



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las
Enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sánchez Sánchez, Violeta Mabel (ORCID: 0000-0002-5439-1997)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

Con todo mi amor dedico este trabajo de investigación a mi hijo Carlos Samuel por ser el origen de inspiración en cada uno de mis retos y metas logradas y a mi sobrina e hija Karina V. Juárez por su apoyo incondicional en la elaboración de esta tesis.

Violeta Mabel

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida, guiar mi camino y darme la fortaleza de seguir adelante para cumplir mis sueños y metas, iluminando día a día cada una de mis acciones.

A la Dra. Patricia Rivera Castañeda por su apoyo como docente y asesora quien compartió sus conocimientos hasta el final de esta meta tan importante. Y a todas aquellas personas que contribuyeron en el desarrollo de la presente investigación.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización:.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Métodos de análisis de investigación.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS.....	38

Índice de tablas

Tabla 1	Gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque.	18
Tabla 2	Correlación de gestión de salario, retribución en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque.....	19
Tabla 3	Gestión de Planificación de las normas y políticas en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque.	20
Tabla 4	Gestión de selección en el bienestar laboral de las enfermeras en el del Hospital Belén Lambayeque.	20
Tabla 5	Correlación que existe entre organización de los servicios prestados con la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén Lambayeque.	21
Tabla 6	Comprobación de hipótesis.	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 55 enfermeras. Se censo a las 55 enfermeras, colaboraron 52 a quienes se les aplicó dos cuestionarios con un total de 44 ítems. Los resultados fueron analizados con el software estadístico SPSS25. Para relacionar las variables sobre intensidad de fuerza de sus calificaciones, el coeficiente de correlación Spearman, con un resultado de (0.460** y 0.537**) mostrando una relación fuerte confiable entre las dos variables, para la dependencia de variables se usó el estadístico Chi cuadrado mediante el cual se evaluó la hipótesis, se obtuvo que la correlación dependencia entre las variables Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral ($X^2 = 25,664$, p-valor =0.000; $p < 0.001$) es positiva y significativa, por lo tanto hay una relación directa entre ambas variables. En conclusión, todas las dimensiones califican como regular, bueno, óptimo y con significancia positiva a excepción de la dimensión gestión de selección que un 11.5% de enfermeras califican tolerante.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Recursos Humanos, Gestión, enfermeras.

Abstract

This research aimed to determine the relationship between human resource management and job satisfaction of nurses at Belen Hospital - Lambayeque. The study was of a quantitative approach, non-experimental design, descriptive correlational type. The study population consisted of 55 nurses. The 55 nurses were counted, they voluntarily collaborated, 52 nurses were administered two questionnaires, with 44 items. The results were analyzed with the statistical software SPSS version 25. To relate the variables in terms of the intensity of strength of their scores, the Spearman correlation coefficient with a result of (0.460 ** and 0.537 **) that shows the strong reliable relationship between the two variables and for the dependence of variables the Chi square statistic. The hypothesis was evaluated using the Chi square test. As a result, it was obtained that the dependency correlation between the variables Human Resource Management and Job Satisfaction ($X^2 = 25.664$, $p\text{-value} = 0.000$; $p < 0.001$) is positive and significant, there is a direct relationship between both variables. In conclusion, all the dimensions qualify as fair, useful, optimal and with positive significance except for the selection management dimension, which 11.5% of nurses qualify as tolerant.

Keywords: Job satisfaction, Human Resources, Management, nursing

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el gran reto para la gestión de recursos humanos en las instituciones de salud, es instaurar componentes de programación positivas a las exigencias de esta área. La gestión del profesional de enfermería representa importantes cantidades en los recursos humanos de un hospital. Entonces se debe ofrecer satisfacción con su trabajo y rectificar los intereses que poseen los profesionales en todos los niveles, jerárquicamente con las de la dirección. (Gil & Muñoz, 2018)

A nivel mundial existe un aproximado de 28 millones de profesionales enfermeros, en América laboran 8,4 millones, y el 56% constituyen la fortaleza profesional en todas las áreas de la salud. Se considera que en todo el mundo hay una necesidad de 5,9 millones de profesionales de enfermería, de lo cual se deduce que el 89%, que equivale a 5,3 millones de esta, presenta escasez, y se encuentra centralizada, excluyendo a las poblaciones de recursos de ingresos económicos bajos. (Cassiani et al., 2020)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) descubrió que 45% de personas que trabajan refieren estar satisfechos con su labor que realizan, cerca del 65% menor de 25 años no les importa mucho su trabajo, entonces las organizaciones a nivel mundial han iniciado a valorar la satisfacción profesional de sus trabajadores en todos los ámbitos.

La OMS menciona que en el Perú a pesar del crecimiento en el desplazamiento del personal de salud, los profesionales de enfermería, ha aumentado 9.7/10,000 habitantes. El número actual de Recursos humanos en el Perú es de 17,8 empleados por cada 10.000 habitantes. También la OMS refiere que nuestro país continúa una colocación territorial heterogeneidad de los profesionales de la salud; Lima suma cantidades más altas de profesionales de salud, las más bajas se observan, en los departamentos de Piura 9.6 por 10000 habitantes, Lambayeque 10.7 y Loreto 10.8 (World Health Organization, 2013)

Es evidente la desigualdad que existe, esto afecta a la gerencia de recursos humanos en la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería como lo

demuestra Solano, (2018) en su investigación que realizó en la ciudad de Lima donde concluye, el 37.5% de enfermeras refieren que la gestión de recursos humanos es tolerante, un 31.7% confirman que el manejo de recursos humanos es mala.

Así mismo un estudio realizado en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, demostraron los autores que el 49% de enfermeros(as) se encuentran insatisfechas con su labor que efectúan, y el 58% manifestaron insatisfacción con las condiciones laborales. Por lo tanto, los autores aconsejan implementar estrategias para mejorar el entorno laboral de dichos profesionales con el objetivo de brindar una atención de calidad en el cuidado a los pacientes. (Campos Truyenque et al., 2019)

En el Hospital Docente Belén Lambayeque se vive esta situación en la mayoría de los servicios, más aun en los servicios críticos como neonatología donde hay una enfermera para 4 o 5 pacientes en la UCI, de 8 a 12 pacientes en intermedios y en hospitalización con frecuencia se tiene de 25 a 30 pacientes, adicional se realiza la atención inmediata del recién nacido, para lo cual solo se dispone de una enfermera en cada unidad y dos técnicos para todo el servicio.

Constantemente se presenta la demora en el pago al personal contratado, por varios meses. El trabajo de enfermería no es valorado por los jefes inmediatos y se percibe la desconformidad en el trabajo de la enfermera. La institución no concede capacitaciones al personal profesional de enfermería, así pues, la enfermera emplea sus propios recursos para capacitarse. La institución hospitalaria muestra poco interés en solucionar o mejorar esta problemática, en consecuencia, se desencadena insatisfacción del personal de enfermería acarreando efectos negativos en el trabajo, en lo personal y finalmente ello repercute en la colectividad donde se vive.

Lo expuesto permitió elaborar la siguiente interrogante de estudio: ¿Cuál es la relación que existe entre Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021?

La presente investigación se justifica porque las enfermeras son las encargadas de brindar la atención de calidad requerida a los pacientes

hospitalizados. Permanecen las veinticuatro horas al lado del paciente. Tiene sustento científico y aporte teórico con estudios relacionados con la distribución administrativa de los recursos humanos, en la satisfacción laboral, de todas las enfermeras que trabajan en un hospital, ahí radica la importancia que la institución brinde los medios y recursos necesarios para la satisfacción en el ambiente laboral de sus trabajadores.

Como resultado esta investigación ofrece un valioso aporte en futuras investigaciones, que deseen enfocarse en otros niveles investigativos. Por otro lado, es un instrumento para la institución, para lograr desarrollar estrategias adecuadas para la mejora en la situación del personal.

El objetivo general de esta investigación fue: Determinar la relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021. Así mismo se trabajó con los objetivos específicos como:

Definir la correspondencia en gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021. Señalar la correlación de gestión de salario, retribución en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021. Comprobar la relación de gestión de planificación de las normas y políticas en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021. Indicar la proporción de gestión de selección en el bienestar laboral de las enfermeras en el del Hospital Belén Lambayeque 2021. Evaluar la correlación que existe entre organización de los servicios prestados con la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén Lambayeque 2021.

Como hipótesis se plantearon las siguientes: H1. Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021. HO. No existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes previos

Hernández. (2020). España, determinó el nivel de satisfacción y clima laboral de los enfermeros de urgencias del Hospital Universitario de Canarias, llegando a los resultados siguientes: infraestructura y recursos disponibles, 49,2% señalaron como muy insatisfechos, 47,5% insatisfechos. Organización del puesto de trabajo, 54,1% manifestaron insatisfacción con la saturación de trabajo, en cuanto al equipo de personal con relación a la demanda asistencial, el 62,3% manifestaron muy insatisfecho, el 42,6% mencionaron que el trabajo les genera estrés situándose en muy insatisfechos y el 39,3% insatisfecho, el reconocimiento laboral de la institución el 50,8% refirieron muy insatisfecho, 37,7% insatisfechos. En conclusión, la satisfacción total de los enfermeros del hospital es 54,1% de insatisfechos.

García, et al. (2018). En Cuba evaluaron, competencias y resultados del trabajo, el instrumento que aplicaron fue un cuestionario a los trabajadores con un año o más de ejercicio, fueron 33 trabajadores, las deducciones fueron las siguientes: 72.7% mencionó que siempre son evaluados sobre sus competencias además de los resultados de trabajo, asimismo 60.6% manifestaron ser valuados en su adecuación al puesto de trabajo. Del 81.8% necesitan un estímulo de la institución para lograr un perfeccionamiento técnico y profesional, 66.7 % refirió que la regulación se caracteriza por una buena orientación. 45.5% mencionaron presencia de problemas laborales retadores. El 66.7% especificaron que no siempre los recursos que se manejan son suficientes.

Pozos & Jasso. (2016). México, en el servicio de la Central de Equipos y Esterilización (CEyE), analizaron el grado de satisfacción experimentado por el personal de enfermería, los datos encontrados fueron en base a la relación sociodemográfica y la diferencia que existente en proporción al sexo y área de CEyE. Mediante el estudio analítico prospectivo y transversal, consiguieron los resultados siguientes: 93.9% parcial-totalmente satisfechos, 12.1% mostraron insatisfacción vinculada con cambios en equipos sin informarles, 9.5% sobre la seguridad y limpieza en las instalaciones y el 8.6% en tiempo de esterilización y

empaquetamiento, 87.1%; indicaron trato de bueno a excelente. De ello concluyeron que la satisfacción se correlaciona más con la categoría laboral, pero no con edad, grado de estudios y antigüedad laboral.

Fuentelsaz, et al. (2013). España, evaluaron si existían desigualdades en la apreciación del entorno laboral, el nivel de burnout y la satisfacción con el trabajo entre enfermeras de servicios críticos y de hospitalización en hospitales públicos, participaron 6.417 enfermeras de servicios médicos quirúrgicos y 1.122 de servicios críticos de 59 hospitales. Los resultados es que si hubo diferencias, en servicios médicos quirúrgicos tuvo mejores valores a excepción de la dotación y adecuación de recursos, en los servicios críticos descubrieron un grado de acuerdo medio de 2,41 frente al 2,19 a los de hospitalización. El burnout fue más elevado en los servicios médicos quirúrgicos con el 23%. La satisfacción laboral fue menor en los servicios críticos con el 70%, encontrándose moderadamente satisfechas.

Espinoza et al. (2020). Analizaron los datos de la encuesta ENSUSALUD 2016, los cuales colaboraron 366 profesionales de la salud que asumían un cargo directivo en 184 establecimientos de salud ,público y privado con diferentes niveles de atención, de 25 regiones. Los resultados fueron: el 68,03 % pertenecían al sexo masculino y el 52,73 % eran médicos. El 43,7 % nombraron que la principal causa de gestión a nivel regional es el déficit de recursos humanos, el 38,2 % mencionaron la falta de presupuesto y por último el 34,7 % la carencia de especialistas. Concluyeron que la principal dificultad de los directores de las instituciones de salud es la necesidad de recursos humanos, escasez de insumos, medicamentos, deficiente infraestructura y carencia de presupuesto.

Campos Truyenque et al. (2019) Realizaron un estudio descriptivo, con una población de 112 enfermeras con un promedio de edad de 41 años, con experiencia de trabajo entre 6 a 15 años en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Lima. Para obtener los siguientes resultados aplicaron una escala de satisfacción personal. El 49% de enfermeras manifestaron estar insatisfechas con su labor que realizan; el 51% refirió insatisfacción profesional en las dimensiones con relación al reconocimiento personal y social y el 58% en

relación a la dimensión condiciones de trabajo. En conclusión, las enfermeras se encuentran descontentas con su labor que realizan.

Romaní, et al. (2018), relacionaron el trabajo en equipo y la satisfacción profesional en enfermeras del Hospital de Ventanilla. El instrumento fue el cuestionario que tenía dos partes: Percepción del trabajo en equipo y satisfacción laboral, con 16 preguntas cada una. Los resultados indicaron, 82%, percepción del trabajo en equipo y 90% satisfacción laboral y que están en nivel medio. Además, se encontró una asociación significativa en las dos variables en las pruebas de Chi Cuadrado y correlación de Spearman. Obtuvo relevancia este trabajo de investigación porque las acciones de la gestión favorecieron a las dos variables, y por consiguiente a los pacientes.

Solano. (2018), describió la “Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo”, con 120 enfermeras. Llegó a los resultados siguientes, 37.5% enfermeras afirmaron que la gestión de recursos humanos es tolerante. 31.7% afirmaron que es mala. Mientras que 16.7% refirieron que es regular. 10.8% indicaron que es óptima y, por último, 3.3% señalaron que es buena. En conclusión según el resultado, la gestión de recursos humanos es insuficiente en cuanto a satisfacción laboral, y existe una relación directa entre las dos variables.

Godoy. (2016), determinó la relación entre gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia, en una muestra de 93 enfermeras. El instrumento fue el cuestionario. Por variables llegó a la conclusión que, en la gestión del talento humano, el 71% está en un nivel regular, 18.3% en un nivel inadecuado, en la variable satisfacción laboral el 24.7% se encuentra en el nivel insatisfecho, el 65.6% en un nivel medianamente satisfecho y el 9.7% en un nivel satisfecho. Y determinó que, si existe relación entre la variable gestión del talento humano y satisfacción laboral, con correlación moderada.

Tafur, Y. (2020), evaluó la “Gestión del talento humano y satisfacción laboral en 52 enfermeras en un hospital de Pimentel”. El 71,2% refirieron adecuadas

gestiones de personal, el 59,6% manifestaron conformidad con la Planificación y Políticas manejadas por el hospital, organización, el 76,9% estuvieron conforme, gestión del empleo el 50% se sintieron satisfechos, dirección el 51,9% manifestaron estar contentos y control, 48,1% no están de acuerdo. Con relación a la variable Satisfacción laboral, el 67,3% manifestaron estar de acuerdo; desarrollo de tareas, 30,8% pocas veces de acuerdo; beneficios laborales y remuneraciones, el 82,7% manifestaron estar conforme; condiciones físicas, 86,6% de acuerdo; desarrollo personal, el 65,4% pocas veces de acuerdo; políticas administrativas, el 34,6% pocas veces de acuerdo y de acuerdo con la autoridad, 90,3%.

La investigación con respecto a la gestión de recursos humanos se sustenta en la teoría de Taylor, en los años 1856 a 1915 cuando la teoría de recursos humanos inicia su evolución, surge a mediados del siglo XX, cuando en Estados Unidos había poca propuesta de fuerza laboral por lo que tuvo la necesidad de elevar la productividad, por lo tanto, elevó la actividad de sus obreros. Entonces Taylor y sus colaboradores crearon un conjunto de principios que se conocen como la teoría de la administración científica. Esta teoría aplica los conocimientos de la ciencia a las dificultades de la administración para lograr una distinguida eficacia industrial, el conocimiento científico que se aplica a los problemas estudiados en la administración son mediante la observación y la medición.

Taylor cimentó su teoría en cuatro fundamentales principios

1. Planeación: en este principio se sustituye la espontaneidad y la gestión rutinaria por una responsabilidad metodológica fundados en prácticas positivas.
2. Preparación: se debe elegir a cada trabajador que tenga destrezas, habilidades y aptitudes; de seguir produciendo y la empresa debe prepararlos para que rindan y sean excelentes en producción. También deben tomar medidas con los componentes de producción como, equipos, máquinas y con todas las herramientas y materiales que conlleven a producir más.

3. Control: el área de administración debe vigilar la labor cerciorándose que este se cumpla como se ha planificado.

4. Ejecución: para que la realización del trabajo sea más ordenada debe encargarse las tareas y responsabilidades.

Las contribuciones de Taylor al área administrativa son en primer lugar, la institución y fundamentación de la estructura racional de las labores, en segundo lugar, los principios de la administración con base científica, en tercer lugar, la creación de planes o formas para los incentivos salariales y por último la elección de los trabajadores y su modelo en la estructura del trabajo.

Seguidores de Taylor como Henry L. Gantt, aportaron al progreso de la teoría administrativa, dando mayor énfasis en el ser humano, reflexionando sobre el Sistema de Tarifas Diferenciales de Taylor y extendiendo el pensamiento de que era necesario sancionar el trabajo mínimo al normal, sino se debía incitar al trabajador con persuasiones económicas; colocando una mayor fuerza en la instrucción y preparación de los recursos humanos, garantizando la administración en esta fase. Además, que el encargado también tendría una parte de los incentivos, dándole los motivos necesarios para capacitar a sus empleados. También, amplió el concepto de Owen, evaluar y valorar públicamente a los empleados, tomando los datos en el progreso de éstos, en lo que denominó la "Gráfica de Gantt.

Los recursos humanos es un departamento dentro cada empresa en el que se trata con las personas que velan y laboran para ella, son imprescindibles para toda empresa que precise progresar y contratar a los sobresalientes personales para cada puesto o auxiliar a los individuos que trabajan en y para la empresa a seguir con su desarrollo, formación y crecimiento.

Existe diversas investigaciones de teóricos sobre como ha venido desarrollándose el contenido de Recursos humanos a partir de sus inicios con la teoría de Taylor hasta la actualidad, Chiavenato, (2002) menciona que el trabajo del ser humano ha pasado por tres eras de desarrollo, desde los inicios de la revolución industrial hasta la actualidad.

La primera, era Industrial, los proveedores prefirieron una distribución organizacional administrativa caracterizada por una forma piramidal y monopolista, se consideraba a los individuos un apéndice de las máquinas, se proveía mayor grado de importancia a la concentración de la toma de decisiones, desde la cima de la jerarquía y la constitución de reglas y estatutos domésticos para sujetar e igualar la conducta de las personas.

Era Industrial neoclásica, el cambio tuvo un aumento progresivo, la forma de dirigir a la persona muda y se le da el nombre de administración de recursos humanos, desarrollándose nuevos modelos orgánicos para estimular la invención y la armonía a las situaciones externas variables, dentro de la organización el recurso humano se volvió el más importante, ya que se veía como recursos vivos e inteligentes.

Era del conocimiento, los cambios se vuelven cada vez más rápidos, es la etapa que estamos viviendo en la actualidad con la mejora de las tecnologías de la información. Debido a ello se han perfeccionado organizaciones mucho más rápidas, con el adelanto en la tecnología de equipos independientes y el énfasis en la innovación, el cambio y la creatividad. La administración que se debe tener de los recursos humanos pasa a ser una gestión de talento humano, los individuos son estudiados como seres dotados de inteligencia, destrezas, habilidades, conocimiento, personalidad, aspiraciones, etc.

Satisfacción laboral.

El bienestar en el trabajo, está relacionado con el sueldo dado, es decir, con retribuciones, Taylor (1911).

Herzberg (1959) señala en su teoría de la satisfacción en el trabajo que, si un individuo está satisfecho con su trabajo, puede convertirse en su impulso interno, desarrollando sus capacidades y mejorando en su rendimiento.

En su estudio creó siete componentes definitivos importantes en el bienestar del trabajo, el logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad, progreso y éxito. Las variables principales de la insatisfacción eran factores extrínsecos, a los

cuales se les nombró higiénicos: los manejos y la administración de la empresa, la inspección, la seguridad, las relaciones interpersonales, los ambientes de trabajo, y el sueldo.

La teoría de los dos factores, que incluye la motivación y la higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959) indica que la persona puede poseer dos clases distintas de carencias que son independientes entre sí y que influyen sobre el comportamiento de diversas maneras. La primera son los factores satisfactorios o motivadores, estos se concentran en el mismo trabajo, son: progreso, reconocimiento, logro, posibilidad de desarrollo, la responsabilidad y el trabajo mismo.

La segunda, es de factores insatisfactorios o higiénicos, estos no tienen tanta importancia como los motivadores, incluso pueden producir descontento en el trabajo, el ambiente, tanto externo: relaciones con los compañeros, estrategias de la organización, supervisores, disposición de la supervisión, seguridad en el empleo y subordinados, salario, posición social y condiciones de trabajo.

Así pues, la Teoría que sustenta a la variable satisfacción laboral es la Jerarquía de Necesidades Básicas postulada por Abraham Maslow (1954), en la cual enunció la siguiente hipótesis, dentro del individuo hay categorías de cinco necesidades que deben ser cubiertas para lograr el sentimiento de autorrealización, estas van desde la parte inferior a la superior y son las fisiológicas (alimentación, vivienda, pareja y otras necesidades físicas), seguridad (emocional y físico), social (pertenencia, afecto, amistad, aceptación), estima y en la cabeza de la pirámide se encuentra la autorrealización, el mayor de todos ya que es aquel impulso de crecimiento para alcanzar el potencial propio y ser eficiente en el pleno bienestar de uno mismo.

Además, Maslow (1991) refiere que las personas no logramos alcanzar el grado de satisfacción completa, sino solo por breves periodos o lapsos de tiempo. Apenas satisfacemos un deseo o necesidad, aparece otro en cadena y así sucesivamente. Es la naturaleza del ser humano, desear constantemente, prácticamente siempre necesita algo y no se encuentra satisfecho con lo que tiene. Señala Maslow dos hechos importantes el primero, que el ser humano

nunca está satisfecho, solo relativamente y segundo que las necesidades parecen tener un orden, un predominio, que cuando las básicas están cubiertas, aparecen las siguientes de la pirámide.

Para Muchinsky (2001) satisfacción laboral, es un nivel de bienestar que el trabajador adquiere con la tarea que realiza.

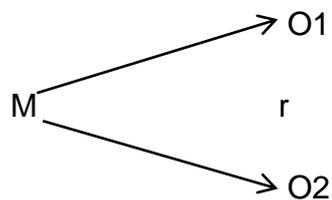
La satisfacción e insatisfacción en la labor que se realiza es la percepción que aprecia cada persona en el entorno ofrecido, en el ambiente de una organización por cual obtiene retribuciones. Muñoz (1990).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación: Es una investigación básica encaminada a una comprensión más completa porque busca fundamentalmente manifestaciones, sucesos perceptibles. (CONCYTEC, 2018). Enfoque cuantitativo porque se utilizó los análisis estadísticos.

Diseño de investigación: Diseño del estudio fue no experimental, transversal descriptivo (correlacional). “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente ninguna variable”. (Hernández et al. 2014), Las variables independientes ya están producidas, por consiguiente, el investigador no puede intervenir en dichas variables.



Dónde:

M = Muestra. 55 enfermeras.

O1 = Variable gestión de Recursos Humanos.

O2 = Variable satisfacción laboral.

r = Relación de ambas variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización:

V1: Gestión de Recursos Humanos – variable dependiente.

V2: Satisfacción laboral – variable independiente.

Gestión de Recursos Humanos.

Definición conceptual.

Es la ciencia que ocupa una labor en la naturaleza y de las diversas relaciones de empleo y en el conjunto de medidas, sucesos y asuntos, enlazados a dichas relaciones. La gestión de recursos humanos se avoca en las tecnologías, métodos de distribución del trabajo, los contratos, la elección de personal, el rendimiento, la formación, la capacitación y el progreso de la carrera profesional, así mismo de la colaboración directa y dirigida de las personas y la información. (Werther y Davis, 2008)

Definición operacional.

Son las consultas de todas las tareas completas que realizaron los trabajadores para que dispongan y elaboren las competencias, habilidades y conocimientos de forma comprometida, para el cumplimiento de sus objetivos o metas, se evaluaron mediante las dimensiones rendimiento que implica desempeño de tarea y productividad en el servicio, remuneración y compensación laboral mediante el reconocimiento y motivación, planificación de normas y políticas con las políticas internas y metas institucionales, selección del personal mediante selección y reclutamiento, organización comprende funciones de la unidad orgánica y responsabilidad de trabajador.

Satisfacción laboral.

Definición conceptual

Es el bienestar laboral, la actitud o capacidad de actuar del trabajador de una manera determinada, en concordancia con propiedades específicas del trabajo y la satisfacción, actitud general es el resultado de la intervención de varias actitudes asociadas a diferentes condiciones o contextos de trabajo.. (Bastardo, 2014)

Definición operacional.

Es el grado de aceptación que presentan las enfermeras respecto a su entorno y condiciones laborales en los servicios de un hospital en relación con la calidad, productividad y rentabilidad de su trabajo en la institución, se midió mediante las dimensiones seguridad del personal que comprende prevención de riesgos y medidas de acción, desarrollo y capacitación incluye plan de capacitación y capacitaciones recibidas, relaciones humanas mediante el liderazgo y trabajo en equipo.

Escala de medición: es ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo.

Población. Es la totalidad de individuos, delimitada, precisa, viable, que constituirá las características a la selección de la muestra que cumpla con una serie de criterios establecidos. (Arias et al., 2016).

La población del presente estudio estuvo conformada por 55 profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas del hospital Belén Lambayeque, de ambos géneros, condición laboral, nombrada y contratada. Para la recolección de los datos se hizo el censo a toda la población, voluntariamente colaboraron 52 enfermeras en el mes de noviembre.

Criterios de inclusión:

Enfermeras que laboran más de un año en el hospital Belén Lambayeque, con participación voluntaria en la investigación.

Criterios de exclusión:

No se consideró a enfermeras que estuvieron de licencia y las que no quisieron participar.

Muestra.

El tamaño de la muestra fue igual a la población, se trabajó con toda la población, entre hombres y mujeres cuyas edades fluctúan de 25 a 60 años, por lo tanto, no se tuvo selección de muestra.

Muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico porque los elementos tomados del universo tienen una igual probabilidad de ser escogidos para constituir parte de la muestra. (López, 2010)

Unidad de análisis: estuvieron conformadas por todas las enfermeras que trabajan en el hospital Belén Lambayeque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para obtener la recolección de datos, fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios con preguntas y alternativas dirigidos a las enfermeras que trabajan en el hospital Belén Lambayeque los cuales permitieron la obtención de información para poder establecer las variables planteadas.

El instrumento que se utilizó para esta investigación, fueron diseñados por Solano (2017) el cual fue aprobado por juicio de 3 expertos con grados

académicos superiores como magister y doctores. Para la variable 1 gestión de recursos humanos, el cuestionario consta de 30 preguntas y para la variable 2, satisfacción laboral consta de 14, haciendo un total de 44 preguntas cerradas. Este cuestionario es sucesión de las herramientas con el estadístico Alfa de Cronbach lo cual se encontró una fiabilidad de 0.94 para el cuestionario de gestión de recursos y 0.72 para el cuestionario de satisfacción laboral.

3.5. Procedimientos

Se solicitó a la Universidad Cesar Vallejo una carta dirigida al director del hospital Belén Lambayeque para obtener el permiso de la recolección de datos. Una vez obtenida el permiso se procedió a la técnica, que es la encuesta, para la recolección de datos, de las variables, Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, y al instrumento que son dos cuestionarios. Para el trabajo de campo se elaboró formularios en Google con los cuestionarios donde están las preguntas formuladas con alternativas dirigidas a las enfermeras que trabajan en el hospital Belén Lambayeque. Luego se hizo las encuestas en línea, utilizando el internet con el número de teléfono de cada participante por WhatsApp.

3.6. Métodos de análisis de investigación

Para la recolección de datos se utilizó el programa Word y para consolidar, ordenar y analizar dichos datos el programa Excel, a través de tablas.

Para la confiabilidad de los cuestionarios se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25, para relacionar las dos variables en cuanto la intensidad de fuerza de sus calificaciones el coeficiente de correlación Spearman y para la dependencia de variables el estadístico Chi cuadrado.

3.7. Aspectos éticos.

Los aspectos de la ética son muy importantes en todo informe de investigación para que otras personas puedan utilizar la información en futuros argumentos. La ética, observa normas y principios que la humanidad la enseña y quedara a juicio del investigador a cumplir esas reglas en su investigación. (Rivera et al., 2020)

En la investigación está presente tres principios éticos básicos: el respeto a las personas, búsqueda del bien y la justicia

Respeto a las personas: es respeto a la autonomía, dirigirse a cada participante con el debido respeto, para que puedan responder las interrogantes, con toda libertad y confianza de acuerdo a sus percepciones y experiencias laborales.

Búsqueda del bien: alcanzar el máximo beneficio y reducir al mínimo la privación y la mentira para que el diseño de la investigación sea acertada.

Justicia: comunicarse con cada participante de acuerdo con lo que es moralmente correcto y adecuado.

III. RESULTADOS

Las siguientes tablas nos muestran los resultados del estudio realizado.

Tabla 1 *Gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque.*

Recursos Humanos	Satisfacción laboral			Total
	Regular	Bueno	Óptimo	
Tolerante	1	0	0	1
Regular	4	6	0	10
Bueno	9	21	3	33
Óptimo	0	2	6	8
Total	14	29	9	52

Fuente: Base de datos Software estadístico SPSS25. Cuestionario sobre escala de Gestión de Recurso Humano y Satisfacción Laboral.

La tabla 1 nos muestra 33 (63.5%) enfermeras califican que la gestión de rendimiento es bueno, 10 (19.2%) regular y 8 (15.4%) optimo; en satisfacción laboral, califican 29 (55.7%) enfermeras como bueno, 14 (17.3%) regular y óptimo 9 (17.3%) por lo tanto hay una correspondencia entre gestión de rendimiento y satisfacción laboral. Según la escala de medición de variables.

Tabla 2 *Correlación de gestión de salario, retribución en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque.*

		Gestión de salario	Satisfacción laboral
Gestión de salario	Correlación Spearman	1	0.460**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	52	52
Satisfacción laboral	Correlación Spearman	0.460**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	
	N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Base de datos Software estadístico SPSS25. Cuestionario sobre escala de Gestión de Recurso Humano y Satisfacción Laboral.

En los resultados de la tabla 2 se observa que la correlación Spearman tiene un valor de 0.460 entonces existe una correlación positiva y significativa ($p < 0.001$) de gestión de salario, retribución en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque.

Tabla 3 *Gestión de planificación de las normas y políticas en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque.*

Planificación de las normas y políticas	Satisfacción laboral			Total
	Regular	Bueno	Óptimo	
Tolerante	1	2	0	3
Regular	7	5	0	12
Bueno	6	21	7	34
Óptimo	0	1	2	3
Total	14	29	9	52

Estadístico Chi cuadrado $X^2 = 14.350$, $p\text{-valor} = 0.026$

Fuente: Base de datos Software estadístico SPSS25. Cuestionario sobre escala de Gestión de Recurso Humano y Satisfacción Laboral.

En la evaluación de la tabla 3 muestra resultados de realización de planificación de las normas y políticas en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque, dado que los indicadores de la dimensión planificación califica a veces, casi siempre y siempre en la satisfacción regular, buena y óptima, es significativa ($p < 0.05$).

Tabla 4 *Gestión de selección en el bienestar laboral de las enfermeras en el del Hospital Belén Lambayeque.*

Bienestar laboral	Enfermeras	%
Tolerante	6	11.5
Regular	16	30.8
Bueno	18	34.6
Óptimo	12	23.1
Total	52	100.0

Fuente: Base de datos Software estadístico SPSS25. Cuestionario sobre escala de Gestión de Recurso Humano y Satisfacción Laboral.

Los resultados de la tabla 5 señala la proporción de gestión de selección en el bienestar laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque es tolerante en 11.5%, regular 30.8%, buena en 34.6% y óptima en 23.1%.

Tabla 5 *Correlación que existe entre organización de los servicios prestados con la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén Lambayeque.*

		Rendimiento personal	Satisfacción laboral
Rendimiento personal	Correlación Spearman	1	0.537**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	52	52
Satisfacción laboral	Correlación Spearman	0.537**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	52	52

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

Fuente: Base de datos Software estadístico SPSS25. Cuestionario sobre escala de Gestión de Recurso Humano y Satisfacción Laboral.

En la tabla 5 se evidencia una correlación positiva y significativa existente entre organización de los servicios prestados con la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén Lambayeque.

Hipótesis: Relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque.

Tabla 6 Comprobación de hipótesis.

Recursos Humanos	Satisfacción laboral			Total
	Regular	Bueno	Óptimo	
Tolerante	1	0	0	1
Regular	4	6	0	10
Bueno	9	21	3	33
Óptimo	0	2	6	8
Total	14	29	9	52

Estadístico Chi cuadrado $X^2 = 25,664$, p-valor = 0.000

Fuente: Base de datos Software estadístico SPSS25. Cuestionario sobre escala de Gestión de Recurso Humano y Satisfacción Laboral.

La correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral, se aprecia que la correlación dependencia entre las variables ($X^2 = 25,664$, p-valor = 0.000; $p < 0.001$) es positiva y significativa, por lo que se evidencia la relación entre las variables.

Contrastación de las hipótesis

H1. Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021

H0. No existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021.

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Calculo de Estadístico de prueba, Chi cuadrado

Dado el valor de Chi cuadrado $X^2 = 25,664$, con p-valor = 0.000 menor al nivel de significancia $\alpha = 0.05$, se rechaza la H0 por lo que se acepta la H1

V. DISCUSIÓN

Esta investigación determinó la relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque, a partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa que se estableció mediante el Chi cuadrado ($X^2 = 25,664$, $p\text{-valor} = 0.000$; $p < 0.001$) que existe una correlación de dependencia positiva y significativa entre las dos variables, quiere decir que depende de una buena gerencia o mala para que los trabajadores sientan satisfacción o insatisfacción.

Estos hallazgos tienen similitud con lo hallado por Romaní, et al. (2018), en su estudio en el Hospital de Ventanilla. Donde encontraron una asociación significativa en las dos variables en las pruebas de Chi Cuadrado y correlación de Spearman. Además obtuvo relevancia porque las acciones de la gestión favorecieron a las dos variables, y por consiguiente a los pacientes. Chiavenato (2006), menciona, la gestión de recursos humanos es una unión de dirigentes y experiencias esenciales para administrar las responsabilidades de la gerencia concernientes a los individuos, recursos, comprometidos con la recompensa, capacitación, reclutamiento y evaluación del desempeño.

Resultados semejante encontró Solano, (2018) en el hospital Dos de Mayo, en una muestra de 120 enfermeras con el coeficiente de correlación Rho de Spearman obtuvo un resultado de 0.880^{**} , significa que existió una relación fuerte confiable entre las dos variables, por lo tanto hubo una relación directa entre ambas variables, ello es acorde con los hallazgos de este estudio realizado.

Sin embargo en cuanto a las dimensiones no guardan relación con los resultados de este estudio, Solano menciona que la mayoría de las dimensiones mostró un nivel tolerante y un nivel malo en selección de personal, capacitación y seguridad, en este estudio no se encontraron estos resultados. Taylor menciona en uno de sus principios se debe elegir a cada trabajador que tenga destrezas, habilidades y aptitudes; de seguir produciendo y la empresa debe prepararlos para que rindan y sean excelentes en producción.

Otro estudio que tiene similitud con los resultados encontrados es la de Tafur, Y. (2020), en un hospital de Pimentel. Lo cual determinó, mediante la Prueba de correlación de Pearson, que existe una correlación directa muy fuerte ($\text{sig}=0,000$, $p < 0,05$; $r = 0,731$) entre las dos variables. Los hallazgos de este estudio son fundamentalmente significativos, las enfermeras muestran estar satisfechas con su trabajo a pesar de la crisis sanitaria que se está viviendo.

En la investigación se encontró una correspondencia en la gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de las enfermeras teniendo (tabla 1), donde aproximadamente un 79% califican de óptimo a bueno el nivel de satisfacción proporción que es superior con los encontrados por Solano, (2018) en el hospital Dos de Mayo donde el 65% de enfermeras señalan un nivel tolerante. Según Herzberg (1959) señala en su teoría de la satisfacción en el trabajo que, si un individuo está satisfecho con su trabajo, puede convertirse en su impulso interno, desarrollando sus capacidades y mejorando en su rendimiento.

Cuando se observa la correlación Spearman con valor 0.460^{**} , evidenciando que existe una correlación positiva y significativa ($p < 0.001$) de gestión de salario siendo retribución con la satisfacción laboral de las enfermeras (tabla 2), estos hallazgos guardan relación con lo hallado por Tafur (2020) donde las enfermeras indican estar conforme con sus beneficios y remuneraciones; a diferencia de Solano, (2018) que demostró que las enfermeras mencionan un nivel tolerante en cuanto a sus remuneraciones y compensaciones, además se contrasta con Taylor (1911) menciona, el bienestar en el trabajo, está relacionado con el sueldo dado, es decir, con retribuciones.

La tabla 3 muestra la coherencia de realización de planificación de las normas y políticas en la satisfacción laboral de las enfermeras, se comprueba mediante el Chi cuadrado $X^2 = 14.350$, $p\text{-valor} = 0.026$ el resultado es significativo ($p < 0.05$), dado que la variable satisfacción laboral califica bueno y óptimo, estos resultados tienen similitud con los hallazgos de Tafur, Y. (2020) en una muestra de 52 enfermeras el 59,6% revelaron estar de acuerdo con la Planificación y Políticas manejadas por la institución hospitalaria. En cambio con el estudio de Solano, (2018) no concuerda el 60% del profesional de enfermería indican que la planificación de políticas de recursos humanos es tolerante. En relación a la

planificación de políticas, es el acumulo de gestiones que ejecuta una dirección empleando estrategias para el logro de sus objetivos y metas.

Los resultados de la tabla 4 muestra la gestión de selección en el bienestar laboral de las enfermeras en el Hospital Belén, el 11.5% señalaron que es tolerante, 30.8% que es regular, 34.6% manifestaron buena y óptima el 23.1%. Estos resultados tiene semejanza con los hallazgos de Tafur, Y. (2020), en relación a la gestión del empleo el 50% se sintieron satisfechos. Sin embargo Solano (2018) encuentra un nivel malo en selección de personal, indicando una administración escasa de recursos humanos en satisfacción laboral, Según Chiavenato (2012), la selección es una gestión de análisis, investigación, escogimiento, alternativa, y categorización.

En la tabla 5 se evidencia una correlación positiva y significativa existente entre organización de los servicios prestados con la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén mediante la Correlación Spearman con un resultado 0.537**. Estos resultados guardan relación con los encontrados por Tafur, Y. (2020) el 76,9% de enfermeras indicaron conformidad en la organización, pero también encontramos diferencia con los hallazgos de Hernández, (2020) en España, donde más de la mitad de trabajadores manifestaron insatisfacción en la organización del puesto de trabajo. Según Werther y Davis (2008) la organización y elección es el núcleo de la administración y requiere establecer hechos concretos en relación a las habilidades en su lugar de trabajo, para incorporar, elegir y alcanzar carencias posteriores de recursos humanos en la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Con el trabajo de investigación se determinó que existe una dependencia positiva y significativa entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras del hospital Belén Lambayeque; se comprueba la hipótesis con el estadístico Chi cuadrado ($X^2 = 25,664$, p -valor = 0.000; $p < 0.001$), por lo que se evidencia que el bienestar de los trabajadores del hospital depende mucho de la responsabilidad que obtengan los directores en administrar debidamente los requerimientos que necesita su personal.
2. Se definió la correspondencia que existe entre gestión de rendimiento sobre la variable satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Belén Lambayeque, donde se precisa que las enfermeras están satisfechas con la gestión de rendimiento que realizan los directivos con una calificación de regular a bueno, el 63.5% de las enfermeras mencionan que la gestión de rendimiento es buena y el 19.2% mencionan regular; admite destacar que el 15.4% refieren que es óptimo. Entonces se deduce que mientras mejor sea la gestión de rendimiento de la gerencia mejor será el desempeño de los trabajadores lo cual sentirán mayor satisfacción laboral en el área donde trabajan.
3. En la evaluación de correlación de gestión de salario, retribución en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque se encontró que existe una Correlación positiva y significativa con la Correlación Spearman (Sig. Bilateral $p < 0.001$ $r = 0.460^{**}$). Nos indica que los trabajadores del hospital están contentos con la gestión de salario y retribución que realiza la dirección. Por lo tanto, existe una relación favorable entre las dos variables.
4. Con respecto a la gestión de planificación de las normas y políticas en la satisfacción laboral de las enfermeras del hospital Belén Lambayeque se comprobó mediante el Estadístico Chi cuadrado que es significativa ($p <$

0.05). El resultado es positivo, manifiesta de regular a bueno en la realización de planificación de las normas y políticas en la institución hospitalaria sobre la satisfacción laboral de las enfermeras.

5. En relación a la proporción de gestión de selección en el bienestar laboral de las enfermeras en el del Hospital Belén Lambayeque la evaluación de resultados muestra tolerante el 11.5%, regular 30.8%, quiere decir que sumando los dos resultados un 42.3% no están tan de acuerdo con la gestión de selección del personal que aplica la dirección, llevando a la insatisfacción de los trabajadores. También revela un 34.6% señalaron como buena, óptima en 23.1%, entre los resultados el 57.7% están satisfechas con la gestión de selección.
6. En cuanto a la correlación que existe entre organización de los servicios prestados con la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén Lambayeque. El coeficiente de Correlación Spearman (0.537**), donde se aprecia que existe una correlación positiva y significativa entre organización de los servicios prestados con la satisfacción de las enfermeras. Nos indica, que hay organización favorable de trabajo por parte del profesional de enfermería por lo cual se sienten satisfechas con su labor que realizan.

VII. RECOMENDACIONES

1. El progreso continuo forma parte de las técnicas de la dirección para el desarrollo de competencias en el trabajador por lo que se recomienda a la gerencia mejorar la gestión en todos los aspectos administrativos revisando las políticas de los recursos humanos para atender las necesidades de sus trabajadores y ofrecer beneficios para el desarrollo, profesional y alcanzar los objetivos, metas del hospital.
2. Los hospitales tienen funciones propias que lograrían una innovación positiva promoviendo incentivos al personal de enfermería en el mejoramiento para una buena atención de salud de tal manera que las enfermeras motivadas tengan un mejor rendimiento y satisfacción en su trabajo.
3. La investigación revela un resultado no satisfactorio de las enfermeras, de tolerante a regular en gestión de reclutamiento y selección del personal por lo tanto se recomienda a los gestores de Recursos Humanos del hospital tener siempre presente la transparencia y la imparcialidad de las fases, fundada en las directivas del Ministerio de salud.
4. Evaluación periódica mediante encuestas sobre el nivel de satisfacción percibida por el personal de enfermería.
5. Programación de reuniones periódicas para dialogar entre las enfermeras y la supervisión, con el propósito de diseñar estrategias que faciliten la comunicación horizontal y vertical acogiendo una efectiva toma de decisiones hacia nuevas gestiones o alternativas; para lograr buenos resultados, empatía de la gerencia con los trabajadores de la institución hospitalaria.

6. Realizar capacitaciones continuas dirigidas a los directores o gestores del hospital para que ellos actúen positivamente en el desarrollo de las competencias que tienen los profesionales, desarrollando así personal que puedan soportar a los puestos en la gerencia, para que el perfil de dirección siga organizada en beneficio de los trabajadores.

REFERENCIAS

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. N., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>.
- Arias. (2016). Técnicas para la Recolección de Datos. Metodología de la Investigación Enfermería UNERG-CUE. <https://metinvest.jimdofree.com/t%C3%A9cnicas/>
- Acosta, G. (2008, julio). Gestión de Recursos Humanos en la Administración Tributaria Venezolana. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 1(2), 79-100 <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=219016822005>
- AECT the Handbook of Research for. (2001, august). Descriptive Research Methodologies. The Association for Educational Communications and Technology. <http://members.aect.org/edtech/ed1/41/41-01.html>
- Araque, L.J., Pedraza. J., Díaz., Moreno. A. (5-04-2012). Teoría Relaciones Humanas Elton Mayo {Mensaje un blog}. <http://teoadministrativas1.blogspot.com/2012/04/teoria-de-las-relaciones-humanas-parte.html>.
- Araque, L.J., Pedraza. J., Díaz., Moreno. A. (5-04-2012). Teoría Científica Frederic W. Taylor {Mensaje un blog}. <http://teoadministrativas1.blogspot.com/2012/04/teoria-cientifica.html>.
- Bastardo, N. J. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *STRATEGOS*, 12, 5–18. <https://biblat.unam.mx/es/revista/strategos/articulo/satisfaccion->

laboral-del-personal-administrativo-de-la-universidad-nacional-
experimental-de-guayana-venezuela.

Campos Truyenque, G., Nolberto Sifuentes, V. A., & Coras Bendezú, D. M. (2019). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista Enfermeria Herediana*, 11(1), 11–17. <https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>

Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M. E., Gómez-García, C. I., & Meseguer-DePedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 31(2), 645–650. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>

Carrillo García, C., Ríos Rísquez, M. I., Castaño Molina, M. Á., Nicolás Viguera, M. D., Arnau Sánchez, J., & Martínez Roche, M. E. (2014). Estudio exploratorio de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería generalistas y especialistas (matrona).

Cassiani, S. H. D. B., Munar Jimenez, E. F., Umpiérrez Ferreira, A., Peduzzi, M., & Leija Hernández, C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44, 1. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2020.64>

Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. <https://es.scribd.com/document/339811076/Cazau-2006-Capitulos-1-y-2-pdf>

- Contreras Ibacache VE, Reynaldos Grandon K, Cardona Alzate LC. (2015). Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*.
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/47>
- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39–60.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México. McGraw-Hill
- De Bortoli Cassiani SH, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A. Peduzzi M, Leija Hernández C. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de la Salud*.
<https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
- Duche Pérez, A., & Rivera Galdos, G. L. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(2), 353–373.
<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Espinoza, G. A. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. Published.
<https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Fuentelsaz-Gallegoa,C. Moreno-Casbasb,T. Gómez-Garcíab,T González-Maríab,E. (2013).Entorno Laboral, Satisfacción y Burnout de las Enfermeras de Unidades de Cuidados Críticos y Unidades de

Hospitalización. Proyecto RN4CAST-España. Enfermería intensiva.
Elsevier España.

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/S1130239913000473%20(1).pdf

Gil, S. A., & Muñoz, T. L. (2018). *Gestión de Recursos Humanos en enfermería: Un análisis interdisciplinar* (2.^a ed.). Ediciones Díaz de Santos.

Godoy Ramos, C.J. (2016). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Cayetano Heredia*. Tesis, Hospital Cayetano Heredia Lima- Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8643/Godoy_RCJ.pdf?sequence=1

González, L. Á. G. (2019, 9 abril). Muestreo probabilístico y no probabilístico. Teoría. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>

Hernández, A. (2020). *SATISFACCIÓN DE LAS ENFERMERAS Y ENFERMEROS DE URGENCIAS COMO PROCESO CLAVE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD* (Tesis de Master, Universidad de la Laguna San Cristóbal España)
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/19959/Satisfaccion%20de%20las%20enfermeras%20y%20enfermeros%20de%20urgencias%20como%20proceso%20clave%20del%20Sistema%20de%20Gestion%20de%20Calidad.pdf?sequence=1>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la investigación*

https://www.academia.edu/23889615/_Hern%C3%A1ndez_Sampieri_R_Fern%C3%A1ndez_Collado_C_y_Baptista_Lucio_M_P_2010_

Hernández, M & Hernández A, Nava, G (2012). Satisfacción laboral del Profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Revista Enfermería Universitaria ENEO UNAM* 9 (9). 7 – 15. Recuperado el 04 de Mayo de 2017 de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v9n1a2.pdf>

Hernández, s., & Herran, J. (2011). Como influye el clima laboral en el Desempeño y satisfacción del personal de Conquito. Tesis de título profesional. Universidad central el Ecuador Salud. [https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es /](https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/)

Martínez Trujillo, N., Dueñas Piedra, J., & Lages Dávila, J. (2016). Benchmarking for nursing human resources management. [Referenciación competitiva para la gestión de recursos humanos de enfermería] *Revista Cubana De Enfermería*, 32(3), 377-388. Retrieved from www.scopus.com

Mazzanti, M. (2011) Declaración de Helsinki, principios y valores bioéticos en juego en la investigación médica con seres humanos. *Revista Colombiana de Bioética*, vol. 6 (1), 125-144. <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189219032009.pdf>

OPS. (2019). El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es .

Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres.

https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

Pozos Magaña, Jasso Soto. (2016). Nivel de satisfacción percibida por enfermería con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización. Revista Conamed.

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79589>

<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79589>

Pulido-Martínez, H. C., & Carvajal-Marín, L. M. (2011). Construyendo un sentido en común dentro del área de gestión de recursos humanos de un hospital universitario en Bogotá*. *Universitas Psychologica*, 10(2), 595–607.

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy10-2.cscd>

Rangel, S. (2006) Importancia del Recurso Humano en la Estrategia de las Organizaciones. <https://core.ac.uk/download/pdf/47068499.pdf>

Rivera, Y., C. C. Y. J. (2020, 4 julio). Importancia y relevancia de la ética en la investigación. *Revista Imaginario Social*, 3(2).

<https://doi.org/10.31876/is.v3i2.4>

Rodríguez-Sánchez, J. (2020). Necessary actions to improve the cause-effect relationship between investment in human resources management practices and motivation in the company. [Acciones necesarias para

mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa] *Informacion Tecnologica*, 31(2), 207-220. doi:10.4067/S0718-07642020000200207

Roldán, F. R., & Cabrales, Á. L. (2021). Expanded abstract social economy values: Human resource management and sustainability. [Valores de la Economía Social: Gestión de Recursos Humanos y Sostenibilidad] *CIRIEC-Espana Revista De Economia Publica, Social y Cooperativa*, (102), 33-59. doi:10.7203/CIRIEC-E.102.18291

Romani Larrea, S., Ferrer Mejía, M., Zuta Arriola, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165-170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>

Solano Leño, F. (2018). Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Tesis, Hospital Dos de Mayo Lima – Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13064/Solano_RF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tafur Sánchez, Jessica Massiel. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital. Tesis, Hospital Heysen Pimentel. Chiclayo-Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Tafur%20Sanchez,%20Jessica%20Massiel>

Torres, P. (2016, abril). Acerca de los enfoques cuantitativos y cualitativos en la educación cubana actual. *Atenas Revista científica pedagógica*, 2(34), 1–15. <http://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/194/364>

Unknown. (s. f.). *Administracion de Personas*. Blogspot.com. Recuperado 5 de enero de 2022, de <http://grupoadministraciondepersonas.blogspot.com/2012/10/modelo-de-werther-y-davies.html>

Vivas-López, S., & Fernández-Guerrero, R. (2011). Competency-based management at healthcare institutions: Key factors to human resource management in the community of valencia (spain). [Gestão por competências em instituições de saúde: Chaves da direção de recursos humanos na Comunidade Valenciana (Espanha); Gestión por competencias en instituciones sanitarias: Claves de la dirección de recursos humanos en la Comunidad Valenciana (España)] *Estudios Gerenciales*, 27(120), 41-61. Doi: 10.1016/S0123-5923(11)70168-1

Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. McGraw Hill Interamericana.

World Health Organization. (2013 9 Julio). *OMS | El Perú*. OMS <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>

ANEXOS

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
Gestión de Recursos Humanos	Según Werther y Davis (2008). La gestión de recursos humanos se centra en las técnicas de organización del trabajo, la contratación, la selección del rendimiento, la formación, la mejora de las calificaciones y el desarrollo de la carrera profesional, así como la participación directa de los trabajadores y la comunicación.	Son las consultas de todas las tareas completas que realizaron los trabajadores para que dispongan y elaboren las competencias habilidades y conocimientos de forma comprometida, para el cumplimiento de sus objetivos y metas se evaluaron mediante dimensiones con sus indicadores.	Rendimiento	Desempeño de tarea	Del 1 al 2	Nunca Pocas veces A veces	Cuestionario: Tipo escala de los instrumentos, con el estadístico Alfa de Cronbach. Autor: Solano (2018), tesis «Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del hospital Dos de Mayo, validado por 3 expertos, profesionales con grados académicos de magísteres y doctores.
				Productividad en el servicio	Del 3 al 4	Casi siempre Siempre	
			Remuneración y compensación laboral	Reconocimiento	Del 5 al 8	Nunca Pocas veces A veces	
				Motivación	Del 9 al 10	Casi siempre Siempre	
Planificación de normas y políticas	Políticas internas	Del 11 al 13	Nunca Pocas				

				Metas institucionales	El 14	veces A veces Casi siempre Siempre	
			Selección del personal	Selección	Del 15 al 17	Nunca Pocas veces A veces Casi siempre Siempre	
				Reclutamiento	Del 18 al 26		
			Organización	Funciones de la unidad orgánica	Del 27 al 28	Nunca Pocas veces A veces Casi siempre Siempre	Consta de 30 ítems.
				Perfil del trabajador	Del 29 al 30		
	Bastardo, (2014) Es el bienestar laboral, la actitud o capacidad de actuar	El grado de satisfacción laboral es el grado de conformidad que representa las enfermeras en los	Seguridad del personal	Prevención de riesgos	Del 1 al 3	Nunca Pocas veces	Questionario: Tipo escala de los
				Medidas de acción	El 4		

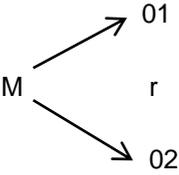
Satisfacción laboral	del trabajador de una manera determinada, en concordancia con propiedades específicas del trabajo y la satisfacción, actitud general es el resultado de la intervención de varias actitudes asociadas a diferentes condiciones o contextos de trabajo. (Bastardo, 2014)	servicios del hospital Lambayeque en relación con la calidad de su trabajo, será medido mediante un cuestionario de 14 ítems.				A veces Casi siempre Siempre	instrumentos Con el estadístico Alfa de Cronbach. Autor: Solano
			Desarrollo y capacitación	Plan de capacitación	Del 5 al 6	Nunca Pocas veces A veces Casi siempre Siempre	Validado por 3 expertos profesionales Con grados académicos de magisteres y doctores. Costa de 14 ítems
				Capacitaciones recibidas	Del 7 al 9		
			Relaciones humanas	Liderazgo	El 10	Nunca Pocas veces A veces Casi siempre Siempre	
				Trabajo en equipo	Del 11 al 14		

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios del Hospital Belén Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	H1.- Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021. HO.- No existe relación entre la	V.I.: Satisfacción laboral	UNIDAD DE ANÁLISIS: Enfermeras que laboran en el hospital Belén Lambayeque POBLACION: Conformada por 52 enfermeras	Es una investigación de enfoque cuantitativo que utiliza los análisis estadísticos. Diseño de investigación:	Instrumento: Como técnica se utilizó para ambas variables, la encuesta y como instrumento el cuestionario, tipo escala de los instrumentos con el estadístico Alfa de Cronbach. Diseñados por Solano (2017) en la tesis "Gestión de recursos humanos y
¿Cuál es la relación que existe entre Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021?	Determinar la relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de las enfermeras en los el Hospital Belén Lambayeque 2021.					
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:					

<p>1.- ¿Cuál es la relación que existe de gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021?</p> <p>2.- Cuál es la relación que existe de gestión de remuneración y compensación en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021?</p>	<p>1. Definir la relación de gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021.</p> <p>2. Señalar la relación de gestión de remuneración y compensación en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021.</p>	<p>Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021</p>	<p>V.D.: Gestión de Recursos Humanos</p>	<p>que laboran en los diferentes servicios de hospital Belén Lambayeque, de ambos géneros, condición laboral nombrada y contratada.</p> <p>CRITERIOS DE INCLUSIÓN: Todas las enfermeras que laboran en el H.B.L.</p>	<p>No experimental</p> <p>Transversal:</p> <p>Analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra predefinido.</p> <p>Descriptivo -</p>	<p>satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del hospital nacional Dos de Mayo” y validado por 3 expertos, profesionales con grados académicos, como magísteres y doctores.</p>
--	---	--	---	---	--	--

<p>3.- ¿Cuál es la relación que existe de la gestión de planificación de las normas y políticas en la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén Lambayeque?</p> <p>4.- ¿Cuál es la relación que existe de gestión de selección de personal en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021?</p> <p>5.- ¿Cuál es la relación que existe de la gestión de organización del trabajo en la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén Lambayeque 2021?</p>	<p>3. Comprobar la relación de gestión de planificación de las normas y políticas en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021</p> <p>4.- Mencionar la relación de gestión de selección en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque 2021</p> <p>5. Valorar la relación de organización del trabajo en la satisfacción de las enfermeras en el hospital Belén Lambayeque 2021.</p>			<p>CRITERIOS DE EXCLUSION:</p> <p>Personal de enfermería que este de licencia o de vacaciones.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Constituida por todas las enfermeras que laboran en el hospital Belén Lambayeque, (52) entre hombres y mujeres cuyas edades fluctúan de 25 a 60 años.</p>	<p>Correlacional: Tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, en un contexto dado.</p> <div style="text-align: center;">  <p>M → 01 r M → 02</p> </div> <p>M= Muestra 52 enfermeras.</p> <p>O1= V. G.R.H</p> <p>O2=V. S.Laboral</p> <p>r= Relación de ambas variables</p>	<p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Para la recolección de datos se utilizó el programa Word y para consolidar, ordenar y analizar dichos datos el programa Excel, a través de tablas.</p> <p>Para la confiabilidad de los cuestionarios se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25</p>
---	---	--	--	--	---	--

Cuestionario Gestión de Recurso Humano y Satisfacción Laboral

Este cuestionario es de opinión ANONIMA cuyo objetivo es determinar cómo influye la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de las enfermeras en la institución donde Ud. Labora, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

El cuestionario está dividido en 2 partes:

Parte I: Información general

Parte II: Cuestionario Recursos Humanos y Satisfacción Laboral

PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL

Genero F () M () Según edad: 28 a 30 años () 30 a 45 () Mayor de 45 ()

Estado civil: Solt. () Cas/ Conv. () Sep./Div ()

Hijos: Si () No ()

Grado académico: Licenciada () Especialista () Magister () Doctora ()

En caso de estudios postgrado indicar: Con título () sin título ()

Servicio donde labora:

Condición laboral: Contratada(o) () CAS () Nombrado ()

Tiempo de servicio en el hospital Belén Lambayeque:

De 1 a 4 años () de 4 a 10 () de 10 a más ()

PARTE II: VARIABLE I GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que Ud. Considera mejor marcando con una (X) la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala.

Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: RECURSOS HUMANOS

Preguntas	Categorías	N	MP V	A V	C S	S
	Escala de evaluación	1	2	3	4	5
	Dimensión: Planificación de Políticas de Recursos Humanos					
1	En su área donde Ud. labora se cumple Políticas internas Institucionales planificadas.					
2	La institución donde labora mejora la calidad de servicio como política interna en el área que pertenece.					
3	Ud. conoce sobre la misión y visión de la Institución y de área donde labora.					
4	Ud. se siente comprometida (o) con las metas institucionales que espera su centro laboral.					
	DIMENSION: ORGANIZACIÓN DE PERSONAL					
5	La función de la unidad orgánica posee el principio de unidad y autonomía.					
6	Ud. esta informada de las funciones específicas de cada unidad orgánica.					
	Recibe información clara por parte de su jefe inmediato					

7	sobre las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.					
8	Ud. cumple cabalmente sus funciones y responsabilidades de acuerdo con el puesto asignado.					
	DIMENSION: SELECCIÓN DE PERSONAL					
9	Se toma en cuenta las políticas de reclutamiento y selección para cubrir las vacantes					
10	Se elabora la convocatoria de acuerdo al perfil para ocupar un puesto en su área donde trabaja.					
11	Los cargos que se postula están acordes con las funciones y responsabilidades al perfil del puesto del área.					
12	La vacante al que se postula este dado bajo la fuente de reclutamiento interno (asensos o transferencia)					
13	Con respecto a la selección de personal se cumple los criterios exigidos para ocupar la vacante adecuada.					
14	Con respecto a selección de personal cree Ud. que es importante la evaluación psicológica para cada área a donde se postula					
15	Brinda confianza la evaluación de currículum vitae en la selección del personal.					
16	Con respecto a la prueba de conocimientos se aplica preguntas específicas relacionadas al cargo a donde postula.					
17	Cree Ud., que es importante la aplicación del examen entrevista en la selección de personal en su área.					
18	La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y de la información requerida.					
19	El examen de entrevista de selección es confiable de parte de la comisión evaluadora.					
20	Su institución hace la contratación del personal para su área de trabajo de acuerdo con el cuadro de méritos de la etapa de selección.					
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO DEL PERSONAL					
21	Ud. recibe el instrumento de la metodología de evaluación de desempeño por parte de su institución.					
22	Su jefe inmediato le da a conocer el resultado de su evaluación de desempeño.					

23	Los resultados de la evaluación de desempeño son insumos para oportunidad de mejora.					
24	Su desempeño laboral ha sido evaluado en el último trimestre.					
	DIMENSIÓN: RENUMERACIÓN Y COMPENSACIÓN DEL PERSONAL					
25	Considera el programa de incentivos de la institución es elaborado considerando su bienestar social de acuerdo con su área de trabajo.					
26	Ud. percibe una remuneración justa de acorde a su nivel académico.					
27	Recibe Ud. Incentivo monetario por bonos, producción, méritos u otro, por parte de su institución					
28	Ha recibido algún reconocimiento no monetario por un trabajo sobresaliente.					
29	UD. recibe recompensas y retribuciones que no tienen relación con su salario pero que levanten la moral, como trabajador asistencial.					
30	Su institución que Ud. Labora le da prestaciones sociales adecuadas.					

VARIABLE II: SATISFACCIÓN LABORAL

Preguntas	CATEGORÍAS	N	MP	A	C	S
		1	V	V	S	S
	ESCALA DE EVALUACIÓN	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: RELACIONES HUMANAS					
1	Participa en las actividades de integración social, académica, cultural, deportivo u otro de su institución					
2	En su área donde Ud. labora se fomenta el trabajo en equipo.					
3	Considera que su área de trabajo circula oportuna y claramente la información y comunicación entre sus compañeros de trabajo					

4	Considera que las relaciones laborales entre jefe inmediato y supervisoras es cordial, respetuoso.					
	DIMENSIÓN: DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL					
5	Conoce Ud. el plan de Desarrollo Personal de la Institución					
6	Ud. ha sido tomado en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones que brinda la institución.					
7	El proceso de capacitación le permite actualizar sus conocimientos y habilidades para el quehacer diario.					
8	La capacitación que recibe fue con la metodología adecuada entendió o no entendió					
9	Los materiales de enseñanza les han sido efectivos para su aprendizaje.					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD DEL PERSONAL					
10	La institución donde UD. labora le tiene informado sobre el programa de salud ocupacional y prevención de riesgos del área donde labora.					
11	Recibe capacitación constante sobre prevención de riesgos de la unidad que labora					
12	Recibe Ud. suficientemente los materiales de protección de bioseguridad para el uso laboral, de acuerdo al área que trabaja.					
13	Están definidas la demarcación y señalización de las rutas de evacuación en caso de fenómenos naturales (temblor) en el área de su trabajo.					
14	En su institución donde Ud. Labora recibe Vigilancia de su seguridad personal.					

Escala de medición para la variable de Recursos Humanos

Valor		Categoría	Escala
Nunca	1	Malo	0----30----- (1)
Muy pocas veces	2	Tolerante	31----60----- (2)
A veces	3	Regular	61----90----- (3)
Casi siempre	4	Bueno	91----120--- (4)
Siempre	5	Óptimo	121----150--- (5)

Escala de medición para la variable de satisfacción laboral

Valor		Categoría	Escala
Nunca	1	Malo	0----14----- (1)
Muy pocas veces	2	Tolerante	15----28----- (2)
A veces	3	Regular	29-----42----- (3)
Casi siempre	4	Bueno	43-----56----- (4)
Siempre	5	Óptimo	57-----70----- (5)

Ficha Técnica variable 1 gestión de recursos humanos

Nombre : Gestión de Recursos Humanos

Autor : Samuel Soria Machuca

A : Solano Leaño Florentina

Fuente : Edilberto Chiavenato

Lugar : Cercado de Lambayeque

Administración : Individual y colectivo

Duración : 20 Minutos

Objetivo : Valorar la relación de prácticas de gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios del hospital Belén Lambayeque.

Muestra : 55 Enfermeras

Instrumento : El cuestionario constituido por 30 ítems dividido en 5 criterios.

Dimensiones 1: Planificación de Políticas, 4 ítems

2: Organización del trabajo, 4 ítems

3: Selección de personal, 12 ítems

4: Rendimiento de personal, 4 ítems

5: Remuneración y compensación del personal, 5 ítems.

Ficha técnica variable 2 satisfacción laboral.

Nombre : Satisfacción Laboral

Autora : Solano Leño Florentina

Fuente : Ministerio de Salud 2002

Lugar : Cercado de Lambayeque

Administración : Individual y Colectivo

Duración : 20 Minutos

Objetivo : Evaluar la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción Laboral

Muestra : 55 Enfermeras

Validez y Confiabilidad del Instrumento.

Resultados de jueces.

Aspectos de validación

Experto	Grado académico	Claridad	Pertinencia	Relevancia
1 Dra. Flor de María Sánchez Aguirre.	Metodóloga	Si	Si	Si
2 Mg. Cynthia Varas Álvarez.	Temático	. Si	Si	Si
3 Mg. Carmen del Rosario Pascual Serna.	Temático	Si	Si	Si

Criterios de confiabilidad.

Nivel	valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada Confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta Confiabilidad	0.9 a 1

Confiabilidad

Lo realizaron a través de una prueba piloto conformada por 15 enfermeras quienes no fueron parte de la muestra ya que fue estudio probabilístico y luego aplicaron la fiabilidad de los instrumentos con el estadístico Alfa de Cronbach por que los instrumentos fueron medidos en escala ordinal.

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

Los resultados de fiabilidad en base a la prueba piloto aplicada a las 15 enfermeras fueron los siguientes:

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Alfa de Cronbach	N de elementos
.9370	15

Variable 2: Satisfacción Laboral.

Alfa de Cron Bach	N de elementos
.7215	15

Los resultados de Alfa de Cronbach especifican que el instrumento de la variable de recursos Humanos es altamente confiable y el de Satisfacción Laboral moderadamente confiable.



Id seguridad: 5728067

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chiclayo 17

diciembre 2021

CONSTANCIA CERTIFICACION N° 000205-2021-GR.LAMB/GERESA/HB.L/DE [4005175 - 2]

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL "BELÉN" DE LAMBAYEQUE HACE CONSTAR:

Que, la Enf. **VIOLETA MABEL SANCHEZ SANCHEZ**, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo ha sido autorizada para realizar en ésta institución su proyecto de investigación denominado "**Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque**".

Se expide la presente, para los fines que la interesada considere conveniente.

Atentamente,

Firmado digitalmente

WILTON RUBEN ROJAS RUIZ

DIRECTOR DEL HOSPITAL BELÉN LAMBAYEQUE

Fecha y hora de proceso: 17/12/2021 - 13:05:47

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web:
<https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:

- 9.0 UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACION
JEAN DIDIER SALIRROSAS HUARNIZ
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA(e)16-12-2021 / 12:05:19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIVERA CASTAÑEDA PATRICIA MARGARITA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque", cuyo autor es SANCHEZ SANCHEZ VIOLETA MABEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 22 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIVERA CASTAÑEDA PATRICIA MARGARITA DNI: 19211763 ORCID 0000-0003-3982-8801	Firmado digitalmente por: PMRIVERAC el 31-12- 2021 12:51:18

Código documento Trilce: TRI - 0242812