eficacia posible, el máximo de contribuciones individuales

El personal médico y administrativo no se sienten identificados con la Organización porque no consideran que exista un buen clima organizacional, no existe capacidad de liderazgo, poca vocación de servicio a pacientes, incumplimiento de funciones, preocupándose solo por sus intereses y necesidades personales no teniendo un objetivo en común como brindar un servicio de calidad en la atención de pacientes, por ende la insatisfacción preocupación que debe considerarse como la prioridad de la organización de salud, donde se conjugan esfuerzos y son orientados hacia la satisfacción de

los pacientes a través de una excelente atención médica y mecanismos de control efectivos para el logro de este objetivo; son los principales promotores de la fidelidad de los pacientes con la institución de ellos depende el prestigio de la misma, con la finalidad de lograr mayor productividad y eficiencia en el trabajo que realizan.

Problemas del Hospital Essalud Huánuco:

- ✦ Déficit de personal para cubrir toda las necesidades del hospital
- ✦ Conflictos laborales del personal asistencial.
- ✦ Trato inadecuado por parte del personal del hospital a los asegurados.
- ✦ Información insuficiente referente a las atenciones que brinda el Hospital de Essalud Huánuco.
- ✦ Cambio de turnos imprevistos de los trabajadores, generando insatisfacción generalizada de los asegurados.
- ✦ Ausentismo laboral incontrolable
- ✦ Infraestructura del hospital insuficiente para albergar a la población asegurada.
- ✦ Impago del trabajo en horas extras de los jefes de servicio asistencial.
- ✦ Restricción de acuerdo a normas para hacer el trabajo en sistema de reten de algunas especialidades médicas.
- ✦ Falta de programas de concientización laboral a los trabajadores del hospital

- ✦ Falta de control interno de los procesos del hospital.
- ✦ Falta de equipos y materiales médicos.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL:

¿Qué Relación existe entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del usuario en el Hospital EsSalud – Huánuco 2014?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ❖ ¿Cuál es el nivel de motivación en el Hospital Essalud – Huánuco 2014?
- ❖ ¿Cómo se desarrolla la gestión del talento humano en el Hospital Essalud – Huánuco 2014?
- ❖ ¿Cuál es el grado de motivación con la gestión del talento humano en el Hospital Es Salud – Huánuco 2014

1.3 OBJETIVOS:

1.3.1 OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del usuario en el Hospital Es salud – Huánuco 2014.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ❖ Determinar el nivel de motivación en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.
- ❖ Describir cómo se desarrolla la gestión del talento humano en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.

- ❖ Determinar el grado de motivación con la gestión del talento humano en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.

1.4. FORMULACION DE HIPOTESIS

Hipótesis General.

Existe relación positiva entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del usuario en el Hospital Es Salud – Huánuco 2014.

Hipótesis Específicos.

- ❖ Existe un nivel de motivación positiva en el Hospital Essalud – Huánuco- 2014.
- ❖ Se desarrolla de manera positiva la Gestión del Talento Humano en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.
- ❖ El grado de motivación determina la Gestión del Talento Humano positivamente en el Hospital EsSalud – Huánuco 2014.

1.5. VARIABLES.

INDEPENDIENTE:

Gestión del Talento Humano.

DEPENDIENTE:

Satisfacción del Usuario

1.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES:

VARIABLE INDEPENDIENTE	" GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO "		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
Es un proceso por el cual la Gerencia influye en el personal de la Organización aprovechando de forma eficaz, eficiente y permanente los recursos de la misma para la implantación de las estrategias logrando consecuentemente los objetivos planteados.	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
	a) Motivación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entusiasta. ➤ Estimulado. 	Técnica 1: La Encuesta Instrumento 1: El Cuestionario. Técnica 2: La Observación Instrumento 2: La Lista de Cotejos
	b) Supervisión.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Eficiente. ➤ Eficaz 	
	c) Cumplimiento Laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Responsable. ➤ Comprometido. ➤ Identificado 	
	d) Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competente. 	
	e) Competencias	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparado 	

VARIABLE DEPENDIENTE	“SATISFACCION DEL USUARIO”		
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
	a) Satisfacción.	➤ Gustoso. ➤ Convencido.	Técnica 1: La Encuesta Instrumento 1: El Cuestionario.
	b) Insatisfacción	➤ Descontento.	
	c) Complacencia.	➤ Servicial.	Técnica 2: La Observación Instrumento 2: La Lista de Cotejos

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:

1.7.1 JUSTIFICACIÓN:

El presente proyecto de investigación se justifica por las siguientes razones:

SOCIAL:

Una adecuada gestión del talento humano en el hospital Essalud - Huánuco permitirá brindar un servicio de calidad en las atenciones médicas y administrativas por medio de ello se logrará la satisfacción en los usuarios.

METODOLÓGICO:

Una adecuada gestión del talento humano en el hospital Essalud – Huánuco efectivizará el tiempo tanto para las atenciones médicas como para las labores administrativas. Mejorará el rendimiento laboral mediante capacitaciones permanentes. Mayor motivación mediante cartas de felicitación y reconocimiento público. Optimizará y gestionará materiales y equipos médicos sofisticados, permitiendo lograr la satisfacción en el usuario.

PRÁCTICO:

Otorgará servicios de calidad mediante un óptimo control de gestión del talento humano se logrará captar mayor número de asegurados y por ende la satisfacción del usuario en el hospital Es Salud – Huánuco.

ORGANIZACIONAL:

La óptima gestión del talento humano permitirá mejorar la imagen institucional del Hospital Essalud – Huánuco.

1.7.2. IMPORTANCIA:

La correcta gestión del talento humano es importante porque permitirá controlar y mejorar el rendimiento de los trabajadores, la identificación de las oportunidades de mejoras en la gestión del talento humano de la entidad de esa manera se elevará el nivel de satisfacción del usuario del hospital Es Salud – Huánuco 2014.

1.8 VIABILIDAD:

Los aspectos que lo favorecen para el desarrollo del presente proyecto de investigación son los siguientes:

- **Accesibilidad:** Aceptación del jefe de personal.
- **Disponibilidad del tiempo:** Las tesistas disponen de tiempo necesario para desarrollar el proyecto de investigación.
- **Bibliografía:** Se cuenta con la bibliografía correspondiente especializada para el siguiente proyecto.
- **Recursos Materiales:** Se cuenta con los recursos materiales para el siguiente trabajo de investigación.
- **Potencial Humano:** Se cuenta con el potencial humano, como son: las dos tesistas, asesor, colaborador para materializar el presente trabajo de investigación.

- **Recursos Financieros:** Se cuenta con los recursos financieros necesarios que provienen de parte de los padres de las dos tesis.

1.9 LIMITACIONES:

- **Información Parcial:** La disponibilidad de información accesible es limitada.
- **Disponibilidad:** Parcial del tiempo por parte de los funcionarios del hospital Essalud – Huánuco como son los encargados del control de gestión del personal de dicha institución.

Poca experiencia de las tesis en el proyecto de Investigación.

Poca accesibilidad a las instalaciones del hospital EsSalud Huánuco.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Para llegar al concepto de lo que actualmente es el Talento Humano se debió pasar por una serie de etapas que poco a poco llegaron a convertir el concepto en lo que es hoy. Da inicio en la antigüedad donde ocurren las divisiones de la actividad laboral en los seres humanos, se ha determinado quien es el jefe, quién es el esclavo, quién manda y quién obedece, esto da evidencia de que el trabajo ha sido desempeñado desde hace mucho tiempo. Más tarde en 2750 A.C. en Mesopotamia, los sumerios tenían una estructura donde las personas en una sociedad eran dirigidas para cumplir con las metas de uno o varios dioses. Algunas civilizaciones como los Maya, los Aztecas, los Incas, Roma, China, Egipto y Grecia, tuvieron muestras de personas dirigidas por otras, donde generalmente un gran número de personas se rendían a unas pocas que poseían un poder ilimitado que era alimentado por la mayoría. Los métodos para dirigir a las personas iban desde obligaciones religiosas, morales, ofrendas, esclavitud y toda clase de condiciones que sometían la voluntad y exigían ser respetadas, en muchas culturas se practicó la motivación por intercambio, en donde a cambio de su fuerza ofrecían bienes y servicios, aunque aún se imponía 30 las creencias religiosas y el temor a lo desconocido para someter a los trabajadores, muchas veces diciéndoles que su esfuerzo será premiado en el otro mundo, más allá de la muerte. Sin embargo, para los griegos la expresión laboral debía recibir un trato justo y el imperio romano intento crear una sociedad autogestionada y autoadministrada. En la edad media se manejó la

servidumbre, considerando a ciertos miembros de la sociedad como los privilegiados y manejando a la fuerza trabajadora como siervos que laboraban en beneficio del sector social dominante. Después en el siglo XVIII en Inglaterra se manejaba el sistema artesanal y este dio paso a la maquinaria dando como consecuencia que la fuerza de trabajo se distribuyera por tareas. Por lo tanto a hora la mano de obra se encargaba de manejar la maquinaria. Ya en el siglo XX Frederick Winslow Taylor específicamente en el año 1903 en su libro "shop management" y en 1911 en su obra "los principios de la administración científica" planteó principios de administración estrechamente vinculados con el trabajo formulando el principio "asignar a cada trabajador la tarea más elevada posible de acuerdo con sus aptitudes". Posteriormente Miles (1975) dijo que "el enfoque de la administración científica resaltaba que, mediante los métodos científicos, se podrían proyectar cargos y entrenar personas para obtener un resultado máximo... Un principio básico en el proyecto del cargo es que éste debe contener un número limitado de tareas relacionadas, cada una de las cuales requiere habilidades similares y periódicas, de igual grado de aprendizaje. "Henry Fayol (1841-1925) desarrolló estudios de la organización desde el punto de vista de sus interrelaciones estructurales. Para el 1942 Parker M. desarrollo principios donde las relaciones interpersonales y la comunicación, siempre y cuando se le tome importancia la participación de directivos y subordinados en la planeación de tareas. 31 Después, en 1950 surge el pensamiento estructuralista que busca corregir el esquematismo e inflexibilidad de teorías, modelos y principios anteriores, abarca temas tales

como la organización formal e informal, tienen en cuenta que además de los objetivos organizacionales, hay que tener en cuenta los objetivos personales. En los años sesenta fueron varios los autores los que desarrollaron diversas ideas, para el año 1961 Forrester J. planteó la teoría de la dinámica de sistemas, en 1963 Leavitt H. dio relevancia al impacto de la tecnología y el ambiente en el diseño de los cargos de trabajo, otro autor llamado Herzberg F. propuso el enriquecimiento del cargo. Más tarde en 1974 Hackman, R. y Lawler, E. dan a conocer la teoría del enriquecimiento del puesto identificando cuatro dimensiones de éste; variedad, autonomía, identidad con la tarea y el feedback. Para el año 1979 se dio a conocer la teoría "z", ésta era idealizada por los japoneses, combinando la teoría "x" y "y" que eran intereses por la producción y por el hombre. Luego nace el concepto de reingeniería en 1994 en donde Hammer, M. y Champy, J. plasmaron que "el único elemento absolutamente indispensable en todo proyecto de reingeniería es que se dirija a un proceso y no a una función. Mientras se cumpla este requisito, prácticamente todo lo demás se reduce a técnica -lo que equivale a decir que es bueno si funciona para usted, y malo en caso contrario". Luego nació el término Recursos Humanos a finales de los 70, y años más tarde se realiza el primer congreso mundial sobre Recursos Humanos en 1986 (Washington). En los años 90 cambió el concepto de recursos humanos basados en la concepción del hombre como un ser sustituible pasando al término "Talento Humano" donde se cataloga a una persona como un instrumento que posee habilidades y características que le dan acción y movimiento a la organización. Para el 1992 Peter

Drucker plantea que el mundo va encaminado hacia una sociedad donde el poder a la gestión del conocimiento lidera. Alahama R. en 2004 32 dice que la organización "facilita el aprendizaje de todos sus integrantes y este aprendizaje se traduce en un proceso de transformaciones continuas, las dimensiones teoría y práctica, la concepción y el procedimiento, son inseparables, puesto que ni el empresario puede ser sólo de acción, ni el académico puede limitarse a la reflexión y el pensamiento".

2.1. REVISIÓN DE ESTUDIOS REALIZADOS:

Al revisar las videotecas locales, regionales, nacionales se han detectado trabajos de investigación que tienen relación con nuestro, las mismas que se detallan a continuación:

A) A NIVEL LOCAL:

✚ **SUÁREZ ILLATOPA, Nelson (2008).** "Deficiente Control de Gestión en el Hospital Hermilio Valdizan Huánuco". Tesis para optar el Título de Contador Público. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de control de gestión es deficiente, caracterizado por la deficiente información de las atenciones, los tiempos de trabajo y el registro del personal; así como la ineficiencia de los procesos de los servicios que presta el Hospital Hermilio Valdizan de Huánuco.
2. El nivel de rendimiento prima solo por su cantidad y no su calidad de atención, puesto que la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida en los servicios de consulta externa, emergencia, hospitalización, laboratorio, farmacia y radiología en el Hospital Hermilio

Valdizan, mostrada en la encuesta realizada con la técnica directa y personal en bocas de salida que el trato es inadecuado a los pacientes.

B) A NIVEL REGIONAL:

✚ **“ROJAS GUERRA, Sarita.(2005)** “Calidad de Atención del Personal de Salud en Relación a la Satisfacción del Usuario Externo del Hospital Regional de Pucallpa. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

1. El 17,5% (13) de los usuarios refieren que los profesionales de salud brindan atención con respeto y resuelven sus dudas y un 82,5% (66) a veces y casi nunca, lo que indica que los usuarios salen insatisfechos sobre la atención recibida.
2. El 31,3% (25) de los usuarios externos refieren que la atención del hospital es buena y un 68,7% (55) a veces y casi nunca, lo que indica que los usuarios no están satisfechos de la atención recibida.

C) A NIVEL NACIONAL:

✚ **HERNANDEZ CELIS, Domingo (2007).** “Perú: Falta de Eficiencia en los Mecanismos de Control del Planeamiento y la Gestión de los Centros de Servicios Hospitalarios de Lima 2007”. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración. El autor llegó a las siguientes conclusiones:

1. El incremento de la población asegurada y no asegurada que no guarda relación con el crecimiento de la infraestructura hospitalaria, hacen que los Centros de Servicios Hospitalarios no puedan brindar un servicio eficiente y eficaz porque no se ha realizado el planeamiento racionalizado de los recursos humanos, materiales y financieros lo que ha incidido en la ineficacia de la gestión de los Centros de Servicios Hospitalarios. Todos estos problemas se han debido a la falta de eficiencia en los mecanismos de control interno y externo de los Centros de Servicios Hospitalarios, lo que no ha permitido que los Centros de Servicios Hospitalarios cumplan con la población asegurada y no asegurada.

2. Se ha determinado, que las Oficinas Administrativas de Es Salud y los Centros de Servicios Hospitalarios de la misma entidad no se encuentran adecuadamente interconectados, lo que hace que muchos asegurados teniendo expedito su derecho de atención no aparezcan en los terminales de los Centros de Servicios Hospitalarios, por lo que no se les puede prestar los servicios que requieren y esto ocasiona la natural protesta de las personas. Esto se agrava, debido a que actualmente ya no se inscriben los empleadores, asegurados y derechohabientes directamente en Es Salud, como lo hacían antes, si no que lo hacen a través de los Programas de Declaración Telemática (PDT) de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria, entidad actualmente encargada de administrar el cobro de las aportaciones, la misma que no habría cumplido las metas de captación, lo que trae problemas en la gestión

económica, eficiente y efectiva de los servicios que prestan los Centros de Servicios Hospitalarios.

2.2. DEFINICION CONCEPTUAL:

Los dos conceptos fundamentales que hemos considerado en nuestro trabajo de investigación son los siguientes:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

- **Chiavenato**, define la gestión del talento humano como: “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionadas con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”.
- **Esalava Arnao, Edgar (2004)**; afirma que es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro”
- **Dessler, Gary (2006)**, afirma que son las prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativos; en específico se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y

ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de la compañía”.

- **Mondy,R Wayne(2005)**, Afirma que la gestión o administración del talento humano corresponde a la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales”.
- **Vasquez,Abel (2008)**, sostiene que es una actividad que depende de menos jerarquías, órdenes y mandatos y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa”
- **García, Sánchez Y Zapata (2008)** definen la gestión del talento humano como: “la actividad empresarial estratégica compuesta por un conjunto de políticas, planes, programas y actividades realizadas por una organización con el objeto de obtener, motivar, retribuir y desarrollar a las personas que requieren en sus diferentes estructuras para crear una estructura organizacional donde se equilibren los diferentes intereses y se logren los objetivos y metas organizacionales de la empre”
- **Maristany, Jaime (2008)** dice que la administración del talento humano tiene por objeto reconocer, administrar y evaluar las técnicas y métodos de administración del área, como parte de las estrategias generales de la empresa siendo eficaces y logrando la confianza de los empleados a todos los niveles.

- **Vásquez, Aldel (2008)** afirma que la gestión del talento humano es una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, señaló la importancia de una participación de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores de la empresa donde se implica formar una serie de medidas como el compromiso de los trabajadores, con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a estos y una formación profesional.
- **Lledó, Pablo (2011)** , afirma que el talento humano tienen un enfoque de aplicación y practica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son las responsables de ejecutar las actividades porque los proyectos no se desarrollan por si solos.
- **Mora Vanegas, Carlos (2012)** resalta que la gestión del talento humano es una herramienta estratégica, indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas donde se garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas “de lo que saben hacer” o podrían hacer.

Es la capacidad de las empresas para atraer, motivar, fidelizar y desarrollar a los profesionales más competentes, más capaces, más comprometidos y sobre todo de su capacidad para convertir el talento individual, a través de un proyecto ilusionante, en Talento Organizativo.

“La Gestión del Talento” define al profesional con talento como “un profesional comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en un entorno y organización determinados”. En otras palabras, es la materia prima que constituye el talento organizativo.

Según la organización o la época han existido diferentes tipos de talentos. Por ejemplo, existe el talento comercial, el talento directivo, el talento de líder, talento técnico, talento administrativo....y así dependiendo de sus funciones, objetivos y aporte de valor a la organización. Se destaca un tipo diferente de talento: el innovador y emprendedor. Se trata de una clasificación transversal, “ya que cualquier profesional desde su rol puede innovar”. Este tipo de profesionales son, añade, “los que más valor añadido aportan en la empresa”.

La gestión del talento humano es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener las máximas creaciones de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer de todo momento del nivel de conocimientos, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.

Es un proceso que sirve para guiar la gestión hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla, radica en el diseño de mecanismos que permitan que el comportamiento individual de cada persona coincida con el requerido por la organización: que se piense en lo global cuando se actúe en lo local.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobre todo, de que obtenga el

servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. Al respecto Diprette y Col. refieren que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al cliente, de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.

Asimismo **Delbanco T. y Daley J.** refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- ☛ El hecho que el usuario procure o no procure atención.
- ☛ El lugar al cual acuda para recibir atención.
- ☛ El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- ☛ El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- ☛ El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.

El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

- **Según Cantú H.**, la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por **Cantú H.**) popularizó como "los momentos de la verdad". Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Al respecto, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer

respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

- **Thompson y Col.** refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas o porque responden positivamente a la palabra "satisfecho".

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen,

erróneamente, que constituye buena calidad; en respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios para satisfacerlos.

El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada es un aspecto importante en la prestación de servicios de buena calidad.

Los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún en los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajo como el 5% deben tomarse en cuenta seriamente.

Asimismo, cuando se asume la responsabilidad de analizar información planteada como queja, hay que ser conscientes de las acepciones aceptadas para este término:

- Manifestación de disconformidad, disgusto o descontento.
- Motivo de queja.
- Recurso a interponer por la parte interesada en contra de algo.
- Querrela.
- Expresión del dolor.

Por tal motivo las quejas se deben analizar con detenimiento pues ayudan a detectar insuficiencias, fallas de calidad o errores de organización. Se considera además que los reclamos son la punta del iceberg del conjunto de quejas de los usuarios, ya que el ciudadano teme que las críticas a los profesionales o a las instituciones sanitarias, particularmente en situación de hospitalización, puedan dar lugar a represalias. Las quejas no solo se deben

contestar con prontitud y veracidad, sino también entrevistarse con la persona que reivindica para conocer de primera mano la razón de la protesta y contribuir así a su posible remedio.

- **Aminal J. (2001):** La satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en la salud pública y gestión de servicios
- **Carr-Hill R. (1992):** Su conceptualización y entendimiento causal es complejo y múltiple, primero, porque reside en la percepción subjetiva del usuario y, luego, porque se basa en metodologías, técnicas e instrumentos de medición diversos y poco estandarizados. De otro lado, es cada vez mayor la presión social por servicios de salud accesibles y de calidad que atiendan las necesidades de la población. Desde hace algunos años, el estudio de la SU y de sus expectativas es considerado uno de los métodos de evaluación de los servicios de salud e interpretado como resultado de la calidad de la asistencia y de su efectividad. Adicionalmente, se ha encontrado relación entre la satisfacción, la utilización de los servicios, la conducta terapéutica del paciente, su continuidad y resultados en salud.

2.3 MARCO SITUACIONAL:

2.3.1) Control de Gestión del Talento Humano:

Al respecto Robert N. Anthony; Vijay Govindarajan, (2008 – Pág. 54) nos dice:

➤ **Definición del Control de Gestión del Talento Humano:**

Es un proceso por el cual la Gerencia influye en el personal de la Organización aprovechando de forma eficaz, eficiente y permanente los recursos de la misma para la implantación de las estrategias logrando consecuentemente los objetivos planteados.

➤ **Importancia:**

El Control de Gestión del Personal es importante por las siguientes razones:

- ❖ Para la existencia de un entorno más cambiante, más hostil, más incierto y más dinámico. Por la existencia de recursos cada vez más restringidos.
- ❖ Asegurar la ejecución de la estrategia.
- ❖ Lograr el alineamiento y coherencia a través de la organización.
- ❖ Si no hay control, de nada vale planificar, programar y operar bien, porque nunca sabremos si fuimos efectivos.
- ❖ Para una mayor complejidad de la realidad y de los procesos al interior de una organización.

➤ **Características del Control de Gestión del Talento Humano:**

Son las siguientes:

- Integral
- Continuo
- Selectivo
- Creativo
- Efectivo y Eficiente
- Adecuado
- Adaptado
- Flexible

➤ **Tipos de Control de Gestión del Talento Humano:**

Son dos tipos de controles que se detallan a continuación.

1. Controles Informales que están determinados por:

- La cultura organizacional.
- Los estilos de comportamiento individual.
- Las pautas del entorno global y del sector, para conocer las oportunidades y amenazas que allí surgen.

2. Controles formales que están compuestos por:

- La planificación estratégica de la organización.
- Los sistemas de información que la organización tenga implementados.
- El tipo de la estructura organizacional.

➤ **Modelos de Control de Gestión:**

En función de la combinación de mecanismos que utilice una Organización para adaptarse a su entorno y facilitar el control interno, se pueden considerar cuatro tipos de controles:

1. Control Familiar (Liderazgo):

Organización pequeña, y centralizada con poca formalización de procesos y con un estilo de dirección personalista e informal por parte del principal directivo de la Organización. Hay delegación de tareas, pero no delegación de decisiones, normalmente son organizaciones pequeñas, generalmente organizaciones familiares.

2. Control Burocrático:

Organización de gran dimensión, elevada formalización y con un estilo de dirección impersonal y formal. Hay delegación de tareas pero no delegación de decisiones.

Mantiene una estructura centralizada. Este es el tipo de control que se ejerce en la mayoría de los organismos de la administración pública.

3. Control por Resultado:

Este control predomina en actividades relativamente rutinarias y en un entorno

Relativamente competitivo. Su existencia requiere de una descentralización de las decisiones, normalmente son organizaciones medianas y grandes empresas de todo tipo, donde las estelas organizacionales no son

personalizadas por éstas; están definidas y conocidas por todos sus miembros.

4. Control Ad-Hoc:

Organización de pequeña dimensión, descentralizada y de escasa formalización, con un estilo de dirección personalista e informal. Se promueve mediante mecanismos que contribuyen a la motivación individual. En este caso, el sistema de control es informal, basado en la supervisión directa y en la confianza.

➤ Proceso de Control de Gestión del Talento Humano:

La realización del proceso del Control de Gestión del Personal, ya sea mediante mecanismos formales o no formales, está ligada a la existencia de:

- Indicadores de Control.
- Un modelo predictivo para estimar a-priori los resultados de las actividades.
- Objetivos ligados a los indicadores y a la estrategia de la organización.
- Información sobre el resultado de las actividades.
- Evaluación del comportamiento para tomar las decisiones correctivas.

➤ Sistema de Control de Gestión del Talento Humano:

Dadas las características de cualquier organización, el Control de Gestión del Personal debe hacerse en forma sistémica, efectuando lo siguiente:

- Recoger información sobre el estado actual del personal de la organización, en sus aspectos económicos y operativos.
- Comparar el estado real actual con el estado deseado o estándar.
- Promover las decisiones y acciones para aproximar los estados.

Los Sistemas de Control de Gestión del Personal son herramientas para implantar estrategias. Estos Sistemas de Control deben adaptarse a cada organización.

2.3.2. Satisfacción del usuario: Al respecto Izquierdo Cabrera, Amanda (2005 – pág. 5) nos dice:

- **Definición de la Satisfacción del usuario:** Por satisfacción del usuario se entiende el conocimiento que la empresa tiene de los clientes, sus sistemas de servicio, su capacidad de respuesta y su aptitud para satisfacer los requerimientos y las expectativas del cliente.
- **Importancia de la satisfacción del usuario:** Es importante porque ayuda a la empresa a fidelizar con sus clientes, aumentando sus ventas de sus productos y servicios por ende crece la rentabilidad.
- **Elementos que Conforman la Satisfacción del usuario:**
 1. **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.
 2. **Las Expectativas:** Las cuales son las esperanzas que los clientes tienen Por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por las siguientes situaciones:

- ✦ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
 - ✦ Experiencias de compras anteriores.
 - ✦ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
 - ✦ Promesas que ofrecen los competidores.
- **Los Niveles de Satisfacción del usuario:** Luego de realizada la compra o Adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:
- ❖ **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
 - ❖ **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
 - ❖ **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.
- **Beneficios de Lograr la Satisfacción del usuario:**
- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
 - **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

A continuación hemos considerado definir los siguientes términos básicos que nos ayudará para el desarrollo del presente trabajo de investigación:

2.4.1. Gestión: Capacidad de administrar recursos de una determinada entidad, implica realizar un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.

2.4.2. Control: El proceso de medir los actuales resultados en relación con los planes, diagnosticando la razón de las desviaciones y tomando las medidas correctivas necesarias.

2.4.3. Personal: Es el conjunto de personas que se desempeñan y prestan sus servicios profesionales en alguna empresa, taller, fábrica u organización se lo designa y conoce formalmente como personal.

2.4.4. Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad

2.4.5. Usuario: Es aquel individuo que, por su necesidad requiere la atención de un servicio que satisfaga su necesidad.

2.4.6. Calidad: Es el conjunto de características de un producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y partes interesadas.

2.4.7. Hospital: Es un lugar físico en donde se atiende a los enfermos, para proporcionar el diagnóstico y tratamiento que necesitan.

2.4.8. Contrato: Es un acuerdo de voluntades, verbal o escrito, manifestado en común entre dos o más personas con capacidad (partes del contrato), que se obligan en virtud del mismo, regulando sus relaciones relativas a una determinada finalidad o cosa, y a cuyo cumplimiento pueden compelerse de manera recíproca.

2.4.9. Motivación: Son los factores o elementos que intervienen para que alguien halle una finalidad en su obrar, es el impulso que le otorga a las acciones humanas una causa fuente en vista de una causa fin.

2.4.10. Desempeño: La medición de la productividad aplicada a recursos humanos o equipos.

2.4.11. Sistema: Es un conjunto de partes o elementos organizadas y relacionadas que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

2.4.12. Proceso: Es la acción de ir hacia adelante, al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

2.4.13. Eficiencia: Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores. Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización.

2.4.14. Eficacia: Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO:

3.1 NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN:

3.1.1 NIVEL:

De acuerdo a la clasificación de Roberto Hernández Sampieri (Exploratorios, Descriptivos, Explicativos y Predictivo). El presente proyecto de investigación se constituye en un estudio de nivel DESCRIPTIVO porque nos permitió describir la relación que existe entre el Control de Gestión del Talento Humano y su relación con la Satisfacción del usuario en el Hospital ESSALUD- Huánuco.

3.1.2 TIPOS:

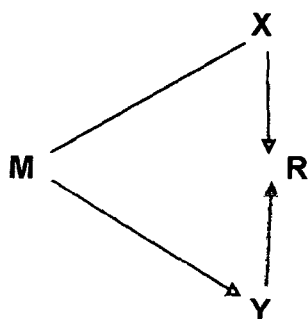
El presente proyecto de investigación se encuentra inmerso dentro de los siguientes tipos:

- **Por su Alcance Temporal:** Sincrónica o Seccional ya que el presente trabajo de investigación se realizó en un período de 8 meses.
- **Por su Profundidad:** Es Descriptiva porque nos permitió describir el tipo de relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del Usuario en el Hospital Essalud – Huánuco.

- **Su Amplitud:** Micro Administrativa porque se tomó como muestra al Hospital Essalud ubicada en la ciudad de Amarilis-Huánuco.
- **Por su Fuente:** Es Mixta porque se utilizó fuentes tanto primarias (datos recogidos por las tesis) como también fuentes secundarias (datos recogidos de tesis y trabajos realizados).
- **Por su Carácter:** Es Mixta porque se utilizó fundamentos del enfoque cualitativo y cuantitativo.
- **Por su Marco:** Es de Campo porque se utilizó al Hospital Essalud - Huánuco como unidad de análisis para la recolección de datos.
- **Por el Objeto de Estudio:** Es Disciplinar porque el presente proyecto de investigación se desarrolló dentro de dos disciplinas que son la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del usuario en el Hospital Essalud – Huánuco.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La presente de investigación se encuentra inmerso dentro de los diseños Correlacionales cómo se presenta a continuación:



✦ Donde:

M: Hospital Essalud Huánuco (Muestra).

X: Gestión del Talento Humano (Variable Independiente).

Y: Satisfacción del usuario (Variable Dependiente).

R: Relación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:

3.1. POBLACIÓN:

La población de la presente investigación está constituida por los 2 Hospitales de Essalud que se dedican a la atención de pacientes asegurados y no asegurados y que desarrollan sus actividades en la ciudad de Huánuco siendo detallado en el siguiente cuadro.

Nº	RAZÓN SOCIAL	DIRECCION	Nº DE TRABAJADORES
1	Hospital Nivel II Huánuco	Jr. José Olaya s/n, Amarilis	150 trabajadores
2	UBAP "Metropolitano" de Essalud Huánuco"	Jr. Abtao Nº 289	60 trabajadores

Fuente: Hospital Essalud Huánuco.
Elaboración: Las Tesisas.

3.2. MUESTRA:

El presente trabajo de investigación se desarrolló dentro de una muestra No Probabilística porque el número de trabajadores del Hospital de Essalud Huánuco se ha seleccionado a libre albedrío por las tesisas siendo detallado en el siguiente cuadro.

Nº	RAZÓN SOCIAL	DIRECCION	Nº DE TRABAJADORES
1	Hospital Nivel II Huánuco	Jr. José Olaya s/n, Amarilis	150 trabajadores

Fuente: Hospital Essalud Huánuco.
Elaboración: Las Tesisas.

3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS.

3.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Los datos del presente trabajo de investigación fueron recolectados por medio de técnicas e instrumentos que se detallan en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN
La Encuesta	➤ Cuestionario	A los usuarios del Hospital Essalud - Huánuco.
La Entrevista	➤ Guía de Entrevista	A los Funcionarios del control de Gestión del Hospital Essalud - Huánuco

3.3. PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS:

3.3.1. PROCESAMIENTO DE DATOS:

Los datos recolectados por medio de técnicas como son la encuesta y la entrevista fueron procesados mediante la Estadística Descriptiva como se detalla a continuación:

- Utilizando los cuadros estadísticos.

3.4 PRESENTACIÓN DE DATOS:

Los datos procesados son presentados a través de cuadros estadísticos y gráficos de barras.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Luego de haber concluido el trabajo de campo, se recolectaron datos, luego se realizó el procesamiento correspondiente y a su vez la elaboración de los cuadros, dichos cuadros nos ayudó para la interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

3.1. CUADROS ESTADÍSTICOS:

PREGUNTA	SI		NO		n
	fi	%	fi	%	
1. ¿Usted está convencido de que los servidores en el Hospital Essalud – Huánuco se encuentran entusiastas para realizar bien su trabajo al momento de brindar el servicio de salud?	63	42	87	58	150

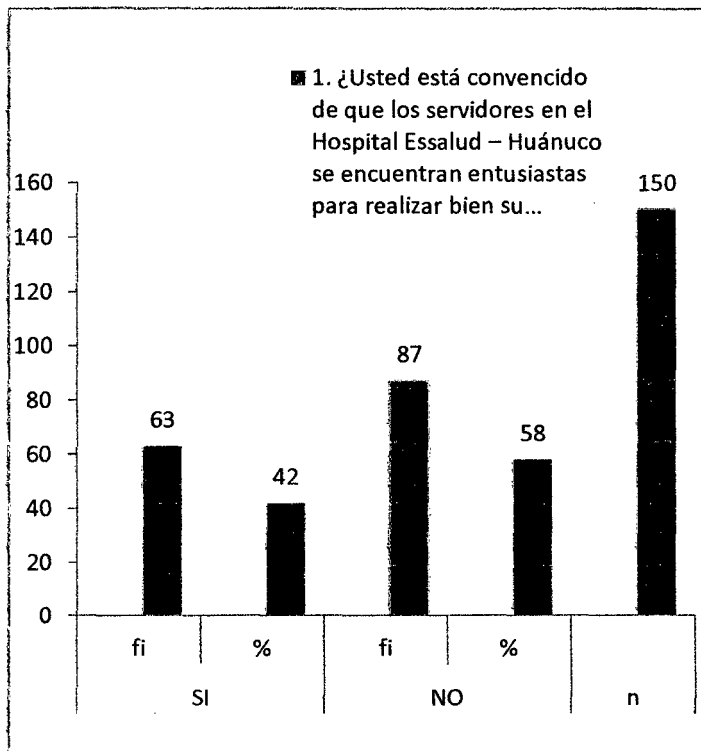
FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 58% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco no están convencidos de que los servidores se encuentren entusiastas para realizar bien su trabajo al momento de brindar el servicio de salud. Porque en la mayoría de las oportunidades dicho personal se encuentra mal humorado, contestando de manera incorrecta a los asegurados; el 42% refieren que los trabajadores se encuentran entusiasmados en su trabajo, **Conclusión**, los trabajadores no se encuentran con entusiasmo en el trabajo. Una de las muchas razones es porque dicho personal, se siente abrumado, no es

compatible o hay problemas con otros miembros del equipo que están influyendo negativamente en el trabajador.

GRAFICO N° 01



FUENTE: Cuadro N° 01

ELABORACION: Las tesistas

CUADRO N° 02

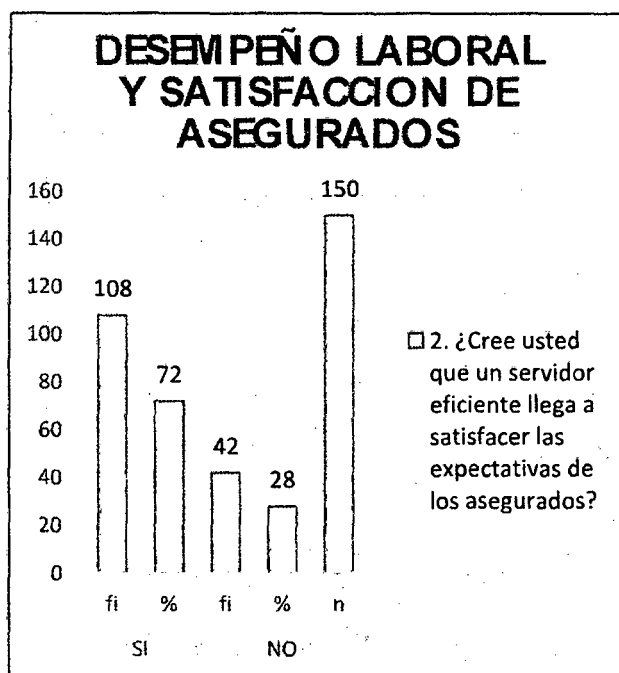
PREGUNTA	RESPUESTA		NO		n
	SI		fi	%	
2. ¿Cree usted que un servidor llega a satisfacer las expectativas de los asegurados?	108	72	42	28	150

FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 72% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco si creen que un servidor eficiente llegaría a satisfacer las expectativas de los asegurados.

Porque esto significa que habrá rapidez y calidad en los servicios que se les brinda a los asegurados. Porque los trabajadores eficientes se encuentran comprometidos con la empresa, para así lograr un trabajo bien hecho. Los servidores eficientes son capaces de satisfacer tanto los requerimientos de sus clientes como de sus propios compañeros de trabajo además de promover el crecimiento de la institución. Un 28% de los usuarios refieren que llegarían a satisfacer las expectativas de los asegurados. Conclusión, un trabajador eficiente satisface las expectativas de los asegurados. Un servidor eficiente tiene claramente definidos sus objetivos y estrategias para alcanzarlos y es capaz de perseguirlos y cumplirlos, debiendo conocer las condiciones de trabajo, los horarios, sus beneficios, responsabilidades, etc. para trabajar de la mejor manera posible, permitiendo lograr las metas con mayor rapidez. Para los usuarios, un servidor eficiente es capaz de cumplir y exceder sus expectativas.

GRAFICO N° 02

FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

CUADRO N° 03

PREGUNTA	RESPUESTA		SI		NO		n
	fi	%	fi	%	fi	%	
3. ¿Usted como asegurado del Hospital Essalud – Huánuco se siente a gusto con el servicio que recibe?	20	13.	130	86.6			150

FUENTE: El cuestionario

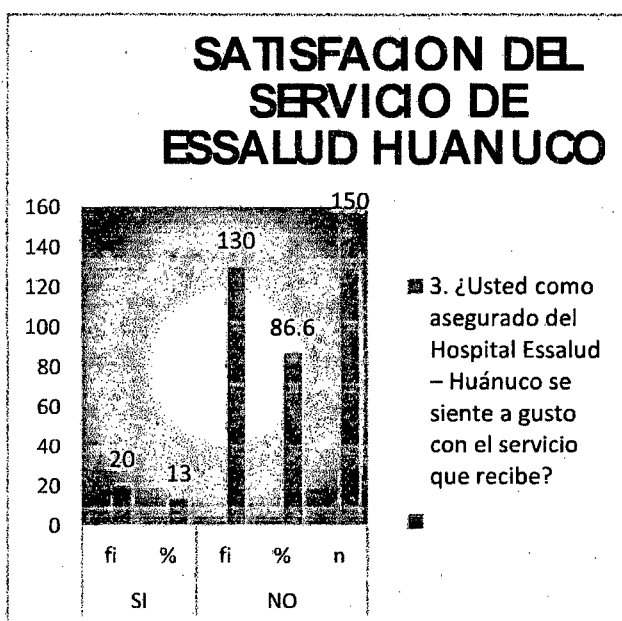
ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 86.6% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco no se siente a gusto con el servicio que recibe ya que manifestaron que en muchas ocasiones son maltratados por el personal médico y administrativo. Porque las consultas médicas son deficientes y con exámenes simples, lo que también se suma en muchas ocasiones las faltas y tardanzas de dicho personal; el 13% de los usuarios señalan que se sienten a gusto con el servicio de Essalud. **Conclusión**, Los asegurados no se sienten a gusto con el servicio que brinda Essalud Huánuco, Las expectativas de los usuarios se inicia con la contratación del personal adecuado, cuyas habilidades y actitudes apoyen y mejoren los objetivos de la organización. Los empleados de contacto con los usuarios constituyen uno de los elementos más rápidos de crecimiento en la fuerza de trabajo. Los empleados enfocados al usuario deben exhibir ciertas características: La aptitud para mantenerse en calma en situaciones de tensión; optimismo, iniciativa y orientación a las personas;

la aptitud para escuchar bien; una orientación hacia el análisis y la prevención y la habilidad para resolver problemas.

GRAFICO N° 03



FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesisistas

CUADRO N° 04

RESPUESTA PREGUNTA	SI		NO		n
	fi	%	fi	%	
4. ¿Usted está convencido que un servidor estimulado económicamente, cumplirá sus actividades laborales con eficiencia para satisfacer a los asegurados?	98	65	52	35	150

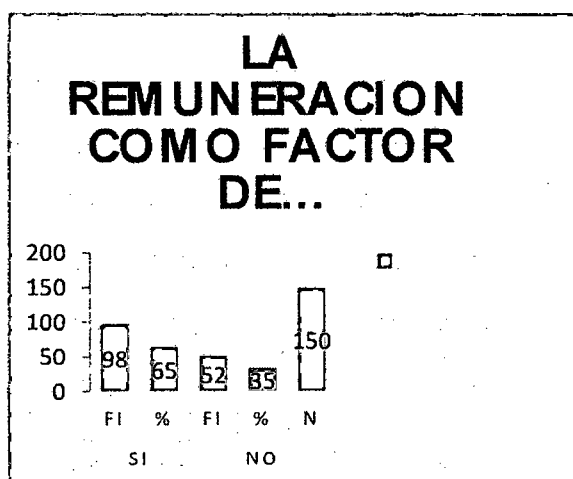
FUENTE: El cuestionario

ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 65% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco están convencidos que un servidor estimulado económicamente cumplirá sus actividades laborales con eficiencia para satisfacer a los asegurados. El estímulo económico o compensación es siempre un problema delicado, íntimamente ligado con el tema de la motivación y la satisfacción del empleado. El 35% de los usuarios no están convencidos que la parte económica es un estímulo, porque igual los servicios que brindan Essalud son deficientes. **Conclusión**, los trabajadores bien remunerados están estimulados. Los reconocimientos y premios especiales pueden ser monetarios o no monetarios, formales o informales, individuales o de grupo. Los incentivos económicos son un medio visible de promover los esfuerzos de calidad y de decir a los empleados que la organización valora sus esfuerzos, lo que estimula su motivación para mejorar. Y, aún más importante los reconocimientos económicos deben conducir a comportamientos que incrementen la satisfacción del usuario.

GRAFICO N° 04



FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

CUADRO N° 05

PREGUNTA	RESPUESTA		NO		n
	SI				
	fi	%	fi	%	
5. ¿Piensa usted que los médicos comprometidos con la institución son responsables cuando asumen sus funciones?	104	69	46	31	150

FUENTE: El cuestionario

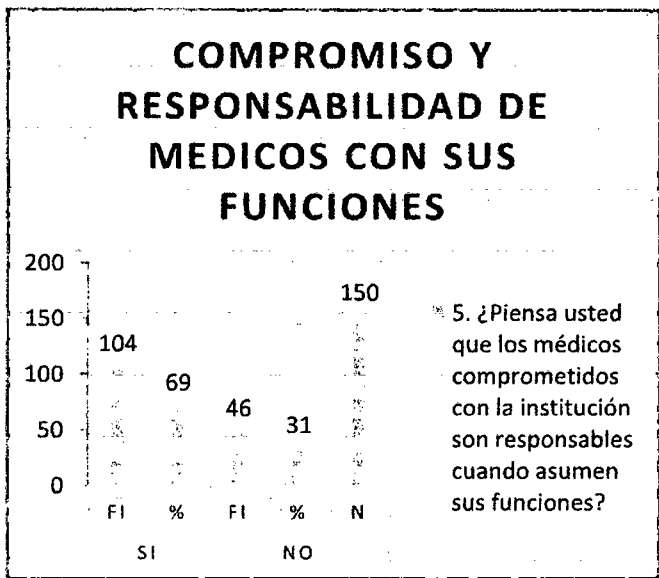
ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 69% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco, sí están de acuerdo que los médicos comprometidos con la institución son responsables cuando asumen sus funciones. Porque los asegurados manifestaron que dicho personal se identifica con la institución, ofreciendo servicios de calidad para realizar la imagen del hospital. El 31% de usuarios señalan lo contrario, aclarando, que los médicos son responsables cuando solo asumen funciones de responsabilidad, en la mayor parte no se da este hecho.

Conclusión, los médicos son responsables cuando asumen funciones de responsabilidad. Las formas de involucración de los empleados pueden variar desde simplemente compartir información o aportar algo en temas relacionados con el trabajo y hacer sugerencias hasta responsabilidades autos dirigidos, como el establecimiento de metas, la toma de decisiones para la mejora continua de la empresa y la solución de problemas, a menudo en equipos internacionales. Una de las formas más fáciles de involucrar a los empleados de manera individual es el sistema de sugerencias

GRAFICO N° 05



FUENTE: El cuestionario
 ELABORACION: Las tesis

CUADRO N° 06

PREGUNTA	SI		NO		n
	Fi	%	Fi	%	
6. ¿Considera usted que el personal médico que labora en el Hospital Essalud Huánuco son serviciales?	62	41	88	59	150

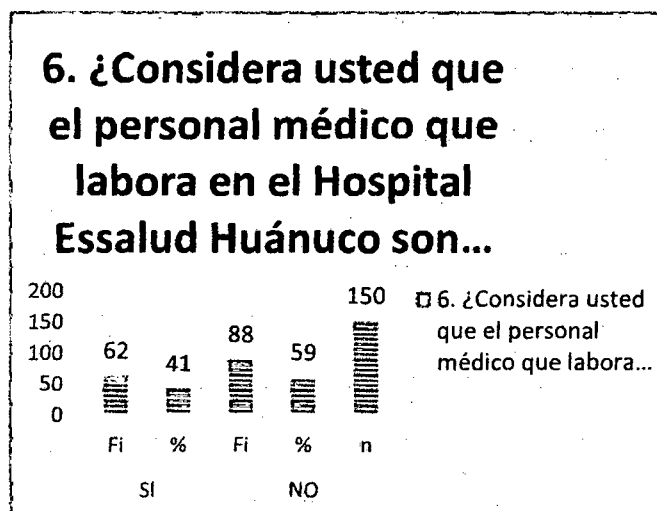
FUENTE: El cuestionario

ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 59% de los clientes del Hospital Essalud – Huánuco, consideran que el personal médico no es servicial porque no se sienten identificados con las necesidades de los pacientes. El 41% consideran que los médicos son serviciales con los pacientes. **Conclusión**, se infiere que los médicos no tienen la vocación de servicio en Essalud Huánuco. Porque cuando existe situaciones de emergencia no son atendidos inmediatamente porque piden una serie de formalidades en caso de asegurados y pagos en caso de los no asegurados.

GRAFICO N° 06



FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

CUADRO N° 07

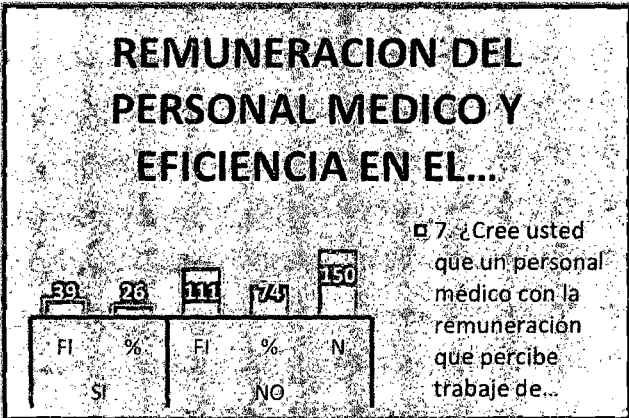
PREGUNTA	RESPUESTA		SI		NO		n
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
7. ¿Cree usted que un personal médico con la remuneración que percibe trabaja de manera eficaz?	39	26	111	74			150

FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 74% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco, manifestaron que un personal médico mal remunerado, siempre está descontento con su trabajo de manera eficaz. Sin embargo tiene que cumplir con su labor de asistencia médica, el 26% de los usuarios señalan que los médicos desarrollan sus trabajos de manera eficaz, sin importarles sus remuneraciones. **Conclusión**, Los médicos se encuentran descontentos con sus remuneraciones, por lo tanto el trabajo que desarrollan no es eficaz. Porque el personal se sentirá motivado al ganar una buena remuneración y desarrollar su labor con mayor empeño.

GRAFICO N° 07



FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

CUADRO N° 08

PREGUNTA	RESPUESTA		NO		n
	SI		FI	%	
	Fi	%	Fi	%	n
8. ¿Cree usted que un personal administrativo competente influye para brindar mejor los servicios de salud a los asegurados?	101	67	49	33	150

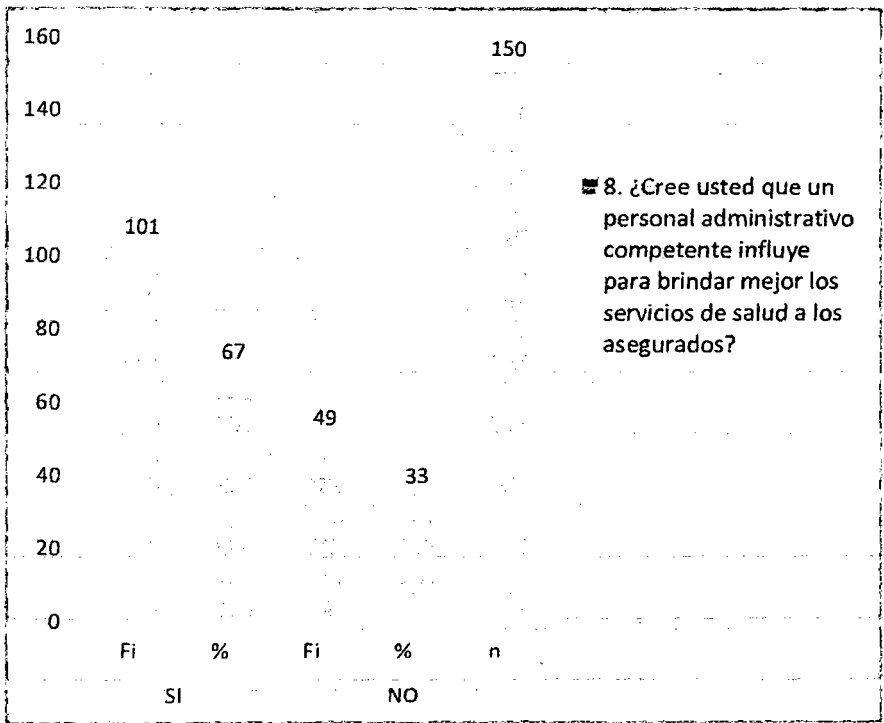
FUENTE: El cuestionario

ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 67% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco, consideran que un personal administrativo competente, sí influye para brindar mejor los servicios de salud a los asegurados. Porque debido a que permiten brindar mayor rapidez en los trámites. Debido a que el personal administrativo desarrolla sus labores en base a competencias y habilidades adquiridas en su formación profesional, ello va generar eficiencia, y que dicho personal brinde un servicio de calidad para la satisfacción del cliente y en consecuencia que todo ello genere la mejora continua por parte de la institución bajo un control de calidad. Un 33% de los usuarios refieren lo contrario. **Conclusión.** Un personal capacitado brinda un servicio de calidad a los pacientes y usuarios de Essalud.

GRAFICO N° 08



FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

CUADRO N° 09

PREGUNTA	SI		NO		n
	Fi	%	Fi	%	
9. ¿Cree usted que los funcionarios están preparados para gerenciar el Hospital Essalud – Huánuco?	62	41,3	88	58,6	150

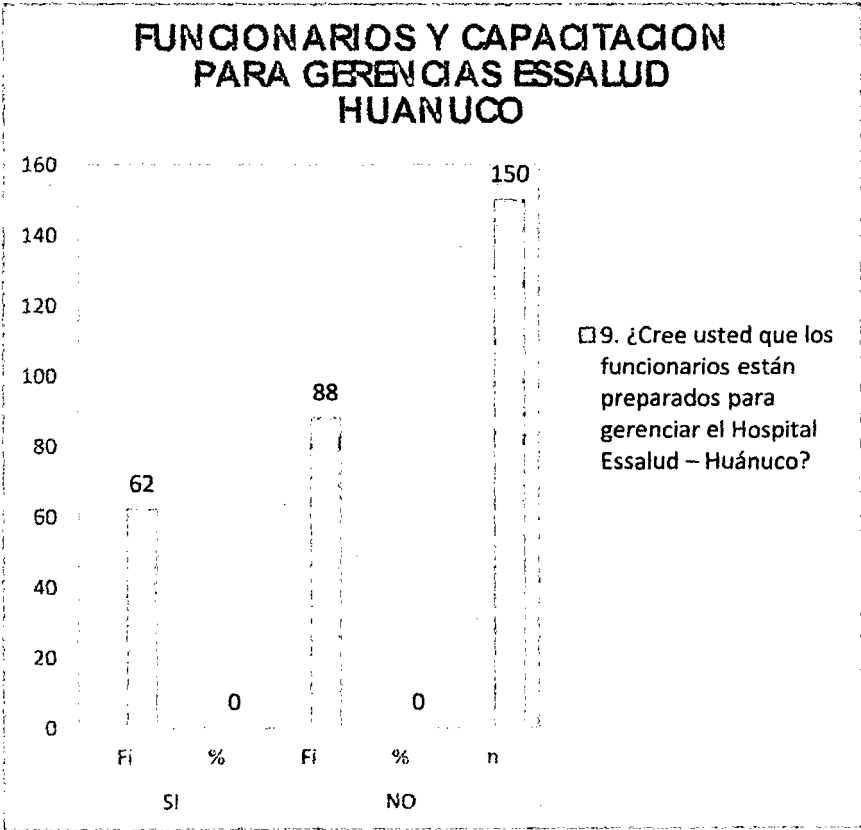
FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 58.6% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco, manifiestan que los funcionarios no están preparados para gerenciar el Hospital Essalud Huánuco, debido a los problemas existentes, las demoras en las atenciones es claro reflejo de la mala administración de los gerentes y funcionarios. Esto muchas veces debido a la forma de selección de personal que se lleva a cabo en las instituciones, ya que son designados por medio de favores políticos por parte del gobierno de turno, no siendo necesariamente el mejor profesional para desempeñarse como funcionario en dicha institución, y todo ello genera que no se tomen decisiones correctas para gerenciar la institución; un 41,3% refieren que los funcionarios están capacitados.

Conclusión; los funcionarios en Essalud- Huánuco, no están capacitados para gerenciar la Institución.

GRAFICO N° 09



FUENTE: Cuadro N° 09
ELABORACION: Las tesis

CUADRO N° 10

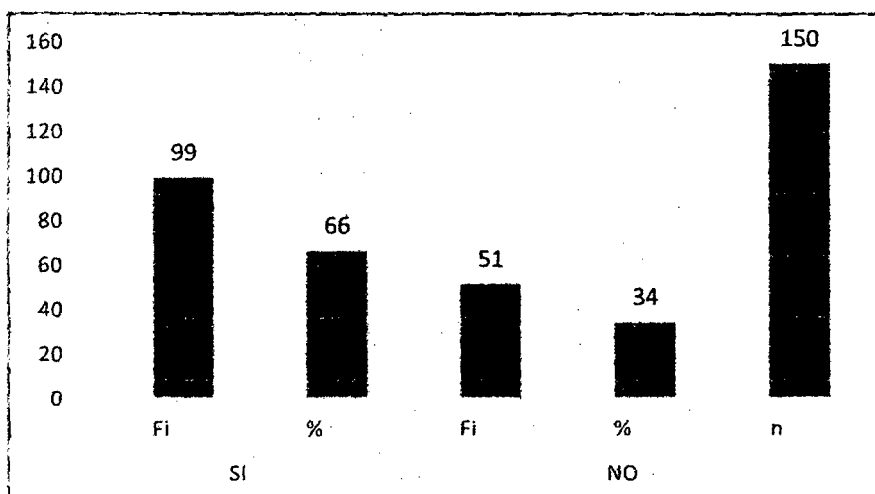
PREGUNTA	SI		NO		n
	Fi	%	Fi	%	
10. ¿Usted cree que existe personal médico que se siente identificado con las necesidades de los asegurados?	99	66	51	34	150

FUENTE: El cuestionario
ELABORACION: Las tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 34% de los usuarios del Hospital Essalud – Huánuco, consideran que existe personal médico que se siente identificado con las necesidades de los asegurados pero que en su minoría. Porque debido a factores intrínsecos, el personal médico se identifica con los clientes, tienen voluntad de servicio y en muchas ocasiones atienden fuera del horario del trabajo, tratando de orientar mejor al paciente, explicándole de manera adecuada, pertinente y mediante ello satisfaciendo las expectativas de los pacientes, pero un 66% de los usuarios refieren que los médicos no se identifican con las necesidades de los asegurados, porque generalmente, están cumpliendo sus funciones por cumplir con el horario laboral, no se observa sensibilidad social con el dolor ajeno, se idéntica solo con los pacientes que están siendo atendidas en sus clínica. **Conclusión**, los médicos no se identifican con los pacientes en Essalud Huánuco.

GRAFICO N° 10



FUENTE: Cuadro N° 10
ELABORACION: Las tesisistas

CUADRO N° 11**Nivel de satisfacción usuarios/pacientes**

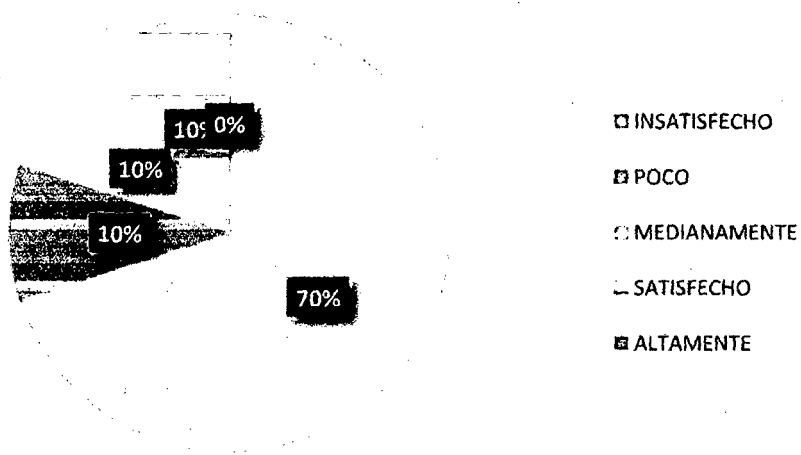
ÁREA	INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	ALTAMENTE SATISFECHO
TODAS	70%	10%	10%	10%	0

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A cada jefe se le asignó lo que le corresponde de las opiniones de los usuarios/pacientes y se construyó la siguiente tabla: El 70% están insatisfechos con los servicios de Essalud, el 10% pocos satisfechos, el 10% medianamente satisfecho, el 10% satisfechos y no hay ninguno que refiera que están altamente satisfechos. **Conclusión**, la satisfacción de los pacientes y asegurados de Essalud Huánuco, están insatisfechos con los servicios que brinda esta institución.

GRAFICO N° 11

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO/PACIENTES DE TODAS LAS AREAS DE ESSALUD



CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Concluido la sistematización de los resultados y que han sido presentados en el capítulo anterior, es necesario discutir estos resultados con los antecedentes, marco teórico e hipótesis respectiva; a continuación presentamos la discusión de resultados de nuestro trabajo.

1. CON LOS ANTECEDENTES:

AJISU SUIDSU:

Llega a la conclusión que En el hospital "Akimoto" de Japón la mayoría del personal médico y administrativo tienen una formación profesional de trabajo en conjunto y por ello tienen otro tipo de perspectivas en el clima organizacional, teniendo un objetivo en común como es brindar el mejor servicio en la atención de pacientes, preocupación que debe considerarse como la prioridad de la organización de salud, donde se conjugan esfuerzos y son orientados hacia la satisfacción de los pacientes a través de una excelente atención médica y mecanismos de control efectivos para el logro de objetivos.

Las tesis hemos llegado a la conclusión que los antecedentes no coinciden con el informe de investigación realizado debido a que en el hospital Essalud – Huánuco los profesionales que laboran en las instituciones de salud no tienen muy en claro cuál es la finalidad de la institución, deben tener en claro el concepto de calidad en la atención,

considerando todo el avance que actualmente se tiene sobre satisfacción al usuario en este caso es el paciente, que usualmente no se toma en cuenta. En la actualidad los médicos están considerados como profesionales cuya relación en el trabajo es individual debido a que su responsabilidad es única y exclusivamente con el paciente por ello no considera su trabajo como parte de una institución, no se identifica con objetivos globales de la institución debido a que muchas veces laboran por necesidad en muchas instituciones de Salud, constituyéndose este en uno de los factores más difíciles de manejar por parte de los encargados de gestión de personal, pues su motivación básica y exclusiva es la económica.

✚ NOGUEIRA RIVERA, MIGUEL

El autor llega a la siguiente conclusión:

Es salud a nivel nacional se encuentra en pésimas condiciones ya que no existe un adecuado sistema de control interno del personal, como tampoco brindan buenas atenciones médicas a los usuarios siendo un ejemplo claro del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Es Salud Lima donde se atienden pacientes con prioridad II, III y IV (patologías graves y con riesgo vital, que deben recibir tratamiento definitivo en menos de 24 horas) siendo uno de los hospitales más grandes del Perú y en donde existe una gran afluencia de pacientes debido a la gran cantidad de ciudadanos que habitan en Lima.

Las tesis coincidimos con lo manifestado por el autor antes referido, por cuanto la conclusión del mismo si coinciden con el nuestro trabajo de investigación realizado debido a que en el hospital Essalud – Huánuco no se

realiza un adecuado control interno en los trabajadores ya que no se cuenta con calidad de sistemas para controlar las funciones de los personales, debido a que se tiene un conjunto de mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado y diseñada por la alta dirección.

✚ AGUIRRE SOLÓRZANO, FAUSTO

Los autores llegan a la siguiente conclusión:

En el Hospital "Búnker" de Huancayo el personal médico y administrativo no se encuentran en su lugar de trabajo incumpliendo con las citas médicas y pasando las citas para días posteriores, sin importarles si los casos de dichos pacientes suelen ser de extrema urgencia. Por otra parte los asegurados al formular una queja a instancias del mismo hospital sobre dicho problema no obtuvieron respuesta positiva alguna; más bien por el contrario manifestaron que dicho personal médico y en algunos casos personal administrativo tienen labores adicionales y que se encuentran amparados por el Estado y Gobierno de turno.

Las tesis hemos llegado a la conclusión que si coincidimos con los dicho por el autor mencionado por cuanto que los resultados que hemos obtenido en el hospital Essalud – Huánuco no se implantan estrategias organizacionales para la administración del potencial humano y la conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las responsabilidades, etc., del personal administrativo, para beneficiar a la organización.

2. CON EL MARCO TEÓRICO:

✚ SUÁREZ ILLATOPA, Nelson. Llega a la siguiente conclusión:

El nivel de control de gestión es deficiente, caracterizado por la deficiencia en las atenciones, los tiempos de trabajo y el registro del personal; así como la ineficiencia de los procesos de los servicios que presta el Hospital.

El nivel de rendimiento prima solo por su cantidad y no por su calidad de atención, puesto que los pacientes se llevan una mala percepción sobre la calidad de atenciones recibidas en los servicios de consulta externa, emergencia, hospitalización, laboratorio, farmacia y radiología en el Hospital.

Las tesisistas coincidimos con los resultados obtenidos por el autor ya que consideramos que el control de gestión en el hospital Essalud Huánuco es deficiente debido a la falta de planes, programas, actividades y servicios que presta lo que también se suma el déficit de personal para cubrir todas las necesidades del hospital, ausentismo laboral información insuficiente sobre las atenciones que se brindan, cambios de turno imprevistos, personal con poca voluntad de servicio, tardanzas de los mismos.

Los usuarios o pacientes que recurren al Hospital Essalud Huánuco, no encuentran servicios integrales ni eficientes; por lo que quienes gestionan estas entidades no orientan todos sus esfuerzos a satisfacer totalmente a dichos usuarios de salud.

ROJAS GUERRA, SARITA.

Llega a la siguiente conclusión:

EL 17,5% (13) de los usuarios refieren que los profesionales de salud brindan atención con respeto, resuelven sus dudas y que la atención en el hospital es buena y un 82,5 (67) a veces y casi nunca, lo que indica que los usuarios salen insatisfechos sobre la atención recibida.

Las tesisistas estamos de acuerdo con las afirmaciones que hace el autor ya que en el trabajo de campo que realizamos (encuestas) determinamos que de las 150 encuestas procesadas encontramos que el 62% no está a gusto con el servicio que recibe y un 38% si está a gusto con el servicio que recibe.

Lo que también indica que el servicio que brindan en el Hospital Essalud Huánuco no es de agrado de los usuarios de salud, reconociendo que en dicho hospital existe deficiencias en cuanto se refiere a las atenciones médicas, demoras en las citas, burocracia, y en muchas ocasiones se suman los maltratos que reciben por parte de dicho personal.

De acuerdo a ello las tesisistas consideramos que el Área Recursos Humanos de EsSalud tiene la responsabilidad de administrar los recursos humanos en forma apropiada y de acuerdo a ley, a fin de lograr los objetivos y metas para los cuales fueron autorizados. Pero esto no viene realizándose de esta forma debido a la intromisión política, falta de planificación y otros aspectos coyunturales.

Por lo tanto señalamos disconformidad con respecto a las políticas, técnicas y procedimientos que no logran optimizar el desempeño de los Recursos Humanos y la importancia de tomarlas en cuenta, manifestamos que el propósito de estas políticas es rehacer los métodos y procedimientos que no hayan respondido a los planes y objetivos visualizados en dicha entidad, lo que permitirá la mejor labor y desempeño de los trabajadores a través de medidas adoptadas como parte de la evaluación que ejerce el Control de Gestión.

✚ HERNANDEZ CELIS, DOMINGO.

Llega a la siguiente conclusión:

El incremento de la población asegurada y no asegurada que no guarda relación con el crecimiento de la infraestructura hospitalaria, hacen que los Servicios Hospitalarios no pueden brindar un servicio eficiente y eficaz porque no se ha realizado el planeamiento racionalizado de los recursos humanos, materiales y financieros lo que ha incidido en la ineficacia de la gestión de los Servicios Hospitalarios. Todos estos problemas se deben a la falta de eficiencia en los mecanismos de control interno y externos de los Servicios Hospitalarios lo que no han permitido que cumplan con la población asegurada y no asegurada.

Las tesis coincidimos con los resultados obtenidos por el autor ya que consideramos que el Seguro Social de Salud – EsSalud, tiene como finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación,

rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, utilizando para el efecto ingentes cantidades de personal asistencial capacitado, que tengan voluntad de servicio, personal administrativo que es necesario evaluar su desempeño mediante la aplicación de un control de gestión riguroso.

La obligación de rendir cuenta de la gestión, por su propia naturaleza, es un problema para los funcionarios lo que genera una mayor demanda de información sobre los diversos aspectos que involucra la gestión de los recursos humanos. Ello es importante, dado que, las autoridades y funcionarios públicos y el público en general, necesitan conocer, si los recursos humanos que administra la institución se gestionan correctamente y también si están cumpliéndose los fines para los cuales fueron nombrados o contratados y si tales fines, se logran con efectividad, eficiencia y economía componentes principales de la auditoría de gestión.

3. CON LAS HIPÓTESIS:

3.1 Hipótesis General:

Existe una relación positiva entre la gestión del talento humano Y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital Essalud-Huánuco

Las tesis aceptamos la hipótesis general debido a que en el hospital Essalud - Huánuco se desarrolla el control de gestión del talento humano ya que es un proceso que sirve para guiar la gestión hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla.

Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión. La primera es aquella que incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de un sistema de información relacionado con la contabilidad de costos, mientras que la segunda integra muchos más elementos y contempla una continua interacción entre todos ellos. El nuevo concepto de control de gestión centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica que dote de sentido sus aspectos más operativos, y es por todo ello que la satisfacción del usuario o paciente dependerá de un eficiente control de gestión del personal.

3.2 Hipótesis Específicas:

H1: Existe un nivel de motivación positiva en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.

El grado de motivación determina la gestión del talento humano en el Hospital Essalud – Huánuco 2014. Las tesoreras aceptamos la H1 debido a que en el hospital Essalud - Huánuco la motivación es un factor fundamental para el buen desempeño de las funciones. La formación de equipos de trabajo altamente motivados, con interacción positiva que fortalezca sus sentimientos mutuos y que los lleve al logro de metas, está orientada al personal.

Se tiene en cuenta una estructura que permita satisfacer y compartir ese sentido de pertenencia, sentimientos mutuos, de interacción y de aportación real al Hospital Essalud - Huánuco, que facilitará los resultados deseados.

H2: Se desarrolla positivamente la gestión del talento humano en el Hospital Essalud – Huánuco 2014. Las tesis no aceptamos la H2 debido a que en el hospital Essalud – Huánuco no se da el desarrollo de manera positiva respecto a la gestión del talento humano, la supervisión siendo este un proceso destinado a determinar y comunicar al personal, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora. Se realiza adecuadamente la supervisión ya que influye en el esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

La supervisión refleja en parte un desempeño laboral que llevará o no con eficiencia a un fin o meta esperada: Implica comparar el rendimiento real del personal con los estándares determinados y definidos en el puesto, y cuyo resultado se podrá medir a través de la evaluación de la forma en que operativizan las acciones concretas derivadas de los deberes y obligaciones de cada individuo en el puesto. Es una inspección de calidad, que evidencia la relación del personal con la misión de la institución

H3: El grado de motivación determina la gestión del talento humano positivamente en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.

Las tesis aceptamos la H3 debido a que en el hospital Essalud – Huánuco el personal reconoce valores como: permanencia en el puesto, colaboración entre compañeros, relaciones interpersonales, rendimiento laboral y eficacia; aspectos que difieren en la práctica. En la observación se encontró diferencias muy importantes que inducen a considerar una percepción inadecuada del cumplimiento laboral que asumen cada personal. La direccionalidad poco asertiva repercute en aspectos claves que no llevan a

fortalecer y a poner en práctica esos valores. Dentro de la institución, quienes dirigen no las han definido ni consolidado dentro de la cultura laboral.

La capacitación es requerida por la institución ya que desarrolla conocimiento, habilidades y aptitudes en el personal para ser lo más satisfactorio posible hacia los clientes.

Las competencias del personal son ese conjunto de conocimientos, habilidades y capacidades que el personal desarrolla en forma gradual y que el personal puede lograrlo mediante procesos de aprendizaje y todo ello se manifiesta en su desempeño.

CONCLUSIONES

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del usuario en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.

❑ CONCLUSION

Existe relación entre la Gestión del Talento Humano y la Satisfacción del usuario en el Hospital de Essalud-Huánuco, en tanto que los trabajadores no se encuentran con motivados y satisfechos en el trabajo. Una de las muchas razones es porque dicho personal, se siente abrumado, no es compatible o hay problemas con otros.

OBJETIVOS ESPECÍFICO 1

1. Determinar el nivel de motivación en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.

✓ CONCLUSIOIN “1”

Existe un nivel alto y relación directa entre la motivación y el control de gestión del personal en el Hospital Essalud – Huánuco, esto se desprende de los resultados del presente trabajo, donde hace mención que los usuarios están convencidos de que los servidores en el Hospital Essalud – Huánuco no se encuentran entusiastas y motivados para realizar bien su trabajo al momento de brindar el servicio de salud. Por consiguiente se establece que el factor económico es una motivación para que los trabajadores de EsSallud para que brinden un servicio de calidad.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Describir cómo se desarrolla la gestión del talento humano en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.

✓ CONCLUSION “2”

2. La gestión del talento humano en Essalud Huánuco, se da de una manera poco eficiente y no acorde a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, por falta de supervisión y el control oportuna de gestión del personal en el Hospital Essalud – Huánuco.
3. Existe una relación entre el cumplimiento laboral y el control de gestión del personal en el hospital Essalud – Huánuco, lo que refleja los resultados, donde la mayoría de los encuestados no están de acuerdo de que un personal médico descontento con su remuneración trabaje de manera eficaz.

OBJETIVO ESPECÍFICO “3”

Determinar el grado de motivación con la gestión del talento humano en el Hospital Essalud – Huánuco 2014.

✓ CONCLUSION “4”

El grado de motivación del personal que labora en Essalud Huánuco, es bajo, por factores de carácter económico,, tanto del personal administrativos así como del personal médico y asistencial; así lo perciben los usuarios ya que un servidor eficiente es capaz de cumplir y exceder sus expectativas.

SUGERENCIAS

- Se sugiere a la Dirección de Recursos Humanos la aplicación en forma trimestral del Control de Gestión como una herramienta de la evaluación de la efectividad, eficiencia y economía de los recursos humanos de Essalud y siendo éstos los más importantes de la institución, a fin de obtener el mayor provecho de esta actividad profesional.
- La alta gerencia debe tener en cuenta la información brindada para motivar al personal del Hospital Essalud Huánuco con incentivos, a través de un sistema de reconocimiento en la carrera profesional, económica y ascensos para el crecimiento individual de los trabajadores, por medio de la Dirección de Recursos Humanos para que dicho personal se sienta identificado con la institución, ya que no solo es necesario que realicen bien su trabajo sino hacerlo de manera eficaz y eficiente.
- La Dirección de Recursos Humanos que se lleven a cabo la supervisión o monitoreo en forma permanente y/o puntual y asegurar el seguimiento de las medidas correctivas adoptadas por los funcionarios del Control de Gestión, hasta obtener la eficiencia y eficacia en toda la institución.

- Se sugiere a la Dirección de Recursos Humanos fomentar el desarrollo del talento humano, conciencia, cultura ética, participación y el trabajo en equipo para lograr el cumplimiento laboral responsable del personal médico y administrativo.
- Dirección de Recursos Humanos del Hospital Essalud Huánuco, debe implantar una estrategia de capacitación en comunicación interpersonal, teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de los usuarios con la finalidad de mejorar la atención de los mismos.
- Es de vital importancia mantener en constante capacitación el talento humano del hospital, a funcionarios del área administrativa y asistencial del Hospital, sobre el modelo estándar de control interno, con el fin de darles a conocer los procedimientos de controles estratégicos de gestión y de evaluación para alcanzar las metas trazadas por el Hospital en materia de eficiencia, eficacia y honestidad en las diferentes áreas.

BIBLIOGRAFIA

- ♣ APAZA MEZA, Mario. Gerencia Estratégica y del Valor. edit. Instituto de Investigación Pacífico. Lima 2003.

- ♣ BARRIE PLUNKET, James. La Calidad en la Administración". editorial Iberoamérica, segunda edición. México. 1993.

- ♣ HERNANDEZ CELIS, Domingo. Perú: Falta de Eficiencia en los Mecanismos de Control del Planeamiento y la Gestión de los Centros de Servicios Hospitalarios de Lima 2007.

- ♣ OTINIANO CELESTINO, Luis. Guía Metodológica de la Estadística Descriptiva e Inferencial", editorial San Marcos. Lima – 2007.

- ♣ PINO GOTUZZO, Raúl. Metodología de la Investigación, editorial San Marcos. Lima – 2006

- ♣ RAMIREZ PADILLA, David. Contabilidad Administrativa, edit. Mc. Graw Hill. México 1997.

- ♣ ROJAS GUERRA, Sarita. Calidad de Atención del Personal de Salud en Relación a la Satisfacción del

Usuario Externo del Hospital Regional de Pucallpa. 2005” .Tesis para obtener el grado de de Magister en Administración.

- ♣ SALLENAVE, Juan. La gerencia Integral, editorial Norma S.A. Bogotá 1994.

- ♣ SUÁREZ ILLATOPA, Nelson. Deficiente Control de Gestión en el Hospital Hermilio Valdizán Huánuco 2008. Tesis para optar el Título de Contador Público.