



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la
Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Riva Tuesta, Juan

ASESOR:

Dr. Baltazar Sulca, Frank Félix

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ-2018

DEDICATORIA

A mi Madre Luz, y mi Hermana Rosa, por ser mis guías espirituales desde el cielo

A mi Padre Luis, mis hermanas Maritza, Ana María, María Elena, Juana y mi hermano Hember, por su apoyo moral constante.

A mi amada esposa Geovana y mi querido hijo Pedro Luis, por su invaluable aliento para mi superación profesional.

AGRADECIMIENTO

Expreso especial agradecimiento:

A la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo”, por la valiosa oportunidad y la motivación oportuna para obtener el Grado Académico de Maestro

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad “César Vallejo, por sus valiosos conocimientos.

Al asesor, Dr. Frank Baltazar Sulca, docente de investigación por su experiencia y guiarnos acertadamente en el proceso investigativo

A los Directivos, funcionarios y trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, por su apoyo en la realización del presente estudio.

A todos mis familiares y colegas de estudios, por sus consejos y motivación para escalar nuevos niveles académicos

El autor

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Ante ustedes presento la tesis titulada: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, cuyo objetivo principal es determinar la correlación o grado de asociación entre las variables gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la institución indicada. Dando cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, previa sustentación y aprobación.

Estoy convencido que se reconocerá los aportes del presente trabajo de investigación y espero cumplir con los requisitos necesarios de aprobación:

El autor

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| Caratula | |
| Página del jurado..... | ii |
| Dedicatoria..... | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación..... | vi |
| Índice..... | vii |
| RESUMEN..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1. Realidad problemática..... | 13 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 16 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema..... | 20 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 35 |
| 1.5. Justificación del estudio..... | 36 |
| 1.6. Hipótesis..... | 37 |
| 1.7. Objetivos..... | 38 |
| II. MÉTODO | |
| 2.1. Diseño de investigación..... | 39 |
| 2.2. Variables, operacionalización..... | 39 |
| 2.3. Población y muestra..... | 43 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 43 |
| 2.5. Métodos de análisis de datos..... | 47 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 48 |
| III. RESULTADOS | 49 |
| IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 74 |
| V. CONCLUSIONES | 76 |
| VI. RECOMENDACIONES | 78 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 79 |

| | |
|--|-----|
| ANEXOS | |
| ANEXO 1: Instrumentos..... | 83 |
| ANEXO 2: Validez de los instrumentos..... | 87 |
| ANEXO 3: Matriz de consistencia..... | 103 |
| ANEXO 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio..... | 105 |
| ANEXO 5: Otras Evidencias | |
| Base de datos y tomas fotográficas de aplicación de la encuesta..... | 106 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: Gestión de recursos humanos | 41 |
| Tabla 1. Operacionalización de la variable 2: Satisfacción laboral..... | 42 |
| Tabla 3: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión de recursos humanos..... | 45 |
| Tabla 4: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción laboral..... | 45 |
| Tabla 5: Resultados de la confiabilidad del Coeficiente de Alfa de Cronbach..... | 47 |
| Tabla 6. Gestión de recursos humanos de la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 49 |
| Tabla 7. Selección de personas en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 50 |
| Tabla 8. Capacitación del personal en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 52 |
| Tabla 9. Evaluación en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018... | 53 |
| Tabla 10. Retención del recurso humano en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 55 |
| Tabla 11. Promoción en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.... | 56 |
| Tabla 12. Satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 58 |
| Tabla 13. Satisfacción con el trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 59 |
| Tabla 14. Satisfacción con la remuneración en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 61 |
| Tabla 15. Satisfacción con el reconocimiento en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 62 |
| Tabla 16. Satisfacción con las condiciones de trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 64 |
| Tabla 17. Satisfacción con los colegas de trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 65 |

| | |
|--|----|
| Tabla 18. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk..... | 67 |
|--|----|

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Gestión de recursos humanos de la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 49 |
| Figura 2. Selección de personas en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 51 |
| Figura 3. Capacitación del personal en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 52 |
| Figura 4. Evaluación en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018... | 54 |
| Figura 5. Retención del recurso humano en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 55 |
| Figura 6. Promoción en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.... | 57 |
| Figura 7. Satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 58 |
| Figura 8. Satisfacción con el trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 60 |
| Figura 9. Satisfacción con la remuneración en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 61 |
| Figura 10. Satisfacción con el reconocimiento en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 63 |
| Figura 11. Satisfacción con las condiciones de trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 64 |
| Figura 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018..... | 66 |

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018”, tiene como objetivo principal determinar la correlación o grado de asociación entre las variables gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. El presente estudio es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental correlacional-transversal. En la presente investigación la población estuvo constituida por todos los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, de la Unidad de Administración que sumaron un total de 32 personas, la muestra está conformada por la misma población por lo que se trata de una muestra universal. La técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumentos se tiene dos cuestionarios que midieron a cada una de las variables conformadas por 20 ítems cada uno de ellos, los mismos que fueron validados por expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Los resultados indican que la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.809, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01) ; así también la gestión de recursos humanos es poco adecuado en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018 y también sus dimensiones como la selección o reclutamiento, la capacitación, evaluación, retención y promoción están en este mismo nivel valorativo de poco adecuado. Así mismo los trabajadores muestran indiferencia, es decir, no están ni satisfechos ni insatisfechos con su situación laboral.

Palabras clave: Gestión, recurso humano, satisfacción laboral, reclutamiento, retención.

ABSTRACT

This research entitled Management of human resources and job satisfaction in the Registration Zone VIII Huancayo Headquarters, 2018, whose main objective is to determine the correlation or degree of association between the variables human resources management and job satisfaction. The present study is descriptive correlational, the design is non-experimental correlational-transversal. In the present investigation the population was constituted by all the workers of the Registry Zone VIII Huancayo Headquarters, 2018, of the Administrative Unit that add an average of 32 people the sample is made up of the same population, so it is a sample universal. The technique for data collection was the survey and as instruments we have two questionnaires that measured each of the variables made up of 20 items each, which were validated by experts and whose reliability was determined by the Alpha coefficient. of Cronbach.

The results indicate that the management of human resources and job satisfaction in the Registration Zone VIII Huancayo Headquarters-2018, are significantly related since the correlation coefficient has a value of 0.809, and the p-value equal to zero is less than the estimated error (0.01); thus, human resources management is not very adequate in the Registration Area VIII Huancayo Headquarters-2018 and also its dimensions, such as selection or recruitment, training, evaluation, retention and promotion, are at this same level of value, which is not very adequate. Likewise, workers show indifference, that is, they are neither satisfied nor dissatisfied with their work situation.

Keywords: Management, human resources, job satisfaction, recruitment, retention.

I. INTRODUCCIÓN

El entorno cambiante, globalizado, altamente competitivo y diverso en términos socio-demográficos, junto con las nuevas tecnologías ha transformado el modo de gestionar las organizaciones radicalmente donde se da verdadera importancia al recurso humano como eje principal del desarrollo organizacional. La Gestión del recurso humano en todas las entidades sean públicas o privadas, gana especial importancia en la actualidad, obligándolas a adaptarse para mejorar su competitividad y con ello lograr la satisfacción laboral de sus colaboradores.

En la presente investigación, se estudia la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, así como la relación real de estas dos variables y de sus dimensiones. Para ello, se analiza la realidad problemática, es decir, las evidencias empíricas de la existencia del problema abordado, así como los trabajos previos o antecedentes investigativos y las teorías relacionadas tanto a la gestión de recursos humanos y a la satisfacción de los trabajadores, para luego formular el problema, las hipótesis y los objetivos que se pretenden alcanzar.

1.1 Realidad problemática

En esta era del conocimiento, frente al mundo globalizado y altamente competitivo, existen nuevos desafíos y retos que las organizaciones tienen que enfrentar, en este contexto, el recurso humano se presenta como el factor de mayor importancia y determinante en referencia a la vigencia y permanencia de las instituciones. Por lo tanto, deben entender que analizar la gestión del recurso humano es el arma de mayor relevancia que permitirá la consecución de las metas y el logro de los

objetivos previstos mediante las capacidades y competencias de cada uno de sus colaboradores.

La gestión inadecuada en todos los aspectos, incluyendo el recurso humano trae como consecuencia el debilitamiento institucional sobre todo en la selección y retención de los colaboradores, puesto que estudios de investigación señalan que la rotación del personal trae más desventajas que ventajas, aspecto que se nota cuando el personal es contratado cuando hay cambio de gobierno y obedece únicamente a aspectos político partidarios.

Gestionar al personal o recurso humano siempre ha presentado inconvenientes en todas las organizaciones, ello repercute indudablemente en la productividad laboral que tiene que ver directamente con la satisfacción de los colaboradores, desembocando muchas veces en conflictos mayores y hasta denuncias, sobre todo por derechos laborales. Para ello es necesario que las organizaciones se preocupen en la formación personal, técnica y profesional, así como en la especialización y capacitación de sus trabajadores, para que de esta manera se puedan cumplir con sus objetivos y si son instituciones de servicio como la Zona Registral VIII Sede Huancayo, cuyo objetivo principal es la mantención y preservación de la unidad y coherencia de cada una de las funciones que cumple, el ejercicio registral en el estado y que se orienta a la especialización, la integración, a todo lo referente a la modernización de sus funciones, de sus procedimientos, su simplificación y a su capacidad de gestionar adecuadamente todos y cada uno de los Registros que lo integran.

Como Entidad Pública, se debe tener buena imagen y cumplir los objetivos fundamentales de dar seguridad, desarrollo y calidad de vida a toda la comunidad.

En estos tiempos de adelantos tecnológicos y científicos acelerados, es necesario que las organizaciones de servicio mejoren toda su gestión y tiendan a mejorar la satisfacción laboral, para ello debe existir personal

idóneo, capacitado, que cada uno de ellos esté en el puesto o cargo que de acuerdo a sus conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades, y que no sea solo por favores políticos, partidarios o familiares como en la actualidad se evidencia a menudo en las entidades estatales.

El recurso humano en toda institución es un aspecto de mucha relevancia y columna vertebral del desarrollo institucional, es por ello que desde tiempos remotos se viene estudiando la gestión del recurso o talento humano para que las instituciones cuenten con colaboradores eficaces, proactivos y con las competencias necesarias para desempeñarse en el cargo asignado y cumplir con sus funciones a cabalidad.

Podemos considerar y precisar que para que una institución de servicio cumpla con los objetivos y metas previstas, es necesario la satisfacción laboral de todos los colaboradores, puesto que dicha variable está comprendida como una agrupación de múltiples dimensiones que obedece a ciertas cualidades singulares del trabajador, siendo estas las cualidades y especificaciones del servicio que presta y es entendida como una posición y/o agregado de cualidades desplegadas respecto a las circunstancias de la labor. Estas aptitudes están descritas respecto a la labor de manera genérica o respecto a los factores específicos del propio colaborador y que también se puede considerar como un dispositivo integrante del compromiso de una determinada entidad; en ese sentido se advierte que desde el lenguaje técnico, la orientación y administración de los recursos humanos, permitirá obtener empleados complacidos y motivados, lo cual hará viable el éxito de la organización, sin embargo, si el personal colaborador no se siente complacido y tampoco se sienten identificados con la organización, será imposible que la entidad pueda lograr estándares de calidad adecuados, ni sus productos ni la prestación del servicio ofrecida al usuario.

Ante este contexto consideramos que investigar la gestión del recurso humano y la satisfacción laboral que encuentren en el desarrollo

de sus labores, para luego establecer el grado de relación entre ellas en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, es pertinente, puesto que con las recomendaciones propuestas tendrá que mejorar estas dos variables y sus dimensiones, y que repercutirá en el cumplimiento de sus objetivos y por ende en la satisfacción de los colaboradores y de los usuarios del servicio registral.

1.2. Trabajos previos

Existen diversas investigaciones relacionadas a la Gestión del recurso humano y la satisfacción laboral, por lo que se ha tomado para el presente trabajo de investigación, los siguientes trabajos del ámbito internacional:

Según Fuentes (2012). En su investigación denominada: “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del órgano judicial en la ciudad de Quetzaltenango), de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, llegó a la siguiente conclusión: Se determinó la no existencia de coincidencia respecto a la satisfacción laboral y la productividad. En el mismo orden de ideas, la estabilidad laboral, las interacciones interpersonales, la entrega, las condiciones laborales, entre otros aspectos referidos a la delegación de recursos humanos, se constituyen como indicadores que van a influir para que los empleados se encuentren literalmente complacidos.

En esta investigación, el autor concluye en que no existe coincidencia entre su variable satisfacción laboral y su variable productividad; entendemos que puedan existir casos que, por una variedad de motivos, se generen conclusiones de este tipo, es probable que el tipo de productividad en la organización que ha sido estudiada en este caso, manifieste características un tanto diferentes a las que son inherentes a una industria o a una empresa comercial propiamente dicha; sin embargo, entendemos también, que este tipo de resultados constituyen una nueva fuente de temas de investigación, en las que pueden orientarse en nuevos objetivos preferentes a las condiciones de productividad en

organizaciones gubernamentales o burocráticas como las que el investigador analizó.

Por su parte, Martínez (2013). En su trabajo de investigación titulado: “Recursos humanos y management empresarial”. En el caso de la satisfacción laboral concluye que la mayor parte de los directores de recursos humanos y expertos en el tema se ponen de acuerdo que existe una relación entre satisfacción en el puesto de trabajo y el nivel de compromiso con la organización. Del mismo modo investigaciones sobre la satisfacción laboral indican que esta variable de abandono en la empresa se debe sobre todo a las ausencias, tardanzas, conductas comportamentales no adecuados a la misión y visión de la organización. Así mismo la insatisfacción laboral influye de manera directa con la percepción de los clientes o usuarios sobre la calidad del servicio. De ello se desprende la gran importancia de investigar el fenómeno de la satisfacción laboral, que no puede ser ignorada como lo está siendo hasta el momento sobre todo en las instituciones públicas.

Asimismo, García (2013). En su trabajo de investigación denominado “Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico, Ciudad de San Gabriel”. Se llegan a estas conclusiones: No existen políticas serias para la selección del personal, puesto que no se definen bien los perfiles que conllevan a tener un personal calificado con un adecuado desempeño en el cumplimiento de sus funciones. La gestión del talento humano no tiene un norte bien definido, es decir, no existe una estructura con procesos que permitan un adecuado reclutamiento del personal con las potencialidades y competencias que requiere la organización, no existiendo un departamento o área de recursos humanos técnico y bien implementado, existe una pequeña oficina que no garantiza el éxito de los procesos

La conclusión a la que aborda este autor nos manifiesta también la importancia de la gestión del talento humano, en este caso dicha gestión es prácticamente inexistente y su práctica ajena a la organización y los datos que han permitido tal conclusión parte de los mismos trabajadores quienes reconocen la inexistencia de procesos que aprovechen adecuadamente sus talentos; por esta razón la eficiencia y la productividad en esta organización ha sido afectada.

Respecto a los trabajos en el ámbito nacional, relacionados al tema del presente trabajo, se han tomado las siguientes investigaciones:

El autor Casma (2015). En su trabajo de investigación que lleva por título “Relación de la Gestión de Talento Humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas Surco-Lima-2015”, llegó a las siguientes conclusiones: En función al trabajo de campo de acuerdo con sus objetivos y resultados indican que la gestión de talento humano por competencias incide positivamente en aumentar el desempeño en todo el proceso productivo, haciendo frente a todos los factores de cambio que se han producido y se siguen produciendo a nivel del mercado global. Determinó también que un planeamiento estratégico de RRHH definitivamente se relaciona e influye decididamente en todo el proceso de selección e incorporación del recurso humano, para que cada uno de ellos sea eficiente en las funciones asignadas, para ello es necesario un departamento de recursos humanos para planificar, organizar todas las actividades tendientes a la productividad de la organización.

En este caso, el investigador destaca el papel preponderante de la gestión del talento humano en todas las etapas de producción de la empresa, a partir de la planificación hasta el control de los resultados obtenidos. Del mismo modo resalta la importancia de un proceso adecuado de selección de personal y el planeamiento estratégico de las relaciones humanas. Este aspecto es de vital importancia en el desarrollo de las organizaciones ya que gestionar el talento humano, también

significa velar por un adecuado orden y armonía en el desarrollo de las relaciones entre el personal en todos los niveles de la organización empresarial; la vulneración de esta armonía con la presencia de elementos que la pongan en peligro como es el caso de inadecuados canales de información y problemas de comunicación pueden significar un importante daño a la integridad del personal, causando divisiones y el surgimiento de grupos, ya sea entre empleados o entre quienes tienen a su cargo las labores de gerencia.

A la vez, Bedoya (2012). En su trabajo de investigación que lleva por título: “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”. Llega a la siguiente conclusión: la finalidad de la gestión referente a la evaluación del desempeño hoy en día tiene grandes modificaciones y mejoras para que se pueda adecuar a un mundo globalizado y altamente competitivo, indudablemente esta adecuación a la modernidad constituye un gran desafío para todas las organizaciones que deben entrar a la corriente de los mercados competitivos

En este caso, este investigador menciona nuevos elementos en relación con los antecedentes ya citados entre ellos la competitividad y su evaluación en escenarios globalizados. Hace referencia también al cambio y a la dinámica que caracterizan actualmente a los procesos empresariales para que sean productivos y estos cambios están relacionados directamente con el recurso humano y de la gestión que sobre estos se ejerce. Todos conocemos que el entorno en el cual desarrollamos nuestras labores de cualquier índole, se llevó a cabo en un escenario altamente tecnificado y dinámico, razón por la cual es necesario que el personal de toda empresa con organización sea permeable al cambio y sean capaces de adaptarse a dichos cambios.

En ese orden, Padilla (2016). En su tesis “Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesús María”, llegó a la conclusión que existe relación moderada y significativa en las variables

calidad de servicio y satisfacción laboral, puesto que el valor del coeficiente de correlación se ubica dentro del nivel moderado, así como la significancia que es igual a cero, es menor que el error estimado.

Los estudios correlacionales son de gran relevancia puesto que establecen científicamente la mutua dependencia entre dos variables de estudio, en este caso el autor ha admitido esta relación entre la calidad del servicio que da una empresa y la satisfacción laboral del personal que en ella labora y ha establecido una relación positiva, aunque moderada, entre dichas variables. Definitivamente la calidad de un servicio depende directamente de las condiciones de satisfacción inherentes a los empleados de la organización que brinda los servicios en cuestión, de aquí es lógico suponer, que si queremos mantener siempre un servicio de calidad, quienes están en la alta gerencia de las empresas u organizaciones, deben explicar las acciones necesarias que garanticen la satisfacción completa de sus empleados, quien trabaja a gusto siempre logrará mejores resultados.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Sobre la Variable 1: Gestión de recursos humanos, se citan las teorías de los siguientes autores:

Según Chiavenato (2008), la definición de recurso humano conduce a la definición del talento humano o capital humano, que es el patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito.

Las definiciones de gestión de talento humano son numerosas y variadas.

El mismo Chiavenato (2009), define la gestión del recurso humano, como las competencias del colaborador asociado a las políticas y prácticas necesarias y suficientes para conducir los aspectos de los cargos estratégicos que se relacionan directamente con las personas o recursos financieros.

Asimismo, Eslava (2004) sostiene que el recurso humano debe considerarse como un enfoque estratégico de dirección, cuya finalidad es obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de acciones orientadas a aplicar en cualquier tipo de actividad del conocimiento, las destrezas, las capacidades y habilidades, así como el aspecto razonativo, ejecutivo y resolutivo del recurso humano para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

Al inicio solamente era indispensable el talento de unos pocos, el resto de los trabajadores simplemente tenían que regirse en cumplir sus actividades rutinarias y definidas, no se exigía algo más o algún aporte extra de los trabajadores. Sin embargo, con el paso del tiempo y al vernos inmersos dentro de la globalización requiere que cada persona tiene que formarse como alguien imprescindible de lo contrario pasaría a ser parte del montón.

Todas las organizaciones en estos tiempos competitivos tienen la necesidad de contar con colaboradores que demuestren y ejecuten trabajos eficientes, capaces de lograr objetivos y resultados acorde con los objetivos propuestos. En este contexto las organizaciones también deben crear condiciones necesarias y suficientes para fortalecer el activo humano generando un ambiente adecuado y propicio para innovar proponiendo el aprendizaje continuo, con la planificación de estrategias para el desarrollo de competencias laborales que deben ser el producto de las experiencias, compromiso y la actitud de los responsables.

La gestión del recurso humano ha sido conceptualizada desde sus inicios desde un punto de vista académico como un conjunto envolvente de diversas teorías y políticas interrelacionadas de acuerdo a una filosofía subyacente, sin embargo, Armstrong (2002), desde un punto de vista menos teórico, más pragmático, considera la gestión de los recursos humanos, como una aproximación estratégica para poder adquirir, desarrollar, dirigir, motivar y conseguir que el recurso humano compuesto por todos los miembros de una organización es clave para su desarrollo.

Otros enfoques diferencian la gestión de los recursos humanos de la administración de personal tradicional. En este aspecto Storey (2007), la define con una conceptualización distinta a la gestión de los recursos humanos para alcanzar ventajas competitivas a través de procedimientos estratégicos de sus miembros comprometidos. Desde este enfoque el mismo autor diferencia entre la administración de personal y la gestión de recursos humanos, donde la primera es impositiva en el cumplimiento de las normas, reglas y los procedimientos de la organización, y la segunda valora la lealtad y el compromiso de los trabajadores.

Según Dessler (2006) la gestión de los recursos humanos se refiere a las prácticas y políticas necesarias para manejar con eficiencia los asuntos empresariales y que se centra específicamente en reclutar, evaluar, capacitar, remunerar, retener y promocionar de forma justa y equitativa a los colaboradores de la organización.

Por su parte Mondy (2005) afirma que la gestión o administración del talento humano se refiere a que las personas como recurso, utilicen todos sus talentos y competencias para lograr objetivos organizacionales.

Chiavenato (1979, p.167) indica que los principales objetivos de la gestión de recursos humanos son:

- Seleccionar, retener y desarrollar un conjunto de personas con competencias y potencialmente motivados para la consecución de los objetivos institucionales. Este aspecto es fundamental en toda organización en un mundo globalizado y competitivo, puesto que el factor humano es el factor o punto de quiebre que requiere toda organización para su permanencia o vigencia.
- Establecer, conservar y atesorar condiciones institucionales que permitan el desarrollo y la satisfacción plena de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones. Este aspecto implica la dotación de una excelente infraestructura con tecnología de última generación, así como una organización innovadora, emergente y

que todos sus procesos estén bien conectados entre ellas para el cumplimiento de la misión y visión empresarial.

- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles. Lo ideal de toda organización es la rentabilidad y la permanencia y vigencia en el mundo empresarial, para ello es necesario que todo el proceso se desarrolle con eficiencia y eficacia de todos los colaboradores.

Concluyendo, gestionar el recurso humano podemos considerarla como estrategia indispensable e imprescindible para enfrentar los riesgos que toda organización tiene en el proceso de su desarrollo, llevando a niveles óptimos cada una de las competencias particulares en concordancia a sus requerimientos o necesidades y a los desafíos que deviene de la organización y la competitividad

La gestión del recurso humano, entonces se presenta como la capacidad de las empresas para seleccionar, fidelizar, motivar a todos sus colaboradores, pero en especial a los más competentes, comprometidos para transformar el talento individual a través de planes, proyectos y programas organizacionales en un talento organizacional capaz de propender por el despegue del desarrollo de toda la institución

Las definiciones actuales y los paradigmas que hacen referencia a la gestión del talento humano, hacen referencia al “soft” (suave, blando) del recurso humano, del mismo modo se refieren al tema a través del término “hard” (duro, fuerte). En ambos casos se considera a la gestión del talento humano como algo clave en la empresa.

De esta manera, gestionar el talento humano se considera con un valor estratégico muy importante en la organización. Pero podemos advertir que no existe receta mágica que asegure el éxito y los beneficios de una institución, puesto que desde el mismo desarrollo institucional se tiene presente las dos aproximaciones que aparentemente son antagónicas denominado visión hard y visión soft en referencia a los

recursos humanos (Storey, 1998), a pesar de que en la práctica la gestión de tales recursos evidencia un equilibrio entre las prácticas hard y soft (Analoui, 2007).

Ampliando la significación de estas dos aproximaciones, la aproximación hard enfatiza y valora la gestión del cálculo, es decir, es calculadora, cuantificadora de todos los activos de la empresa incluido los colaboradores, para hacer de las responsabilidades y el compromiso de los trabajadores más racional y equitativo; la segunda aproximación soft da mucha importancia enfatizando el fomento de altos niveles de compromiso y lealtad con especial referencia al liderazgo (Bratton y Gold, 1999);

La aproximación hard se basa en la escuela de Michigan que se fundamenta en la estrategia corporativa, la política de negocios, así como en la integración del recurso humano donde la llave del éxito está en el control estratégico y en los sistemas de gestión de los colaboradores que se relacionan estrechamente con la eficiencia y el mínimo costo de la productividad. Los colaboradores son el papel fundamental como medios y actores que permita el logro de los objetivos de la organización. (Fombrum et. al, 1984)

La gestión del talento humano se fundamenta en cinco aspectos principales:

Un proceso selectivo de personal, considerando aquellos que posean las competencias necesarias para desempeñarse en el cargo asignado.

Evaluación y control del desempeño con la finalidad de realizar la retroalimentación en los puntos donde el proceso es débil o existen demasiadas falencias, tanto los funcionarios, directivos y demás colaboradores deben realizarse una autoevaluación de su desempeño permanentemente.

Sistema de retribución y reconocimientos en función al rendimiento. El trabajador debe mentalizarse que la organización espera los mejores

resultados de su desempeño, los mismos que tienen que ser recompensados con un salario digno.

Un proceso que implique formar y capacitar a cada integrante de la organización en base a las necesidades y objetivos de la organización.

La organización, al aplicar estas prácticas llamadas de “sistema de mercado” (Bonache, 2002), obtiene consistencia y al mismo tiempo versatilidad, donde la adecuación a los cambios y las condiciones de la demanda debe ser una conducta comportamental latente que no se debe perder de vista.

En este contexto de carácter racionalista en el cual se aprecia al trabajador como un recurso, está llena de críticas, así se tiene a quien opina que la aproximación soft en la práctica es la confirmación del control, algo autoritario de la empresa bajo una etiqueta. Esta aproximación genera una motivación extrínseca, más no intrínseca quien no puede manifestar su insatisfacción ni la poca identidad que tiene con la organización.

La aproximación soft, fue concebida en sus orígenes por Walton (1985) y tiene sus bases en los modelos de gestión de Harvard, sin embargo, su origen se fundamenta en diferentes enfoques, trabajos y tendencias organizacionales que preceden a una de las escuelas del pensamiento humanista.

Esta aproximación se basa centrándose en los intereses, necesidades y problemas de los colaboradores para dar sostenimiento e incrementar la identificación con la empresa y generar los más elevados índices de rendimiento laboral, promoviendo la colaboración de todos aquellos que forman parte de la organización al momento de tomar una decisión y en todo lo referente a conducir la empresa.

Las organizaciones que aplican esta aproximación, ponen de manifiesto un verdadero interés del compromiso de los colaboradores y su autonomía en el desempeño del puesto o cargo asignado, reconociendo sus necesidades

Esta aproximación de la gestión del talento humano ha recibido diferentes denominaciones en unos casos como “sistemas de alto rendimiento”, en otros “sistemas de compromisos” o “sistema de implicación”.

El soft propone que el que cada uno de los integrantes del personal se considere como un miembro asociado y empoderado de la organización, para que de esta manera dé todo su esfuerzo para la empresa potenciado de esta manera su desempeño. Para esto es crucial el desarrollo de prácticas del talento humano, como son:

- La consolidación de la carrera profesional de cada uno de los integrantes de la organización a través de un proceso que implique promoción horizontal y promoción vertical, así también el trabajo conjunto. Este hecho implica que el desarrollo profesional debe ser latente, puesto que el conocimiento no es estático, sino que está en constante dinamismo, sobre todo los comportamientos económicos y sociales por lo que se necesita también una organización dinámica, con componentes potencialmente dinámicos, capacitados y especializados a los nuevos desafíos que se afronta dentro de un mundo globalizado, donde el talento humano es más importante que los recursos materiales.
- La elección del personal a través de un procedimiento eficiente y eficaz, cuya meta sea encontrar a las personas que se adapten de mejor forma al espíritu de la organización para que puedan compartir cada uno de los valores de la empresa. Es decir, la selección o el reclutamiento debe apuntar a personas proactivas, con capacidad analítica, razonativa, creativa y ejecutiva que tengan conocimiento y hayan realizado investigación con la finalidad de observar y detectar los problemas cuya solución beneficie a la organización
- Recompensas o retribuciones por competencias y que implique en incentivos grupales o de negocio. La retribución al buen desempeño y el reconocimiento con incentivos o premios debe ser una norma empresarial.

- Procesos que evalúen el desempeño enfocándose en el desarrollo y una evaluación 360°. No solamente se debe evaluar el momento o el acto inmediato, sino que se debe mirar con una visión holística de 360° que permite observar y diagnosticar todo el proceso, los hechos, las causas y las consecuencias venideras.
- El desarrollo de políticas que impliquen un trato simbólicamente igualitario (estacionamientos sin preferencias, un cafetín sin distinción, entre otros) La equidad es una característica de toda organización exitosa, porque crea un clima institucional adecuado y evita reclamos, conflictos y desánimos que puede comprometer a la productividad y rendimiento del colaborador.
- El personal de mando intermedio o los supervisores son ahora coordinadores de equipos. Los funcionarios y directivos no deben tener un comportamiento de ordenar, sino deben ser coordinadores de las tareas cotidianas empleando métodos de mando adecuados, pertinentes y consensuados.

Para la Variable 2: Satisfacción laboral, se tiene la teoría relacionada al tema de los siguientes autores:

Los autores Davis y Newstrom (2003), afirman que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones ya sean favorables o desfavorables con que los colaboradores perciben el cumplimiento de sus funciones

Palma (2004), en su estudio “Escala clima laboral CL-SPC”, refiere que la satisfacción laboral es la apreciación sobre todo lo relacionado con el ambiente laboral, que admite ser un diagnóstico que permite detectar las debilidades organizativas para poder prevenir y corregir oportunamente fortaleciendo así a la institución en base a su productividad.

La satisfacción del personal con su trabajo se relaciona directamente con tres actitudes, estas son:

- La dedicación a su labor en la empresa, es medida cuando cada uno de los miembros del personal se compromete con su labor, invirtiendo tiempo y energía en cada una de sus acciones, considerándolo como parte fundamental en su vida. Sentir que cuenta con una labor que le da sentido a su existencia y es capaz de desarrollarlo de manera satisfactoria, evidenciando facetas y aspectos de gran importancia que se proyectan en su propia imagen.

Cuando el personal se dedica de manera íntegra a su labor, están convencidos de los conceptos de la ética laboral, anhelan la superación y son capaces de disfrutar de su participación en los procesos que impliquen tomar decisiones en la organización. Por lo tanto, en muy pocas oportunidades incurren en faltas como tardanzas o inasistencias y están predispuestos a cumplir con jornadas extensas comprometidos con un rendimiento óptimo.

- El compromiso con la empresa, está referido a la lealtad del personal para con la empresa. Se refiere a la forma y a la medida en que cada empleado es capaz de identificarse con la institución y con su deseo de participar de manera activa en la misma, se refiere también a la medida en que el empleado está dispuesto a seguir trabajando y perteneciendo a la empresa en el futuro. Todo esto se puede ver reflejado en una creencia firme de parte del personal en un anuncio de la empresa y los objetivos trazados, se refleja también en su predisposición a esforzarse en el logro de los mencionados objetivos y en su determinación de permanecer en la empresa.

Un empleado que tenga esta configuración casi siempre tienen experiencias satisfactorias en lo referente a la asistencia al trabajo, a su identificación con el espíritu empresarial y casi nunca cambia de centro de labores, su experiencia laboral se ve reflejada en clientes fieles a la empresa, que son las fuentes de nuevos clientes y que, muchas veces, son los que pagan los precios más elevados.

- La disposición emocional en el trabajo, está referida a las actitudes de los empleados o los sentimientos que emergen de ellos en referencia a su trabajo con frecuencia son muy cambiantes, estos pueden sufrir cambios diversos en un solo día, en momentos tan cortos como las de un instante a otro; todo ello conforma el estado de ánimo laboral. Se pueden vislumbrar y tener una descripción de ellos en lapsos temporales en los que pasan de actitudes negativas a actitudes positivas, del mismo modo pueden pasar de estados de ánimo débiles o muy poco intensos, a estados de ánimo fuertes o muy intensos, si el personal tiene una actitud o ánimo muy positivo hacia su entorno laboral, es natural que demuestre energía, mucha actividad y gran entusiasmo. Demostrando de este modo una mejor atención en el servicio que se brindan a la clientela, la disminución de las inasistencias y las tardanzas, un incremento en su actitud creativa y en la cooperación mutua con el resto del personal.

Respecto a los fundamentos que dan origen a la satisfacción laboral, se puede mencionar el hecho de que el personal evidencie una satisfacción e identificación con su centro de labores, no se relaciona únicamente al nivel de sus salarios, sino principalmente a la importancia y la significación que el trabajador o colaborador brinde a las acciones que realiza en su trabajo. La labor del trabajador puede constituirse como motivo de felicidad y de bienestar, o en todo caso cuando las condiciones así se configuren, pueden tornarse en motivo de felicidad o de incomodidad.

El bienestar y la satisfacción profesional del personal tiene estrecha dependencia con diversos factores: la congruencia o equilibrio como los valores particulares de cada persona, con su nivel de responsabilidad, con sus propias aspiraciones, entre otros factores.

La calidad de vida profesional está en relación directa con su efectividad, pues cuantas más satisfacciones le produzca, mejores resultados se harán evidentes en su desarrollo laboral.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que algunas personas buscan en su entorno laboral, el reconocimiento de su entorno y su implicación en el mismo; otros buscan socializarse y también buscan estímulo, en este sentido, la satisfacción laboral trata de ayudar al trabajador a que consiga en su trabajo los niveles más altos para satisfacer sus aspiraciones y que tengan una mejor significancia.

Los efectos que emanan de la satisfacción laboral, está relacionado con el hecho de que el personal se encuentre contento y satisfecho con su centro de labores y con el trato y las relaciones que recibe, repercute de diversas formas en la persona, las consecuencias pueden relacionarse con su actitud ante la vida, como la actitud hacia los miembros de su familia y a su actitud frente a su propia persona, del mismo modo se reflejan en su salud corporal y en la prolongación de su existencia. Del mismo modo puede relacionarse de manera indirecta con su estabilidad mental o emocional, desplegando un rol importante como causal en las inasistencias y en los cambios de puestos de trabajo, de acuerdo a determinadas circunstancias puede influenciar en otras actitudes laborales frente a la empresa.

Los principales efectos que pueden observarse cuando no existe satisfacción laboral y que afectan a la organización son:

- Retraimiento
- Oposición a los cambios
- Carencia de inventiva o creatividad
- Dejadería
- Accidentabilidad.
- Improductividad
- Resistencia a realizar trabajos en equipo

Para el autor, Robbins (2004), las causas y efectos de la satisfacción laboral pueden ser abordados de manera particular con cada trabajador o ser generalizados al nivel de toda la empresa. Existen particularidades individuales que tienen marcada influencia en el nivel de satisfacción

laboral de los miembros del personal; los años de experiencia profesional y las expectativas laborales se configuran como dos importantes determinantes individuales en el nivel de satisfacción laboral.

Por su parte, el autor Locke (1976), sostiene que la satisfacción laboral es comprendida como una situación emocional correcta e idónea, la misma que se manifiesta como el resultado de la percepción subjetiva en referencia a la experiencia laboral del empleado, es decir, no se refiere a una aptitud específica, sino al contrario se refiere a una aptitud genérica que surge como producto de diversas actitudes particulares que un empleador posee en referencia a su labor y a los factores que se relacionan con el mismo. También buscó determinar y examinar las dimensiones propias de la Satisfacción Laboral, advirtiendo que se origina de una agrupación de factores relacionados al trabajo. Conclusión a la que llegó configurando un grupo de cualidades en donde las características de la labor misma y las particularidades de cada miembro del personal determinarán su respuesta hacia distintas facetas laborales. Estas características van a constituirse como las dimensiones y han sido clasificadas de la siguiente manera:

- La dimensión satisfacción con el trabajo, complementa la atracción inherente a su labor, es decir oportunidades para conseguir el éxito, consideraciones laborales, promociones, capacitaciones, etc.
- La dimensión satisfacción con el salario, advierte el modelo de la forma en cómo el aspecto monetario es repartido (equidad). Las especulaciones referidas a esta investigación indican que las satisfacciones salariales tienen dependencia con la divergencia que existe, por un lado, el valor que se asigna a las labores y su retribución económica, mientras que, de acuerdo a las teorías de equidad, las personas hacen comparaciones entre lo que aportan de manera individual y los beneficios recibidos como los de los demás y reaccionan buscando eliminar desigualdades

- La dimensión satisfacción con las promociones, se relacionan con todo aquello que se configure como una oportunidad para el fundamento de futuras promociones.
- La dimensión satisfacción con el reconocimiento, está relacionada con lo que signifique aprobación, gratitud con respecto a la ejecución de un trabajo o una misión; lógicamente, incluye también el aspecto crítico. De acuerdo a las investigaciones desarrolladas por Locke (1976), este es un aspecto que ha sido mayoritariamente mencionado como el origen de satisfacciones e insatisfacciones en el trabajo.
- La dimensión satisfacción con los beneficios, hace referencia a diversos beneficios como las bonificaciones, aspectos pensionables, primas, vacaciones periódicas, seguros de salud, entre otros.
- La dimensión satisfacción con las condiciones de trabajo, se refiere a las condiciones en las cuales elabora cada miembro del personal; horarios flexibles, horarios de descanso, confortabilidad en los ambientes de trabajo, equipamiento, entre otros aspectos.
- La dimensión satisfacción con la supervisión está referida a todo lo relacionado con las capacidades de orden técnico, desorden administrativo, del mismo modo a aquellas cualidades que hacen referencia a las relaciones interpersonales.
- La dimensión satisfacción con los colegas de trabajo, está referida a las habilidades y competencias empáticas de cada miembro del personal, así como el nivel de compañerismo, de amistad y de apoyo que debe existir entre compañeros de trabajo.
- Y la dimensión satisfacción con la compañía y la dirección, resalta las políticas de beneficios y salarios. Las entidades van a determinar en el entorno laboral el nivel correspondiente a la responsabilidad, la magnitud del trabajo, las oportunidades de ascenso, la magnitud de los

aumentos y las condiciones laborales. En la práctica, la empresa tiene mejores oportunidades para controlar estos aspectos que el supervisor inmediato de cualquier trabajador, en este sentido es de la empresa de quien depende la modificación o modificaciones que se realicen para beneficiar a los trabajadores.

Con respecto a la Zona Registral VIII Sede Huancayo, puedo definirla como una Entidad Pública constituida como Órgano Desconcentrado de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – SUNARP, creada bajo los lineamientos de la Ley 26366 y cuya función principal es el mantenimiento y la preservación de la unidad y cohesión del ejercicio de la función registral en todo el Perú, orientando su accionar a la especialización y el perfeccionamiento, a la simplificación, la integración y modernización de su función, de sus procedimientos y gestión de todos los Registros que la conforman.

Asimismo, la citada Ley creó a la Sunarp como ente rector de dicho sistema en calidad de organismo descentralizado del Sector Justicia, otorgándole también autonomía económica, financiera, administrativa y registral.

El Sistema Nacional de los Registros Públicos relaciona en lo jurídico registral a los Registros de todos los Sectores de la Administración Pública y se conforma o estructura por los siguientes Registros:

El Registro de Personas Jurídicas. Que se encarga de la unificación del registro de:

- Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada;
- Personas Jurídicas
- Sociedades Civiles
- Sociedades del Registro Público de Hidrocarburos
- Sociedades Mercantiles
- Sociedades Mineras
- Sociedades Pesqueras

El Registro de Personas Naturales. Que unifica los registros de:

- Comerciantes
- Mandatos y Poderes
- Sucesiones Intestadas
- Testamentos
- Personal
- Gestión de intereses

El Registro de Propiedad Inmueble. Que unifica a los siguientes registros de:

- Predios
- Registro de Áreas Naturales Protegidas
- Concesiones para la explotación de los Servicios Públicos.
- Derechos Mineros
- Índice de Verificadores

El Registro de Bienes Muebles. Que comprende a los registros de:

- Propiedad Vehicular
- Naves
- Aeronaves
- Embarcaciones Pesqueras
- Buques
- Registro Mobiliario de Contratos (RMC)
- Registro de bienes muebles vinculados a la actividad minera
- Registro de Martilleros Públicos

A través del D.S. N°012-2013-JUS del 14 de octubre de 2013, se da aprobación al Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, incorporándose de esta forma la Oficina Registral de Huancavelica y sus Oficinas Receptoras a la

ZRVIII-SHYO., en tal sentido la estructura orgánica de la Zona Registral N°VIII-Sede Huancayo, queda organizada de la siguiente forma:

- ALTA DIRECCIÓN:
 - ✓ Jefatura Zonal
- ÓRGANO DE CONTROL
 - ✓ Órgano de Control Institucional
- ÓRGANOS DE ASESORAMIENTO
 - ✓ Unidad de Asesoría Jurídica
 - ✓ Unidad de Planeamiento y Presupuesto
- ÓRGANOS DE APOYO
 - ✓ Unidad de Administración
 - ✓ Unidad de Tecnologías de la Información
- ÓRGANOS DE LÍNEA
 - Unidad Registral
 - Oficinas Registrales de:
 - ✓ Cerro de Pasco
 - ✓ Huancavelica
 - ✓ Huancayo
 - ✓ Huánuco
 - ✓ Satipo
 - ✓ Selva Central
 - ✓ Tarma
 - ✓ Tingo María

1.4. Formulación del problema

Como se ha comentado, el análisis de la gestión del recurso humano es el arma de mayor relevancia que permitirá la consecución de las metas y el logro de los objetivos previstos mediante las capacidades y competencias de cada uno de sus miembros. Una inadecuada gestión trae como consecuencia el debilitamiento institucional sobre todo en la selección y retención de los

colaboradores, del igual modo que la rotación del personal trae más desventajas que ventajas, aspecto que se agudiza cuando hay cambio de gestión en todos los niveles de gobierno, obedeciendo en su mayoría únicamente a aspectos políticos partidarios.

En toda institución, la gestión del recurso humano es un aspecto de mucha importancia y columna vertebral del desarrollo organizacional, es por ello que desde tiempos remotos se viene estudiando la gestión del recurso o talento humano para que las instituciones cuenten con colaboradores eficaces, proactivos y con las competencias necesarias para desempeñarse en el cargo asignado y cumplir con sus funciones a cabalidad.

En este contexto considero que investigar la gestión del recurso humano y la satisfacción laboral, para luego establecer el grado de relación entre ellas en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, se justifica plenamente, puesto que con las recomendaciones respecto a las conclusiones se podrá aportar para mejorar las dimensiones de estas variables, repercutiendo en la satisfacción de los colaboradores y de los usuarios del servicio registral.

Problema general:

¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?

Problemas específicos

Pe1. ¿Cómo se relaciona la selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?

Pe2. ¿Cómo se relaciona la capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?

Pe3. ¿Cómo se relaciona la evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?

Pe4. ¿Cómo se relaciona la retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?

Pe5. ¿Cómo se relaciona la promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio posee justificación teórica porque incorpora teorías actualizadas de la gestión de recursos humanos y de la satisfacción laboral de la Zona Registral VIII Huancayo, como un aporte a dicha institución para que pueda tomar medidas de solución en caso de incertidumbre y se mejore sustancialmente las variables investigadas.

Metodológicamente se justifica porque servirá como trabajos previos en la realización de otras investigaciones, con otras muestras, espacio y tiempo y también los instrumentos elaborados podrán ser utilizados en otras realidades adaptándolos y contextualizándolos a la realidad investigada en cada organización empresarial o institucional.

También tiene una utilidad práctica, ya que es innegable la importancia de evidenciar los niveles actuales de las dimensiones de la gestión del recursos humano o talento humano y la satisfacción laboral, para conocer por un lado, si los resultados esperados se están materializando, y en otro aspecto para establecer el tipo de disposiciones correctivas que deben llevarse a cabo en caso de que los objetivos no se hayan logrado, todo esto es posible de llevar a término por intermedio del compromiso y la actitud de cada una de los colaboradores de una organización sea pública o privada.

1.6. Hipótesis

En el presente trabajo de investigación, las hipótesis que se plantean son las siguientes:

Hipótesis general:

La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Hipótesis específicas

He1. La selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

He2. La capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

He3. La evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

He4. La retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

He5. La promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

1.7. Objetivos:

Los objetivos que se plantean en el presente trabajo de investigación son los siguientes:

Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.

Objetivos Específicos

Oe1. Determinar la relación entre la selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.

Oe2. Determinar la relación entre la capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.

Oe3. Determinar la relación entre la evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.

Oe4. Determinar la relación entre la retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.

Oe5. Determinar la relación entre la promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.

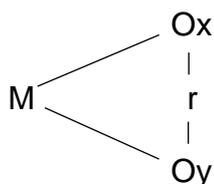
II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

En esta investigación se hará uso del diseño no experimental. Es decir, es una investigación que se lleva a cabo sin efectuar manipulaciones intencionales de las variables y que sólo se limitan a la observación de los

fenómenos en su ambiente natural y someterlos al análisis. (Hernández, et. al. 2014, p. 152). Es correlacional transversal debido a que detallan y explican relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento específico. A veces, únicamente a nivel correlacional, otras en función de la relación causa efecto (Hernández, et. al., 2014, p. 157).

Este diseño se representa a través del siguiente gráfico:



Dónde:

M = Muestra

Ox = Gestión de recursos humanos

Oy = Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

2.2. Variables, operacionalización

Definición conceptual

Para la Variable 1: Gestión de recursos humanos

Según Chiavenato (2009) la gestión de los recursos humanos se refiere a las políticas y prácticas esenciales para direccionar los aspectos de los cargos de gerencia referidos a las personas o recursos en los que se incluyen captación o reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Para la Variable 2: Satisfacción laboral

Los autores Davis y Newstrom (2003) afirman en relación a la satisfacción laboral, que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Definición operacional

Para la Variable 1: Gestión de recursos humanos

La medición de esta variable se realizó con la ayuda de un cuestionario de veinte items aplicado a los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, de la Unidad Administrativa. La definimos operacionalmente a partir de sus cinco dimensiones: Selección o reclutamiento, capacitación, evaluación, retención y promoción.

Para la Variable 2: Satisfacción laboral

Del mismo modo, la medición de esta variable se realizó con la ayuda de un cuestionario de veinte items aplicado a los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, de la Unidad Administrativa. La definimos operacionalmente a partir de sus cinco dimensiones: Satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la remuneración, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con las condiciones de trabajo y satisfacción con los colegas de trabajo.

Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de la Variable 1: Gestión de recursos humanos

| DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALAS Y VALORES | NIVELES Y RANGOS |
|---------------------------|---|-------|-----------------------------|------------------------|
| Selección o reclutamiento | -Estrategias significativas y adecuadas | 1,2 | | |
| | -Requisitos de acuerdo a las normas | 3,4 | | |
| Capacitación | -Capacitación permanente | 5,6 | Totalmente de desacuerdo | Inadecuado: (4-9) |
| | -Capacitación adecuada y pertinente | 7,8 | En desacuerdo | Poco adecuado: (10-15) |
| Evaluación | -Evaluación permanente | 9,10 | Ni de acuerdo ni desacuerdo | Adecuado (16-20) |
| | -Comunicación de resultados | 11,12 | De acuerdo | |
| Retención | -Salarios o sueldos justos | 13,14 | Totalmente de acuerdo | |
| | -Clima laboral favorable | 15,16 | | |
| Promoción | -Promociones oportunas | 17,18 | | |
| | -Promociones justas y equitativas | 19,20 | | |

Tabla 2: Operacionalización de la Variable 2: Satisfacción laboral

| DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALAS Y VALORES | NIVELES Y RANGOS |
|---|---|--------------|----------------------------------|--|
| Satisfacción con el trabajo | -Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad | 1,2 | | |
| | -Satisfacción por la función que realiza | 3,4 | | |
| Satisfacción con la remuneración | -Salario justo y equitativo | 5,6 | Totalmente de desacuerdo | Insatisfecho: (4-9) |
| | -Salarios altos de los funcionarios y directivos | 7,8 | | |
| Satisfacción con el reconocimiento | -Reconocimiento a la labor realizada que realiza | 9,10 | En desacuerdo | Ni insatisfecho ni satisfecho: (10-15) |
| | -Reconocimiento es permanente | 11,12 | Ni de acuerdo ni desacuerdo | |
| | | | De acuerdo | Satisfecho: (16-20) |
| Satisfacción con las condiciones de trabajo | -Ambiente de trabajo es apropiado | 13,14 | Totalmente de acuerdo | |
| | -Imagen y mantenimiento de las oficinas | 15,16 | | |
| Satisfacción con los colegas de trabajo | -Relaciones interpersonales | 17,18 | | |
| | -Colaboración y ayuda mutua | 19,20 | | |

2.3. Población y muestra

Población

En una investigación, la población se refiere al grupo a quienes se pretende generalizar los resultados. Esta puede conformarse por individuos, objetos, fenómenos o acontecimientos y deben presentar características comunes para que se comporten como grupo. La población es un conjunto de sujetos u objetos con características comunes, observables y susceptibles de medir y hacer inferencias (Bernal, 2010, p. 160).

En el presente estudio, la población está constituida por todos los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, de la Unidad Administrativa que suman 32 personas

Muestra

En toda investigación, la muestra es el conjunto de sujetos que participa activamente en el estudio y de los cuales provienen los datos a analizar. De acuerdo a Hernández, et. al. (2014) la muestra se considera como un subconjunto de la población objetivo y que reportaran información relevante, para lo cual se tiene que definir correctamente y debe ser un subconjunto representativo. (p.173).

En el presente estudio, la muestra está constituida por todos los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, de la Unidad Administrativa; es decir, es una muestra censal.

Al respecto Arias (2006) plantea que “la muestra censal busca recabar información acerca de la totalidad de una población finita” (p. 81).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el presente estudio se consideraron las siguientes técnicas con sus respectivos instrumentos:

Técnica

La encuesta: Para Hernández, et. al. (2014) la encuesta constituye un procedimiento adecuado para la colecta de información en grandes muestras en un solo momento (p. 216).

En esta investigación se aplicó una encuesta a los 32 trabajadores que laboran en la Unidad Administrativa de la Zona Registral VIII Sede Huancayo.

Instrumento de recolección de datos:

Cuestionario: Es un grupo de preguntas referentes a una o más variables que van a medirse. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos (Bernal, 2010, p. 250).

Como ya se ha señalado en párrafos anteriores, en el caso del presente estudio, estará conformado por veinte ítems dirigidos a los 32 trabajadores de la Unidad Administrativa de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, con la finalidad de establecer el nivel de percepción de la gestión de recursos humanos y de la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha Unidad de Administración

Para el cuestionario, los 32 trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, de la Unidad Administrativa, realizaron una lectura de cada uno los ítems y luego eligieron una alternativa de entre cinco posibles respuestas:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Validación y confiabilidad del instrumento

Validez: La validez del instrumento fue establecida a través del juicio de expertos.

La validez está referida al grado en el que un instrumento puede realmente medir a una variable. Hernández et. al. (2014)

Tabla 3: *Validez de contenido del instrumento de Gestión de Recursos Humanos a través del juicio de expertos.*

| N° | Grado académico | Apellidos y nombres del experto | Apreciación |
|-----------|------------------------|--|--------------------|
| 1 | Doctor | Baltazar Sulca Frank | Aplicable |
| 2 | Doctor | Mendoza Balarezo Javier | Aplicable |
| 3 | Doctor | Justiniano Tucto, Ageleo | Aplicable |

De acuerdo a la tabla número tres, el resultado de la valuación del grupo de expertos manifiesta que el instrumento cumple con las características necesarias para ser aplicados, ya que está estructurado en base a pertinencia, coherencia y claridad; características que le confieren la apreciación de aplicable en lo referente a su propósito en la investigación.

Tabla 4: *Validez de contenido del instrumento de Satisfacción Laboral a través de juicio de expertos.*

| N° | Grado académico | Apellidos y nombres del experto | Apreciación |
|-----------|------------------------|--|--------------------|
| 1 | Doctor | Baltazar Sulca Frank | Aplicable |
| 2 | Doctor | Mendoza Balarezo Javier | Aplicable |
| 3 | Doctor | Justiniano Tucto, Ageleo | Aplicable |

La tabla número cuatro, muestra que el instrumento cumple con las características necesarias para su aplicación, debido a que está

estructurado en base a pertinencia, coherencia y claridad para su objeto o propósito de la investigación, tal como lo evidencian las apreciaciones de los expertos y manifiestan que es aplicable.

Confiabilidad de los instrumentos

Según Hernández et. al. (2014), indica "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200).

Para establecer el nivel de confiabilidad de los instrumentos que serán utilizados en el presente estudio se ha recurrido al coeficiente de Alfa Cronbach, creado y estructurado por J. L. Cronbach. Este coeficiente produce valores entre uno y cero, para lo cual es necesaria una única administración del instrumento. Su aplicabilidad es posible en escalas de muchos valores, siendo completamente coherente con las escalas utilizadas en el presente estudio, ya que han sido establecidas de acuerdo a las escalas valorativas de Lickert.

Para establecer el nivel de confiabilidad de los instrumentos con ayuda de este coeficiente, se realizó la aplicación de una prueba piloto a ocho trabajadores de la muestra y los resultados fueron como sigue:

Fórmula del Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

| | | |
|--------------|---|-------------------------------------|
| K | : | Número de ítems |
| $\sum S_i^2$ | : | Sumatoria de varianzas de los Ítems |
| S_T^2 | : | Varianza de la suma de los Ítems |
| α | : | Coficiente de Alfa de Cronbach |

Tabla 5: Resultados del Coeficiente de Alfa de Cronbach para la confiabilidad de los instrumentos

| Cuestionarios | Alfa de Cronbach | N° de ítems |
|-----------------------------|-------------------------|--------------------|
| Gestión de recursos humanos | 0,845 | 20 |
| Satisfacción laboral | 0,902 | 20 |

Procedimientos empleados en la colecta de datos

Elección de la muestra: Han sido seleccionados el 100% de los empleados de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, de la Unidad Administrativa que conforman un grupo de 32 trabajadores, a los cuales se le aplicó un cuestionario de veinte preguntas referidas a cada una de las variables de estudio.

Se confeccionaron dos cuestionarios, cada uno con 20 preguntas; uno para la variable Gestión de Recursos Humanos y un segundo cuestionario para la variable Satisfacción Laboral, para tal efecto se han considerado las dimensiones de cada una de las variables, así como los indicadores respectivos de cada dimensión.

En lo que respecta al tratamiento sistemático de los datos, se realizó el registro y tabulación de las respuestas obtenidas en los instrumentos en cada uno de los empleados o colaboradores encuestados, para proceder a estructurar las frecuencias absolutas y porcentuales en las respectivas tablas de distribución de frecuencias.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para emitir resultados concretos, válidos y fiables se usó el método estadístico como medio para procesar los resultados. Los resultados se muestran en tablas de distribución de frecuencias y figuras estadísticas para sistematizar de manera organizada el comportamiento de las

frecuencias obtenidas; se hará uso de la estadística descriptiva, con la finalidad de establecer las medidas de tendencia central y de dispersión que nos permitirán realizar la contrastación de las hipótesis, del mismo modo se hace uso de la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

El análisis de los datos se llevó a cabo a través de los métodos estadísticos, organizando y recopilando los datos obtenidos a través de los cuestionarios, para este propósito se utilizó el programa informático SPSS versión 22.0.

Es necesario señalar que, durante la realización de este estudio, en el momento en que se ha definido a la variable como una variable cualitativa; el estadístico no paramétrico que ha sido utilizado nos ha permitido proceder para contrastar, aceptar o rechazar todo el sistema de hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

La información que se ha recopilado para la realización del presente estudio, ha sido recogida de nuestro grupo de investigación o muestra y han sido procesados adecuadamente sin haber incurrido en adulteraciones ni en ningún tipo de modificación, ya que estos datos están sustentados por el instrumento aplicado a la totalidad de la muestra y cuya existencia física obra en mi poder.

La recopilación de los datos y la investigación propiamente dicha se realizó con la debida autorización de los integrantes de la muestra y de los funcionarios representantes de la entidad investigada. Del mismo modo mantenemos en reserva la particularidad y el anonimato de los sujetos que integraron nuestros grupos de estudio; el respeto hacia los sujetos de estudio ha sido permanente y constante durante todo el desarrollo de la investigación.

Finalmente es necesario aclarar que el análisis de los datos se realizó de manera imparcial y en ningún momento se emitió juicio sobre sus respuestas.

III. RESULTADOS

Presentación, descripción e interpretación de los resultados

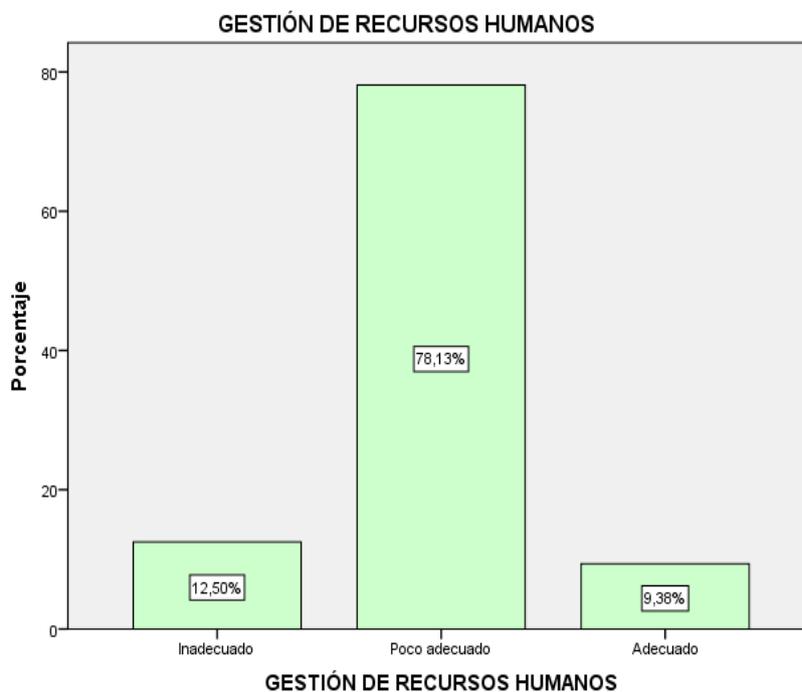
Tabla 6. Gestión de recursos humanos en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|--------------|
| Inadecuado | 4 | 12,5 |
| Poco adecuado | 25 | 78,1 |
| Adecuado | 3 | 9,4 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 1. Gestión de recursos humanos en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 78% de los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que la gestión de recursos humanos es poco adecuada, el 13% afirma que es inadecuado y el 9%, opina que es adecuado. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría opina que la gestión de los recursos humanos es poco adecuada, es decir el proceso de selección o reclutamiento, así como la capacitación, la evaluación, la retención y la promoción de los colaboradores no se da en forma adecuada, hecho que llama a reflexión de mejora de dicha gestión. Solo un porcentaje minoritario opina que dicha gestión es adecuada, y un porcentaje que supera a este afirma que la gestión es definitivamente inadecuada.

**Tabla 7. Selección o reclutamiento del personal en la Zona Registral VIII
Sede Huancayo,2018**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------|-------------------|
| Inadecuado | 4 | 12,5 |
| Poco adecuado | 26 | 81,3 |
| Adecuado | 2 | 6,3 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 2. Selección o reclutamiento del personal en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 81%% de los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que la selección o reclutamiento del personal es poco adecuada, el 13% afirma que es inadecuado y el 6%, opina que es adecuado. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría opina que la selección o reclutamiento del personal es poco adecuada y porcentaje minoritario opina que es adecuada, este hecho se debe porque es poco adecuada las estrategias aplicadas para la selección de personal sin llegar a ser significativas ni pertinentes, no existe un proceso adecuado de entrevistas a los postulantes para la selección de personal, sin una evaluación adecuada de los conocimientos y en muchos de los casos no se aplican evaluación psicológica a los postulantes.

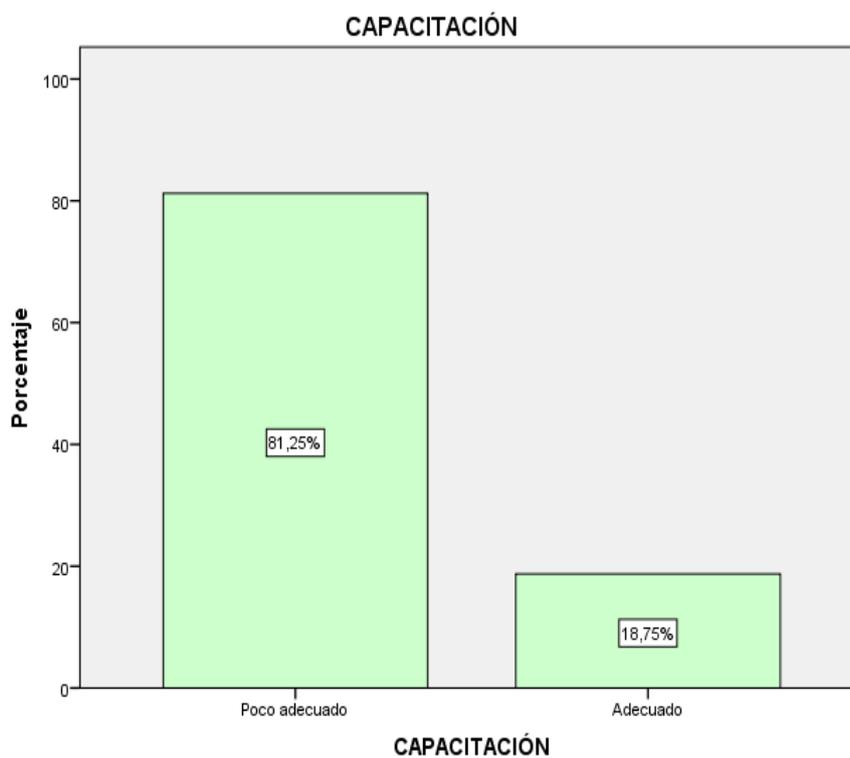
Tabla 8. Capacitación en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|--------------|
| Inadecuado | 0 | 0,0 |
| Poco adecuado | 26 | 81,3 |
| Adecuado | 6 | 18,8 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 3. Capacitación en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 81% de los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que la capacitación de recursos humanos es poco adecuada, el 19% afirma que es adecuado. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría opina que la capacitación de los recursos humanos es poco adecuado, y muy pocos que es adecuado, este hecho se debe porque la capacitación no es continua ni permanente y si lo hay no es para todo el personal, del mismo modo si el personal se capacita no proponen propuesta innovadores en bien de la institución, muchas veces la conducta y actitud del personal después de una capacitación es la misma, no se nota cambios, ni aumenta su productividad, es decir, las capacitaciones no están cumpliendo los objetivos institucionales de dar un buen servicio al usuario y cumplir con las metas organizacionales.

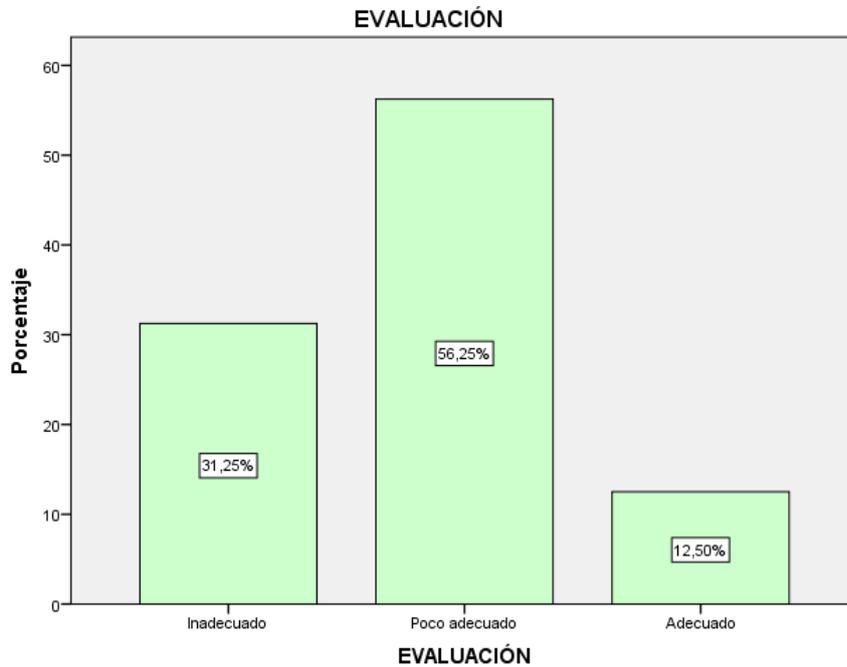
Tabla 9. Evaluación en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------|-------------------|
| Inadecuado | 10 | 31,3 |
| Poco adecuado | 18 | 56,3 |
| Adecuado | 4 | 12,5 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 4. Evaluación en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 56% de los trabajadores de la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que la evaluación de recursos humanos es poco adecuada, el 13% afirma que es adecuada y el 31%, opina que es inadecuado. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría opina que la evaluación de los recursos humanos es poco adecuada, existiendo la tercera parte que opina que la evaluación del personal es inadecuada, cifra sorprendente, este hecho se debe principalmente porque no existe evaluación permanente inopinada, y si las hay los responsables no dan a conocer las fortalezas y debilidades, no se nota del mismo modo mayor compromiso institucional después de una evaluación.

Tabla 10. Retención del personal en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018

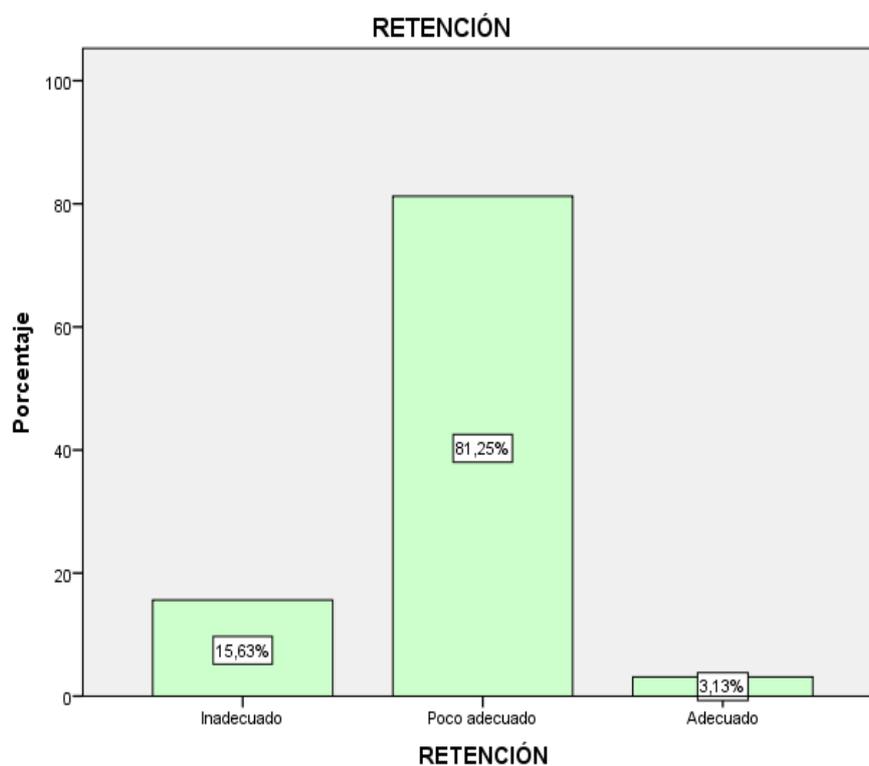
Retención

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|--------------|
| Inadecuado | 5 | 15,6 |
| Poco adecuado | 26 | 81,3 |
| Adecuado | 1 | 3,1 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 5. Retención del personal en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 81% de los trabajadores de la en la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que la retención de recursos humanos es poco adecuada, el 16% afirma que es inadecuado y solo el 3%, opina que es adecuado. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría opina que la retención de los recursos humanos es poco adecuado, y un porcentaje mínimo opina que es adecuada, este hecho se debe precisamente en muchos casos los salarios o sueldos no son justos, pues existe una brecha diferenciada entre los que ganan más y los que ganan menos, el clima laboral no es lo más adecuado, con una comunicación vertical y no horizontal, donde el reconocimiento, las gratificaciones o estímulos son escasos o preferenciales.

Tabla 11. Promoción del personal en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018

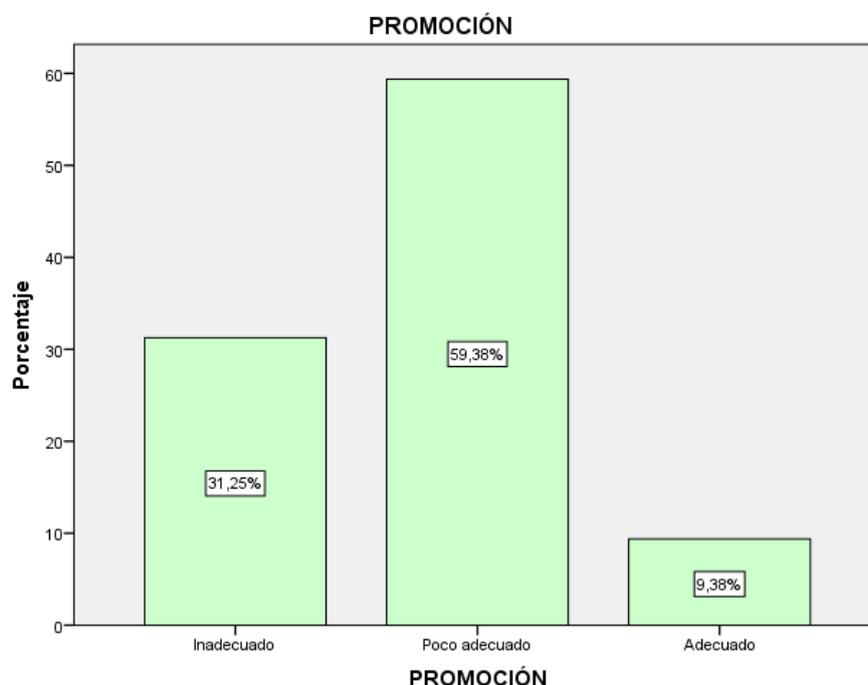
Promoción

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|-------------------|-------------------|
| Inadecuado | 10 | 31,3 |
| Poco adecuado | 19 | 59,4 |
| Adecuado | 3 | 9,4 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 6. Promoción del personal en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 59% de los trabajadores de la en la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que la promoción de recursos humanos es poco adecuada, el 31% afirma que es inadecuado y el 9%, opina que es adecuado. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría opina que la promoción de los recursos humanos es poco adecuada, la tercera parte opina que es inadecuado y un porcentaje minoritario por no decirlo ínfimo afirma que es adecuado, este hecho se debe precisamente porque no existe en la institución un plan de promociones a la meritocracia, en algunos caos si existen promociones no son justas ni equitativas y en otros casos no se ajustan a las normas legales vigentes.

Tabla 12. Satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018

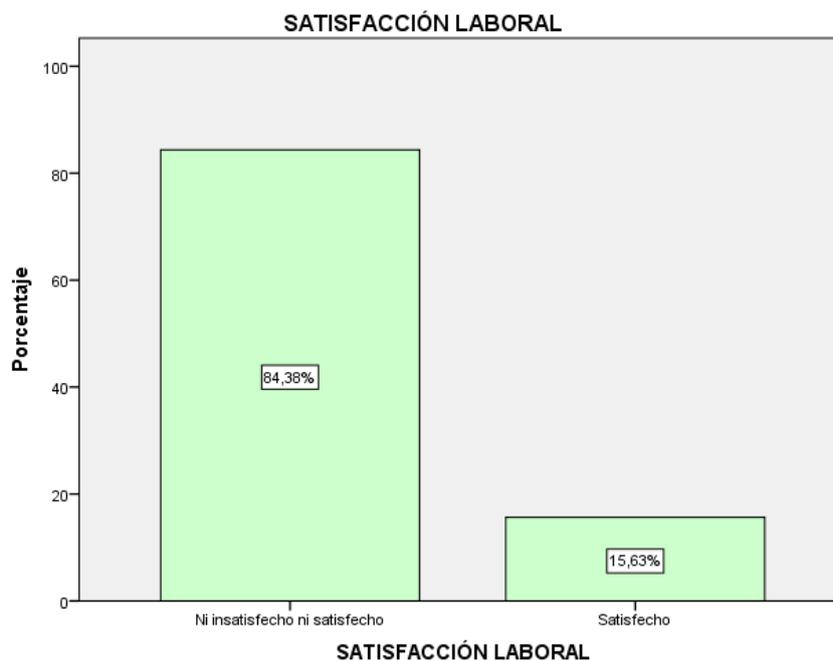
Satisfacción

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Insatisfecho | 0 | 0,0 |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 27 | 84,4 |
| Satisfecho | 5 | 15,6 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 7. Satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 84% de los trabajadores de la en la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que no están ni insatisfechos ni satisfechos de su situación laboral y solo el 16% están satisfechos. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría manifiestan cierto grado de indiferencia en la institución, es decir, estar o no estar les da igual este hecho se debe posiblemente porque también son indiferentes en las diferentes satisfacciones que tiene que ver con el trabajo, con la remuneración con el reconocimiento con las condiciones laborales y sus relaciones interpersonales con los colegas de trabajo. Este panorama indudablemente repercute también el cumplimiento de la misión y visión institucional y hasta cierto punto no es conveniente para el desempeño institucional.

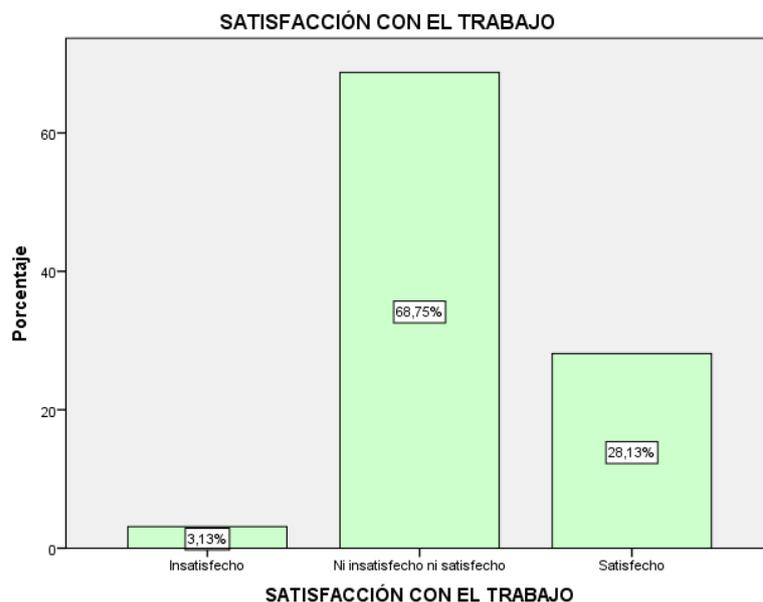
Tabla 13. Satisfacción con el trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Insatisfecho | 1 | 3,1 |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 22 | 68,8 |
| Satisfecho | 9 | 28,1 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 8. Satisfacción con el trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 69% de los trabajadores de la en la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que no están ni insatisfechos ni satisfechos con el trabajo que desempeñan el 28% están satisfechos y solo el 3% están insatisfechos. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría manifiestan cierto grado de indiferencia sobre el trabajo que realizan en la institución, sin embargo, cerca de la tercera parte de los trabajadores, si están satisfechos y mínimamente están completamente insatisfechos. Este hecho se debe porque algunos trabajadores no se encuentran en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad, no están conformes con las funciones asignadas ni realizadas y están prestos la mayoría de ellos a renunciar la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones mejores o iguales.

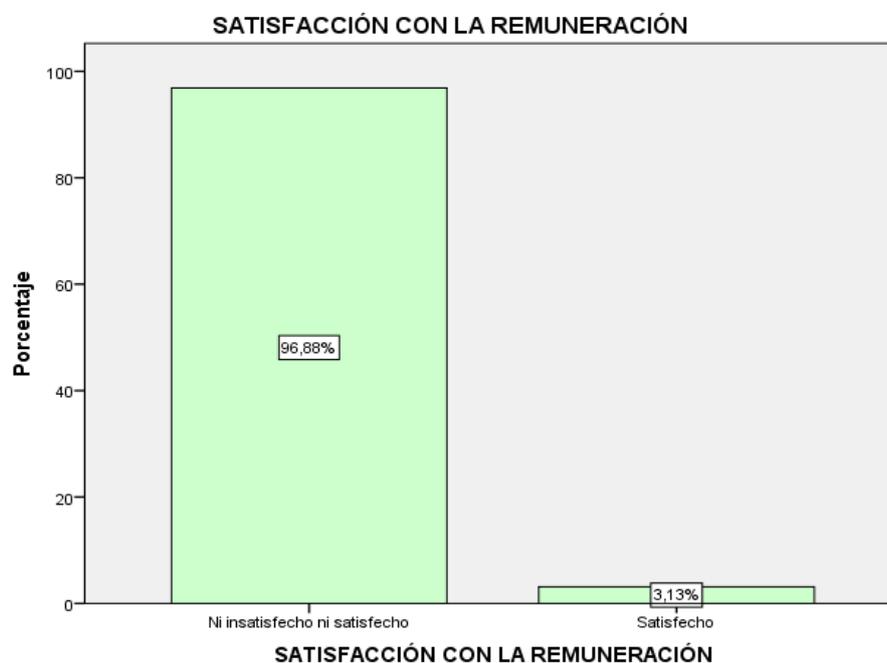
**Tabla 14. Satisfacción con la remuneración en la Zona Registral VIII
Sede Huancayo,2018**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Insatisfecho | 0 | 0,0 |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 31 | 96,9 |
| Satisfecho | 1 | 3,1 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

**Figura 9. Satisfacción con la remuneración en la Zona Registral VIII
Sede Huancayo,2018**



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 97% de los trabajadores de la en la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que no están ni insatisfechos ni satisfechos con su remuneración económica y solo el 3% están satisfechos. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría manifiestan cierto grado de indiferencia sobre su remuneración, este hecho se debe posiblemente porque considera que el salario que recibe es justo, equitativo con todos los trabajadores, pero por otro lado consideran que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados y que por la función que realizan debe ser mejor remunerados.

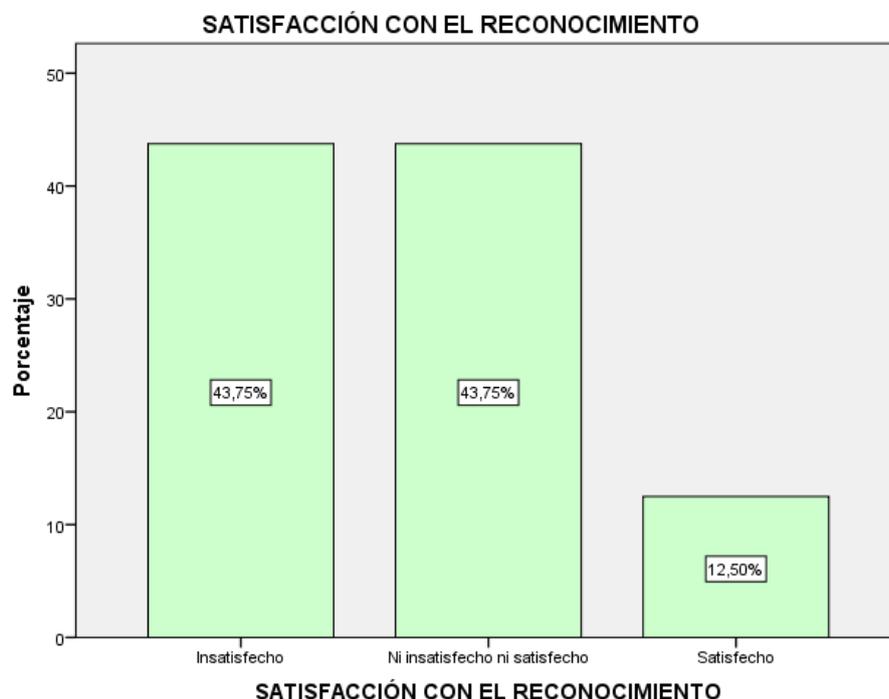
**Tabla 15. Satisfacción con el reconocimiento en la Zona Registral VIII
Sede Huancayo,2018**

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Insatisfecho | 14 | 43,8 |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 14 | 43,8 |
| Satisfecho | 4 | 12,5 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 10. Satisfacción con el reconocimiento en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018
Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 44% de los trabajadores de la en la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que no están insatisfechos con el reconocimiento que se da en la institución y con el mismo porcentaje no están ni insatisfechos ni satisfechos y solo el 13% están satisfechos con los reconocimientos. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría manifiestan insatisfacción con los reconocimientos y un pequeño porcentaje manifiestan satisfacción con esta dimensión. Este hecho se debe porque existe poco o nulo reconocimiento por la labor que realizan los trabajadores, además no es permanente, no existe reconocimiento al esfuerzo de todos los trabajadores y éste no es justo ni equitativo.

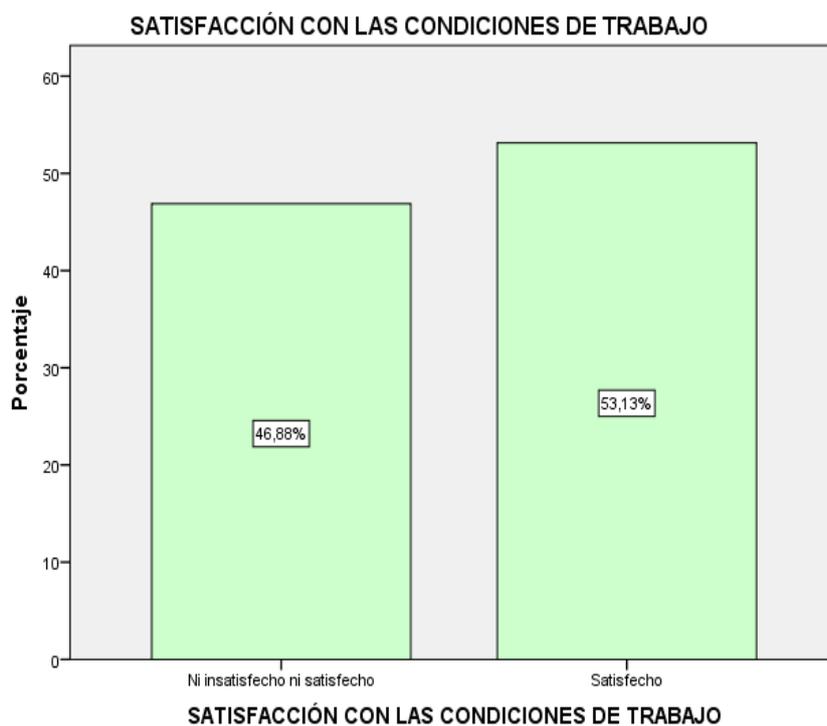
Tabla 16. Satisfacción con las condiciones de trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo-2018

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|--------------|
| Insatisfecho | 0 | 0,0 |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 15 | 46,9 |
| Satisfecho | 17 | 53,1 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 11. Satisfacción con las condiciones de trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 47% de los trabajadores de la en la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que no están ni insatisfechos ni satisfechos con las condiciones de su trabajo y el 53% sí están satisfechos. Evidenciamos por lo tanto que la gran mayoría manifiestan estar satisfechos con las condiciones de trabajo que tienen, esto se debe fundamentalmente porque el ambiente de su trabajo es apropiado, cuentan con todo lo necesario para cumplir sus funciones, la imagen y mantenimiento de su oficina es permanente, existe en todas las oficinas buena iluminación natural y ventilación cruzada en las oficinas.

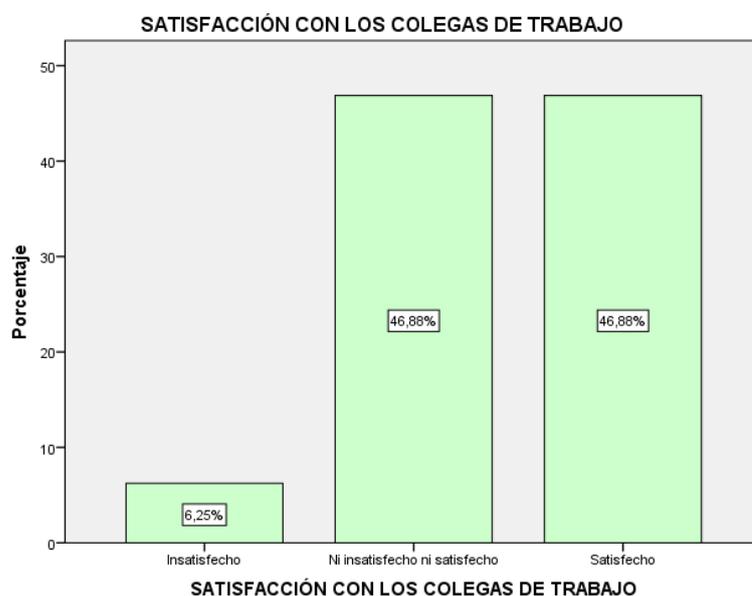
Tabla 17. Satisfacción con los colegas de trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| Insatisfecho | 2 | 6,3 |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 15 | 46,9 |
| Satisfecho | 15 | 46,9 |
| Total | 32 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Figura 12. Satisfacción con los colegas de trabajo en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018



Fuente: Cuestionario aplicado en junio del 2018

Elaboración: Propia

Interpretación:

En la tabla y figura adjunto se observa que el 47% de los trabajadores de la en la Zona Registral VIII Sede Huancayo opinan que no están ni insatisfechos ni satisfechos con sus colegas de trabajo y con el mismo porcentaje sí están satisfechos y solo el 6% están insatisfechos. Evidenciamos por lo tanto que la una mayoría, algo menos de la mitad si están satisfechos con sus colegas de trabajo, hecho que evidencia las buenas relaciones interpersonales y la colaboración que debe existir en toda organización, evidenciando también compañerismo y solidaridad entre los trabajadores.

Prueba de hipótesis

Para determinar la prueba de hipótesis se realizó la prueba de normalidad, cuyo resultado se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 18. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova y Shapiro-Wilk

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS | ,115 | 32 | ,200* | ,964 | 32 | ,351 |
| SELECCIÓN | ,193 | 32 | ,004 | ,927 | 32 | ,032 |
| CAPACITACIÓN | ,215 | 32 | ,001 | ,931 | 32 | ,042 |
| EVALUACIÓN | ,156 | 32 | ,045 | ,939 | 32 | ,072 |
| RETENCIÓN | ,163 | 32 | ,030 | ,953 | 32 | ,178 |
| PROMOCIÓN | ,174 | 32 | ,015 | ,928 | 32 | ,034 |
| SATISFACCIÓN LABORAL | ,130 | 32 | ,182 | ,966 | 32 | ,404 |
| SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO | ,150 | 32 | ,066 | ,973 | 32 | ,578 |
| SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN | ,229 | 32 | ,000 | ,926 | 32 | ,031 |
| SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | ,134 | 32 | ,150 | ,954 | 32 | ,182 |
| SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO | ,193 | 32 | ,004 | ,924 | 32 | ,027 |
| SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS DE TRABAJO | ,156 | 32 | ,047 | ,958 | 32 | ,249 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como en todos los casos el tamaño de la muestra es 32 menor que 50 entonces se tiene en cuenta la Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk y como el nivel de significancia de algunas dimensiones de la gestión de recursos humanos y de la satisfacción laboral son menores a 0.05, es decir el p -valor < 0.05 , entonces los datos provienen de una distribución que no es normal por lo tanto se utilizó el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman.

También se formularon las hipótesis alternas o de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general como para las específicas.

Contrastación de la hipótesis general:

Ho: La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, no se relacionan significativamente.

Hi: La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente.

| | | Correlaciones | |
|-----------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| | | GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS | SATISFACCIÓN LABORAL |
| Rho de Spearman | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,809** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 32 | 32 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.809, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), entonces se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente.

Contrastación de las hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

Ho: La selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, no se relacionan significativamente.

Hi: La selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente.

Correlaciones

| | | SELECCIÓN | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|----------------------------|-----------|----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,518** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,002 |
| | N | 32 | 32 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.518, y el p-valor igual a 0.002 es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Hipótesis específica 2

Ho: La capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, no se relacionan significativamente.

Hi: La capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Correlaciones

| | | CAPACITACIÓN | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|----------------------------|--------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,488** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,005 |
| | N | 32 | 32 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.488, y el p-valor igual a 0.005 es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Hipótesis específica 3

Ho: La evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, no se relacionan significativamente.

Hi: La evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Correlaciones

| | | EVALUACIÓN | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|----------------------------|------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,736** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 32 | 32 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.736, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Hipótesis específica 4

Ho: La retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, no se relacionan significativamente.

Hi: La retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Correlaciones

| | | RETENCIÓN | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|----------------------------|-----------|----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,819** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 32 | 32 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.819, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Hipótesis específica 5

Ho: La promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, no se relacionan significativamente.

Hi: La promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

Correlaciones

| | | PROMOCIÓN | SATISFACCIÓN LABORAL |
|-----------------|----------------------------|-----------|----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,616** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 32 | 32 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.616, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), por lo que se acepta la hipótesis de investigación, es decir, la promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados indican que la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.809, y el p-valor igual a cero es menor que el error estimado (0,01), Determinando que el 78% de los trabajadores opinan que la gestión de recursos humanos es poco adecuada, mientras que el 13% opinan que es inadecuada y un 9% opinan que es adecuada.

Estos resultados se relacionan con trabajos previos como: García (2013), quien en su trabajo de investigación concluye que no se ha especificado indicadores para la selección o reclutamiento del personal, ni se definen bien los perfiles que conlleven a tener un personal calificado que cumpla las funciones asignadas, así mismo la gestión del recurso humano en la institución no se encuentra bien organizada y este hecho no permite aprovechar al máximo las potencialidades de los colaboradores de la organización y finalmente para cerrar este círculo, no existe en la institución un departamento o área del recurso humano con la implementación requerida para su buen funcionamiento.

En ese mismo orden, Padilla (2016) en su tesis concluye que la calidad de servicio depende directamente de las condiciones de satisfacción inherentes a los empleados de la organización, siendo lógico suponer que si queremos un servicio de calidad, los directivos deben explicar las acciones necesarias que garanticen la satisfacción completa de sus empleados, ya que quien trabaja a gusto siempre logrará mejores resultados.

En cuanto a las dimensiones: selección o reclutamiento, capacitación, evaluación, retención y promoción, los resultados obtenidos indican que la selección o reclutamiento se relaciona con un coeficiente de correlación moderado de 0.518, con un 81% de los trabajadores que opinan que esta dimensión es poco adecuada, mientras que la capacitación se relaciona con un coeficiente de correlación moderado de 0.488, con un 81% de

trabajadores encuestados que opinan que esta dimensión es poco adecuada, por su parte la evaluación se relaciona con un coeficiente de correlación alto de 0.736, con un 56% de trabajadores encuestados que consideran que esta dimensión es poco adecuada, siendo que la retención se relaciona con un coeficiente de correlación alto de 0.819, con un 81% de trabajadores encuestadas que opinan que esta dimensión es poco adecuada y la promoción se relaciona con un coeficiente de correlación moderado de 0.616, teniendo un 59% de trabajadores encuestados que consideran que esta dimensión es poco adecuada.

Estos resultados se relacionan con el trabajo previo de Bedoya (2012), quien en su investigación concluye que el proceso de la gestión de los recursos humanos debe adecuarse a los cambios que trajo consigo la era del conocimiento y la revolución de la informática, constituyéndose un gran desafío para las organizaciones que deben afrontar para mantenerse vigentes y cumplir con sus objetivos institucionales y ser competitivos en el mercado de su contexto. La nueva concepción de los recursos humanos y el establecimiento de un sistema de gestión de evaluación de su desempeño, incidirá en el desarrollo de las empresas en un entorno de alta competitividad.

Este autor pondera la importancia del recurso humano y establece una relación estrecha entre la gestión del recurso humano con su satisfacción que influye definitivamente en su desempeño laboral.

Conclusión de este autor que es coincidente con los resultados de la presente investigación donde también existe una correlación significativa, positiva y alta entre las variables investigadas.

Asimismo, es de manifestar que, en todas las dimensiones investigadas existe una correlación entre moderada y alta, la gran mayoría de trabajadores encuestados, coinciden en señalar que la gestión de los recursos humanos en la Zona Registral VIII Sede Huancayo es poco adecuada, hechos que motivan formular recomendaciones para mejorar dicha gestión.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 Se determinó que la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente, puesto que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.809 considerado alto. Asimismo, se evidenció que 78% de los trabajadores encuestados opinan que la gestión de recursos humanos es poco adecuada, frente a un 13% que consideran inadecuada y un 9% que considera adecuada. Evidenciando que la gran mayoría opina que los procesos de selección o reclutamiento, la capacitación, la evaluación, la retención y la promoción no se da en forma adecuada, hecho que llama a reflexión de mejora de dicha gestión.
- 5.2 Se determinó que la selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan directamente con un coeficiente de correlación moderado cuyo valor es 0.518. Asimismo, se encontró que el 81% de los trabajadores encuestados consideran que la selección o reclutamiento es poco adecuada, mientras que el 13% afirma que es inadecuada y un 6% considera que es adecuada, evidenciando que la gran mayoría considera que no hay una evaluación debida de conocimientos y no se aplican evaluaciones psicológicas a los postulantes ni un proceso adecuado de entrevistas.
- 5.3 Se determinó que la capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan directamente, con un coeficiente de correlación moderado cuyo valor es 0.488. También se evidenció que el 81% de los trabajadores encuestados opinan que la capacitación es poco adecuada, frente a un 19% que opina que es adecuada, es decir que la gran mayoría considera que la capacitación no es continua y si la hay no es para todo el personal, muchas veces la actitud del personal después de una capacitación,

es la misma, por lo que consideran que las capacitaciones no están cumpliendo los objetivos institucionales.

- 5.4 Se determinó que la evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan directamente con un coeficiente de correlación alto cuyo valor es 0.736. Asimismo, el 56% de los trabajadores encuestados consideran que la evaluación es poco adecuada, mientras que un 13% opinan que es adecuada y un 31% opinan que es inadecuado. Se evidencia que la gran mayoría considera que no existe evaluación permanente e inopinada, y si las hay, los responsables no dan a conocer las fortalezas y debilidades y no se nota mayor compromiso institucional después de una evaluación.
- 5.5 Se determinó que la retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan directamente con un coeficiente de correlación alto cuyo valor es 0.819. Asimismo, se evidenció que un 81% de los trabajadores encuestados opinan que la retención es poco adecuada, mientras que el 16% afirma que es inadecuado y solo un 3% considera que es adecuado. Es decir que la gran mayoría considera que los sueldos no son justos y hay una gran brecha en las remuneraciones, además existe una comunicación vertical y el reconocimiento, las gratificaciones o estímulos son escasos o preferenciales.
- 5.6 Se determinó que la promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan directamente con un coeficiente de correlación moderado cuyo valor es 0.616. Del mismo modo se encontró que el 59% de los trabajadores encuestados opinan que la promoción es poco adecuada, frente a un 31% que opinan que es inadecuado y un 9% afirma que es adecuado. Es decir que la gran mayoría de los encuestados considera que no existe un plan de promociones a la meritocracia, en algunos casos cuando existen

promociones, estas no son justas ni equitativas y en otros casos no se ajustan a las normas vigentes.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 Se recomienda a los directivos y funcionarios Zona Registral VIII Sede Huancayo, gestionar en forma adecuada el recurso humano, ya que los trabajadores en su mayoría opinan que dicha gestión es poco adecuada, para ello es necesario enmarcarse dentro de las normas legales vigentes, dentro de las necesidades de la institución y que la conducción del proceso de gestión lo realicen profesionales con las capacidades y las competencias necesarias.

6.2 Se recomienda a los directivos y funcionarios mejorar sustancialmente la satisfacción laboral, con los trabajadores que muestran una indiferencia, es decir no están ni insatisfechos ni satisfechos, para ello es necesario mejorar dentro de la disponibilidad institucional el reconocimiento, los incentivos justos y equitativos para los trabajadores que lo merecen.

6.3 Los directivos y funcionarios deben presentar proyectos innovadores de capacitación y evaluación a todo el personal con la finalidad de insertarse a las exigencias de la modernidad en lo que se refiere a la calidad de atención a todos los usuarios.

6.4 Los directivos y funcionarios deben preocuparse por la retención del personal y a su promoción por las competencias y calidad profesional que evidencian, puesto que se nota ausencia de promociones y muchos profesionales competentes migran a otras instituciones que les brindan mejores condiciones laborales y remunerativas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Analoui, F. (2007). *Strategic Human Resource Management*. UK: Thomson Learning.
- Arias, Fidas (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Armstrong, M. (2002). *The name has changed but has the game remained the same? Employee Relations*, 22(6), 576-593.
- Bedoya (2012). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* (tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson-Prentice Hall.
- Bonache, J. (2002). *Prácticas de Recursos Humanos y Rendimiento Empresarial*. En Cabrera, A. y Bonache, J. (Eds.), Dirección Estratégica de Personas (pp. 27-58).
- Bratton, J. y Gold, J. (1999). *Human resource management: theory and practice*. Hampshire and London: Mcmillan Press Ltd.
- Casma Zarate, C. (2015). *Relación de la Gestión de Talento Humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas Surco-Lima-2015* (tesis para obtener el grado académico de Magister en Administración de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Orrego).
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Bogotá: McGraw Hill. Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento*. Bogota: Mc. Graw Hill.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2006). *Gestión de talento humano*, Sexta edición. México: Prentice Hall.

- Eslava Arnao, E. (2004). *Gestión de talento humano*. Recuperado de <http://myslide.es/documents/gestion-talento-humanoorganizaciones-libro.html>.
- Fombrum, C.J., Tichy, N. M y Devanna, M. A. (1984). *Strategic Human Resource Management*. New York: John Wiley.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del órgano judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* de la Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel* (tesis de maestría inédita). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Locke, E. A. (1976) *The nature and causes of job satisfation*. En M. D. Dunnette (Eds.). *Handbook of Industrial and Organization Psychology*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Martínez Caraballo, Noemí (2013). *Recursos humanos y management empresarial. El caso de la satisfacción laboral* (tesis de maestría inédita). Universidad de Zaragoza. España
- Mondy, R. Wayne (2005). *Administración de talento humano*. México: Prentice Hall.
- Padilla, E. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Jesús María* (tesis de maestría inédita). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú: San Marcos.

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10^a. Edición. México
Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Storey J. (2007). *Human Resource Management: A Critical Text* (3rd Ed.).
London: Thomson.

Walton, R. E. (1985). *Toward a strategy of eliciting employee commitment
based on policies of mutuality*. En R. E. Walton y P. R. Lawrence
(Eds.), *Human resource management: Trends and challenges*.
Boston: Harvard Business School Press.

ANEXOS

ANEXO Nº 01: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA ZONA REGISTRAL VIII SEDE HUANCAYO, 2018

I. DATOS GENERALES:

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____

Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

De antemano le agradecemos su colaboración

| Totalmente de desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|-----------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Nº | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| | SELECCIÓN | | | | | |
| 1 | Cree Ud. que las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas | | | | | |
| 2 | Usted cree que se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal | | | | | |
| 3 | Usted cree que se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes | | | | | |
| 4 | Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes | | | | | |
| | CAPACITACIÓN | | | | | |
| 5 | Existe capacitación permanente a todo el personal | | | | | |
| 6 | Usted cree que el personal capacitado propone propuestas para mejorar algún programa y/o proyecto | | | | | |
| 7 | Usted cree que con la capacitación encuentra ahora más preparado al empleado | | | | | |
| 8 | Usted cree que con la capacitación el personal aumento su productividad | | | | | |
| | EVALUACIÓN | | | | | |
| 9 | Existe evaluación permanente a todo el personal | | | | | |
| 10 | Después de la evaluación los directivos dan a conocer tus fortalezas y debilidades | | | | | |
| 11 | Después de la evaluación existe mayor compromiso del personal | | | | | |
| 12 | Se capacita en forma personal y particular permanentemente | | | | | |

| RETENCIÓN | | | | | | |
|------------------|---|--|--|--|--|--|
| 13 | Consideras que los salarios o sueldos son justos | | | | | |
| 14 | Crees que en la entidad existe buen clima laboral | | | | | |
| 15 | Existe en la institución adecuados medios de comunicación | | | | | |
| 16 | Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada. | | | | | |
| PROMOCIÓN | | | | | | |
| 17 | Existen promociones periódicas | | | | | |
| 18 | Las promociones son justas | | | | | |
| 19 | Las promociones son equitativas | | | | | |
| 20 | Las promociones se ajustan a las normas legales vigentes | | | | | |
| TOTAL | | | | | | |

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA ZONA REGISTRAL VIII

SEDE HUANCAYO, 2018

I. DATOS GENERALES:

Cargo: _____ Área: _____ Condición: _____

Sexo: _____ Fecha: _____

II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

De antemano le agradecemos su colaboración

| | | | | |
|--------------------------|---------------|-----------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente de desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Nº | DIMENSIONES/ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO | | | | | | |
| 1 | Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad | | | | | |
| 2 | Su productividad en el trabajo le satisface plenamente | | | | | |
| 3 | Se siente satisfecho(a) por la función que realiza | | | | | |
| 4 | Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN | | | | | | |
| 5 | Considera que el salario que recibe es justo | | | | | |
| 6 | El salario es equitativo con todos los trabajadores | | | | | |
| 7 | Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados | | | | | |
| 8 | Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | | | | |
| 9 | Existe reconocimiento por la labor que realiza | | | | | |
| 10 | El reconocimiento es permanente | | | | | |
| 11 | Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores | | | | | |
| 12 | El reconocimiento es justo equitativo | | | | | |
| SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DEL TRABAJO | | | | | | |
| 13 | El ambiente de su trabajo es apropiado | | | | | |
| 14 | Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones | | | | | |
| 15 | La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente | | | | | |
| 16 | Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en la oficinas | | | | | |

| SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 17 | Existe buenas relaciones interpersonales en su institución | | | | | |
| 18 | Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores | | | | | |
| 19 | Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo | | | | | |
| 20 | La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas | | | | | |
| TOTAL | | | | | | |

ANEXO 2. VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------|--|--|--------------------------|---------------|-----------------------------|------------|-----------------------|---|----|--|---------------------------------|---------------------------------------|----|---|----|----|--|
| | | | | Totalmente de desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | | NO | SI | NO | SI | NO | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Gestión de recursos humanos | Selección e reclutamiento | Estrategias significativas y adecuadas | Las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | |
| | | | Se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Requisitos de acuerdo a las normas | Se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Capacitación | Capacitación permanente | Existe capacitación permanente a todo el personal | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | El personal capacitado propone | | | | | | | | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | | | | | | | |
|------------|------------------------------------|--|--|--|--|---|---|---|---|--|
| | | propuestas para mejorar algún programa y/o proyecto | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Capacitación adecuada y pertinente | Con la capacitación encuentre ahora más preparado al empleado | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Con la capacitación el personal aumento su productividad | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Evaluación | -Evaluación permanente | Existe evaluación permanente a todo el personal | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Después de la evaluación los directivos dan a conocer tus fortalezas y debilidades | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Comunicación de resultados | Después de la evaluación existe mayor compromiso del personal Se capacita en forma personal y particular permanentemente | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Retención | Salarios o sueldos justos | Consideras que los salarios o sueldos son justos | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | En la entidad existe buen clima laboral | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Clima laboral favorable | Existe en la Institución adecuados medios de comunicación Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada. | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Promoción | Promociones oportunas | Existen promociones periódicas | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | Las promociones son justas | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|---|---|--|
| | Promociones justas y equitativas | Las promociones son equitativas | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| | | Las promociones se ajustan a las normas legales vigentes | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: BALTAZAR SULLA FRANK DNI 09565042

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Huánuco, 23 De Junio del 2018

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



Firma del Experto Informante

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
| Satisfacción con la remuneración o salario | Salario justo y equitativo | Considera que el salario que recibe es justo | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | El salario es equitativo con todos los trabajadores | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Salarios altos de los funcionarios y directivos | Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Satisfacción con el reconocimiento | Reconocimiento a la labor realizada que realiza | Existe reconocimiento por la labor que realiza | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | El reconocimiento es permanente | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Reconocimiento es permanente | Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | El reconocimiento es justo y equitativo | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Satisfacción con las condiciones de trabajo | Ambiente de trabajo es apropiado | El ambiente de su trabajo es apropiado | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Imagen y mantenimiento de las oficinas | La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | | Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en la oficinas | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| Satisfacción con los colegas | Relaciones interpersonales | Existe buenas relaciones interpersonales en la entidad | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|---|--|--|--|--|---|--|---|---|--|---|--|
| | | Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| | Colaboración y ayuda mutua | Se encuentra satisfecho con sus compañeros de la entidad | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| | | La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas | | | | | ✓ | | ✓ | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

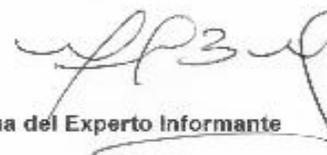
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: BALTARAZ SALCA, FRANK DNI 09565042

Especialidad del validador: DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Huánuco, 23 de Junio del 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES | | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------|--|--|-------------------------|---------------|-----------------------------|------------|-----------------------|---|----|--|---------------------------------|---------------------------------------|----|---|----|----|--|
| | | | | Totalmente de acuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Gestión de recursos humanos | Selección o reclutamiento | Estrategias significativas y adecuadas | Las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas | | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | | |
| | | | Se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | Requisitos de acuerdo a las normas | Se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes | | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | | | Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes | | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Capacitación | Capacitación permanente | Existe capacitación permanente a todo el personal | | | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | | |
| | | | El personal capacitado propor- | | | | | | | | | | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|
| | Promociones justas y equitativas | Las promociones son equitativas | | | | | X | + | + | X | |
| | | Las promociones se ajustan a las normas legales vigentes | | | | | X | X | X | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Justiniano Justo Angeles* DNI *22700413*

Especialidad del validador: *Doctor en Administración de la Educación*

Huánuco *23* De *Junio* del 2018

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


Dr. Ageleó Justiniano Facto
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
 Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la SUNARP Zona Registral VIII Sede Huancayo-2018

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES | | | | | |
|----------------------|-----------------------------|---|---|-------------------------|---------------|-----------------------------|------------|-----------------------|---|----|--|---------------------------------|---------------------------------------|----|---|----|----|
| | | | | Totalmente de acuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | RELACION ENTRE LA VARIABLE * LA DIMENSION | | RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | | NO | SI | NO | SI | NO |
| Satisfacción laboral | Satisfacción con el trabajo | -Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad | Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad | | | | | | X | X | X | X | | | | | |
| | | | Su productividad en el trabajo le satisface plenamente | | | | | X | X | X | X | | | | | | |
| | | Satisfacción por la función que realiza | Se siente satisfecho(a) por la función que realiza | | | | | X | X | X | X | | | | | | |
| | | | Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales | | | | | X | X | X | X | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------|---|--|--|--|--|---|--|---|--|---|---|--|
| | | Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores | | | | | X | | X | | X | X | |
| | Colaboración y ayuda mutua | Se encuentra satisfecho con sus compañeros de la entidad | | | | | X | | X | | X | X | |
| | | La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas | | | | | X | | X | | X | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Justiniano Facto, Ageles* DNI *22700413*

Especialidad del validador: *Ex cta en Administración de la Educación*

Huánuco, *23* de *Junio* del 2018

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


Dr. Ageles Justiniano Facto
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN
Firma del Experto Informante

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEM | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------|--|--|--------------------------|---------------|-----------------------------|------------|-----------------------|---|----|--|---------------------------------|---------------------------------------|----|---|----|----|
| | | | | Totalmente de desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo | RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR | | RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM | | RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | | NO | SI | NO | SI | NO |
| Gestión de recursos humanos | Selección o reclutamiento | Estrategias significativas y adecuadas | Las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas | | | | | | | X | | X | | | | | |
| | | | Se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | | Requisitos de acuerdo a las normas | Se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | | | Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes | | | | | | X | | X | | X | | | | |
| | Capacitación | Capacitación permanente | Existe capacitación permanente a todo el personal | | | | | | | X | | X | | X | | | |
| | | | El personal capacitado propone | | | | | | X | | X | | X | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------------------------|--|--|--|--|---|---|---|---|--|
| | | Promociones justas y equitativas | Las promociones son equitativas | | | | X | X | X | X | |
| | | | Las promociones se ajustan a las normas legales vigentes | | | | / | / | / | / | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE VALIDACION

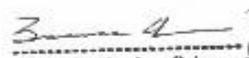
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA BALBUENA, JAVIERDNI

Especialidad del validador: INVESTIGACION

Huánuco, 23 De juniodel 2018

NOTA: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Dr. Javier Mendoza Balbuena
 DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Experto Informante

ANEXO N° 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--------------------------------|--|-------|----------|---------------------------|--|---|--|---|------------------------------------|---|---|--------------|-------------------------|---|-----------------------------|------------------------------------|---|---|------------|-----------------------|---|------------------|---|----------------------------|----|----|-----------|---------------------------|----|--------------------------------|----|-------------------------|----|----|-----------|-----------------------|----|---------------|----|----------------------------------|----|----|----|--|---|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>Pe1. ¿Cómo se relaciona la selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018?</p> <p>Pe2. ¿Cómo se relaciona la capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Oe1. Determinar la relación entre la selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018.</p> <p>Oe2. Determinar la relación entre la capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>He1. La selección o reclutamiento en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente.</p> <p>He2. La capacitación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018, se relacionan significativamente.</p> <p>He3. La evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción</p> | <p style="text-align: center;">V1: Gestión de recursos humanos</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">DIMENSIONES</th> <th style="width: 25%;">INDICADORES</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 50%;">MEDICIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Selección o reclutamiento</td> <td rowspan="2">Estrategias significativas y adecuadas</td> <td>1</td> <td rowspan="4"></td> </tr> <tr> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Requisitos de acuerdo a las normas</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Capacitación</td> <td>Capacitación permanente</td> <td>5</td> <td rowspan="3">Totalmente de desacuerdo: 1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Capacitación adecuada y pertinente</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>7</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Evaluación</td> <td rowspan="2">Evaluación permanente</td> <td>8</td> <td rowspan="2">En desacuerdo: 2</td> </tr> <tr> <td>9</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Comunicación de resultados</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>11</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Retención</td> <td rowspan="2">Salarios o sueldos justos</td> <td>12</td> <td rowspan="4">Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3</td> </tr> <tr> <td>13</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Clima laboral favorable</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>15</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Promoción</td> <td rowspan="2">Promociones oportunas</td> <td>16</td> <td rowspan="5">De acuerdo: 4</td> </tr> <tr> <td>17</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Promociones justas y equitativas</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>19</td> </tr> <tr> <td>20</td> </tr> </tbody> </table> | DIMENSIONES | INDICADORES | Ítems | MEDICIÓN | Selección o reclutamiento | Estrategias significativas y adecuadas | 1 | | 2 | Requisitos de acuerdo a las normas | 3 | 4 | Capacitación | Capacitación permanente | 5 | Totalmente de desacuerdo: 1 | Capacitación adecuada y pertinente | 6 | 7 | Evaluación | Evaluación permanente | 8 | En desacuerdo: 2 | 9 | Comunicación de resultados | 10 | 11 | Retención | Salarios o sueldos justos | 12 | Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3 | 13 | Clima laboral favorable | 14 | 15 | Promoción | Promociones oportunas | 16 | De acuerdo: 4 | 17 | Promociones justas y equitativas | 18 | 19 | 20 | <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptiva correlacional</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>No Experimental. Correlacional-</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p>MÉTODO</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>En la presente investigación la población estuvo constituida por todos los trabajadores de la</p> | <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Cuantitativo Estadística descriptiva</p> <p>Estadística inferencial rho de Spearman</p> |
| DIMENSIONES | INDICADORES | Ítems | MEDICIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Selección o reclutamiento | Estrategias significativas y adecuadas | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Requisitos de acuerdo a las normas | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacitación | Capacitación permanente | 5 | Totalmente de desacuerdo: 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Capacitación adecuada y pertinente | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Evaluación | Evaluación permanente | 8 | En desacuerdo: 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Comunicación de resultados | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Retención | Salarios o sueldos justos | 12 | Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Clima laboral favorable | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Promoción | Promociones oportunas | 16 | De acuerdo: 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Promociones justas y equitativas | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|--|--|---|---|---|--|--|---|---|---|--|---|----------------------------------|----------------------------|---|--|---|---|---|--|---|------------------------------------|---|---|---|----|------------------------------|----|--|----|---|----------------------------------|----|--|----|--|----|--|----|---|----------------------------|----|--|----|----------------------------|----|--|----|---|
| <p>Huancayo,2018?</p> <p>Pe3. ¿Cómo se relaciona la evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?</p> <p>Pe4. ¿Cómo se relaciona la retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?</p> <p>Pe5. ¿Cómo se relaciona la promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018?</p> | <p>Oe3. Determinar la relación entre la evaluación en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.</p> <p>Oe4. Determinar la relación entre la retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.</p> <p>Oe5. Determinar la relación entre la promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018.</p> | <p>laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.</p> <p>He4. La retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.</p> <p>H35. La promoción en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo,2018, se relacionan significativamente.</p> | <p style="text-align: center;">V2: Satisfacción laboral</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción con las condiciones de trabajo</td> <td>-Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad</td> <td>1</td> <td rowspan="10" style="vertical-align: middle; text-align: center;"> Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5 </td> </tr> <tr> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción por la función que realiza</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción con la remuneración</td> <td>Salario justo y equitativo</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Salarios altos de los funcionarios y directivos</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td></td> <td>8</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción con el reconocimiento</td> <td>Reconocimiento a la labor realizada que realiza</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>-</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento es permanente</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td></td> <td>12</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción con las condiciones de trabajo</td> <td>Ambiente de trabajo es apropiado</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td></td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>Imagen y mantenimiento de las oficinas</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td></td> <td>16</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Satisfacción con los colegas de trabajo</td> <td>Relaciones interpersonales</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>Colaboración y ayuda mutua</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td></td> <td>20</td> </tr> </table> | | | | | Satisfacción con las condiciones de trabajo | -Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad | 1 | Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5 | | 2 | Satisfacción por la función que realiza | 3 | | 4 | Satisfacción con la remuneración | Salario justo y equitativo | 5 | | 6 | Salarios altos de los funcionarios y directivos | 7 | | 8 | Satisfacción con el reconocimiento | Reconocimiento a la labor realizada que realiza | 9 | - | 10 | Reconocimiento es permanente | 11 | | 12 | Satisfacción con las condiciones de trabajo | Ambiente de trabajo es apropiado | 13 | | 14 | Imagen y mantenimiento de las oficinas | 15 | | 16 | Satisfacción con los colegas de trabajo | Relaciones interpersonales | 17 | | 18 | Colaboración y ayuda mutua | 19 | | 20 | <p>Zona Registral VIII Sede Huancayo-2018, de la Unidad Administrativa que suman 32 personas</p> <p>MUESTRA Conformada por la misma población por lo que se trata de una muestra universal, es decir 32 trabajadores</p> |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción con las condiciones de trabajo | -Cargo de acuerdo a sus competencias y especialidad | 1 | Totalmente de desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3 De acuerdo: 4 Totalmente de acuerdo: 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Satisfacción por la función que realiza | 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción con la remuneración | Salario justo y equitativo | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Salarios altos de los funcionarios y directivos | 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción con el reconocimiento | Reconocimiento a la labor realizada que realiza | 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | - | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Reconocimiento es permanente | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción con las condiciones de trabajo | Ambiente de trabajo es apropiado | 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Imagen y mantenimiento de las oficinas | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Satisfacción con los colegas de trabajo | Relaciones interpersonales | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Colaboración y ayuda mutua | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO 4 : CONSTANCIA EMITIDA POR LA ENTIDAD PUBLICA QUE ACREDITE LA REALIZACION DEL ESTUDIO



PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

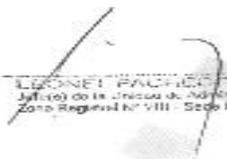
CONSTANCIA

El Jefe de la Unidad de Administración de la Zona Registral VIII Sede Huancayo, con RUC 20176231506, que suscribe:

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. Juan Riva Tuesta, identificado con DNI N° 22964780, ha sido autorizado para aplicar una encuesta al personal de esta Entidad, solicitada para fines netamente académicos para el desarrollo de su trabajo de investigación (Tesis) titulado, "Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018", en su condición de estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo, Sede Huancayo.

Huancayo, 19 de Julio del 2018


LEONEL PACHECO MILA
Jefe(a) de la Unidad de Administración
Zona Registral N° VIII - Sede Huancayo

ANEXO 5 : OTRAS EVIDENCIAS

BASE DE DATOS

VARIABLE 1 "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

| Nº | VARIABLE 1 "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|------|--------------|---|---|---|------------|---|----|----|----|-----------|----|----|----|----|-----------|----|----|----|----|----------|-------|
| | SELECCIÓN O RECLUTAMIENTO | | | | | CAPACITACIÓN | | | | EVALUACIÓN | | | | | RETENCIÓN | | | | | PROMOCIÓN | | | | | VARIABLE | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | SUMA | 5 | 6 | 7 | 8 | SUMA | 9 | 10 | 11 | 12 | SUMA | 13 | 14 | 15 | 16 | SUMA | 17 | 18 | 19 | 20 | SUMA | TOTAL |
| 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 66 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 73 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 14 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 72 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 68 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 66 |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 1 | 4 | 5 | 5 | 15 | 5 | 2 | 3 | 2 | 12 | 1 | 4 | 4 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 60 |
| 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 3 | 3 | 5 | 12 | 1 | 3 | 4 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 | 48 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 1 | 3 | 4 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 43 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 1 | 2 | 2 | 7 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7 | 49 |
| 10 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 56 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 3 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 72 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 4 | 4 | 3 | 1 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 49 |
| 13 | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 65 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 1 | 12 | 1 | 2 | 5 | 3 | 11 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 47 |
| 15 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 63 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 57 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 4 | 2 | 5 | 5 | 16 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 75 |
| 18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 63 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 54 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 20 | 2 | 4 | 2 | 1 | 9 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 2 | 2 | 1 | 9 | 1 | 3 | 4 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 43 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 2 | 5 | 4 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 64 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 57 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 4 | 5 | 5 | 3 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 82 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 | 58 |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 3 | 17 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 5 | 14 | 3 | 5 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 73 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 78 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 5 | 2 | 4 | 3 | 14 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 65 |
| 28 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 72 |
| 29 | 3 | 3 | 4 | 1 | 11 | 4 | 1 | 3 | 2 | 10 | 2 | 1 | 3 | 2 | 8 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 41 |
| 30 | 4 | 3 | 4 | 1 | 12 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 1 | 3 | 1 | 7 | 3 | 2 | 4 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 45 |
| 31 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 51 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 2 | 4 | 2 | 11 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 65 |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

VARIABLE 2 "SATISFACCIÓN LABORAL"

| | SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO | | | | SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN | | | | SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO | | | | SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO | | | | | SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS DE TRABAJO | | | | VARIABLE | | | | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------|---|---|---|----------------------------------|---|---|---|------------------------------------|----|---|---|---|---|----|---|---|---|----|----|------|----------|---|---|----|----|----|----|----|------|--|--|--|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | SUMA | | | | 5 | 6 | 7 | 8 | SUMA | | | | 9 | 10 | 11 | 12 | SUMA | | | | | 17 | 18 | 19 | 20 | SUMA | | | | TOTAL |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 69 | | | | | | | | |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 73 | | | | | | | | |
| 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 2 | 2 | 1 | 5 | 10 | 5 | 2 | 2 | 2 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 72 | | | | | | | | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 69 | | | | | | | | |
| 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 68 | | | | | | | | |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 1 | 16 | 1 | 1 | 4 | 5 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 12 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 60 | | | | | | | | |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 66 | | | | | | | | |
| 8 | 4 | 3 | 4 | 1 | 12 | 2 | 2 | 4 | 5 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 58 | | | | | | | | |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 61 | | | | | | | | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 69 | | | | | | | | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | 70 | | | | | | | | |
| 12 | 1 | 4 | 4 | 1 | 10 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 59 | | | | | | | | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 73 | | | | | | | | |
| 14 | 2 | 3 | 2 | 5 | 12 | 1 | 3 | 3 | 4 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 47 | | | | | | | | |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 65 | | | | | | | | |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 | | | | | | | | |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 1 | 4 | 15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | 91 | | | | | | | | |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 62 | | | | | | | | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 67 | | | | | | | | |
| 20 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 | 1 | 1 | 5 | 5 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 54 | | | | | | | | |
| 21 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 | 3 | 1 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 76 | | | | | | | | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 67 | | | | | | | | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 84 | | | | | | | | |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 3 | 4 | 2 | 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 65 | | | | | | | | |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 3 | 1 | 5 | 5 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 78 | | | | | | | | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 1 | 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 77 | | | | | | | | |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 4 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 60 | | | | | | | | |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 68 | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|---|---|---|---|----|----|
| 29 | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 | 2 | 1 | 3 | 4 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 64 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 60 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 0 | 2 | 2 | 6 | 63 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 | 65 |

TOMAS FOTOGRAFICAS DE LA TOMA DE ENCUESTAS







