



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión de recursos humanos y satisfacción
laboral en el Programa Nacional de Saneamiento
Rural, Lima 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO PROFESIONAL DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Erich Giovanni, Ruiz Vásquez

ASESORA:

Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

SECCIÓN:

Maestría en Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

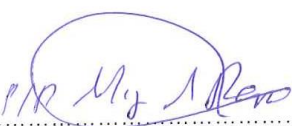
Dirección

LIMA – PERÚ

2017

P.P.

.....
Dr. Sebastián Sánchez Díaz
Presidente


.....
Dr. Dwithg Ronnie Guerra Torres
Secretario


.....
Dra. Maritza Emperatriz Guzmán Meza
Vocal

Dedicatoria:

El presente trabajo está dedicado a mis Padres Armando y Consuelo, a mi familia en especial para mi esposa Nancy Malaverry y mis hijos Armando Junior y Anysha Nicolle por su constante apoyo en mi desarrollo profesional y personal, y ser el motor para seguir adelante en esta nueva etapa que me propuse.

Agradecimiento:

A la Dra. Maritza Guzmán Meza asesora del Curso por su apoyo en la concreción de este trabajo de investigación.

El presente trabajo fue realizado gracias al apoyo de todos nuestros profesores de la Escuela de Post Grado, por eso todo mi agradecimiento y en especial a los amigos de trabajo del Programa Nacional de Saneamiento Rural.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Erich Giovanni Ruíz Vásquez, estudiante del Programa. Maestría en gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09863486 con la tesis titulada “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de abril del 2017



Erich Giovanni Ruíz Vásquez

DNI 09863486

Presentación

Señor presidente.

Señores miembros del jurado.

Pongo a su consideración la tesis titulada “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016”, teniendo en cuenta que la piedra angular y el factor clave del éxito de toda organización es el factor humano. No obstante, todavía existen algunas que no articulan sus políticas y normas con la adecuada atención a los recursos humanos en sus procesos de cambio para lograr la competitividad en la organización.

Por ello en cumplimiento con lo exigido por las normas y reglamentos establecidos por la Universidad César Vallejo y la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitario para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La tesis consta de siete capítulos, que se detallan:

I	Capítulo	Introducción
II	Capítulo	Marco metodológico
III	Capítulo	Resultados de la investigación
IV	Capítulo	Discusión
V	Capítulo	Conclusiones
VI	Capítulo	Recomendaciones
VII	Capítulo	Referencias bibliográficas

Señores miembros del jurado espero que este trabajo de investigación, sea evaluado y merezca su aprobación.

El autor.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	11
1.1 Antecedentes	12
1.2 Fundamentación científica, técnico o humanística	18
1.3 Justificación	36
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
II. Marco Metodológico	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	48
2.4 Tipo de estudio	48
2.5 Diseño	49
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Método de análisis de datos	56
2.9 Aspectos éticos	56
III. Resultados	57
IV. Discusión	71
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias bibliográficas	80

Anexos	83
Anexos 1: Matriz de consistencia de la investigación	84
Anexos 2: Instrumento de investigación	89
Anexos 3: Certificado de validación	94
Anexos 4: Artículo Científico	103

Resumen

La investigación, que se ha titulado “Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016”; ha pretendido analizar las variables gestión de recursos humanos y satisfacción laboral como percepción de los trabajadores que se encuentran laborando actualmente. Por eso el propósito fue identificar la relación que existe entre dichas variables de estudio.

Se realizó una investigación de carácter teórico sustantiva, de enfoque cuantitativo; el diseño de investigación ha sido el correlacional de corte transversal. Se utilizó el muestreo no probabilístico representada por un grupo de 60 trabajadores, entre varones y mujeres. La técnica de investigación ha sido: la encuesta con su instrumento el cuestionario. Se realizó la validez de contenido, mediante la técnica de opinión de expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó alfa de Cronbach ya que se consideró la escala de Likert o escala politómica de medición como opciones de respuesta.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman se ha encontrado que sí se relaciona la satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos, hallándose un valor calculado donde $p = 0.00$ a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,471; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe correlación moderada entre las variables de estudio.

Palabras clave: satisfacción laboral, gestión de recursos humanos, remuneración, ambientes cómodos, capacitación al personal, rotación interna y externa.

Abstract

The research, that has been titled "Human resources management and job satisfaction of the workers of the National Rural Sanitation Program of Lima, 2016"; has pretended to analyze the variables human resources management and job satisfaction as a perception of the workers who are currently working. That is why the purpose of identifying the relationship between these study variables.

A substantive theoretical research is carried out, with a quantitative approach; The research design has been cross-sectional correlational. Non-probabilistic sampling was used by a group of 120 workers, male and female. The research technique has been: the survey with its instrument the questionnaire. The validity of content was made by the expert opinion technique and its instrument is the expert judgment report of the study variables. For the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was used since the Likert scale or the polytomic scale of the measurement was considered as response options.

Among the most important results obtained with the statistical test of Rho de Spearman, it has been found that there is a relationship between job satisfaction and human resources management, with a calculated value where $p = 0.00$ at a significance level of 0.001 (bilateral) And a correlation level of 0.471; Which indicates that the correlation is moderate. Therefore, it is concluded that there is a moderate correlation between the study variables.

Key words: job satisfaction, human resources management, remuneration, comfortable environments, staff training, internal and external rotation.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes.

Antecedentes Internacionales:

Martín (2011) realizó un trabajo de investigación titulado: “Gestión de Recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas” Tesis para optar el grado de Doctor en la Universidad Valladolid, facultad de ciencias económicas y empresariales Valladolid– España.

El propósito fundamental de esta investigación es examinar la contribución de la gestión de recursos humanos a los resultados organizativos, teniendo en cuenta el papel que puede jugar la retención del capital humano vinculado a los empleados valiosos de la organización. En concreto, nos planteamos analizar la forma en que determinadas prácticas de recursos humanos (transaccionales y relacionales) contribuyen a la retención del capital humano y cómo esto conduce a mejorar la capacidad de innovación y los resultados de la organización. Junto a este objetivo central de la investigación, emergen otros cinco objetivos relativos a las contribuciones que esperamos lograr con esta investigación. Para la investigación se seleccionó un número de sujetos de los datos obtenidos en una muestra de 239 empresas que se caractericen por ser innovadoras en el contexto español. Se utilizó el método descriptivo, aplicándose las técnicas de observación y la encuesta, así mismo se utilizó los instrumentos de la lista de cotejo y cuestionario. El resultado de la estimación del modelo mediante regresión tipo Prais-Winsten con errores estándar corregidos por autocorrelación y heterocedasticidad. En este tipo de regresión el programa informático aplicado proporciona el coeficiente de determinación, que es igual a 0.8175, de modo que la varianza explicada por la estimación representa más del ochenta por ciento de la varianza a explicar. Según el test de Wald, los coeficientes estimados son en conjunto significativos para cualquiera de los niveles habitualmente utilizados en los análisis. Al nivel del 95% de significación, o a veces mayor, lo mismo cabe decir de cada uno de los coeficientes de las cuatro variables explicativas sometidas a contraste. En cuanto a la variable de control cuantitativa que representa el tamaño del activo total (InversaAct), es significativa al nivel del 90%.

Por su parte, cada uno de los coeficientes de la variable cualitativa de control llamada "País" es estadísticamente diferente de cero para cualquiera de los niveles de significación por lo general utilizados, al igual que ocurre con el conjunto de todos ellos. Por contra, en el caso de la variable cualitativa de control que recoge la coyuntura temporal, y para cualquiera de los niveles de significación estadística habitualmente utilizados en los análisis, se acepta la hipótesis nula de coeficientes iguales a cero, tanto para cada uno de ellos y como para su conjunto. Como conclusión se tiene: Los empleados estratégicos que ocupan cargos puedan realizar sus funciones dentro de un ambiente de integración y apoyo hacia a los demás trabajadores para alcanzar mejores desempeños en sus puestos y así de este modo llegar a fortalecer su inversión social, además se ha considerado que las empresas deberían establecer formas de recompensar a las personas que se desempeñen mejor, cumpliendo con otorgarles mejores beneficios sociales. Además se debe fomentar el permanente desarrollo del personal y de su profesión. De suceder lo contrario entonces los trabajadores buscarán retirarse porque no se sentirán satisfechos con su trabajo y esto generará altos niveles de rotación del personal para la empresa, además de pérdida de tiempo hasta alcanzar los reemplazos para estos trabajadores que se retiran ya que volver a evaluar y capacitarlos a los nuevos ingresantes requiere inversión de tiempo y dinero.

La Torre (2012) realizó la siguiente investigación titulada: "La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral". Tesis Doctoral en la Facultad de Psicología en la Universidad de Valencia-España.

El propósito estuvo centrado en el análisis de las opiniones, inquietudes y la satisfacción con el trabajo que tiene el personal, el cual estaba relacionado con las formas en que se administra al personal y la medición de indicadores relacionados al desempeño del trabajador en forma individual y también a nivel de toda la organización. La metodología aplicada fue en primer lugar diseñar un cuestionario patrón en inglés que se trasladó a otro idioma a través la estrategia de "translation/back translation" (Werner y Campbell, 1970), se tomaron en cuenta los idiomas que se emplean en cada país participante, por ello se llevó a cabo la observación minuciosa de los traductores de cada país; la muestra completa

ascendió a 47 instituciones en España, tomando en cuenta trabajadores a tiempo parcial y a tiempo completo. La unidad de análisis fue de 835 trabajadores españoles. Estos trabajadores tenían una edad promedio de 34 años (DT= 8.99) y la permanencia en el trabajo de 7.77 (DT= 8.99). De ellos se observó que 51,1% eran damas y el 33% laboraban bajo un contrato de momento. Se recogieron las informaciones a través de encuestas aplicadas a los docentes dentro su clima laboral y padres de familia. Entre una de sus conclusiones se puede verificar lo siguiente: La administración de los RRHH que tienen como propósito valorar el compromiso con el trabajador, permiten que ellos cumplan con autonomía sus funciones y se identifiquen con las metas de la organización. El apoyo que la empresa les brinde les permite sentirse cómodos y satisfechos con la labor que desempeñan, por eso es bueno preservar el clima laboral en toda organización. Por otro lado se debe cumplir con los ofrecimientos, esto viene a ser el contrato psicológico (cumplimiento de las promesas realizadas por la organización) así también como el respeto a las normas laborales que protegen al trabajador, ya que si la empresa desconoce sus derechos entonces entra en conflicto con sus personal y los niveles de desempeño laboral bajan, llevándolos a no sentirse comprometidos con las metas que se ha fijado en la organización. Utilizando las medidas individuales de prácticas de recursos humanos informadas por los empleados, se agregó por el método de consenso directo basándonos en los modelos de composición (Chan, 1998). El acuerdo intra-grupo se estimó con el Índice de Desviación Promedio (AD M(J)) (Burke et al., 1999; Burke & Dunlap, 2002), que alcanzó un valor de .29 . Por tanto, se mostró la existencia de acuerdo intra-organizacional en las prácticas que se llevan a a cabo en cada organización de la muestra recogida. En segundo lugar, se realizó un análisis de varianza (ANOVA) para establecer diferencias entre organizaciones en las prácticas de recursos humanos de cada organización de la muestra recogida ($F(213, 4.897) = 5.011$ $p < 0.01$). En tercer lugar, se calcularon los Índices de Correlación Intraclase (ICC1 y ICC2) para verificar la fiabilidad de la medida (Bliese, 2000). Los resultados fueron de ICC1=.14 y de ICC2=.80, que sugieren una fiabilidad aceptable al compararlos con estudios previos (Liao y Rupp, 2005).

Hinojosa (2010) elaboró una tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses, Universidad la Playa Ancha, Valparaíso- Chile”.

Su objetivo general fue: evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones padres franceses para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el colegio, su población de estudio fue 1150 alumnos. El presente estudio es de tipo exploratorio-descriptivo-transversal. El instrumento con el cual se recogió la información fue una encuesta sobre clima organizacional que constó de 25 preguntas. La muestra fue de 80 profesores del colegio, los que responden de manera libre y anónima la encuesta del presente estudio. Concluye brindando lo siguiente: A la vista de los resultados reflejan que el 85% de los profesores, a pesar de tener algunas diferencias, tienen un alto nivel de satisfacción por el trabajo que realizan. Parece lógico concluir que efectivamente existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es decir, la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción.

Antecedentes Nacionales:

Fernández (2016) desarrolló la tesis “Percepción de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral docente en II. EE. privadas de la Red 27 - UGEL 04 Comas – 2015”. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de la Educación en la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

La investigación pretende determinar la relación entre la percepción de la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral docente en II. EE. privadas de la Red 27 – UGEL 04 Comas, 2015; es decir, cómo están asociadas estas variables tan importantes para el desarrollo de una mejor gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los docentes en las instituciones educativas, tiene su fundamento teórico en los postulados de Werther y Davis quienes enfatizan en la importancia de la gestión planificada de la gestión

administrativa. La investigación obedece a un tipo básico, de nivel descriptivo – correlacional y de diseño no experimental, transversal. Los instrumentos fueron dos cuestionarios diseñados en la escala de Likert para medir las variables en una población de 120 docentes; la muestra lo conformaron todos los sujetos de la población. Luego del procesamiento de los datos, y habiendo realizado la comprobación de la hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión: Existe relación directa entre la percepción de la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral docente en II. EE. privadas de la Red 27 - UGEL 04 Comas, 2015. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral= .000 < .05; Rho = 0.572).

Sotomayor (2012), desarrollo la investigación, “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012”.

Desarrollando un protocolo descriptivo correlacional, estudiando la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, el propósito del mismo, consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral, así como la relación entre ambas variables. En el marco teórico se presentó varios conceptos respecto a satisfacción laboral, el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. El tipo de investigación es Descriptivo y el método de investigación es cuantitativo. El diseño de la investigación, es una investigación no experimental –Transeccional. La muestra estuvo conformada por 109 trabajadores administrativos que ha constituido la unidad de análisis. Los resultados obtenidos evidencian que la correlación lineal positiva es evidente; un Coeficiente de Correlación de Pearson de 0,75 que indica que 75,0% de los datos están altamente correlacionados, es decir, la atracción entre ambas variables es fuerte, debido a que existe predominio del Nivel Medio de Clima Organizacional y del Nivel Medio de Satisfacción Laboral; así como una Alta Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados,

valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), realizaron la tesis “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”. Tesis para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas en la Escuela de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Respecto a la confiabilidad y validez del instrumento seleccionado, según Palma (2005) se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a 0.8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que indica que el instrumento es fiable. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística.

Variable: Gestión de Recursos Humanos:

Chiavenato (2011), definió la administración de recursos humanos como “las prácticas y políticas necesarias para manejar asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de una organización” (p. 137).

Además; menciona que hablar de la administración de los trabajadores es un tema muy delicado ya que afecta directamente al potencial humano. El autor menciona que la administración del personal varía en cada empresa ya que depende de la política organizacional que adopte cada empresa u organización y del clima ambiental que les brinde a sus trabajadores.

De lo dicho por el autor líneas arriba se puede comprender que gestionar los recursos humanos en una organización laboral tiene que ver con la administración del personal, la cual a la vez está relacionada con las políticas que se aplican y permiten manejar las relaciones humanas, además de atender de manera equitativa a todos los empleados de una organización.

Cortez (2002), menciona que para Chiavenato la Administración de Recursos Humanos consiste en “planear, organizar, desarrollar, coordinar, y controlar técnicas capaces de promover el desarrollo eficiente del personal, asimismo, la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella, alcanzar objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo” (p. 35).

No cabe duda entonces que la administración del personal que labora en las empresas es entendida como el conjunto de acciones dirigidas a coordinar diversas actividades que permitan promover el desempeño profesional de los

trabajadores para que puedan alcanzar sus objetivos personales y de los de la empresa.

Por otro lado; en el Diccionario de la Lengua Española (2014, p. 57) se define gestión como: “acción y efecto de gestionar y gestionar como hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. Los términos relacionados con la palabra administrar varían en su forma más no en su significado, algunos consideran que administrar es dirigir con acierto a las personas, es ejercer la autoridad dentro de una institución.

De esta cita se comprende entonces que la gestión consiste en hacer diligencias para alcanzar un deseo, así mismo es gobernar con autoridad a las personas que pertenecen a una institución. Esto se llama también administración de personal, en otros casos la conocen como relaciones con la fuerza laboral.

Tomando en cuenta la Enciclopedia Británica (2011), para precisar lo que viene a ser administrar a los recursos humanos, puede entenderse como las estrategias de interacción entre la organización y sus trabajadores. La cuales muchas veces son encargadas a una persona que está con contacto directo con el personal observando que cumplan con las funciones asignadas y evaluando el trabajo realizado.

Werther & Davis (2002), sostienen que la gestión de dirigir al personal está relacionado “con las buenas formas de convivencia, cuidando que las relaciones humanas sean positivas. Atraviesa etapas como seleccionar al nuevo trabajador, emitir juicios sobre su desempeño, asesorarlos permanentemente, otorgarles un sueldo que compense su trabajo, brindarles ambientes seguro de trabajo, etc” (p. 37).

Conceptualización de las sub variables de Gestión de Recursos Humanos:

Dimensión 1: Reclutar el Personal:

Chiavenato (2011), puntualizó “es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos en la organización. Es un sistema de información utilizado para divulgar y ofrecer al mercado de RRHH las oportunidades de empleo” (p. 208).

Se comprende entonces que captar el nuevo personal es una tarea muy delicada ya que se necesita tener la capacidad de observación puesta en el mercado laboral, de tal manera que se vaya conociendo a cada postulante a través de técnicas específicas para evaluarlos hasta encontrar al personal que reúna y cubra los requisitos que el puesto tiene, solo así se podrá lograr las metas institucionales.

Para Bretones & Rodríguez (2008), es “un conjunto de procedimientos utilizados para atraer a un número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico en una determinada organización, no basta con aplicar pruebas psicológicas, hay que aplicar un poco de intuición y buen criterio” (p. 40).

Menciona que, para atraer al personal calificado de un puesto específico, se toman en cuenta una serie de pasos o procedimientos adecuados. Muchas veces se suelen aplicar evaluaciones psicológicas que al final solo quedan en letras escritas pero que no reflejan como son realmente los postulantes, por lo tanto el evaluador debe tener un criterio de empatía y diálogo asertivo para que a través de la conversación con el postulante pueda darse cuenta si es que merece o no quedarse en el puesto.

Según Díaz y Rodríguez (2010, p. 49), al momento de seleccionar a un nuevo trabajador se hace uso de diversas técnicas para atraer a los postulantes al puesto, pero las que más se usan generalmente son de dos tipos: internas y externas.

La selección del nuevo trabajador es interna cuando, se genera una vacante para otro postulante dentro de la misma organización, en razón a que el trabajador que antes ocupaba ese puesto ha ascendido a uno mejor gracias al buen desempeño que ha mostrado.

Este tipo de selección trae ventajas para la empresa, ya que no se gastará en volver a capacitar a uno ya que el que asuma ya tiene la filosofía laboral de la empresa porque antes trabajaba ahí, por lo tanto conoce la cultura, las reglas, las metas y los estándares de desempeño. Pero esto no ocurre cuando el postulante es externo ya que se tiene que capacitar al nuevo integrante y eso requiere mayor inversión.

“Con el reclutamiento interno, la organización aprovechará las acciones formativas realizadas con sus trabajadores, optimizando la inversión realizada con tal fin. Se precisa, el reclutamiento interno tiene efectos positivos sobre la motivación de los trabajadores, mejorando el clima del grupo” (Castillo, 2012, p. 57).

La selección del nuevo trabajador es externa cuando se buscan atraer postulantes que antes no han laborado en la empresa y por lo tanto hay mayor necesidad de capacitación de inserción laboral y esto le trae mayores costos a la empresa, además de mayor pérdida de tiempo hasta que aprenda, lo cual a la vez no le genera rentabilidad porque la empresa no contará con un personal que actué como se espera porque el trabajador no conoce la política laboral ni los objetivos que la empresa tiene. Es decir le tomará un periodo de tiempo adaptarse y trabajar en función al nuevo puesto.

Dimensión 2: Evaluar al personal:

Chiavenato (2011), sostiene que “Evaluar al personal es una apreciación sistematizada sobre el desempeño de las capacidades que demuestra el trabajador en sus funciones en el cargo” (p. 125).

Chiavenato agrega:

Una evaluación del trabajo realizado por el personal es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa, etc. Está dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las funciones a él asignadas, produzca resultados de calidad, proporcione excelentes servicios a sus clientes, prevenga y solucione anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. (2011, p. 127).

“Al evaluar el desempeño de un colaborador se busca identificar los objetivos de la empresa, para saber si se desempeña adecuadamente, si es necesario darle un tipo de incentivo por su desempeño sobresaliente, o tal vez es necesario capacitarlo más” (Chiavenato, 2011, p. 129).

“La evaluación de desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado” (Silveira, 2014, p. 93).

Dimensión 3: Capacitar al personal:

Chiavenato (2011), al hablar de “la capacitación del trabajador se entiende como tarea que asumirá la empresa en su política laboral a fin de elevar el desempeño del trabajador, con la actualización de sus conocimientos, desarrollando destrezas y habilidades para aplicarlas en el cargo” (p. 125).

De lo dicho por el autor se comprende entonces que surge la necesidad de brindar capacitación al personal cuando al finalizar la evaluación de desempeño se observa que hay una diferencia abismal entre lo que hace el colaborador y lo que se esperaba que haga al asignarle el cargo. Pero esto solo se puede percibir cuando se ha concluido con la evaluación de desempeño.

De la cita anterior se comprende entonces que las políticas organizacionales que consideran a la capacitación como una actividad que está orientada a mejorar el desempeño, en el fondo resulta siendo beneficiosa no solo para la empresa sino también para el trabajador ya que le brinda las herramientas adecuadas para cumplir mejor su trabajo y mejorar a la vez su calidad de vida.

Y pone en ventaja al trabajador, ya que, si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si el trabajador se retirara de la organización, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo, porque está capacitado.

Según el mismo autor, los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las dos áreas siguientes:

Inducción: es la actividad que permite integrar a los nuevos trabajadores a través de una jornada de orientación personalizada sobre cómo debe desempeñarse. Esta tarea está a cargo del área de recursos humanos, ya que ellos son los encargados de orientar y monitorear al nuevo trabajador.

Entrenamiento: Puede entenderse también como jornadas de capacitación y se imparten a las personas que ya vienen trabajando en la empresa, se les capacita y observa en sus mismos puestos tratando de ver que aplique todo lo aprendido y mejore su rendimiento laboral, sin afectar los objetivos trazados por la empresa. Las funciones y formas en que una persona debe desempeñarse deben darse por escrito, para que el trabajador conozca su manual de funciones.

Es así que cuando se dan las capacitaciones los beneficiados no solo son las empresas sino que también afecta positivamente a los trabajadores ya que les

permite responder de acuerdo al contexto laboral y a las exigencias del puesto, mientras que a la empresa le permite liderar en el mercado, gracias al personal competente con el que cuenta.

Según Silveira (2014), “la concepción de capacitación y de la formación profesional en América Latina está cambiando significativamente, y la formación profesional es concebida, al mismo tiempo, como un hecho laboral, tecnológico y educativo” (p. 143).

Sus relaciones con aspectos como productividad laboral, grados de competitividad, asignación de salarios, condiciones laborales, clima laboral, empleo y el seguro laboral permiten que se pueda percibir a la capacitación como un factor necesario para cada empresa, ya que afecta los sistemas de trabajo en los países y favorece el desarrollo económico de los empresarios y de los mismos trabajadores.

La formación profesional tanto para hombres y mujeres está cambiando en América Latina, porque lo relacionan a su desarrollo profesional y personal, asegurándoles mejores oportunidades laborales.

Dimensión 4. Remunerar o Compensar al Personal

Para Chiavenato (2011), “Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución. Y está destinada a la subsistencia del trabajador y de su familia” (p.139).

Todo trabajador debe recibir un compensación por el trabajo realizado y dentro de ella podemos mencionar a los planes de atención sobre beneficios sociales que la empresa debe tener lista para sus trabajadores, ya que si no les brinda estas atenciones entonces puede presentarse el caso de la insatisfacción laboral, pero si este aspecto se atiende entonces el personal trabaja motivado y permanece más tiempo en la organización. Dentro de las formas de compensar al personal también se debe mencionar al salario, que viene a ser el dinero con que

se le paga al trabajador por las prestaciones realizadas en la empresa. El salario viene a ser una forma de compensar financieramente mientras que las prestaciones sociales son beneficios adicionales al salario.

Chiavenato (2011, p. 129), sostiene “que la recompensa financiera puede ser directa o indirecta”.

Directa es aquella que se le otorga al trabajador por los servicios realizados en su cargo, esto varía en relación a las horas de trabajo que cumple cada uno y al uso del tiempo de manera óptima, descontándoseles por los días y horas no laboradas. Hay casos en que se pagan en forma semanal y otros son por meses. Indirecta está compuesta por los beneficios sociales, aquellos que se han fijado en el contrato establecido entre el empleador y el empleado. Estas compensaciones indirectas tienen que ver con los planes de beneficios sociales que programa la organización como parte de su política laboral dirigidos a sus trabajadores. Estos muchas veces son reguladas por las normas legales de protección al trabajador que se han fijado en un país, por lo que no le queda nada más que cumplirlas. Estos beneficios sociales están relacionados con el pago de sus vacaciones, sus horas adicionales, sus utilidades y los descansos por salud o maternidad o paternidad.

Al respecto Miralles (2012, p. 98), mencionó “La remuneración constituye todo cuanto el empleado recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desarrolla en una organización. Así, la remuneración es género y el salario es especie”.

Al tratar el tema de la compensación o remuneración nos referimos a todas las formas en que un trabajador puede ser remunerado en retribución a su trabajo. Ya que con estas formas de pago puede dar atención y cubrir sus necesidades fisiológicas por ello es de vital importancia percibir las oportunamente y en lo posible acorde con el costo de vida.

Variable: Satisfacción laboral:

Según Robbins (2012), podría definirse como “la actitud general de un individuo hacia su empleo. La conformidad del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo” (p. 79).

Se comprende entonces que la satisfacción laboral comprende todo un conglomerado de actitudes afectivas y emocionales que los trabajadores sienten y que así lo demuestran mediante sus actitudes en su labor y en sus factores motivadores como el compañerismo enorme entre compañeros, sus salarios, su reconocimiento social y que pueden tomar valores positivos con expresiones de sentimientos de gran satisfacción o sentimientos de gran insatisfacción.

“La literatura nos muestra muchas teorías relacionadas con la satisfacción laboral, analizada como un concepto global y, por tanto, unidimensional o bien como un concepto multidimensional considerando diferentes aspectos o facetas que pueden variar de forma independiente” (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2011, p. 87).

Teoría de los dos factores: Que tiene como representantes a Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) nos hace referencia a dos tipos de motivación, las que son intrínsecas y tiene que ver con la propia motivación del trabajador hacia su trabajo, la vocación de servir o de sentir placer por su profesión y la responsabilidad que tiene con su carrera. Mientras que el segundo es extrínseco con las relaciones que establece con la empresa donde labora, esto se ve afectado por el salario, las relaciones con sus compañeros, la supervisión y las condiciones que se le brindan para cumplir sus funciones.

Teoría de las necesidades: Defendida por McClellan (1961), Establece que hay tres variables básicas en la satisfacción laboral. “La necesidad de logro reflejada en el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia. Las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen

su energía a terminar una tarea rápido y bien” (p.243). Esto significa que todos actuamos movidos por impulsos que nos llevan a buscar afecto y reconocimiento de los demás, esto al interactuar en la sociedad. Y un grupo social lo constituye el trabajo, ya que es el lugar donde pasamos buena parte del día, sin embargo unos han desarrollado más esta necesidad de poder que otros, ya que no todos asumen puestos jerárquicos en la empresa.

Teoría de la equidad: Tiene como autor a Adams (1963), considera “a la satisfacción laboral de un empleado, como una relación entre la motivación, el desempeño y la satisfacción” (p.342). Esta teoría está relacionada con la postura de satisfacción del trabajador que le permite considerar que su trabajo le brinda satisfacción y que su esfuerzo ha sido reconocido, porque sus ingresos cubren sus necesidades.

“Las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, incluso, con las de otras personas en la empresa y en la sociedad” (Davis y Newstrom, 2009, p. 126).

Como se puede apreciar, las teorías nos permiten comprender cuáles son los factores que motivan al trabajador a realizar determinadas actividades y conductas, las cuales varían de acuerdo al tiempo y a los requerimientos de cada contexto social. Uno de los autores que precisa esto es Beer (1964), que adopta la postura de considerar que la satisfacción con el trabajo está relacionada con las facilidades que encuentra en el trabajo, los compañeros que consigue y las labores que se le han asignado.

Davis y Newstrom (2009), en sus teorías sobre la satisfacción en el trabajo sostienen que las apreciaciones varían de persona a persona dependiendo de sus formación cultural, de los valores que rijan su existencia, ya que estos los mueven a alcanzar sus metas o a conformarse con lo que tienen. Por otro lado todos tenemos necesidades físicas y psicológicas por atender y dependerá de cuáles de los dos sean más urgentes o estén más enraizados en la persona. Por

eso unos buscan poder sobre otros y reconocimiento social, mientras que otros solo buscan satisfacerse con la amistad de los demás, con la compañía de los compañeros y las buenas relaciones humanas.

Locke (2009), consideró “la satisfacción como un estado emocional y afectivo muy relacionado con los sentimientos. Globalmente distintos autores constatan que los estados emocionales, así como la percepción sobre la organización afectan el comportamiento organizacional del individuo” (p. 126).

Se comprende entonces que la satisfacción es un concepto que surge en el pensamiento del trabajador cuando siente que sus actividades laborales cubren sus expectativas salariales y de desarrollo, por lo que puede ser lo contrario si ve que esto no se logra o que va quedando relegado frente al resto de sus compañeros.

Zelaya (2011), planteó que la satisfacción “es el bienestar que se experimenta cuando un deseo es satisfecho” (p. 34).

Algunas de las teorías motivacionales están ligadas con la satisfacción laboral, debido a que la motivación se refiere a un impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta y la satisfacción tal como se planteó anteriormente, es el bienestar donde el individuo percibe cuando logra lo que desea o alcanza una meta.

Estas definiciones nos permiten comprender la idea de satisfacción laboral, un tema en el cual bastantes personas se han interesado, razón por la cual existen innumerables definiciones, pero que al final, concuerdan en una idea.

Silíceo (2010), definió la satisfacción laboral como “un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto y especificidades del trabajo que realiza, además, es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral” (p. 83).

Una positiva satisfacción laboral en las personas, propiciarán un buen clima organizacional para ello es necesario promover las buenas relaciones entre el trabajador y sus jefes inmediatos, de tal manera que se pueda sentir con confianza para cumplir sus funciones y para desplegar todo su potencial.

De acuerdo con la teoría de Robbins y Coulter (2009), existen cuatro factores que conducen a los niveles altos de satisfacción de los empleados con su trabajo:

- a) Trabajo que constituya para él un reto: está asociado a la diversidad de tareas desafiantes que se le asignen, ya que el trabajador desea mostrar su potencial, demostrar las habilidades que posee pero para esto pide confianza y libertad, así como una permanente retroalimentación (capacitación) brindada por el empleador.
- b) Compensación equitativa por su trabajo: Todo trabajador espera recibir una buena compensación por la labor que realiza, por lo menos lo justo, así como el respeto a sus derechos laborales.
- c) Condiciones de seguridad para su salud física y mental: A los trabajadores les interesa su ambiente laboral, la tranquilidad mental y seguridad de no correr ningún riesgo físico al realizar un buen trabajo. Este ambiente debe ser seguro, moderno, limpio, ventilado, con herramientas y equipos adecuados.
- d) Compañeros colaboradores: Los trabajadores necesitan tener interacción social con sus compañeros. El comportamiento del propio jefe es determinante principal de la satisfacción, es por ello que este debe hacer elogios por el buen desempeño de sus trabajadores, escuchar sus opiniones y mostrar interés personal por ellos.

La satisfacción laboral abarca muchas dimensiones de la persona humana, por eso es importante que los empleadores fomenten las condiciones afectivas favorables para que los empleados sean competentes y se identifiquen con las metas. En el campo educativo, los docentes deben conocer e identificarse con los objetivos educacionales para conseguir la excelencia educativa.

Muñoz (1990), citado por Caballero (2002), sostenían que la satisfacción laboral es “el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización” (p. 76).

Esta afirmación es interesante, las personas deben realizar con gusto su trabajo, éste debe ser gratificante; más aún si satisface sus expectativas. Para ello, la motivación juega un papel muy importante en el desempeño de las personas; así como contar con un ambiente adecuado que le permita desarrollar su trabajo con comodidad buscando calidad de vida.

En síntesis; hablar de satisfacción en el trabajo que uno realiza, tiene que ver con los sentimientos y conductas del trabajador que expresan agrado o incomodidad con lo que hace, a la vez está asociado a los valores que tiene como persona y a las expectativas cubiertas como efecto de la labor que realiza.

Importancia de la satisfacción laboral

La importancia de la satisfacción laboral ha sido descrita también por Robbins y Coulter (2010), quienes sostenían que “las organizaciones con el mayor número de empleados satisfechos tienden a ser más efectivas que las organizaciones con el menor número de empleados satisfechos” (p.285).

Hoy en día el recurso humano es uno de los elementos importantes de las organizaciones, ya que en ellos reside el conocimiento, la creatividad y la productividad. Es por ello, que la organización debe asumir el compromiso de gestión basados en las necesidades de sus trabajadores y satisfacerlas para generar mayores beneficios a ésta.

Palma (2001), sostiene que tener en cuenta la satisfacción del trabajador en una organización laboral “es un indicador que todo empleador debe tomar en cuenta para poder orientar adecuadamente sus políticas de conducción del

personal, ya que afecta directamente el rendimiento laboral, permitiéndole trabajar en función de las metas que se ha propuesto la institución” (p. 24).

Por otro lado, es importante evaluar la satisfacción laboral en una empresa porque si esto se descuida puede afectar no solo el logro de metas, sino que llevará a la empresa a presentar mayores niveles de deserción laboral, de rotación externa y de ausentismo de sus trabajadores, ya que no les importará si los echan o los mantienen, por lo tanto su trabajo es desmotivado y puede ir sumando más trabajadores, lo llevará a difundir una mala imagen de la empresa al resto, afectando finalmente el clima laboral dentro de la empresa. Entonces cuando la empresa busque reemplazar al personal que se fue esto no será rápido ya que los postulantes más capacitados no se presentarán sino los menos capaces porque la política de la empresa es mal vista por el entorno social.

Gibson, Ivancevich, Donnelly (2011), mencionó al respecto:

Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno, para el normal funcionamiento de los pulmones y la respiración, lo cual se logra con una labor consciente de los jefes. (p. 48).

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Dimensión 1: Reto del trabajo

Según Robbins y Coulter (2010), “Los empleados prefieren trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y autonomía para cumplir sus funciones y retroalimentación de cómo se están desempeñando” (p. 91).

Además; agrega, que el cuándo se le asignen actividades que sean un reto para el trabajador no se debe abusar de esto, dándole retos muy grandes o complejos, o que no tengan un tiempo adecuado para cumplirlos ya que podría traerle mayor desgaste físico e intelectual y tal vez no lo llegue a concluir, transformándose en una frustración en vez de satisfacción.

Por eso todo trabajador satisfecho con su trabajo analiza estos factores para saber si su trabajo es interesante: Diferentes habilidades, está relacionado con el trabajo que tiene que cumplir el cual es un reto para él y le permite mostrar sus destrezas y capacidades.

Tareas apropiadas a su carrera, tiene que ver con las labores que se le asignan que sean acorde con su profesión u oficio, ya que si fuera lo contrario sería más difícil de cumplirlas y con el tiempo él buscaría otro lugar donde si pueda poner en práctica lo aprendido.

Actividades significativas, es el agrado que siente por lo que hace, la vocación y la satisfacción con lo que cree que está haciendo bien.

Autonomía, relacionada con la confina y libertad que se le brinda en la organización para que pueda cumplir con sus labores.

Capacitación permanente, tiene que ver con el estar capacitado para resolver la tarea, con las destrezas adquiridas y la experiencia que siente que va ganando en ese puesto.

Como podemos ver, cada una de estas actividades al final son factores que afectan directamente los niveles de complacencia y satisfacción del trabajador.

Dimensión 2: Recompensas justas

Según Robbins y Coulter (2010), “Los empleados quieren sistemas de pago que perciban como justos, no ambiguos y que cumplan sus expectativas. Cuando consideran el pago como justo en base al puesto, el nivel de aptitud, estándares de pago, es probable que surja la satisfacción” (p. 93).

En la percepción de justicia que tiene un trabajador sobre las recompensas justas, influye la comparación social (costo de vida y carga familiar), las demandas del trabajo en sí (cuántas horas trabaja y qué responsabilidades se le han asignado) y las habilidades del individuo (cuán capacitado está y la eficiencia en sus funciones) y los estándares de salario de la comunidad (salario mínimo y salarios que brinda la competencia a su personal).

“Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe” (Robbins y Coulter, 2010, p. 95).

Por otro lado, cabe precisar que también se toma en cuenta los incentivos y gratificaciones que se le brindan por su desempeño; ya que los empleados consideran que estos son reconocimientos en compensación a su labor. Otro aspecto de esta dimensión viene a ser las posibilidades de ascenso que brinda la empresa a sus trabajadores, ya que en la medida que le permita alcanzar sus objetivos personales entonces esto elevará su status y calidad de vida.

También es importante que el trabajador considere a la empresa como una organización que brinda un trato justo a sus trabajadores y que respeta las leyes laborales que rigen el sistema social, solo así se sentirá a gusto y rendirá más, porque se siente comprendido y valorado en la organización.

Pero cuando sucede lo contrario los niveles de desempeño comienzan a bajar y se percibe altos niveles de rotación del personal a nivel externo.

Esto significa que la empresa tiene que estar buscando con frecuencia cubrir los puestos que otros dejan, generando a la vez pérdidas en vez de rentabilidad. Por eso, toda organización que se proyecte como líder debe cuidar de sus recursos humanos, mantenerlos, capacitarlos y brindarles salarios adecuados a los del mercado en un determinado momento.

Tomando en cuenta los estudios que han antecedido a la investigación también se ha podido ver que los temas salariales son los que más afectan al trabajador e influyen en sus niveles de desempeño. Ya que esto no se puede alterar en perjuicio del trabajador sino que se debe fijar de acuerdo a las ofertas que el mercado laboral actual ofrece, solo así se podrá mantener al personal satisfecho y mayor tiempo colaborando con la empresa.

Dimensión 3: Condiciones favorables de trabajo

De acuerdo con Robbins y Coulter (2010), “A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo” (p. 93).

Tomando en cuenta lo afirmado por el autor y los estudios sobre satisfacción laboral, se ha visto que los trabajadores siempre buscarán entornos laborales que nos los pongan en riesgo, además que puedan quedar cerca a sus hogares, que les brinden las herramientas necesarias y los equipos para desempeñarse. Sin olvidar que también se toma en cuenta la seguridad y la limpieza que este centro laboral pueda ofrecerle.

Para Chiavenato (2011) sostiene:

La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a

partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo. (p. 139).

El mismo autor agrega que buscar seguridad laboral tiene que ver con las estrategias técnica, psicológicas, educativas y médicas que la organización laboral pueda ofrecerle, de tal manera que pueda sentirse seguro de cumplir con sus funciones eliminando cualquier situación de riesgo, esto como medida de prevención de la organización en beneficio de sus trabajadores. Por ejemplo, en un centro de abastecimiento de gas siempre existirá el temor a sufrir algún tipo de daño, pero si la empresa le brinda las condiciones de seguridad necesarias para proteger a sus empleados entonces estos trabajarán con mayor confianza y tranquilidad, manifestando satisfacción con lo que hace, porque sabe que ahí se previenen los accidentes y que puede trabajar sin ninguna preocupación de peligro. Además como parte de esta política de seguridad laboral, también se le debe brindar las atenciones en el seguro social en caso de que sufriera algún accidente.

La seguridad es una responsabilidad directa del empleador y tiene que ver con su cultura y política institucional.

Dimensión 4: Colegas que brinden apoyo

Robbins y Coulter (2010), al respecto dice:

Los trabajadores buscan colegas que le brinden apoyo, prefieren trabajar en equipos que les permitan alcanzar sus metas. Para la mayor parte de empleados, el trabajo también cubre la necesidad de tener interacción social. De ahí que no sorprenda que tener compañeros amistosos y colaboradores lleve a un incremento de la satisfacción en el trabajo. (p. 95).

Además; nos dice que el trato que brinda el propio jefe de la empresa a su personal también juega un papel importante en la satisfacción, ya que los resultados de otros estudios afirman que el clima laboral influye en la satisfacción

del trabajador y este aumenta si se siente bien tratado, si es comprensivo, brinda afecto en sus palabras, no solo juzga sino que también elogia a su personal y establece los estándares de evaluación con la participación de ellos, ya que los considera como parte estratégica de la empresa y por eso establece canales horizontales de comunicación.

1.3 Justificación

Justificación Teórica: Desde este punto de vista se hace necesario realizar la investigación puesto que nos permitirá generar debate y reflexión sobre los enfoques de la gestión de los recursos humanos y la satisfacción de los trabajadores, así como contrastar los resultados con la teoría y, de ser el caso, generar nuevos conceptos que incrementen el caudal de conocimientos ya existentes.

Justificación Práctica: Desde esta perspectiva, se hace indispensable efectuar la investigación, pues la misma proporcionará información necesaria para ser tomado en cuenta por quienes tomen decisiones a nivel gerencial con el fin de mejorar las deficiencias en la gestión, así como potenciar las fortalezas de en nuestra organización. Asimismo, el trabajo brindará algunas recomendaciones para mejorar, por ejemplo, su ejercicio jerárquico en la toma de decisiones y conducción de asambleas respetando las normas y los derechos de los trabajadores.

Justificación Metodológica: Los instrumentos de la presente investigación, luego de ser validados, podrán ser utilizados por otros investigadores de distintos niveles para medir las variables del estudio y así buscar soluciones a los problemas que se encuentren. Cabe precisar que a través de este estudio, se ha recogido la percepción de los trabajadores, para que los gerentes tomen en cuenta la misma al momento de implementar acciones que regulen el adecuado desempeño del personal que labora en las diferentes áreas y subáreas.

1.4 Problema

Realidad problemática

La gestión de los recursos humanos es un tema que en la década de los noventa ha sufrido grandes cambios en todo el mundo. Esta década ha sido testigo de ciertas tendencias que tendrán repercusiones en las empresas. Hoy en día son muchos los factores que afectan a los recursos humanos y su desempeño profesional, así tenemos: la gran competitividad y fluctuaciones del entorno económico actual, el acortamiento de los ciclos de vida de los productos, la incorporación de las tecnologías de la comunicación, la rápida evolución de la mano de obra, la mayor diversidad de la fuerza laboral (con el aumento de la presencia de mujeres y la libre circulación de trabajadores en el ámbito de la Unión Europea), el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, etc. Además de la coexistencia de leyes laborales distintas que rigen a los trabajadores en las mismas entidades del Estado, pero que no benefician de la misma manera a los trabajadores también constituye un factor, de insatisfacción en ellos.

Esta preocupación por optimizar el rendimiento laboral de los trabajadores ha pasado del ámbito empresarial a las entidades del Estado.

“Algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral, entendida como la condición de vida favorable o desfavorable de un ambiente laboral general para las personas” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2011, p. 107).

Una mala gestión de los recursos humanos en una institución laboral conlleva a que el personal que labora en ella no se identifique con las metas y objetivos que trazados. Por lo tanto podría llevarlas al fracaso, ya que las profesionales no se desempeñarán de manera eficiente. Algunas situaciones observadas durante los meses de labores en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, han sido por ejemplo el descontento de los trabajadores con el retraso de los salarios al personal, con la sobrecarga laboral y

cruce de funciones que se asignan y que muchas veces llevan a que los proyectos que se asumen tengan dos o más responsables que no se entienden porque piensan diferente (es el caso de los ingenieros más antiguos con los que durante el año se han incorporado), además de los trámites burocráticos que se tienen que llevar a cabo durante la realización de informes y reportes de lo actuado para efectos de pago.

Por lo expuesto, es de mi interés analizar la relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural cuya sede principal queda en la ciudad de Lima. Ésta es una instancia no solo de rectoría de la acción pública y de intervención, sino también de orientación y catalizador del esfuerzo por asegurar agua de calidad y saneamiento a los peruanos y peruanas que habitan en áreas rurales. El propósito de esta instancia es brindar oportunidades de mejora para la salud de las familias rurales focalizadas mediante la provisión de servicios de agua y saneamiento integrales, de calidad y sostenibles. Para esto se ofrece a la población unidades básicas de saneamiento (inodoro, ducha, lavatorio, lavadero multiusos), agua de calidad, comunicación y educación sanitaria así como fortalecimiento de capacidades en administración, operación y mantenimiento.

El Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR) creado el 7 de enero de 2012 mediante Decreto Supremo 002-2012-Vivienda con la finalidad de honrar el compromiso del Gobierno del Perú de atender a las poblaciones más necesitadas del ámbito rural con servicios de agua y saneamiento integrales, de calidad y sostenibles. A través de este estudio se ha recogido la percepción de los trabajadores, para que los gerentes tomen en cuenta la misma al momento de implementar acciones que regulen el adecuado desempeño del personal que labora en las diferentes áreas y subáreas.

Problema General:

¿Cuál es la relación que existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?

Problemas Específicos:

Problema específico 1:

¿Existe relación directa y significativa entre la dimensión **reclutar el personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?

Problema específico 2:

¿Existe relación directa y significativa entre la dimensión **evaluar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?

Problema específico 3:

¿Existe relación directa y significativa entre la dimensión **capacitar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?

Problema específico 4:

¿Existe relación directa y significativa entre la dimensión **remunerar o compensar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?

1.5. Hipótesis de la investigación

1.5.1 Hipótesis General

Existe relación directa y significativamente entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?

1.5.2 Hipótesis Específicas:

Hipótesis específica 1:

Existe relación directa y significativa entre la dimensión **reclutar el personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?.

Hipótesis específica 2:

Existe relación directa y significativa entre la dimensión **evaluar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?.

Hipótesis específica 3:

Existe relación directa y significativa entre la dimensión **capacitar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?.

Hipótesis específica 4:

Existe relación directa y significativa entre la dimensión **remunerar o compensar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General:

Identificar la relación que tiene la gestión de recursos humanos con la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos:

Objetivo específico 1:

Identificar la relación que tiene la dimensión **reclutar el personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Objetivo específico 2:

Identificar la relación que tiene la dimensión **evaluar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Objetivo específico 3:

Identificar la relación que tiene la dimensión **capacitar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Objetivo específico 4:

Identificar la relación que tiene la dimensión **remunerar o compensar al personal** como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Variables

Variable 1. Gestión de los recursos humanos.

Definición conceptual:

Gestión de los recursos humanos.

Chiavenato (2011), define la administración de recursos humanos como “las prácticas y políticas necesarias para manejar asuntos que tienen que ver con las relaciones humanas del trabajo administrativo; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, ofrecer un ambiente seguro y equitativo para los empleados de una organización” (p. 137).

Variable 2. Satisfacción laboral.

De acuerdo con la teoría de Robbins y Coulter (2009), se comprende entonces que la satisfacción laboral comprende todo un conglomerado de actitudes afectivas y emocionales que los trabajadores sienten y que así lo demuestran mediante sus actitudes en su labor y en sus factores motivadores como el compañerismo enorme entre compañeros, sus salarios, su reconocimiento social y que pueden tomar valores positivos con expresiones de sentimientos de gran satisfacción o sentimientos de gran insatisfacción.

De acuerdo con la teoría de Robbins y Coulter (2009), existen cuatro factores que conducen a los niveles altos de satisfacción de los empleados con su trabajo:

Labor que plantee retos mentales: Las personas prefieren trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y aptitudes y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación respecto a la forma en que se desempeñan.

Recompensas equitativas: Las personas desean sistemas de pagos que perciban como justos y que cumplan sus expectativas.

Condiciones apropiadas de trabajo: A los trabajadores les interesa su ambiente laboral, su comodidad personal para realizar un buen trabajo. Este ambiente debe ser seguro, moderno, limpio, ventilado, con herramientas y equipos adecuados.

Compañeros colaboradores: Los trabajadores necesitan tener interacción social con sus compañeros. El comportamiento del propio jefe es determinante principal de la satisfacción, es por ello que este debe hacer elogios por el buen desempeño de sus trabajadores, escuchar sus opiniones y mostrar interés personal por ellos.

La satisfacción laboral abarca muchas dimensiones de la persona humana, por eso es importante que los empleadores fomenten las condiciones afectivas favorables para que los empleados sean competentes y se identifiquen con las metas.

2.2 Operacionalización de las variables

Definición operacional de Gestión de los recursos humanos

Viene ser una variable cualitativa de escala ordinal, es decir que se pueden establecer relaciones de orden entre las categorías, lo que permite establecer relaciones de tipo mayor, menor, igual o niveles entre los individuos. Sin embargo, no se pueden evaluar distancias absolutas entre categorías. Esta variable está compuesta de cuatro dimensiones que surgen del marco teórico sustentado por Chiavenato, las cuales tienen ítems con opciones de respuesta en la escala de Likert. Además, se ha previsto medirla en tres niveles o rangos, los cuales resultan del puntaje acumulado en el cuestionario de medición.

Tabla 1

Gestión de recursos humanos

Dimensiones	Indicadores	ítems	Índice	Escala	Niveles o rangos
Reclutar Personal	- Perfil óptimo para cubrir un determinado puesto.		1= Nunca 2= Casi Nunca	Ordinal	
	- Selección del personal	Del 1	3= A veces		
	- Formación y experiencia	al 10	4=Casi siempre		
	- Antecedentes laborales		5= Siempre		
Evaluar	- Reconocimiento (resoluciones directorales, regionales)	Del 11 al 15	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Ordinal	B= Bueno (111 - 150) A= Aceptable [71 - 110]
	- Productividad laboral				
Capacitar	- Capacitar y preparar con equidad de género	Del 16 al 20	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre	Ordinal	M= Mala [30 - 70]
Remunerar	- Compensación de salarios		1= Nunca	Ordinal	
	- Aguinaldos, gratificación y bonificaciones	Del 21 al 30	2= Casi Nunca 3= A veces		
	- Incentivos laborales		4= Casi siempre		
	- Vacaciones, asignación familiar y seguros		5= Siempre		

Tabla 2

Niveles y rangos de la gestión de recursos humanos

Variable	Niveles	Rangos
gestión de recursos humanos	Malo	[30 – 70]
	Aceptable	[71 – 110]
	Bueno	[111 – 150]

Definición operacional de Satisfacción laboral

Viene ser una variable cualitativa de escala ordinal, es decir que se pueden establecer relaciones de orden entre las categorías, lo que permite establecer relaciones de tipo mayor, menor, igual o niveles entre los individuos. Sin embargo, no se pueden evaluar distancias absolutas entre categorías.

Esta variable está compuesta de cuatro dimensiones que tienen su origen en el marco teórico sustentado por Robbins, por cada dimensión se ha elaborado 10 ítems con opciones de respuesta en la escala de Likert. Además, se ha previsto medirla en tres niveles o rangos, los cuales resultan del puntaje acumulado en el cuestionario de medición.

Tabla 3

Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Escala	Niveles o rangos
Retos del trabajo	- Habilidades para el cargo	DEL 1 al 10	1= Nunca	Ordinal	
	- Trabajos que implican habilidades		2= Casi Nunca		
	- Adecuadas relaciones con la autoridad		3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre		
Recompensas justas	- Adecuada remuneración	DEL 11 al 20	1= Nunca	Ordinal	A= Alta [147 – 200]
	- Medida en que la remuneración cubre necesidades sentidas		2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre		
	- Plan de ascenso laboral				
Colegas que brindan apoyo	- Autorrealización personal	DEL 21 al 30	1= Nunca	Ordinal	M= Moderada [94 – 146]
	- Trabajo en equipo		2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre		
	- Sentido de pertenencia				
Condiciones favorables	- Compañerismo	DEL 31 al 40	1= Nunca	Ordinal	B= Baja [40 – 93]
	- Ambientes agradables		2= Casi Nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre		
	- Buenas condiciones para el trabajo				
	- Distancia con su hogar				
	- Horarios adecuados				

Tabla 4

Niveles y rangos de la satisfacción laboral de los trabajadores

Variable	Niveles	Rangos
Satisfacción laboral	Bajo	[40 – 93]
	Moderadas	[94 – 146]
	Alta	[147 – 200]

2.3 Metodología

El método de investigación seguido en este trabajo es el Método hipotético deductivo.

Bernal (2006), señala que es “un procedimiento que parte de una aseveración en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56). Podemos mencionar que el método hipotético-deductivo es un proceso reiterativo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos.

2.4 Tipos de estudio

La presente investigación desarrollada es de tipo teórico básico de nivel descriptivo correlacional. Las investigaciones de tipo teórico- básico están orientadas a proporcionar los fundamentos teóricos y conceptuales al problema planteado.

“Es de nivel descriptivo porque trata de describir, analizar e interpretar la condición actual que se viene observando del fenómeno o problema en su

naturaleza real y correlacional porque trata de hallar correspondencia entre una variable y otra” (Mejía, 2005, p. 25).

Por ello el nivel de investigación es de carácter descriptivo correlacional debido que el estudio pretenderá medir si las dos variables están relacionadas para después analizar el grado de la correlación existente.

Asimismo; los estudios correlacionales tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto en particular.

2.5 Diseño

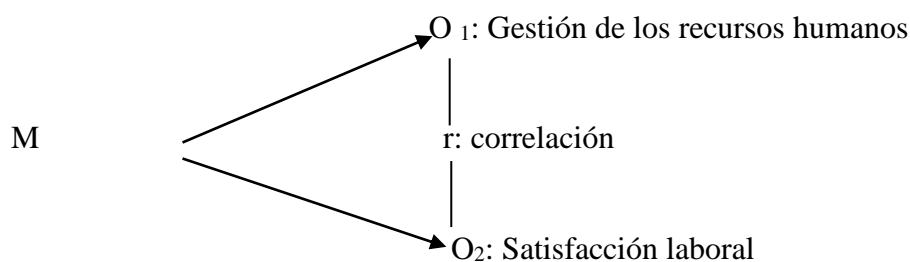
El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, porque implica la observación del hecho en su condición natural sin intervención del investigador.

La investigación se ubica dentro del sub tipo de diseño transaccional o transversal por cuanto se recogieron los datos en un solo momento o periodo único, cuya intención fue detallar las variables y analizar la correlación e incidencia en un momento dado.

Al respecto Bernal (2010, p.123) señala “las investigaciones seccionales o transversales son aquellos en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado”.

Asimismo; la investigación es de diseño no experimental, transversal; según Hernández, Fernández y Baptista (2006) no experimental porque no se realizan manipulación deliberada de las variables, y transversal, porque recopila datos en un solo momento dado.

El siguiente esquema corresponde a este diseño:



Donde:

M: Muestra

O₁ : Observación de la variable Gestión de los recursos humanos

r : Relación entre las variables. Coeficiente de correlación

O₂ : Observación de la variable Satisfacción laboral

2.6 Población, muestra y muestreo

Población:

Según Hernández, et al. (2010) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones que se deben establecer con claridad con la finalidad de delimitar los parámetros muestrales” (p. 239).

La población objeto de estudio está constituido por 120 trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Tabla 5.

Población de Trabajadores en estudio.

AREA	Personal
Alta Dirección	10
Direcciones	70
Oficinas	40
Total	120

Muestra:

La muestra obtenida para la presente investigación ha sido conformada por toda la población por el número reducido de trabajadores con que se contaba en la institución donde se han observado las variables de estudio. La muestra ha sido de población censal.

Según Hernández et al. (2010) “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un número determinado de unidades extraídas de una población por medio de un proceso llamado muestreo, con el fin de examinar esas unidades con detenimiento” (p. 198).

Muestreo:

Con respecto al muestreo ha sido de tipo no probabilístico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, pág. 571), en el muestreo no probabilístico la elección de los elementos que conforman la muestra no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra. El procedimiento no es mecánico, ni en base a fórmulas de probabilidad.

Según López (1999), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123).

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

De acuerdo con Bernal (2008, p. 95) la técnica podría definirse como “el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se ejecuta el método; si el método es el camino, la técnica proporciona las herramientas para recorrerlo”.

En este estudio se ha empleado la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario ha sido aplicado a 120 trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima.

La validez de los instrumentos:

De acuerdo con Bernal (2008, p.105) “La validez es el grado en que un instrumento de medición realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo: que un instrumento de inteligencia mida inteligencia y no ausencia de memoria”.

Kerlinger (2002) sostiene que:

El juicio de expertos es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación a través de una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones. (p. 86).

Para establecer la validez de los instrumentos se ha empleado el juicio de expertos (personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado). Con ello se ha podido contrastar la validez de los ítems. El experto o juez evalúa de manera independiente la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad con la que están redactadas los ítems o reactivos. Entre ellos tenemos:

El experto doctor Luis Eduardo Córdova Carranza presenta trabajos en estudios de doctorado, él afirma que el instrumento puede ser aplicado.

Tabla 6.

Validación del instrumento por juicio de expertos

Validador			Opinión	Observación
Dr.	Eduardo	Córdova	Aplicable	Ninguna
Carranza				
Conclusión final:			Aplicable	

Fuente: Elaboración propia

El validador del instrumento de gestión de recursos humanos concluyó en que el instrumento es aplicable, ya que luego de haber revisado los ítems que surgen de cada indicador y de cada dimensión, consideraron que los ítems son relevantes y que no se deben eliminar.

Con respecto al cuestionario que mide la variable satisfacción laboral, se procedió de la misma manera, primero se buscó al validador luego se le entregó el cuestionario de investigación, donde ítem por ítem fue analizado, de tal manera que el experto observe la relevancia, la suficiencia y la pertinencia de ítem. Esta persona también concluyó en que el instrumento es viable.

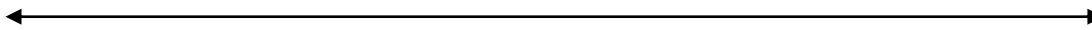
De acuerdo con Kerlinger (2002, p. 82) “la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”.

Para medir el nivel de consistencia interna y de reacción entre ítems se hizo la prueba de Confiabilidad de Alpha de Cronbach por ser instrumentos con la escala de Likert, en función a los siguientes valores o rangos.

Tabla 7.

Rangos o niveles de confiabilidad

Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0.0 - 0.20	0.21 - 0.40	0.41 - 0.60	0.61 - 0.80	0.81 - 100



0	1
0% de confiabilidad en la medición (La medición está observada)	100% de confiabilidad en la medición (no hay error)

Para establecer la confiabilidad del instrumento de investigación se hizo un estudio piloto considerando 40 trabajadores del total de la muestra, a los cuales se le aplicaron los instrumentos como prueba de ensayo.

Tabla 8.

*Estadística de fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos***Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	4

Tabla 9.

Estadística de total del elemento de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
reclutar personal	59,20	148,677	,660	,767
evaluar personal	79,55	195,792	,716	,764
capacitar personal	75,18	147,003	,643	,682
Remuno/Compens	67,15	121,003	,766	,724

Tabla 10.

Estadística de fiabilidad de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,733	4

Tabla 11.

Estadística total de elementos de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
retrab	111,55	164,049	,496	,688
recmpjust	121,80	137,344	,517	,693
colegbapoy	112,75	169,628	,630	,629
condfavtrabj	117,70	172,523	,505	,684

Las Tablas 8 y 10 presentan el análisis de ítems para *Gestión de recursos humanos* y *Satisfacción laboral*, para ello se aplicó una prueba de niveles, la misma que

arrojó un coeficiente alfa de 0.818 para la primera y 0.733 para la segunda. Esto permite decir que los instrumentos empleados en la prueba piloto tienen un nivel aceptable de confiabilidad, ya que se observa que generalmente los ítems generan una correlación positiva que se acerca a la unidad. Ello indica que los ítems están midiendo lo mismo que el instrumento. Por lo cual, no requiere que se elimine ningún elemento.

2.8 Método de análisis de datos:

La información obtenida ha sido procesada a través de las siguientes fórmulas: El coeficiente Alfa de Cronbach método de consistencia interna de los ítems en los instrumentos, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Luego las hipótesis de trabajo serán procesadas a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, pues la distribución muestral en razón a las variables son ordinales. De dicha prueba estadística, a través del valor de "r" se establecerá qué tipo de correlación existe entre los datos de las variables.

$$r = \frac{N \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2] [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Además, se utilizará el Programa Estadístico SPSS 21, para procesar las encuestas y contrastar hipótesis. Se trabajará con fórmulas de estadística básica, así como estadística inferencial.

2.9 Aspectos éticos:

La presente investigación; proporcionara información que permita mejorar las deficiencias que se puedan presentar en una gestión y así potenciar las fortalezas dentro de una organización.

III. RESULTADOS

Descripción de resultados

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones directas de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima para luego proceder a la transformación por niveles.

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Tabla 12.

Distribución de frecuencias entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima.

Gestión recursos humanos	de	satisfacción laboral						Total	
		Bajo		Moderado		Alto		fi	%
		fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	6	5%	4	3%	8	7%	18	15%	
Aceptable	0	0%	30	25%	18	15%	48	40%	
Bueno	6	5%	18	15%	30	25%	54	45%	
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

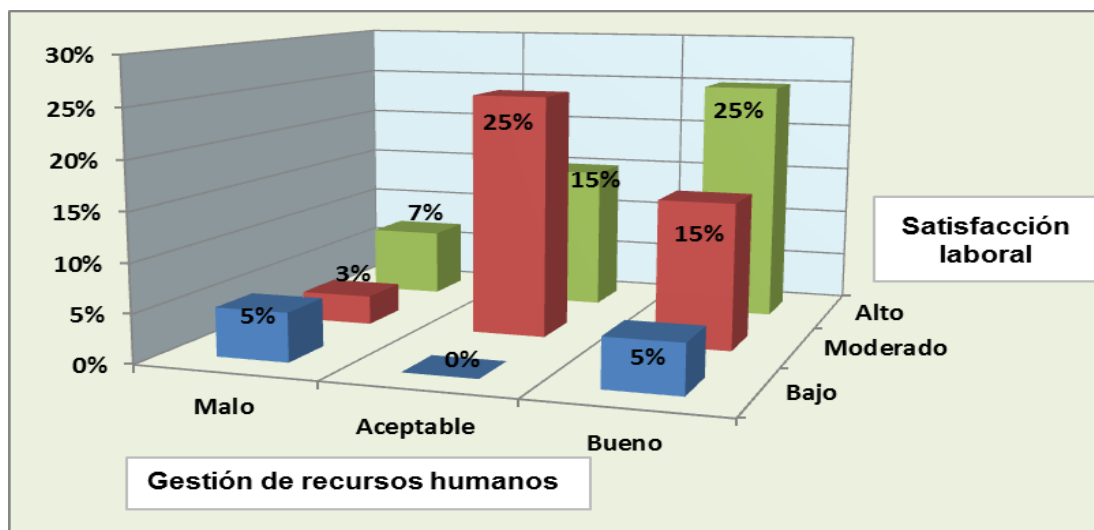


Figura 1. Niveles entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.

De la tabla 12 y figura 1, relacionada a los niveles hallados para las variables satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, que, del total, el 25% de los encuestados perciben alta satisfacción laboral y buena gestión de recursos humanos, así mismo se observa que otro 25% percibe que la satisfacción se ubica en un nivel moderado y la gestión de recursos humanos aceptable, es decir en un nivel medio. Finalmente, el 5% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también mala gestión de recursos humanos en el Programa Nacional de Saneamiento Rural. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de la gestión de recursos humanos.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias entre la dimensión reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores

Reclutamiento del personal	Satisfacción laboral							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	4	3%	8	7%	14	12%
Aceptable	4	3%	26	22%	20	17%	50	42%
Bueno	6	5%	22	18%	28	23%	56	47%
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

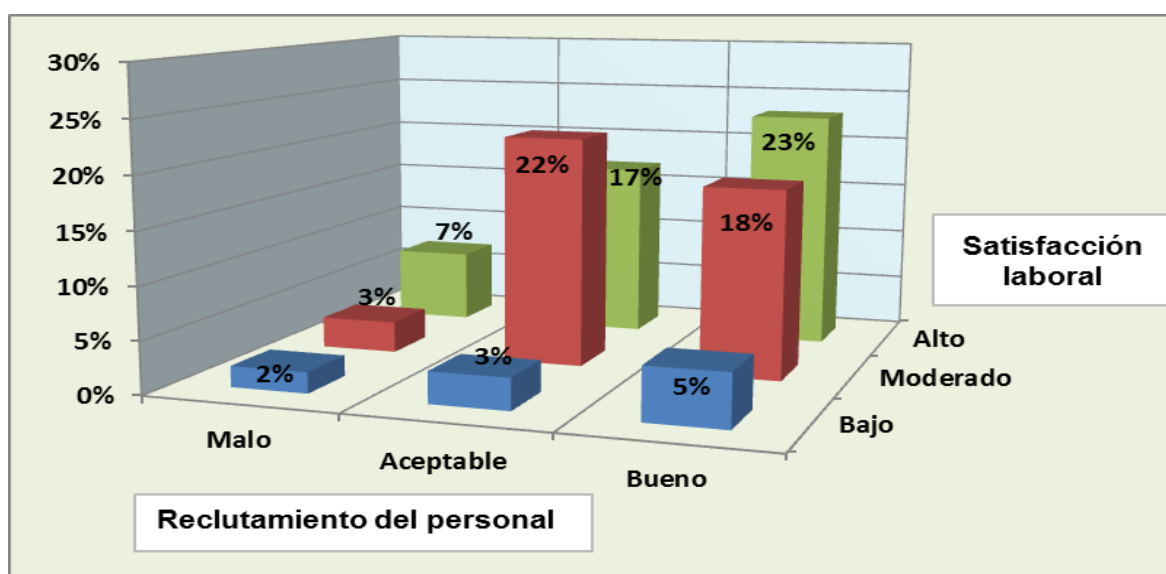


Figura 2. Niveles entre la dimensión reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores.

De la tabla 13 y figura 2, se percibe que la mayoría de los trabajadores, que vienen a ser el 23% consideran que el reclutamiento de trabajadores es bueno y por lo tanto este mismo porcentaje presenta un alto nivel de satisfacción laboral, siendo esto positivo para la institución porque si los trabajadores están

satisfechos trabajarán mejor y su desempeño laboral será sobresaliente ya que existe asociación entre ambas variables. Luego tenemos que un 22% considera aceptable el reclutamiento de trabajadores y también muestran una moderada satisfacción laboral. Finalmente, el 2% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también un mal reclutamiento del personal en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de los procedimientos que la organización emplea para reclutar o seleccionar al personal.

Tabla 14.

Distribución de frecuencias entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores

Evaluar personal	satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	6	5%	4	3%	12	10%
Aceptable	8	7%	24	20%	20	17%	52	43%
Bueno	2	2%	22	18%	32	27%	56	47%
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

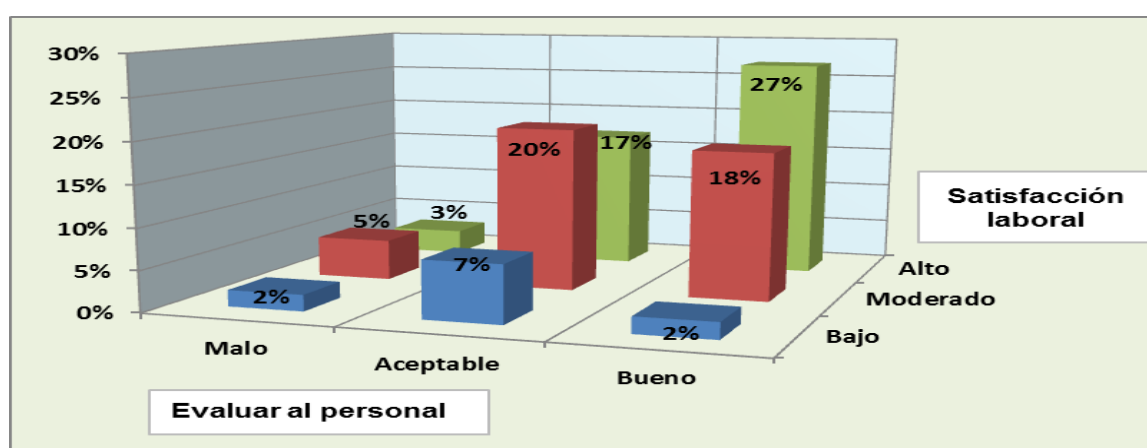


Figura 3. Niveles entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores.

De la tabla 14 y figura 3, se percibe que la mayoría de los trabajadores, que vienen a ser el 27% consideran que el evaluar al personal es bueno y por lo tanto este mismo porcentaje presenta un alto nivel de satisfacción laboral, siendo esto positivo para la institución porque si los trabajadores están satisfechos trabajarán mejor y su desempeño laboral será sobresaliente ya que existe asociación entre ambas variables. Luego tenemos que un 20% considera aceptable evaluar a los trabajadores y también muestran una moderada satisfacción laboral. Finalmente, el 2% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también un mal es evaluar al personal en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de los procedimientos que la organización emplea para evaluar al personal.

Tabla 15.

Distribución de frecuencias entre la dimensión capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores

Capacitar personal	satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	4	3%	8	7%	10	8%	22	18%
Aceptable	8	7%	18	15%	16	13%	42	35%
Bueno	0	0%	26	22%	30	25%	56	47%
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

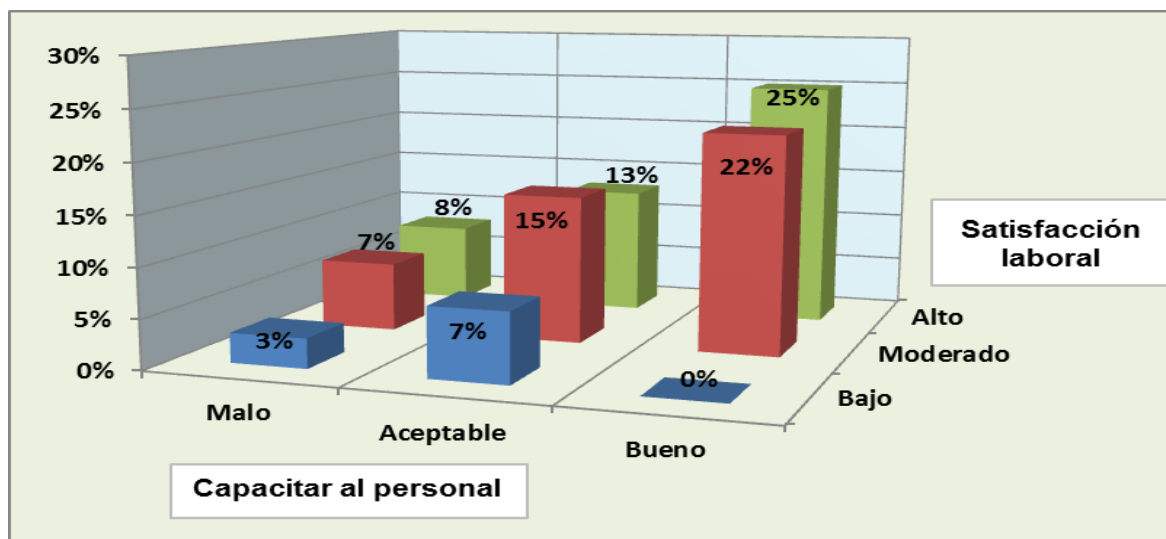


Figura 4. Niveles entre la dimensión capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores.

De la tabla 15 y figura 4, se percibe que la mayoría de los trabajadores, que vienen a ser el 25% consideran que capacitar al personal es bueno y por lo tanto este mismo porcentaje presenta un alto nivel de satisfacción laboral, siendo esto positivo para la institución porque si los trabajadores están satisfechos trabajarán mejor y su desempeño laboral será sobresaliente ya que existe asociación entre ambas variables. Luego tenemos que un 15% considera aceptable capacitar a los trabajadores y también muestran una moderada satisfacción laboral. Finalmente, el 3% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también es mal capacitar al personal en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de los procedimientos que la organización emplea para una capacitación al personal.

Tabla 16.

Distribución de frecuencias entre la dimensión remunerar o compensar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.

Remunerar o compensar	satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Moderado		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	0	0%	10	8%	6	5%	16	13%
Aceptable	2	2%	14	12%	18	15%	34	28%
Bueno	10	8%	28	23%	32	27%	70	58%
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

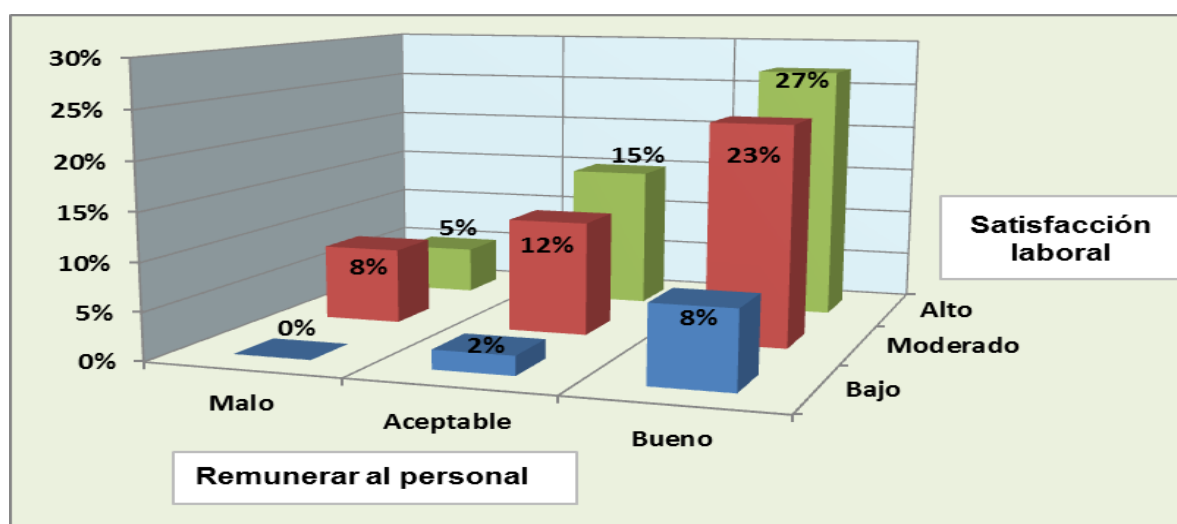


Figura 5. Niveles entre la dimensión remunerar o compensar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores.

De la tabla 16 y figura 5, se percibe que la mayoría de los trabajadores, que vienen a ser el 27% consideran que existe un buen nivel de remuneración o compensación al personal que labora en esta institución por lo tanto este mismo porcentaje presenta un alto nivel de satisfacción laboral, siendo esto positivo para la institución porque si los trabajadores perciben que sí son recompensado adecuadamente por su trabajo entonces estarán más satisfechos y rendirán más en sus funciones. Luego tenemos que un 23% considera buena remuneración o

compensación y también muestran una moderada satisfacción laboral. Finalmente, el 2% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también una aceptable remuneración y compensación salarial en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de la remuneración y compensación al personal por eso se muestran satisfechos en el aspecto laboral.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No Existe relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hi: Existe relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Tabla 17

Grado de correlación y nivel de significación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores.

			Correlaciones		
			Gestión de recursos humanos	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	de	Gestión de recursos humanos	de	1,000	,471**
		Satisfacción laboral		,471**	1,000
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		120	120
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla 17, se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,471 significa que existe una relación moderada entre las variables, luego tenemos que el valor $p < 0,05$, deduciendo que es significativa, confirmando que existe relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hipótesis específica Especifico 1:

Ho: No existe relación entre la dimensión reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hi: Existe relación entre la dimensión reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significación entre reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores.

			Reclutar el personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Reclutar el personal	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
n	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado de la tabla 18 se aprecia que grado de correlación hallado con el Rho de Spearman = 0,572 lo cual significa que existe una moderada relación positiva entre la dimensión reclutar al personal y la variable satisfacción laboral, luego se halló que el valor $p < 0,05$, por lo que se afirma que existe relación entre la dimensión reclutar el personal y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hipótesis específica Especifico 2:

Ho: No existe relación entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hi: Existe relación entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Tabla 19.

Grado de correlación y nivel de significación entre evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.

Correlaciones				
			Evaluar al personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	de	Coeficiente de	1,000	,433**
		al correlación	.	,000
		Sig. (bilateral)	120	120
Spearman	de	Coeficiente de	,433**	1,000
		Satisfacción correlación	,000	.
		Sig. (bilateral)	120	120
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado de la tabla 19 se aprecia que grado de correlación hallado con el Rho de Spearman = 0,433 lo cual significa que existe una moderada relación positiva entre la dimensión reclutar al personal y la variable satisfacción laboral, luego se halló que el valor $p < 0,05$, por lo que se afirma que existe relación entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hipótesis específica Especifico 3

Ho: No existe relación entre la dimensión capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hi: Existe relación entre la dimensión capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Tabla 20.

Grado de correlación y nivel de significación entre capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.

			Correlaciones	
			Capacitar personal	alSatisfacción laboral
Rho de Spearman	Capacitar al personal	Coeficiente de correlación	1,000	,421**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		120	120
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,421**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		120	120	

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado de la tabla 20 se aprecia que grado de correlación hallado con el Rho de Spearman = 0,421 lo cual significa que existe una moderada relación positiva entre la dimensión reclutar al personal y la variable satisfacción laboral, luego se halló que el valor $p < 0,05$, por lo que se afirma que existe relación entre la dimensión capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hipótesis específica Especifico 4:

Ho: No existe relación entre la dimensión remunerar o compensar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Hi: Existe relación entre la dimensión remunerar o compensar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Tabla 21

Grado de correlación y nivel de significación entre remunerar o compensar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores.

			Remunerar y compensar	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Remunerar o compensar	Coeficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	120	120
Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Finalmente en cuanto al resultado específico cuarto se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,451 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se confirma que existe relación entre la dimensión remunerar y compensar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

IV. DISCUSIÓN

Discusión de los resultados

Con respecto a la hipótesis general se ha encontrado que sí existe relación moderada entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, con estos resultados se corroboran las teorías de Alfaro, Leyton y Meza (2012) que en la investigación que tuvo sobre “satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, teniendo en cuenta cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos lo cual le produce un nivel medio de satisfacción laboral siempre que sean bien atendidos y esto se da en los trabajadores de cada una de las tres municipalidades. Por lo tanto, se puede comprender que en toda organización laboral la satisfacción de sus trabajadores depende de las condiciones laborales y de los beneficios económicos que por justicia y equidad reciban de sus empleadores.

Con respecto a la hipótesis específica 1 se ha encontrado que sí existe relación moderada y positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión reclutar el personal, lo cual permite comprender que los trabajadores de la muestra están conformes con sus empleadores y aquello coincide con las conclusiones a las que llegó Martín (2011) quien realizó un trabajo de investigación titulado: “Gestión de Recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas”, donde afirmaba que si el colectivo de empleados estratégicos no hace depender su retención, cooperación y compromiso para con su empresa de las oportunidades de formación y promoción recibida de ésta es porque las organizaciones no ofrecen unas posibilidades de formación y/o promoción verdaderamente adaptadas a las necesidades y/o expectativas de estos empleados. Por lo tanto, podemos ver que, si no se mantiene adecuadamente al personal que labora en una empresa entonces al contratar a otros nuevos, estará en desventajas frente a otras, ya que tendrá q volver a capacitar a los nuevos.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se ha encontrado que si existe relación moderada positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión evaluar al personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. Y esto coincide con las conclusiones a las que llegó Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en un estudio sobre satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en tres municipalidades. Donde los principales resultados fueron que la satisfacción laboral depende del salario que perciben, del cumplimiento de acuerdos laborales asumidos por el empleador y el clima laboral que presenta la organización laboral.

Además se puede ver que no existe satisfacción con los criterios y técnicas que se aplican para evaluar el rendimiento laboral, ya que más se aplican descuentos por horas no laboradas que estímulos al desempeño. Por lo tanto esto coincide con los resultados hallados en este estudio donde se pudo ver que los trabajadores de programa están de acuerdo con la evaluación del rendimiento laboral pero ellos esperan saber cuáles serán los criterios de evaluación y tienen expectativas sobre cómo serán estimulados los que hayan alcanzado desempeño sobresaliente y con qué estrategias se reforzará a los trabajadores que presenten dificultades, en vez de despedirlos o buscar un reemplazo.

Con respecto a la hipótesis específica 3, se ha encontrado que si existe relación moderada positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión capacitar del personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. Con estos resultados se corroboran las conclusiones de La Torre (2012) que en su investigación sobre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, el cual concluyó que las prácticas de capacitación y monitoreo sobre las funciones que desempeñan los recursos humanos se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. Y los resultados obtenidos han permitido comprender que los trabajadores consideran como uno de los factores de su satisfacción a las oportunidades de actualización que les brindan las organizaciones donde

trabajan, ya que si esto se da, es porque cuidan el desempeño laboral de su personal, además de retribuirlos por su buen desempeño, ya que muchas veces son capacitados lo que tienen mejor rendimiento laboral. Por lo tanto las organizaciones deben tomar como parte de su política laboral, la capacitación y actualización permanente de sus trabajadores.

Con respecto a la hipótesis específica 4 se ha encontrado que sí existe relación moderada y positiva entre satisfacción laboral y la dimensión remunerar o compensar en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, con estos resultados se corroboran las conclusiones de Martín (2011) que realizó un trabajo de investigación sobre gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico, en la cual sostuvo que las empresas deben contemplar la aplicación de diversas herramientas retributivas, en función del resultado del trabajador tomando en cuenta los beneficios sociales y las prácticas de desarrollo profesional del empleado ya que estas suponen una inversión en los empleados y, por tanto, tales prácticas deberían ser percibidas por los empleados como un reflejo del interés de la organización por su desarrollo y evolución profesional y/o personal. Y es lo mismo que se ha podido observar en nuestra investigación donde los trabajadores consideran que su satisfacción se ve afectada por la remuneración que perciben, además de los estímulos que se les pueda brindar a las mayores horas de trabajo que muchos asumen. Por eso la correlación es moderada, teniendo en cuenta que, si bien no se presenta baja, tampoco es alta, lo cual indica que sí existen trabajadores que no se encuentran muy satisfechos con su trabajo o con la empresa.

Por todo esto se puede comprender que los factores que afectan la satisfacción laboral están relacionados directamente con una adecuada administración de los recursos humanos, con una adecuada selección del personal, con un adecuado salario y sistema de recompensas, con el trabajo en equipo y el ambiente laboral, pero sobre todo con las posibilidades de crecimiento profesional que pueda conseguir en la organización. Por ello se puede inferir que las prácticas de gestión de recursos humanos deben tomar en cuenta estos factores, si es que se piensa invertir menos y ganar mayor rentabilidad, ya que si

fuera lo contrario existiría mayor rotación laboral y mayor inversión en programas de inducción dirigido a los nuevos trabajadores.

Finalmente, los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, en su mayoría brindan servicios por contratos, son pocos los que permanecen como personal estable, por lo tanto, estos resultados obtenidos que indican correlación moderada en cada una de sus hipótesis contrastadas permiten comprender que sí existe descontento, pero en un nivel manejable y posible de ser revertido.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se ha encontrado una correlación moderada y positiva de 0,471 determinada por la prueba Rho de Spearman, lo cual permite comprender que existe una relación moderada entre las variables, luego tenemos que el valor $p < 0,05$, entre el nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio.

Segunda: En cuanto a la hipótesis específica 1, se ha encontrado una correlación moderada y positiva entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión reclutar el personal en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, determinada por la prueba Rho de Spearman de 0.572 frente al valor $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio.

Tercera: En cuanto a la hipótesis específica 2, se ha encontrado una correlación moderada y positiva entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión evaluar al personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural determinada por la prueba Rho de Spearman de 0.433 frente al valor $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio.

Cuarta: En cuanto a la hipótesis específica 3, se ha encontrado una correlación moderada y positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión capacitar al personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural determinada por la prueba Rho de Spearman de 0.421 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0.05$, frente al valor $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio.

Quinta: En cuanto a la hipótesis específica 4, se ha encontrado una correlación moderada y positiva entre nivel de satisfacción laboral y la dimensión remunerar o compensar en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, por la prueba Rho de Spearman de 0,451 frente al $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, debe mejorar el nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, implementando acciones para el reclutamiento del personal, capacitación y el reclutamiento así mismo los retos de trabajo, recompensas por las acciones de mejora que permita brindar servicio de calidad.

Segunda: Se sugiere al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, tener en consideración el perfil de los profesionales que se contratan por su capacitación, su experiencia y las habilidades específicas para el puesto, asimismo fomentar el ascenso a partir de los antecedentes laborales en la organización para le mejora en el nivel de la productividad.

Tercera: Se sugiere al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento que al evaluar el desempeño del personal se debe implementar técnicas propias al puesto y sus funciones, así mismo poder evaluar el aporte extra de los trabajadores que se sienten comprometidos en el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Cuarta: Se sugiere al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento capacitar al personal asimismo implementar políticas de capacitación para mejorar el nivel en cuanto a reconocimiento, capacitar y preparar con equidad de género y mejorar la productividad laboral.

Quinta: Se sugiere al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento remunerar y compensar oportunamente sin mayores retrasos a los trabajadores, especificando a la vez políticas que permitan generar presupuestos para recompensar a los trabajadores más sobresalientes, a través de aguinaldos y bonificaciones acorde a las políticas institucionales y sus desempeños.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT.
- Arias, F. (1991). *Administración de recursos humanos para el alto desempeño*. (6.a ed.). México: Trillas.
- Bretones, D. y Rodríguez, A. (2008). *Reclutamiento y selección de personal y acogida*. Madrid-España: Pirámide.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital humano de las organizaciones*. (9.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2009). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.
- Díaz, F. y Rodríguez, A. (2010). *Selección y formación de personal*. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2011). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, proceso*. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Gonzales, M. y Olivares, S. (2005). *Administración de Recursos Humanos: Diversidad – Caos*. Distrito Federal, México: Cecsá.
- Hellriegel, D. Y Slocum, J. (2004) *Comportamiento Organizacional*. (10.a ed.). Distrito Federal, México: Thomson.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *La motivación para el trabajo*. New York: Wiley.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.

Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. México: Mac Graw-Hill Interamerica.

Kerlinger, N. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4ª ed.). México: McGraw-Hill.

La Torre, (2012), *La Gestión de Recursos Humanos el Desempeño Laboral*. (Tesis doctoral) Escuela de Post Grado de la Facultad de psicología de la Universidad de Valencia-España.

Locke, E. (2009): *La naturaleza y consecuencias de la satisfacción en el trabajo*. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.

Márquez, M. (2010) *Satisfacción Laboral*. México: Mac Graw-Hill Interamericana.

Robbins, R. y Coulter, M. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Silíceo, A. (2010). *Capacitación y desarrollo del personal*. Distrito Federal, México: Limusa.

Spencer, L. (1993). *Competencias en el trabajo: modelos para un rendimiento superior*. New York, Estados Unidos: John Wiley & Sons, INC.

Tamayo, M. (1999). *Metodología formal investigación científica*. Distrito Federal, México: Limusa.

Zelaya, L. (2009). *Clasificación de puestos*. San José, Costa Rica: Euned

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia de la investigación

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión reclutar el personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión evaluar al personal y satisfacción laboral</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Identificar la relación entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión reclutar el personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión evaluar al personal y satisfacción laboral en el</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación directa y significativa entre la dimensión reclutar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016</p> <p>Existe relación directa y</p>	Variable 1: Gestión de los recursos humanos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Reclutar el personal	Perfil óptimo para cubrir un determinado puesto. Selección del personal. Formación y experiencia. Antecedentes laborales.	10	Alto Medio Bajo
			Evaluar el personal	Reconocimientos (resoluciones directorales, regionales,). .Productividad laboral	10	
			Capacitar el Personal	Capacitar y preparar con equidad de género.	5	
			Remunerar o compensar el Personal	Compensación de salarios. Aguinaldos, gratificaciones y bonificaciones. Incentivos laborales. Vacaciones, asignación familiar y seguros.		
Variable 2: Satisfacción laboral						

en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?	personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	significativa entre la dimensión evaluar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión capacitar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?	Identificar la relación entre la dimensión capacitar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Existe relación directa y significativa entre la dimensión capacitar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Condiciones físicas y/o materiales.	Ambientes agradables Buenas condiciones para el trabajo	1, 13, 21, 28, 32	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?	Identificar la relación entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Existe relación directa y significativa entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Beneficios sociales y/o remunerativos.	Adecuada remuneración Medida en que la remuneración cubre	2, 7, 14, 22	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?	Identificar la relación entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Existe relación directa y significativa entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Políticas administrativas.	Horarios adecuados Plan de reconocimiento laboral	8, 15, 17, 23,33	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?	Identificar la relación entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Existe relación directa y significativa entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Relaciones sociales.	Trabajo en equipo	3, 9, 16, 24	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?	Identificar la relación entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Existe relación directa y significativa entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Desarrollo personal.	Sentido de pertenencia Autorrealización personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?	Identificar la relación entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Existe relación directa y significativa entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Desarrollo de tareas	Contribución de las tareas al éxito de la organización	5, 11 19, 26, 30, 35	
¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?	Identificar la relación entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Existe relación directa y significativa entre la dimensión remunerar o compensar al personal y satisfacción laboral en el personal que labora en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016	Relación con la autoridad	Adecuadas relaciones con autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: La investigación es de tipo descriptivo correlacional, debido que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Seguidamente se ha medido el grado de relación de las variables de estudio. Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.80),</p> <p>DISEÑO: La investigación es de diseño no experimental, transversal; según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.149), no experimental porque no se</p>	<p>POBLACIÓN: La población objeto de estudio está constituido por 120 trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: Probabilística</p>	<p>Variable 1: Gestión de recursos humanos</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se utilizará el software MICROSOFT EXCEL para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones</p> <p>INFERENCIAL: Se utilizará el software estadístico SPSS en su versión 21, y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba Rho de Spearman, por medio de la cual se realizará la contratación de la hipótesis y determinar conclusiones.</p>

<p>realizan manipulación deliberada de las variables, y transversal, ya que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación (Hernández et 2010, p.15)</p> <p>MÉTODO: Hipotético - Deductivo</p>			
---	--	--	--

Anexo 2: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INSTRUCCIONES: Este cuestionario se usará para conocer las percepciones sobre este tema de estudio que tienen los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima en el presente año.

DATOS INFORMATIVOS:

Fecha: ___/___/ 2016

Sexo: (F) (M)

Tiempo que viene laborando: 1 - 2 años () 3 - 5 años () 5 años a más ()

OPCIONES DE RESPUESTAS:

Nunca= N Casi nunca= C.N A veces= A.V Casi siempre= C.S Siempre = S

DIMENSIONES E ÍTEMS		OPCIONES DE RESPUESTA				
		N	C.N.	A.V	C.S	S
RECLUTAR PERSONAL						
1	En la selección del personal se toma en cuenta las capacidades y aptitudes profesionales.					
2	Se selecciona al personal de acuerdo al perfil requerido para el puesto.					
3	En la selección del personal toman en cuenta los antecedentes laborales.					
4	Ofrecen oportunidades de promoción o ascenso.					
5	Se informan la existencia de puestos cuando se va a realizar una promoción interna.					
6	Informan con anticipación las condiciones laborales y salariales del puesto a ocupar.					
7	Se toma en cuenta la experiencia laboral para el puesto.					
8	Se cuenta con un plan de atención para disminuir los índices de deserción de los trabajadores.					
9	Se promueve una evaluación justa y sin parcialización de los evaluadores					
10	Usan medios masivos para convocar al concurso.					
EVALUAR AL PERSONAL						
1	Se comunica al personal los estándares de desempeño laboral que se persiguen.					
2	Cuentan con instrumentos adecuados para supervisar y evaluar el trabajo.					
3	Te informan por escrito los resultados de tu desempeño laboral.					

4	Se socializan con los trabajadores los resultados alcanzados por cada área					
5	Las personas encargadas de evaluar son objetivas y justas en sus apreciaciones.					
CAPACITAR AL PERSONAL		N	C.N.	A.V	C.S	S
1	Promueven talleres y capacitaciones para mejorar tu desempeño.					
2	Gestionan becas para el perfeccionamiento laboral en universidades nacionales y/o extranjeras.					
3	Las capacitaciones son pertinentes para cada puesto.					
4	Promueven reuniones de inter-aprendizaje entre los trabajadores de las áreas.					
5	Te brindan asesoramiento y orientación cuando lo necesitas.					
REMUNERAR O COMPENSAR AL PERSONAL		N	C. N	A. V	C. S	S
1	La remuneración es adecuada al trabajo que se realiza.					
2	Existen beneficios sociales que son reconocidos por el empleador.					
3	Realizan pagos de compensación por trabajos realizados fuera de su horario de trabajo.					
4	Existen oportunidades de ascensos en función al mérito durante el desempeño laboral.					
5	La dirección cuenta con un plan de capacitaciones y perfeccionamiento profesional en convenio con universidades nacionales o particulares.					
6	Se otorgan incentivos económicos adicionales por las horas extras trabajadas.					
7	La dirección realiza talleres de motivación laboral para la superación profesional.					
8	Otorgan bonificación al personal que cuenta con estudios de postgrado (maestrías, doctorados).					
9	La remuneración va de acuerdo a la jornada establecida por las normas legales.					
10	Se les permite a los trabajadores hacer uso de sus vacaciones y días de descanso.					

¡Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario se usará para conocer las percepciones sobre este tema de estudio que tienen los trabajadores Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, en el presente año.

DATOS INFORMATIVOS:

Fecha: ___/___/2016

Sexo: (F) (M)

Tiempo que viene laborando: 1 - 2 años () 3 - 5 años () 5 años a más ()

OPCIONES DE RESPUESTAS:

Nunca= N Casi nunca= C.N A veces= A.V Casi siempre= C.S Siempre = S

DIMENSIONES E ÍTEMS		OPCIONES DE RESPUESTA				
		N	C.N.	A.V	C.S	S
Retos del trabajo						
1	Siento que el trabajo va acorde con mis habilidades profesionales.					
2	Siento que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento realmente en el puesto en el que me desempeño.					
4	La sensación que tengo de mi trabajo es que es reconocido de manera justa.					
5	Las tareas que realizo la percibo como algo placentero.					
6	Es grata la disposición de mis jefes cuando realizo alguna consulta sobre mi trabajo					
7	Mi jefe me permite desempeñarme con autonomía en mi trabajo.					
8	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
9	Es posible mantener buena interacción con personas de mayor jerarquía.					
10	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					
Recompensas justas						
1	La remuneración económica es acorde a la labor que realizo.					
2	Me siento cómodo con el salario que percibo.					
3	Existen planes de atención de beneficios sociales a los trabajadores.					
4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
5	Se reconoce el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
6	Existen planes establecidos para el personal en su ascenso laboral					
7	Los cargos y puestos son asignados de acuerdo al desempeño laboral.					

8	Existen oportunidades de capacitación y actualización del personal.					
9	Me siento realizado profesionalmente durante el tiempo que vengo laborando.					
10	Se estimula y premia al trabajador con mejor desempeño.					
Colegas que brinden apoyo		N	C. N	A. V	C.S	S
1	Se trabaja en equipos para alcanzar mayor desempeño laboral					
2	Mis compañeros acogen con aprecio a los nuevos compañeros.					
3	Existe una adecuada comunicación con las personas que trabajo.					
4	Siento que recibo aprecio de parte de mis superiores.					
5	Los compañeros que tienen mayor dominio orientan a los que presentan dificultades					
6	Me siento parte de la visión y misión de esta institución.					
7	Considero que el crecimiento y desarrollo institucional me considera como parte de ella.					
8	Siento que he llegado a consolidar amistades muy valiosas para mi profesión.					
9	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
10	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
Condiciones favorables del trabajo		N	C. N	A. V	C.S	S
1	La distribución del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	El ambiente donde se trabaja es agradable y tranquilo.					
3	Existe un ambiente seguro de peligros o riesgos.					
4	Existe adecuada ventilación en el ambiente de trabajo.					
5	Se cuenta con una sala de enfermería o primeros auxilios ante cualquier riesgo laboral.					
6	Los horarios de trabajo son cómodos para el trabajador.					
7	Para establecer nuevos horarios (verano o invierno) se toma en cuenta al trabajador.					
8	Para fijar los tiempos de vacaciones se coordina con el trabajador.					
9	La distancia de mi trabajo con mi hogar es adecuada para mí.					
10	Considero que el tiempo que necesito para trasladarme hasta el trabajo es adecuado.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Certificación de la validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. RECLUTAR AL PERSONAL							
1	En la selección del personal se toma en cuenta las capacidades y aptitudes profesionales.	X		X		X		
2	Se selecciona al personal de acuerdo al perfil requerido para el puesto.	X		X		X		
3	En la selección del personal toman en cuenta los antecedentes laborales.	X		X		X		
4	Ofrecen oportunidades de promoción o ascenso.	X		X		X		
5	Se informan la existencia de puestos cuando se va a realizar una promoción interna.	X		X		X		
6	Informan con anticipación las condiciones laborales y salariales del puesto a ocupar.	X		X		X		
7	Se toma en cuenta la experiencia laboral para el puesto.	X		X		X		
8	Se cuenta con un plan de atención para disminuir los índices de deserción de los trabajadores.	X		X		X		
9	Se promueve una evaluación justa y sin parcialización de los evaluadores.	X		X		X		
10	Usan medios masivos para convocar al concurso.	X		X		X		
	II. EVALUAR AL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se comunica al personal los estándares de desempeño laboral que se persiguen.	X		X		X		
2	Cuentan con instrumentos adecuados para supervisar y evaluar el trabajo.	X		X		X		
3	Te informan por escrito los resultados de tu desempeño laboral.	X		X		X		
4	Se socializan con los trabajadores los resultados alcanzados por cada área.	X		X		X		
5	Las personas encargadas de evaluar son objetivas y justas en sus apreciaciones.	X		X		X		
	III. CAPACITAR AL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Promueven talleres y capacitaciones para mejorar tu desempeño.	X		X		X		
2	Gestionan becas para el perfeccionamiento laboral en universidades nacionales y/o extranjeras.	X		X		X		
3	Las capacitaciones son pertinentes para cada puesto.	X		X		X		
4	Promueven reuniones de inter-aprendizaje entre los trabajadores de las áreas.	X		X		X		
5	Te brindan asesoramiento y orientación cuando lo necesitas.	X		X		X		

IV. REMUNERAR O COMPENSAR AL PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
1	La remuneración es adecuada al trabajo que se realiza.	X		X		X	
2	Existen beneficios sociales que son reconocidos por el empleador.	X		X		X	
3	Realizan pagos de compensación por trabajos realizados fuera de su horario de trabajo.	X		X		X	
4	Existen oportunidades de ascensos en función al mérito durante el desempeño laboral.	X		X		X	
5	La dirección cuenta con un plan de capacitaciones y perfeccionamiento profesional en convenio con universidades nacionales o particulares.	X		X		X	
6	Se otorgan incentivos económicos adicionales por las horas extras trabajadas.	X		X		X	
7	La dirección realiza talleres de motivación laboral para la superación profesional.	X		X		X	
8	Otorgan bonificación al personal que cuenta con estudios de postgrado (maestrías, doctorados).	X		X		X	
9	La remuneración va de acuerdo a la jornada establecida por las normas legales.	X		X		X	
10	Se les permite a los trabajadores hacer uso de sus vacaciones y días de descanso.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis E. Carranza DNI: 18207134

Especialidad del validador: Doctor en Educación

24 de abril del 2017

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

 UCV Especialista ESCUELA DE POST GRADO
 CIUDAD VALLEJO

Dr. Luis Eduardo Córdova Carranza
 CATEDRÁTICO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SATISFACCIÓN LABORAL"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. RETOS DEL TRABAJO							
1	Siento que el trabajo va acorde con mis habilidades profesionales.	X		X		X		
2	Siento que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento realmente en el puesto en el que me desempeño.	X		X		X		
4	La sensación que tengo de mi trabajo es que es reconocido de manera justa.	X		X		X		
5	Las tareas que realizo la percibo como algo placentero.	X		X		X		
6	Es grata la disposición de mis jefes cuando realizo alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
7	Mi jefe me permite desempeñarme con autonomía en mi trabajo.	X		X		X		
8	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
9	Es posible mantener buena interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
10	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X		
	II. RECOMPENSAS JUSTAS							
1	La remuneración económica es acorde a la labor que realizo.	X		X		X		
2	Me siento cómodo con el salario que percibo.	X		X		X		
3	Existen planes de atención de beneficios sociales a los trabajadores.	X		X		X		
4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
5	Se reconoce el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		X		
6	Existen planes establecidos para el personal en su ascenso laboral	X		X		X		
7	Los cargos y puestos son asignados de acuerdo al desempeño laboral.	X		X		X		
8	Existen oportunidades de capacitación y actualización del personal.	X		X		X		
9	Me siento realizado profesionalmente durante el tiempo que vengo laborando.	X		X		X		
10	Se estimula y premia al trabajador con mejor desempeño.	X		X		X		

III. COLEGAS QUE BRINDAN APOYO		Si	No	Si	No	Si	No
1	Se trabaja en equipos para alcanzar mayor desempeño laboral	X		X		X	
2	Mis compañeros acogen con aprecio a los nuevos compañeros.	X		X		X	
3	Existe una adecuada comunicación con las personas que trabajo.	X		X		X	
4	Siento que recibo aprecio de parte de mis superiores.	X		X		X	
5	Los compañeros que tienen mayor dominio orientan a los que presentan dificultades	X		X		X	
6	Me siento parte de la visión y misión de esta institución.	X		X		X	
7	Considero que el crecimiento y desarrollo institucional me considera como parte de ella.	X		X		X	
8	Siento que he llegado a consolidar amistades muy valiosas para mi profesión.	X		X		X	
9	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X	
10	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X	
IV. CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO		Si	No	Si	No	Si	No
1	La distribución del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	X		X		X	
2	El ambiente donde se trabaja es agradable y tranquilo.	X		X		X	
3	Existe un ambiente seguro de peligros o riesgos.	X		X		X	
4	Existe adecuada ventilación en el ambiente de trabajo.	X		X		X	
5	Se cuenta con una sala de enfermería o primeros auxilios ante cualquier riesgo laboral.	X		X		X	
6	Los horarios de trabajo son cómodos para el trabajador.	X		X		X	
7	Para establecer nuevos horarios (verano o invierno) se toma en cuenta al trabajador.	X		X		X	
8	Para fijar los tiempos de vacaciones se coordina con el trabajador.	X		X		X	
9	La distancia de mi trabajo con mi hogar es adecuada para mí.	X		X		X	
10	Considero que el tiempo que necesito para trasladarme hasta el trabajo es adecuado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia Opínión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Luis E. Carralosa Carranza DNI: 18207134

Especialidad del validador: Doctor en Educación

24 de Abril de 2017



 **UCV** ESCUELA DE POST GRADO

Dr. Luis Eduardo Córdova Canzana
CATEDRÁTICO DE METODIC. G.C.A.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. RECLUTAR AL PERSONAL							
1	En la selección del personal se toma en cuenta las capacidades y aptitudes profesionales.	X		X		X		
2	Se selecciona al personal de acuerdo al perfil requerido para el puesto.	X		X		X		
3	En la selección del personal toman en cuenta los antecedentes laborales.	X		X		X		
4	Ofrecen oportunidades de promoción o ascenso.	X		X		X		
5	Se informan la existencia de puestos cuando se va a realizar una promoción interna.	X		X		X		
6	Informan con anticipación las condiciones laborales y salariales del puesto a ocupar.	X		X		X		
7	Se toma en cuenta la experiencia laboral para el puesto.	X		X		X		
8	Se cuenta con un plan de atención para disminuir los índices de deserción de los trabajadores.	X		X		X		
9	Se promueve una evaluación justa y sin parcialización de los evaluadores.	X		X		X		
10	Usan medios masivos para convocar al concurso.	X		X		X		
	II. EVALUAR AL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se comunica al personal los estándares de desempeño laboral que se persiguen.	X		X		X		
2	Cuentan con instrumentos adecuados para supervisar y evaluar el trabajo.	X		X		X		
3	Te informan por escrito los resultados de tu desempeño laboral.	X		X		X		
4	Se socializan con los trabajadores los resultados alcanzados por cada área.	X		X		X		
5	Las personas encargadas de evaluar son objetivas y justas en sus apreciaciones.	X		X		X		
	III. CAPACITAR AL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Promueven talleres y capacitaciones para mejorar tu desempeño.	X		X		X		
2	Gestionan becas para el perfeccionamiento laboral en universidades nacionales y/o extranjeras.	X		X		X		
3	Las capacitaciones son pertinentes para cada puesto.	X		X		X		
4	Promueven reuniones de inter-aprendizaje entre los trabajadores de las áreas.	X		X		X		
5	Te brindan asesoramiento y orientación cuando lo necesitas.	X		X		X		

IV. REMUNERAR O COMPENSAR AL PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
1	La remuneración es adecuada al trabajo que se realiza.	X		X		X	
2	Existen beneficios sociales que son reconocidos por el empleador.	X		X		X	
3	Realizan pagos de compensación por trabajos realizados fuera de su horario de trabajo.	X		X		X	
4	Existen oportunidades de ascensos en función al mérito durante el desempeño laboral.	X		X		X	
5	La dirección cuenta con un plan de capacitaciones y perfeccionamiento profesional en convenio con universidades nacionales o particulares.	X		X		X	
6	Se otorgan incentivos económicos adicionales por las horas extras trabajadas.	X		X		X	
7	La dirección realiza talleres de motivación laboral para la superación profesional.	X		X		X	
8	Otorgan bonificación al personal que cuenta con estudios de postgrado (maestrías, doctorados).	X		X		X	
9	La remuneración va de acuerdo a la jornada establecida por las normas legales.	X		X		X	
10	Se les permite a los trabajadores hacer uso de sus vacaciones y días de descanso.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: César A. Condor Uceda DNI: 80065912

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

Dr. de Condor del 2019

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad
César A. Condor Uceda
 Dr. en Ciencias de la Educación
 C.F.Pe. 01200659126

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "SATISFACCIÓN LABORAL"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	I. RETOS DEL TRABAJO							
1	Siento que el trabajo va acorde con mis habilidades profesionales.	X		X		X		
2	Siento que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X		X		X		
3	Me siento realmente en el puesto en el que me desempeño.	X		X		X		
4	La sensación que tengo de mi trabajo es que es reconocido de manera justa.	X		X		X		
5	Las tareas que realizo la percibo como algo placentero.	X		X		X		
6	Es grata la disposición de mis jefes cuando realizo alguna consulta sobre mi trabajo.	X		X		X		
7	Mi jefe me permite desempeñarme con autonomía en mi trabajo.	X		X		X		
8	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	X		X		X		
9	Es posible mantener buena interacción con personas de mayor jerarquía.	X		X		X		
10	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X		
	II. RECOMPENSAS JUSTAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La remuneración económica es acorde a la labor que realizo.	X		X		X		
2	Me siento cómodo con el salario que percibo.	X		X		X		
3	Existen planes de atención de beneficios sociales a los trabajadores.	X		X		X		
4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	X		X		X		
5	Se reconoce el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	X		X		X		
6	Existen planes establecidos para el personal en su ascenso laboral	X		X		X		
7	Los cargos y puestos son asignados de acuerdo al desempeño laboral.	X		X		X		
8	Existen oportunidades de capacitación y actualización del personal.	X		X		X		
9	Me siento realizado profesionalmente durante el tiempo que vengo laborando.	X		X		X		
10	Se estimula y premia al trabajador con mejor desempeño.	X		X		X		

III. COLEGAS QUE BRINDAN APOYO		Si	No	Si	No	Si	No
1	Se trabaja en equipos para alcanzar mayor desempeño laboral	X		X		X	
2	Mis compañeros acogen con aprecio a los nuevos compañeros.	X		X		X	
3	Existe una adecuada comunicación con las personas que trabajo.	X		X		X	
4	Siento que recibo aprecio de parte de mis superiores.	X		X		X	
5	Los compañeros que tienen mayor dominio orientan a los que presentan dificultades	X		X		X	
6	Me siento parte de la visión y misión de esta institución.	X		X		X	
7	Considero que el crecimiento y desarrollo institucional me considera como parte de ella.	X		X		X	
8	Siento que he llegado a consolidar amistades muy valiosas para mi profesión.	X		X		X	
9	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	X		X		X	
10	Me agrada trabajar con mis compañeros.	X		X		X	
IV. CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO		Si	No	Si	No	Si	No
1	La distribución del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.	X		X		X	
2	El ambiente donde se trabaja es agradable y tranquilo.	X		X		X	
3	Existe un ambiente seguro de peligros o riesgos.	X		X		X	
4	Existe adecuada ventilación en el ambiente de trabajo.	X		X		X	
5	Se cuenta con una sala de enfermería o primeros auxilios ante cualquier riesgo laboral.	X		X		X	
6	Los horarios de trabajo son cómodos para el trabajador.	X		X		X	
7	Para establecer nuevos horarios (verano o invierno) se toma en cuenta al trabajador.	X		X		X	
8	Para fijar los tiempos de vacaciones se coordina con el trabajador.	X		X		X	
9	La distancia de mi trabajo con mi hogar es adecuada para mí.	X		X		X	
10	Considero que el tiempo que necesito para trasladarme hasta el trabajo es adecuado.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es aplicable Opínión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: César A. Cordero Uceda DNI: 20065912

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

24 de Abril 2017.

[Signature]

César A. Cordero Uceda
Dr. en Ciencias de la Educación
C.P.No. 01200659126

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4: Artículo Científico

Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

Human resources management and job satisfaction of the workers of the National Rural Sanitation Program of Lima, 2016.

RUIZ VASQUEZ, Erich Giovanni

Resumen

La investigación, que se ha titulado "Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016"; ha pretendido analizar las variables gestión de recursos humanos y satisfacción laboral como percepción de los trabajadores que se encuentran laborando actualmente. Por eso el propósito fue identificar la relación que existe entre dichas variables de estudio. Se realizó una investigación de carácter teórico sustantiva, de enfoque cuantitativo; el diseño de investigación ha sido el correlacional de corte transversal. Se utilizó el muestreo no probabilístico representada por un grupo de 60 trabajadores, entre varones y mujeres. La técnica de investigación ha sido: la encuesta con su instrumento el cuestionario. Se realizó la validez de contenido, mediante la técnica de opinión de expertos y su instrumento es el informe de juicio de expertos de las variables de estudio. Para la confiabilidad de los instrumentos se usó alfa de Cronbach ya que se consideró la escala de Likert o escala politómica de medición como opciones de respuesta. Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman se ha encontrado que sí se relaciona la satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos, hallándose un valor calculado donde $p = 0.00$ a un nivel de significancia de 0,001 (bilateral), y un nivel de correlación de 0,471; lo cual indica que la correlación es moderada. Por lo cual se concluye que existe correlación moderada entre las variables de estudio.

Palabras clave: satisfacción laboral, gestión de recursos humanos, remuneración, ambientes cómodos, capacitación al personal, rotación interna y externa.

Abstract

The research, that has been titled "Human resources management and job satisfaction of the workers of the National Rural Sanitation Program of Lima, 2016"; has pretended to analyze the variables human resources management and job satisfaction as a perception of the workers who are currently working. That is why the purpose of identifying the relationship between these study variables. A substantive theoretical research is carried out, with a quantitative approach; The research design has been cross-sectional correlational. Non-probabilistic sampling was used by a group of 120 workers, male and female. The research technique has been: the survey with its instrument the questionnaire. The validity of content was made by the expert opinion technique and its instrument is the expert judgment report of the study variables. For the reliability of the instruments, Cronbach's alpha was used since the Likert scale or the polytomic scale of the measurement was considered as response options. Among the most important results obtained with the statistical test of Rho de Spearman, it has been found that there is a relationship between job satisfaction and human resources management, with a calculated value where $p = 0.00$ at a significance level of 0.001 (bilateral) And a correlation level of 0.471; Which indicates that the correlation is moderate. Therefore, it is concluded that there is a moderate correlation between the study variables.

Keywords: job satisfaction, human resources management, remuneration, comfortable environments, staff training, internal and external rotation.

INTRODUCCION

La gestión de los recursos humanos es un tema que en la década de los noventa ha sufrido grandes cambios en todo el mundo. Esta década ha sido testigo de ciertas tendencias que tendrán repercusiones en las empresas. Hoy en día son muchos los factores que afectan a los recursos humanos y su desempeño profesional, así tenemos: la gran competitividad y fluctuaciones del entorno económico actual, el acortamiento de los ciclos de vida de los productos, la incorporación de las tecnologías de la comunicación, la rápida evolución de la mano de obra, la mayor diversidad de la fuerza laboral (con el aumento de la presencia de mujeres y la libre circulación de trabajadores en el ámbito de la Unión Europea), el equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar, etc. Además de la coexistencia de leyes laborales distintas que rigen a los trabajadores en las mismas entidades del Estado, pero que no benefician de la misma manera a los trabajadores también constituye un factor, de insatisfacción en ellos.

Esta preocupación por optimizar el rendimiento laboral de los trabajadores ha pasado del ámbito empresarial a las entidades del Estado.

“Algo que impacta directamente en el bienestar individual es la calidad de vida laboral, entendida como la condición de vida favorable o desfavorable de un ambiente laboral general para las personas” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2011, p. 107).

Una mala gestión de los recursos humanos en una institución laboral conlleva a que el personal que labora en ella no se identifique con las metas y objetivos que trazados. Por lo tanto podría llevarlas al fracaso, ya que las profesionales no se desempeñarán de manera eficiente. Algunas situaciones observadas durante los meses de labores en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, han sido por ejemplo el descontento de los trabajadores con el retraso de los salarios al personal, con la sobrecarga laboral y cruce de funciones que se asignan y que muchas veces llevan a que los proyectos que se asumen tengan dos o más responsables que no se entienden porque piensan diferente (es el caso de los ingenieros más antiguos con los que durante el año se han incorporado), además de los trámites burocráticos que se tienen que llevar a cabo durante la

realización de informes y reportes de lo actuado para efectos de pago.

Por lo expuesto, es de mi interés analizar la relación que existe entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural cuya sede principal queda en la ciudad de Lima. Ésta es una instancia no solo de rectoría de la acción pública y de intervención, sino también de orientación y catalizador del esfuerzo por asegurar agua de calidad y saneamiento a los peruanos y peruanas que habitan en áreas rurales. El propósito de esta instancia es brindar oportunidades de mejora para la salud de las familias rurales focalizadas mediante la provisión de servicios de agua y saneamiento integrales, de calidad y sostenibles. Para esto se ofrece a la población unidades básicas de saneamiento (inodoro, ducha, lavatorio, lavadero multiusos), agua de calidad, comunicación y educación sanitaria así como fortalecimiento de capacidades en administración, operación y mantenimiento.

El Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR) creado el 7 de enero de 2012 mediante Decreto Supremo 002-2012-Vivienda con la finalidad de honrar el compromiso del Gobierno del Perú de atender a las poblaciones más necesitadas del ámbito rural con servicios de agua y saneamiento integrales, de calidad y sostenibles. A través de este estudio se ha recogido la percepción de los trabajadores, para que los gerentes tomen en cuenta la misma al momento de implementar acciones que regulen el adecuado desempeño del personal que labora en las diferentes áreas y subáreas.

Se tiene como base para la investigación la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016?. Y el objetivo general: Identificar la relación que tiene la gestión de recursos humanos con la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

METODOLOGIA

El método de investigación seguido en este trabajo es el Método hipotético deductivo.

Bernal (2006), señala que es “un procedimiento que parte de una aseveración en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56). Podemos mencionar que el método hipotético-deductivo es un proceso reiterativo, es decir, que se repite constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos.

Tipo de estudio: La presente investigación desarrollada es de tipo teórico básico de nivel descriptivo correlacional. Las investigaciones de tipo teórico- básico están orientadas a proporcionar los fundamentos teóricos y conceptuales al problema planteado.

Diseño: El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, porque implica la observación del hecho en su condición natural sin intervención del investigador.

Población: La población objeto de estudio está constituido por 120 trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, 2016.

Muestra: La muestra obtenida para la presente investigación ha sido conformada por toda la población por el número reducido de trabajadores con que se contaba en la institución donde se han

observado las variables de estudio. La muestra ha sido de población censal.

Técnicas: La técnica que se ha empleado para la recolección de datos ha sido la encuesta.

Instrumentos: El instrumento utilizado ha sido el cuestionario ha sido aplicado a 120 trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima.

Confiabilidad: Para medir el nivel de consistencia interna y de reacción entre ítems se hizo la prueba de Confiabilidad de Alpha de Cronbach por ser instrumentos con la escala de Likert, en función a los siguientes valores o rangos.

Tabla 1. Rangos o niveles de confiabilidad

Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0.0 - 0.20	0.21 - 0.40	0.41 - 0.60	0.61 - 0.80	0.81 - 1.00

Estudio Piloto: Para establecer la confiabilidad del instrumento de investigación se hizo un estudio piloto considerando 40 trabajadores del total de la muestra, a los cuales se le aplicaron los instrumentos como prueba de ensayo.

Tabla 2. Estadística de fiabilidad de las dimensiones de la variable gestión de recursos humanos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,818	4

Validez del instrumento: Para establecer la validez de los instrumentos se ha empleado el juicio de expertos (personas expertas en el dominio que miden los ítems, sobre su grado de adecuación a un criterio determinado). Con ello se ha podido contrastar la validez de los ítems. El experto o juez evalúa de manera independiente la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad con la que están redactadas los ítems o reactivos.

Los validadores del instrumento de gestión de recursos humanos concluyó en que el instrumento es aplicable, ya que luego de haber revisado los ítems que surgen de cada indicador y de cada

dimensión, consideraron que los ítems son relevantes y que no se deben eliminar.

Con respecto al cuestionario que mide la variable satisfacción laboral, se procedió de la misma manera, primero se buscó al validador luego se le entregó el cuestionario de investigación, donde ítem por ítem fue analizado, de tal manera que el experto observe la relevancia, la suficiencia y la pertinencia de ítem. Esta persona también concluyó en que el instrumento es viable.

Además, se utilizará el Programa Estadístico SPSS 21, para procesar las encuestas y contrastar hipótesis. Se trabajará con fórmulas de estadística básica, así como estadística inferencial.

RESULTADOS

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones directas de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de

Lima para luego proceder a la transformación por niveles.

Después de la obtención de los datos a partir de los instrumentos descritos, procedemos al análisis de

los mismos, en primera instancia se presentan los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para

luego tratar la prueba de hipótesis tanto general y específica.

Tabla 3. Distribución de frecuencias entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima.

Gestión de recursos humanos		satisfacción laboral							
		Bajo		Moderado		Alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	6	5%	4	3%	8	7%	18	15%	
Aceptable	0	0%	30	25%	18	15%	48	40%	
Bueno	6	5%	18	15%	30	25%	54	45%	
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%	

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

Del total, el 25% de los encuestados perciben alta satisfacción laboral y buena gestión de recursos humanos, así mismo se observa que otro 25% percibe que la satisfacción se ubica en un nivel moderado y la gestión de recursos humanos aceptable, es decir en un nivel medio. Finalmente, el

5% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también mala gestión de recursos humanos en el Programa Nacional de Saneamiento Rural. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de la gestión de recursos humanos

Tabla 4. Distribución de frecuencias entre la dimensión reclutar el personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores.

Reclutamiento del personal	Satisfacción laboral							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	4	3%	8	7%	14	12%
Aceptable	4	3%	26	22%	20	17%	50	42%
Bueno	6	5%	22	18%	28	23%	56	47%
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

Se percibe que la mayoría de los trabajadores, que vienen a ser el 23% consideran que el

reclutamiento de trabajadores es bueno y por lo tanto este mismo porcentaje presenta un alto nivel

de satisfacción laboral, siendo esto positivo para la institución porque si los trabajadores están satisfechos trabajarán mejor y su desempeño laboral será sobresaliente ya que existe asociación entre ambas variables. Luego tenemos que un 22% considera aceptable el reclutamiento de trabajadores y también muestran una moderada satisfacción laboral. Finalmente, el 2% de los

trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también un mal reclutamiento del personal en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de los procedimientos que la organización emplea para reclutar o seleccionar al personal.

Tabla 5. Distribución de frecuencias entre la dimensión evaluar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores

Evaluar al personal	satisfacción laboral							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	2	2%	6	5%	4	3%	12	10%
Aceptable	8	7%	24	20%	20	17%	52	43%
Bueno	2	2%	22	18%	32	27%	56	47%
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

Se percibe que la mayoría de los trabajadores, que vienen a ser el 27% consideran que el evaluar al personal es bueno y por lo tanto este mismo porcentaje presenta un alto nivel de satisfacción laboral, siendo esto positivo para la institución porque si los trabajadores están satisfechos trabajarán mejor y su desempeño laboral será sobresaliente ya que existe asociación entre ambas variables. Luego tenemos que un 20% considera aceptable evaluar a los trabajadores y también

muestran una moderada satisfacción laboral. Finalmente, el 2% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también un mal es evaluar al personal en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de los procedimientos que la organización emplea para evaluar al personal.

Tabla 6. Distribución de frecuencias entre la dimensión capacitar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores

Capacitar al personal	satisfacción laboral							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	4	3%	8	7%	10	8%	22	18%
Aceptable	8	7%	18	15%	16	13%	42	35%
Bueno	0	0%	26	22%	30	25%	56	47%
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

Se percibe que la mayoría de los trabajadores, que vienen a ser el 25% consideran que capacitar al personal es bueno y por lo tanto este mismo porcentaje presenta un alto nivel de satisfacción laboral, siendo esto positivo para la institución porque si los trabajadores están satisfechos trabajarán mejor y su desempeño laboral será sobresaliente ya que existe asociación entre ambas variables. Luego tenemos que un 15% considera aceptable capacitar a los trabajadores y también

muestran una moderada satisfacción laboral. Finalmente, el 3% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también es mal capacitar al personal en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de los procedimientos que la organización emplea para una capacitación al personal.

Tabla 7. Distribución de frecuencias entre la dimensión remunerar o compensar al personal como parte de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.

Remunerar o compensar	satisfacción laboral							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	0	0%	10	8%	6	5%	16	13%
Aceptable	2	2%	14	12%	18	15%	34	28%
Bueno	10	8%	28	23%	32	27%	70	58%
Total	12	10%	52	43%	56	47%	120	100%

Fuente: Encuesta realizada a los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.

Se percibe que la mayoría de los trabajadores, que vienen a ser el 27% consideran que existe un buen nivel de remuneración o compensación al personal que labora en esta institución por lo tanto este mismo porcentaje presenta un alto nivel de satisfacción laboral, siendo esto positivo para la institución porque si los trabajadores perciben que sí son recompensado adecuadamente por su trabajo entonces estarán más satisfechos y rendirán más en sus funciones. Luego tenemos que un 23% considera buena remuneración o

compensación y también muestran una moderada satisfacción laboral. Finalmente, el 2% de los trabajadores perciben bajo nivel de satisfacción laboral y también una aceptable remuneración y compensación salarial en el Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. De todo esto se deduce que la mayoría de los trabajadores tienen percepciones positivas a cerca de la remuneración y compensación al personal por eso se muestran satisfechos en el aspecto laboral.

DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general se ha encontrado que sí existe relación moderada entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, con estos resultados se corroboran las teorías de Alfaro, Leyton y Meza (2012) que en la investigación que tuvo sobre “satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, teniendo en cuenta cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos lo cual le produce un nivel medio de satisfacción laboral siempre que sean bien atendidos y esto se da en los trabajadores de cada una de las tres municipalidades. Por lo tanto, se puede comprender que en toda organización laboral la satisfacción de

sus trabajadores depende de las condiciones laborales y de los beneficios económicos que por justicia y equidad reciban de sus empleadores.

Con respecto a la hipótesis específica 1 se ha encontrado que sí existe relación moderada y positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión reclutar el personal, lo cual permite comprender que los trabajadores de la muestra están conformes con sus empleadores y aquello coincide con las conclusiones a las que llegó Martín (2011) quien realizó un trabajo de investigación titulado: “Gestión de Recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas”, donde afirmaba que si el colectivo de empleados estratégicos no hace depender su retención, cooperación y compromiso para con su empresa de

las oportunidades de formación y promoción recibida de ésta es porque las organizaciones no ofrecen unas posibilidades de formación y/o promoción verdaderamente adaptadas a las necesidades y/o expectativas de estos empleados. Por lo tanto, podemos ver que, si no se mantiene adecuadamente al personal que labora en una empresa entonces al contratar a otros nuevos, estará en desventajas frente a otras, ya que tendrá q volver a capacitar a los nuevos.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se ha encontrado que sí existe relación moderada positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión evaluar al personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. Y esto coincide con las conclusiones a las que llegó Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en un estudio sobre satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en tres municipalidades. Donde los principales resultados fueron que la satisfacción laboral depende del salario que perciben, del cumplimiento de acuerdos laborales asumidos por el empleador y el clima laboral que presenta la organización laboral.

Además se puede ver que no existe satisfacción con los criterios y técnicas que se aplican para evaluar el rendimiento laboral, ya que más se aplican descuentos por horas no laboradas que estímulos al desempeño. Por lo tanto esto coincide con los resultados hallados en este estudio donde se pudo ver que los trabajadores de programa están de acuerdo con la evaluación del rendimiento laboral pero ellos esperan saber cuáles serán los criterios de evaluación y tienen expectativas sobre cómo serán estimulados los que hayan alcanzado desempeño sobresaliente y con qué estrategias se reforzará a los trabajadores que presenten dificultades, en vez de despedirlos o buscar un reemplazo.

Con respecto a la hipótesis específica 3, se ha encontrado que sí existe relación moderada positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión capacitar del personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima. Con estos resultados se corroboran las conclusiones de La Torre (2012) que en su investigación sobre gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, el cual concluyó que las prácticas de capacitación y monitoreo sobre las funciones que desempeñan los recursos humanos se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundará en mayor satisfacción y desempeño. Y los resultados obtenidos han permitido comprender que los trabajadores consideran como uno de los factores de su satisfacción a las oportunidades de actualización que les brindan las organizaciones donde trabajan,

ya que si esto se da, es porque cuidan el desempeño laboral de su personal, además de retribuirlos por su buen desempeño, ya que muchas veces son capacitados lo que tienen mejor rendimiento laboral. Por lo tanto las organizaciones deben tomar como parte de su política laboral, la capacitación y actualización permanente de sus trabajadores.

Con respecto a la hipótesis específica 4 se ha encontrado que sí existe relación moderada y positiva entre satisfacción laboral y la dimensión remunerar o compensar en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, con estos resultados se corroboran las conclusiones de Martín (2011) que realizó un trabajo de investigación sobre gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico, en la cual sostuvo que las empresas deben contemplar la aplicación de diversas herramientas retributivas, en función del resultado del trabajador tomando en cuenta los beneficios sociales y las prácticas de desarrollo profesional del empleado ya que estas suponen una inversión en los empleados y, por tanto, tales prácticas deberían ser percibidas por los empleados como un reflejo del interés de la organización por su desarrollo y evolución profesional y/o personal. Y es lo mismo que se ha podido observar en nuestra investigación donde los trabajadores consideran que su satisfacción se ve afectada por la remuneración que perciben, además de los estímulos que se les pueda brindar a las mayores horas de trabajo que muchos asumen. Por eso la correlación es moderada, teniendo en cuenta que, si bien no se presenta baja, tampoco es alta, lo cual indica que sí existen trabajadores que no se encuentran muy satisfechos con su trabajo o con la empresa.

Por todo esto se puede comprender que los factores que afectan la satisfacción laboral están relacionados directamente con una adecuada administración de los recursos humanos, con una adecuada selección del personal, con un adecuado salario y sistema de recompensas, con el trabajo en equipo y el ambiente laboral, pero sobre todo con las posibilidades de crecimiento profesional que pueda conseguir en la organización. Por ello se puede inferir que las prácticas de gestión de recursos humanos deben tomar en cuenta estos factores, si es que se piensa invertir menos y ganar mayor rentabilidad, ya que si fuera lo contrario existiría mayor rotación laboral y mayor inversión en programas de inducción dirigido a los nuevos trabajadores.

Finalmente, los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural de Lima, en su mayoría brindan servicios por contratos, son pocos los que permanecen como personal estable, por lo tanto, estos resultados obtenidos que indican correlación moderada en cada una de sus hipótesis contrastadas permiten comprender que sí existe descontento, pero en un nivel manejable y posible de ser revertido.

CONCLUSIONES

Se ha encontrado una correlación moderada y positiva de 0,471 determinada por la prueba Rho de Spearman, lo cual permite comprender que existe una relación moderada entre las variables, luego tenemos que el valor $p < 0,05$, entre el nivel de satisfacción laboral y la gestión de recursos humanos en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se ha encontrado una correlación moderada y positiva entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión reclutar el personal en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, determinada por la prueba Rho de Spearman de 0.572 frente al valor $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se ha encontrado una correlación moderada y positiva entre el nivel de satisfacción laboral y la dimensión evaluar al personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural determinada por la prueba Rho de Spearman de 0.433 frente al valor $p < 0.05$, por lo

que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se ha encontrado una correlación moderada y positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión capacitar al personal del Programa Nacional de Saneamiento Rural determinada por la prueba Rho de Spearman de 0.421 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al $p < 0.05$, frente al valor $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de estudio.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se ha encontrado una correlación moderada y positiva entre nivel de satisfacción laboral y la dimensión remunerar o compensar en los trabajadores del Programa Nacional de Saneamiento Rural, por la prueba Rho de Spearman de 0,451 frente al $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Perú: USAT.
2. Arias, F. (1991). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. (6.a ed.). México: Trillas.
3. Bretones, D. y Rodríguez, A. (2008). Reclutamiento y selección de personal y acogida. Madrid-España: Pirámide.
4. Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. (3.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
5. Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El Capital humano de las organizaciones. (9.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
6. Davis, K. y Newstrom, J. (2009). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: McGraw-Hill.
7. Díaz, F. y Rodríguez, A. (2010). Selección y formación de personal. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.
8. Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2011). Las organizaciones: comportamiento, estructura, proceso. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.
9. Gonzales, M. y Olivares, S. (2005). Administración de Recursos Humanos: Diversidad – Caos. Distrito Federal, México: Cecsaa.
10. Hellriegel, D. Y Slocum, J. (2004) Comportamiento Organizacional. (10.a ed.). Distrito Federal, México: Thomson.
11. Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). La motivación para el trabajo. New York: Wiley.
12. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5.a ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
13. Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2011). Comportamiento organizacional. México: Mac Graw-Hill Interamerica.
14. Kerlinger, N. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales (4ª ed.). México: McGraw-Hill.
15. La Torre, (2012), La Gestión de Recursos Humanos el Desempeño Laboral. (Tesis doctoral) Escuela de Post Grado de la Facultad de psicología de la Universidad de Valencia-España.
16. Locke, E. (2009): La naturaleza y consecuencias de la satisfacción en el trabajo. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
17. Márquez, M. (2010) Satisfacción Laboral. México: Mac Graw-Hill Interamericana.
18. Robbins, R. y Coulter, M. (2010). Comportamiento Organizacional. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
19. Silíceo, A. (2010). Capacitación y desarrollo del personal. Distrito Federal, México: Limusa.
20. Spencer, L. (1993). Competencias en el trabajo: modelos para un rendimiento superior. New York, Estados Unidos: John Wiley & Sons, INC.

21. Tamayo, M. (1999). Metodología formal investigación científica. Distrito Federal, México: Limusa.

22. Zelaya, L. (2009). Clasificación de puestos. San José, Costa Rica: Euned.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Erich Giovanni Ruiz Vásquez, estudiante (x), egresado (), docente (), del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09863486, con el artículo titulado

“Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el Programa Nacional de Saneamiento Rural, Lima 2016.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
.....
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

San Juan de Lurigancho, 24 de junio del 2017.


Erich Giovanni Ruiz Vásquez
DNI N° 09863486