



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la
Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional
Dos de Mayo, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Florentina, Solano Leño

ASESORA:

Dra. Flor de María, Sánchez Aguirre

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Recursos Humanos

LIMA - PERÚ

2017

Página de Jurado

Dra. Gliria Méndez Llisarbe
Presidente

Dra. Lilia Neyra Huamani
Secretario

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre
Vocal

Dedicatoria

A mis padres quienes me trajeron al mundo para estar en vida y a todas las personas que han colaborado en la ejecución de este trabajo de Investigación.

Agradecimiento

A Dios por haber dado la bendición a mis padres para traerme al mundo, de quienes obtuve el ejemplo de valores y apoyo para realizarme como un ser humano desde que nací hasta hoy.

A la Dra. Flor de María Sánchez quien, con su invaluable apoyo profesionalismo, me orientó en la adquisición de los conocimientos necesarios para la ejecución de este trabajo.

A la Universidad Particular César Vallejo, a todo su personal administrativo y docente, por proporcionarnos la Oportunidad de desarrollarnos como profesionales y seres humanos, como también a mis compañeros de la maestría promoción 2016 quienes nos unimos para llegar a triunfar hasta el final.

Florentina

Declaratoria de Autoría

Yo, Florentina Solano Leño, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09937127, con la tesis titulada “Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017” presentada en 145 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión en Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas En este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de materia intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima 14 de setiembre 2017

Firma
Florentina Solano Leño
DNI 0993712

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, presenté el trabajo de investigación denominado: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos - Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima 2017, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación de la Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: el capítulo I, se consideró la introducción dentro de ello está considerado realidad problemáticas, trabajos previos, teorías relacionadas al tema formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos; el capítulo II método, contiene diseño de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; en el capítulo III resultados; IV discusión; V conclusiones; VI recomendaciones, VII referencias bibliográficas , VIII anexos, Artículo Científico ,matriz de consistencia, instrumentos, validación de los instrumentos , permiso de la institución donde se aplicó el estudio, base de datos, y resultado de datos y prints de resultados.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

La autora

	Índice	Pág.
Página del Jurado		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Declaratoria de autenticidad		v
Presentación		vi
Índice		vii
Índice de tablas		
Índice de Figuras		
RESUMEN		xiii
ABSTRACT		xiv
I. INTRODUCCIÓN		xv
1.1 Realidad problemática		16
1.2 Trabajos previos		19
1.2.1. Antecedentes Internacionales		19
1.2.2. Antecedentes Nacionales		22
1.3 Teorías relacionados al tema: Fundamentación científica y humanística		24
1.3.1. Recursos Humanos		24
1.3.2 Teorías sustantivas		25
1.3.3. Importancia de la gestión de recursos humanos		28
1.3.4. Dimensiones de la variable recursos humanos		28
1.3.5. Satisfacción Laboral		31
1.3.6. Teoría sustantiva		32
1.3.7. Conceptos de satisfacción laboral		33

1.3.8. Dimensiones de satisfacción laboral	35
1.3.10. Importancia de Satisfacción Laboral de la enfermera	36
1.4 Formulación del problema	37
1.4.1. Problema general	37
1.4.2. Problemas específicos	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.5.1. Justificación teórica	38
1.5.2. Justificación practica	39
1.5.3. Justificación Metodológica	39
1.5.4. Justificación epistemológica	39
1.6 Hipótesis	40
1.7 Objetivos	41
II. METODO	42
2.1 Diseño de Investigación	45
2.2 Variables Operacionalización	47
2.3 Población y muestra	48
2.3.1. Población	48
2.3.2. Muestra	48
2.3.3. Muestreo	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y	50
2.4.1. Técnicas	50
2.4.2. Instrumentos	50
2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	54
2.4.5. Validez	54

2.4.6. Confiabilidad	55
2.5 Método de análisis para la recolección de datos	56
2.5.1. Estadística Descriptiva	57
2.5.2. Estadística inferencial	58
2.6 Aspectos Éticos	58
III. RESULTADOS	59
2.6.1. Descripción de resultados	60
2.6.2. Contrastación de hipótesis	71
IV. DISCUSIÓN	78rt
V. CONCLUSIONES	84
VI. RECOMENDAIONES	88
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	91
VIII. ANEXOS	96
Anexo 1. Artículo Científico	97
Anexo 2. Matriz de Consistencia	110
Anexo 3. Instrumentos	117
Anexo 4. Validación de los Instrumentos.	122
Anexo 5. Permiso de la Institución donde se aplicó el estudio	
Anexo 6. Base de Datos	
Anexo 7. Programa (si corresponde)	
Anexo 8. Prints de resultados	

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Recursos Humanos	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	47
Tabla 3. Población de estudio	48
Tabla 4. Técnicas e instrumentos	50
Tabla 5. Escala medición de la variable recursos humanos	52
Tabla.6. Escala de medición de la variable satisfacción laboral	52
Tabla.7. Ficha técnica de la variable recursos humanos	53
Tabla.8. Ficha técnica de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 9. Resultados globales de jueces de expertos	54
Tabla 10. Criterios de confiabilidad	55
Tabla 11. Confiabilidad de instrumento recursos humanos	56
Tabla 12. Confiabilidad de satisfacción laboral	56
Tabla 13. Descripción de niveles de frecuencia de gestión de Recursos humanos	60
Tabla 14. Descripción de niveles de frecuencia de planificación de Políticas de recursos humanos	61
Tabla 15. Descripción de los niveles de frecuencia de organización de trabajo	62
Tabla 16. Descripción de las frecuencias de los niveles de selección de personal	63
Tabla 17. Descripción de las frecuencias de los niveles de rendimiento Personal	64

Tabla 18. Descripción de frecuencias de los niveles de remuneración y compensación	65
Tabla 19. Descripción de frecuencias de los niveles de satisfacción laboral	66
Tabla 20. Descripción de frecuencia de los niveles relaciones Humanas	67
Tabla 21. Descripción de las frecuencias de los niveles de capacitación	68
Tabla 22. Descripción de las frecuencias de seguridad en el trabajo	69
Tabla 23. Tabla cruzada gestión de recursos humanos y satisfacción Laboral	70
Tabla 24. Correlación de la gestión de recursos humanos y satisfacción Laboral	72
Tabla 25. Correlación planificación de políticas de recursos humanos y la satisfacción laboral	73
Tabla 26. Correlación entre organización de trabajo y satisfacción Laboral	74
Tabla 27. Correlación entre la selección de personal y la satisfacción Laboral	75
Tabla 28. Correlación entre rendimiento de personal y la satisfacción Laboral	75
Tabla 29. Correlación entre la remuneración y compensación y la laboral	77

Lista de figuras	Pág.
Figura 1. Principios de Taylor	25
Figura 2. Desafíos de la administración de recursos Humanos	27
Figura 3. Administración de recursos humanos de Edilberto Chiavenato	31
Figura 4. Pirámide de las necesidades Básicas de Maslow	32
Figura 5. Concepciones de la Satisfacción Laboral	32
Figura 6. Barra de niveles de gestión de recursos humanos	60
Figura 7. Niveles de frecuencia de planificación de política de recursos humanos	61
Figura 8. Barra de Niveles de frecuencia de organización de personal	62
Figura 9. Barra de Niveles de frecuencia de selección de personal	63
Figura 10. Barra de Niveles de frecuencia de rendimiento de personal	64
Figura 11. Barra de Niveles de frecuencia de Remuneración y compensación	65
Figura 12. Barra de frecuencia de satisfacción laboral	66
Figura 13. Barra de frecuencia de relaciones humanas	67
Figura 14. Barra de frecuencia de Desarrollo y capacitación	68
Figura 15. Barra de frecuencia de seguridad en el trabajo	69
Figura 16. Barra de tabla cruzada de recursos humanos y satisfacción laboral	71

Resumen

El presente trabajo de investigación “Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción de la Enfermera en los Servicios Críticos de Hospital Nacional Dos de Mayo 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2017, siendo importante en el campo profesional, encaminado a la imagen Institucional.

El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con una población 270 enfermeras que laboran en todas las áreas críticas, el muestreo fue probabilístico, la muestra conformada por 120 enfermeras seleccionadas entre ambos sexos cuyas edades de 28 a 60 años quienes solo laboran en las áreas de Emergencia adultos, UCI general y UCI Cardiovascular. Se usó la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario de tipo escala de Likert que fueron sometidas a validez y confiabilidad. Se realizó una prueba piloto conformada por 15 enfermeras que no fueron parte de la muestra, se aplicó la fiabilidad de los instrumentos con el estadístico Alfa de Cronbach.

Para determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó la prueba de estadística de coeficiente de correlación Rho de Spearman con un resultado cuyo valor es (0.880**), significa que existe relación fuerte confiable entre las variables, de Recursos Humanos y la variable Satisfacción Laboral de la enfermera; donde se rechaza la (Ho) y se acepta (Ha). Se concluye que la mayoría de dimensiones muestra un nivel tolerante, seguido de un nivel malo en selección de personal, capacitación y seguridad que nos indica la gestión insuficiente de recursos humanos en cuanto a satisfacción laboral, no obstante que hay relación directa entre ambas variables.

Palabras Claves: Recursos Humanos, satisfacción laboral, gestión, enfermeras, servicios críticos.

Abstract

The present research work "Human Resources Management and Nurse Satisfaction in Critical Services of the National Hospital Dos de Mayo 2017", aims to determine the relationship between Human Resources Management in Nurse Labor Satisfaction in Services Critics of the National Hospital Dos de Mayo - 2017, being important in the professional field, aimed at the Institutional image.

The study was descriptive correlational type, quantitative approach, non-experimental design, with a population 270 nurses who work in all critical areas, sampling was probabilistic, the sample consists of 120 nurses selected between both sexes whose ages from 28 to 60 years who only work in the areas of adult emergency, general ICU and Cardiovascular ICU. We used the survey technique and the Likert scale questionnaire instrument that were subjected to validity and reliability. A pilot test consisting of 15 nurses who were not part of the sample was performed, the reliability of the instruments was applied with the Cronbach's Alpha statistic.

To determine the relationship between human resources management and nurse job satisfaction, the Spearman Rho correlation coefficient statistic test was used with a result whose value is (0.880 **), which means that there is a strong reliable relationship between the variables, of Human Resources and the variable Labor Satisfaction of the nurse; where the (Ho) is rejected and accepted (Ha). It concludes that the majority of dimensions shows a tolerant level, followed by a bad level in personnel selection, training and security that indicates the insufficient management of human resources as to job satisfaction, although there is a direct relationship between both variables.

Key words: Human Resources, job satisfaction, management, nurses, critical services.