



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del
servicio de emergencia del Hospital Militar Central, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Ana Lucrecia Guevara Perales (ORCID: 0000-0002-2565-5017)

ASESORA:

Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A los seres más importantes de mi vida, a mi amado esposo, mis preciosos hijos por su apoyo incondicional y a mi profesora una persona maravillosa quien nos ha guiado durante el desarrollo de esta investigación.

Agradecimiento

A Dios por ser mi fortaleza y mi guía durante todo este proceso, porque aprendí a no rendirme y continuar hasta alcanzar mis metas y cumplir mis expectativas profesionales.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Yo **Ana Lucrecia Guevara Perales**, con DNI N°10559165, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Titulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis **Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Militar Central**, 2019, es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, 20 de noviembre del 2020.



Ana Lucrecia Guevara Perales

DNI: 10559165

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante Ustedes la tesis titulada Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Militar Central, 2019, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública.

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters and flourishes, is positioned above a horizontal dashed line.

Br. Ana Lucrecia Guevara Perales

DNI: 10559165

Índice

	Pag.
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Página del Jurado	iii
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Indice de tablas	viii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	13
2.1. Tipo y diseño	13
2.2. Operacionalización	14
2.3. Población y muestra	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
III. Resultados	21
IV. Discusión	26
V. Conclusiones	28
VI. Recomendaciones	29
Referencias	30
Anexos	33
Anexo 1. Matriz de consistencia	34
Anexo 2. Cuestionarios	37
Anexo 3. Certificación de validación	482
Anexo 4. Confiabilidad de las variables	48
Anexo 5. Base de datos	52
Anexo 6. Constancia de aplicación del instrumento	57
Anexo 7. Dictamen	58

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable recursos humanos.	15
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfaccion laboral	16
Tabla 3. Distribución de los jueces evaluadores	18
Tabla 4. Prueba de confiabilidad variable 1: recursos humanos	18
Tabla 5. Distribución de los jueces evaluadores	19
Tabla 6. Prueba de confiabilidad variable 2: satisfaccion laboral	20
Tabla 7. Niveles de la variable Gestión de recursos humanos y dimensiones	21
Tabla 8. Niveles de la variable satisfacción laboral y dimensiones	23
Tabla 9. Sistema de hipótesis de la investigación	25

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión de recursos humanos y dimensiones	21
Figura 2. Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral y dimensiones	23

Resumen

El presente trabajo es el resultado de un trabajo de investigación que tiene como título “gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Militar Central, 2019”, siendo su objetivo general, determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.

El método desarrollado es el siguiente de tipo básica, su diseño no experimental de corte trasversal, de nivel correlacional, se trabajó con una población censal de 70 trabajadores que realizan labor asistencial. La técnica para la toma de datos fue la encuesta y como instrumento se tuvo dos cuestionarios que nos permitió medir cada una de las variables, los mismos que fueron validados por juicio de expertos y cuya confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Con respecto a nuestros resultados podemos determinar que se probó las hipótesis para ello se establecieron hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión, se utilizó el Rho de Spearman que indicó en la hipótesis general (Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,511 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-1 (Reclutamiento del personal * satisfacción laboral) el nivel de correlación es fuerte (Rho 0,504 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Selección del personal * satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,496 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-3 (Capacitación del personal* satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,478 y p-valor 0,000), la hipótesis específica-4 (Productividad* satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,445 y p-valor 0,000) en todos los casos en el nivel 0,01.

Lo que permitió encontrar evidencia para aceptar la hipótesis de investigación (0,05), con la satisfacción laboral de los trabajadores, ello permitió encontrar evidencia suficiente para aceptar las hipótesis de investigación.

Palabras claves: gestión de recursos humanos, satisfacción laboral, condición laboral, productividad, realización personal, supervisión, comunicación, trabajo en equipo, involucramiento laboral.

Abstract

The present work is the result of a research work entitled "Human resources management and job satisfaction of the emergency service personnel of the Central Military Hospital, 2019", being its general objective, to determine the relationship between the management of Human resources and job satisfaction of the emergency personnel of the central military hospital, 2019.

The method developed is the following of the basic type, its non-experimental cross-sectional design, of correlational level, is managed with a census population of 70 workers who perform assistance work. The technique for data collection was the survey and as an instrument we had two questionnaires that measured each one of the variables, the same ones that were validated by expert judgment and whose reliability was determined by Cronbach's alpha coefficient.

With respect to our results we can determine what the hypotheses were tested so that null hypotheses are established and the alternative hypotheses of the variables and of variable-dimension, we will see the Spearman Rho that is specified in the general hypothesis (Human resources management and job satisfaction) the level of correlation is moderate (Rho 0.511 and p-value 0.000); the specific hypothesis-1 (Recruitment of staff * job satisfaction) the level of correlation is strong (Rho 0.504 and p-value 0.000); the specific hypothesis-2 (Personnel selection * job satisfaction) the level of correlation is moderate (Rho 0.496 and p-value 0.000); the specific hypothesis-3 (Personnel training * job satisfaction) the level of correlation is moderate (Rho 0.478 and p-value 0.000), the specific hypothesis-4 (Productivity * job satisfaction) the level of correlation is moderate (Rho 0.445 and p-value 0.000) in all cases at the 0.01 level.

What he found was finding evidence to accept the research hypothesis 0.05), with the job satisfaction of the workers, finding enough evidence to accept the research hypotheses.

Keywords: Human resources management, job satisfaction, work status, productivity, personal fulfillment, supervision, communication, teamwork, work involvement.

I. Introducción

Es un reto en toda institución enfrentar nuevos desafíos, frente a una sociedad globalizada y sumamente profesional, en donde el trabajador es el elemento más valioso, así pues, se debe comprender que analizar la primera variable significa alcanzar las metas y objetivos planificados a través de las capacidades y competencias de cada uno de sus colaboradores esto dentro de un contexto de una empresa o institución. Podemos decir que una gestión es inadecuada, al existir un debilitamiento de la institución, incluyendo el capital humano especialmente en la selección y conservación de empleados, ya que investigaciones indican que la rotación del personal tiene más desventajas que ventajas. Por lo tanto, podemos decir que el ente humano vendría a ser la más relevante y fundamental en el manejo y crecimiento de toda organización.

Al hablar de un mundo globalizado, enfocamos al ser humano como un ente capaz de lograr desempeñarse competitivamente en la resolución de problemas que retan su práctica laboral, queriendo ser mejores personal y profesionalmente. Se ha observado como la administración de recursos humanos ha ido evolucionando a nivel internacional, tornándose en un aspecto muy relevante e importante en nuestro país, según Rivera (2013) mencionó del gran cambio que se produjo con respecto a la gerencia del capital humano en el Perú, y que la administración con el progreso humano se validan en un conjunto formando una unidad, la cual es necesario para lograr concretar un negocio, es importante también pensar en que el ser humano para desarrollarse satisfactoriamente es necesario hacerlo en un ambiente donde sus capacidades como profesional logren cumplir las metas de toda empresa.

En relación al estado de Perú, es evidente que el trabajo es esencial para todas las personas. Actualmente en nuestro país, se están produciendo regímenes enérgicos para obtener empleados apropiados que conquisten cargos relacionados con su perfil y habilidades, listos para desempeñarse efectivamente, un ejemplo es el caso de SERVIR; que las entidades conocidas del Perú se implementarán lentamente, de lo cual somos espectadores de que escuetamente el gobierno ha sido el enlace por el cual muchos profesionales se han conformado con una faena, fuera de ser elegidos en relación con sus aptitudes y habilidades, por lo que causan enormes daños a la sociedad. La gestión del capital humanos siempre ha presentado problemas en todas las organizaciones, lo que sin duda tiene un impacto en la productividad laboral que tiene que ver directamente con la satisfacción de los empleados, lo que a menudo genera conflictos importantes e incluso quejas,

especialmente por los derechos laborales. Siendo necesario e importante que las instituciones se preocupen por la capacitación de su personal, enfocando su especialización para que de esta manera puedan cumplir sus objetivos. Sin embargo, una buena administración de los recursos humanos genera un entorno laboral favorable, en donde se trata de aprovechar al máximo las capacidades de sus empleados.

En relación con el gusto laboral, “la actitud del empleado hacia su labor, esta disposición se basa en los dogmas y entereza que el empleado hace a partir de su propia labor. Las cualidades se determinan de manera conjunta según particularidades del puesto y por las sensaciones que el trabajador tiene de la función que debe desempeñar”. Como señala Chiavenato (2009) la gerencia del personal, se acomoda a las diligencias de especialista y administradores, como la integración, organización, recompensa, despliegue, modificación y evaluación de personas cuyo propósito preventivo es la capacidad y competitividad de la institución. (Márquez, 2006). En relación con el agrado laboral, es el proceder del empleado hacia su labor, esta disposición se basa en las convicciones y audacia que desarrolla el trabajador a partir de su labor personal. Los caracteres están explícitos asociados a las cualidades del cargo y por las sensaciones que el empleado tiene de la función que debe desempeñar”. Por lo tanto, las entidades públicas y privadas tienen un nuevo análisis directamente relacionado con los nuevos horizontes que buscan las corporaciones y en la edificación de cada trabajador y su viabilidad, de esta manera reúnen profesionales muy eficientes.

Existen instituciones que no toman importancia en la estabilidad laboral, la seguridad, la participación, el compromiso ni oportunidades de desarrollo para los empleados, esto no beneficia ni a ellos ni a la institución; así pues cuando existe mayor satisfacción de un empleado con su trabajo, tendrá un mejor desempeño y como resultado habrá una mejor calidad, calidez, productividad y como consecuencia habrá un buen uso de los medios, cuyo propósito es lograr una estabilidad económica para la institución. Por lo tanto podemos decir que en esta institución militar cuenta con un personal profesional calificado en el área de emergencia donde el personal asistencial tiene la especialidad según su área, sin embargo según su población el personal no es suficiente en algunas áreas porque muchas veces se ve alterado debido a una deficiente gerencia del personal, y está directamente relacionado con la incertidumbre del personal en relación con las recompensas justas y los contextos laborales favorables que manda la institución, Por esta razón el reciente

estudio tiene como propósito crear reciprocidad existente entre ambas variables. En cuanto a los antecedentes o estudios nacionales relacionados con el tema a investigar mencionaremos los siguientes: Pacco C. (2018). En su artículo se precisó, la incidencia de sus variables aplicadas en su estudio realizado en la Municipalidad Distrital Crl. Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, 2017 – 2018. El estudio fue básico, presenta un diseño no experimental transversal. Su instrumento conto con 36 reactivos, dirigido a una muestra de 152 colaboradores que laboran más de tres años en la mencionada Municipalidad. Las hipótesis fueron contrastaron mediante la estadística ji-cuadrado. Concluyó que la primera variable incurre considerablemente con respecto a la segunda en la Municipalidad Distrital Crl. Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna, 2017 P– 2018.

Solano (2017) en su artículo, el estudio fue descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, su muestra radicó de 120 enfermeros elegidos de ambos sexos, el objetivo fue señalar la correlación de sus variables de estudio en los servicios críticos de su institución hospitalaria. Concluyendo que casi en su totalidad sus dimensiones tienen un grado de benevolencia, continuado de un grado pobre en la elección del personal. Padilla (2016) determinó en su artículo el enlace de la calidad de servicio y la satisfacción laboral. Fue de tipo básico, correlacional descriptivo, diseño de corte transversal no experimental; fueron 80 empleados que formaron la muestra del departamento administrativo de la unidad de emergencia. Donde la hipótesis nula fue rechazada y sus resultados indicaron existencia de una correlación sobria y específica de las variables.

Candia (2017) en su tesis estableció, el predominio de las dos variables. De modo que su estudio fue sustantiva, nivel descriptivo, con una perspectiva cuantitativa, no experimental. Compuesta por una población de 747 empleados de diferentes áreas siendo su muestra de 254 empleados de esa institución, Se observó que existe un valor regular entre las variables existentes según sus porcentajes obtenidos, entonces podemos decir asimismo, que existe una relación entre las variables con un porcentaje del 12%. Mory (2018). En su artículo puntualizo, la captación de las variables en relación con la institución en estudio. Método deductivo, estudio descriptivo básico, no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, como muestra 89 empleados del área administrativa. Se utilizó la encuesta y el cuestionario. Se llegó a concluir lo siguiente: obteniéndose un nivel alto en cuanto a la gestión del personal sin embargo en cuanto a la capacitación, reclutamiento, y

productividad el grado de satisfacción fue regular por que la institución requiere enfatizar la importancia de valorar a su personal sin dejar de señalar que es el ente más importante.

Así tenemos estudios realizados a nivel internacional. Álvarez (2018) en su tesis estableció según sus variables a diagnosticar en una institución de salud. El método es *cuasi* experimental. La muestra consistió en 301 colaboradores que están directamente vinculados a los servicios de atención médica de esta entidad. Se utilizó la encuesta, la observación y cada entrevista individualizada y grupal para ahondar los resultados. El estudio incluyó análisis por servicio y categoría ocupacionales. Llegando a concluir que la institución de salud del hospital no tiene niveles muy favorables de satisfacción laboral.

Vásquez (2015) realizó un estudio donde desarrolló con base del recurso humano como el ser más significativo que tiene una entidad, sabiendo que al tener una mejor administración las metas y objetivos se llegaran a cumplir. De este modo el objetivo general fue: encontrar un factor estratégico y lograr alcanzar los objetivos de la institución al analizar al recurso humano. Es un estudio descriptivo, no probabilístico, compuesta 30 colaboradores, a quienes se aplicó un cuestionario compuesto por treinta preguntas con una opción de respuesta dicotómica (Si-No), que contribuyó a obtener datos necesarios y lograr los objetivos del estudio. El cuestionario recibió una validación de juicio de expertos siendo confiable de 0,84%. Concluyendo que la superación de las entidades se debe en gran medida del trabajo realizado por sus empleados, lo que implica manejar estas cualidades que predominan en el desarrollo de su trabajo.

Ghiglione (2015) en su artículo señaló el tema para los principales procesos relacionados con las variables de la investigación de la entidad mencionada. El estudio investiga la interrelación observada con respecto a seis subsistemas considerados clave para este estudio, orientado hacia un sistema-valioso, teniendo en cuenta el contexto global del siglo XXI bajo un enfoque de consulta y cambio organizacional, teniendo en cuenta el contexto marcado por los cambios constantes económicos, sociales, tecnológicos, Sin embargo, para efectuar novedosas perspectivas de gestión organizacional es necesario saber cómo las personas piensan y actúan, procesos que pueden ser impulsados por la causa y la diligencia de modelos sobre gestión del capital humano. Proponiendo alternativas de análisis para la incorporación de aspectos operativos, de procedimiento y estrategias especificando la sensibilidad lo que hace que la organización publica funcione bien.

Gómez (2018) en su tesis realizó un estudio teórico sobre el nivel de desarrollo del método de la competitividad humano. Sin embargo, a pesar de la falta de expedientes sobre el argumento, hubo ilustraciones afines en algunas entidades, en todo el país. La metodología utilizada fueron los antecedentes de campo para indagar el problema a investigar y los antecedentes teóricos. La mayoría de antecedentes referenciados corresponden a diseños descriptivos y de corte transversal para aquellos que aplicaron encuestas o instrumentos. En estos casos, se validó los criterios que utilizaron los investigadores para la selección de la muestra al igual que la validez y fiabilidad de los resultados. Se seleccionaron los datos relevantes de cada uno de los estudios, presentando una descripción de forma lógica y coherente de la información relacionada con las diferentes categorías de análisis. Se concluyó que la gestión humana que se desarrolla tiene una naturaleza práctica y se deben a acciones separadas que no tienen una correlación en ambas.

Salguero (2018) preciso en su estudio, cómo se realiza la administración de pequeñas y medianas compañías de los trabajadores del área urbana del municipio como El progreso, Jutiapa, Guatemala, entre las cuales se pueden mencionar distribuidoras, mueblerías, panaderías, agro-servicios, entre otros. En el trabajo de campo, se elaboraron dos entrevistas estructuradas, las cuales contienen preguntas cerradas y de opción múltiple; una dirigida a los propietarios y otra dirigida a los empleados de las empresas, por medio de estos instrumentos se logró determinar el resultado, demostrando que el proceso de administración del recurso humano lo llevan a cabo de una manera empírica.

Entre las teorías relacionadas mencionaremos las siguientes teorías relacionadas y su sustento, según Chiavenato (2007) en sus teorías definió que los trabajadores deben ser considerados como un medio valioso, y así lograr la finalidad y propósito de la organización y de sus trabajadores, utilizando: “Planificar, coordinar, organizar y controlar las técnicas, en otras palabras, la entidad espera cumplir con los objetivos de cada empleado de forma individual o no, involucrados directa o indirectamente en el trabajo. El mismo Chiavenato (2009) se refiere a su variable ya mencionada, que se compone de varias diligencias de especialistas y dirigentes, como la integración, organización, recompensar, despliegue, prevención y evaluación de personas cuyo objetivo es proporcionar habilidades y competitividad a la institución, precisamente también nos da otras referencias como que está relacionada con las competencias del colaborador asociadas con las políticas y prácticas

necesarias y suficientes de llevar a cabo aspectos de posiciones estratégicas que están directamente relacionadas con las personas o recursos financieros.

Chiavenato (2011) nos muestra una definición muy significativa con respecto a la administración del personal y su conexión a una organización donde enfatiza que el trabajador es sumamente importante esto significa lograr sus objetivos personales y a la vez maniobrar las dificultades presentadas dentro de un círculo de compañeros o colegas. Así mismo Armstrong (2002), tuvo un enfoque menos teórico y más pragmático, considerando la gestión del personal como un aspecto valioso para alcanzar, desplegar, regir, causar y garantizar que el capital humano compuesto por todos los trabajadores de una institución sea clave para su progreso. Así tenemos a Hernández y Peña (2008), quienes señalan el beneficio enfocado de los recursos y capacidades dentro del área investigada, simplificándolo en las siguientes contribuciones principales: uno, acceder a analizar la necesidad de utilizar sistemas de recursos humanos o conjuntos de prácticas y por lo tanto mejorar la competencia de una entidad. Segundo, permite examinar la significancia del ser humano en el prestigio de la institución.

Aquino (2004) determinó que gerenciar al personal de una empresa tiene la cabida de manejar diferentes instrumentos que admiten el uso efectivo de sus trabajadores, también señalan y precisan individuos con talento, y potencial. Del mismo modo promueve las oportunidades, preferencias individuales fortaleciendo el mejoramiento y el trabajo en equipo, identificando a futuros líderes, se preocupa en el desarrollo profesional, ambiente laboral, busca desarrollar personas con talento, identifica el alto potencial facilitando el progreso mediante capacitaciones y experiencias propias. Dessier y Varela (2011), señalaron: la gerencia del personal, las diferentes acciones y capacidades para manejar los eventos que conciernen a los vínculos existentes del cargo administrativo y con relación a sus dimensiones y la especificación de un área segura, privanza justa para los obreros de la entidad, prácticas y habilidades incluidas: realizar un estudio de trabajo, planificar la penuria de obreros, reclutar y seleccionar candidatos para cada trabajo, usar bosquejos de incitación, capacitación y motivación para evaluar el trabajo, gestionar remuneraciones; proveer alicientes, beneficios y patrocinios; notificar; instruir y alentar los adeudos del empleado.

Según Boudreau (1983) argumentó que los recursos humanos tienen notables características, manifestándose mediante sus atributos, mediante la representación de teorías

ya mencionadas, para disponer en preeminencia profesional, Existen diferentes modelos para esta variable entre ellos destacan los siguientes Modelo Chiavenato: La gestión empresarial se centra en aspectos; el acogimiento de entes, en la elección del futuro trabajador, y a continuación el contrato del mismo; esto es aplicable a los trabajadores quienes servirán y ayudaran en la compensación de lograr una buena evaluación a través del estudio de su rendimiento; el progreso de sus acciones realizadas, incluido el personal del área de trabajo; retención de personal al proporcionar talleres de capacitación; a través de diferentes sistemas de información y la plataforma de antecedentes se realizara la búsqueda y el registro de la información necesaria. Este tipo de administración corporativa, y los métodos antes dichos suelen verse afectados por componentes internos y externos de la estructura en gestión. El modelo de Harper y Lynch: donde gestión del capital humano se realiza en base del plan estratégico que pronostica las carestías organizacionales. Primero, realizándose un repertorio del ente y la valoración del trabajador. Para luego realizar las siguientes acciones: estudio y delineación de zonas de trabajo, fomento, propósitos, capacitación, incitación, reclutamiento, comunicación, evaluaciones, desempeño, remuneración e incentivos. Este monitoreo permanente servirá para verificar los efectos dados con los requisitos de la organización.

Ahora mencionaremos las dimensiones según Chiavenato (2014) reclutamiento: argumentó: es un conjunto de regulaciones el cual busca convocar a solicitantes latentemente competentes y con la cabida de ocupar un lugar en la organización. Al citar una buena cantidad de aspirantes se señalará la efectividad para suministrar adecuadamente el proceso de selección. La selección de personal: determinó que todo miembro de una organización de cualquier entidad, así como los miembros de la institución, establecen las particularidades de cada solicitante que pasaran a ser parte del trabajo en conjunto. Capacitación: Según Chiavenato (2015) indicó: es el ligado de diferentes maneras que las personas desarrollan, necesarias para prepararse y tengan capacidades y habilidades, y ser más productivas y beneficien en alcanzar los objetivos de la entidad. Su El propósito es interponerse en las conductas de los individuos y aumentar el poder de su labor. Productividad: Según Chiavenato (2015) argumentó: calcula el rendimiento, que es la eficacia y la efectividad, lo que es importante para el adecuado manejo y utilización de los recursos.

En cuanto es importante también decir según Dessler indicó, en la actualidad uno de los recursos más importante en una institución es el ser humano. El deseo de hacer que toda

organización tenga en un departamento directamente en la gestión y dirección. Se busca mejorar la relación dentro de la unidad de trabajo con una buena gestión, logrando motivarlo en sus funciones, y a su vez disminuir el ausentismo y la fuerza para realizar su trabajo. En la actualidad esta gestión se ha convertido en un apoyo gerencial muy importante para lograr una buena relación laboral, fortaleciendo el progreso de un buen ambiente de trabajo. En cuanto a las características podemos mencionarlas: ser transparentes, difuso y claro. Almacenar diferentes leyes y regulaciones laborales, debe aplicarse de la misma manera en todas las organizaciones y sin distinciones en todas las áreas, alcanzar un alto grado de aceptación para poder concluir con los objetivos de los empleados y de la organización, deben servir como pautas para control para delegar, y así guiarlo para lograr la capacitación de los trabajadores. En cuanto a las características podemos mencionarlas: ser transparente, difuso y claro. Tener diferentes leyes y regulaciones laborales, debe aplicarse de la misma manera en cualquier organización y sin distinciones en todas las áreas, alcanzar un alto grado de aceptación para poder concluir con los objetivos de los empleados y la institución, deben utilizarse como pautas para control para delegar, y así guiarlo para lograr el éxito y capacitación de los empleados.

Con respecto a las teorías coherentes con la variable satisfacción laboral poseemos a Herzberg (1969) esta teoría indica que más correspondencia exista en las habilidades de un empleado con las distintas características de la actividad cubierta, por lo que factible que obtenga una mejor productividad para que esté satisfecho con el trabajo que realiza. Márquez (2006) destaca la actitud que tiene el trabajador con respecto a su labor basándose en sus dogmas y servicios que tiende a partir de su propia labor, determinando las formas por las particularidades del puesto que ocupa en ese momento, y las percepciones que tiene en función a lo que realiza. Para David y Newstrom (2003), la satisfacción laboral siendo una mezcla de emociones, sentimientos positivos o no que los trabajadores perciben el cumplimiento de sus deberes.

Palma (2001) señaló que la satisfacción del empleado en su trabajo, indica todo trabajador debería tener en cuenta para guiar positivamente sus políticas de gestión de personal, afectando el desempeño laboral, lo que permite laborar de acuerdo con los objetivos que la institución ha propuesto. Por lo tanto, es necesario tener en cuenta la importancia de mencionar esta variable como un factor primordial ya que afectara a sus trabajadores y en su desempeño para cumplir los objetivos de la misma, un personal

desmotivado resta no suma en su desempeño. Palma (2004) señaló que la satisfacción laboral es la evaluación de todo lo relacionado con el entorno laboral, lo que admite ser un diagnóstico que permite detectar debilidades organizacionales para prevenir y corregir el fortalecimiento oportuno de la institución en función de su productividad.

A continuación se mencionara las siguientes dimensiones según Sonia Palma (2004); Situaciones físicas y/o materiales, se refiere a objetos de la construcción en el cual se lleva a cabo una labor diaria de trabajo constituyéndose como facilitador del mismo las condiciones de trabajo son el reconocimiento de que la empresa proporciona materiales físicos, psicológico, y económicos obligatorio en el que hacer de tareas propuestas así tenemos un claro ejemplo como la remuneración es mucho mejor que otras instituciones o tecnología que facilita el trabajo. Un ambiente agradable y cómodo tanto físico con un buen diseño permite un mejor desempeño favoreciendo la satisfacción del trabajador. Para Robbins (2004), los empleados quieren reformas de salarios y manejos de promoción equitativa, inequívoca y coherente con sus expectativas. Debiendo ser el salario justo en función de las peticiones laborales.

Como indica Chiavenato (2000) que las relaciones entre compañeros aumentan la confiabilidad, el liderazgo y la unión entre ellos, logrando un comportamiento de compromiso y por tanto la productividad de la organización. Para Fernández (1999) los empleados haya el reconocimiento de los demás, lo que les permite estimular el crecimiento profesional y personal. Así Robbins (1999) citado por Herrera (2009), donde dice que el factor importante de conseguir la satisfacción laboral es que el trabajo presenta un desafío para lo intelectual, cabe decir que los trabajadores a menudo eligen tareas que les permitan recurrir a sus habilidades y ofrecer una variedad de actividades, donde los trabajos con muy poco desafío causan fastidio, pero cuando sucede lo contrario y existe un reto, estos provocan satisfacción.

Para Sonia Palma, la visión que tienen los colaboradores es que el centro laboral sea favorable para el progreso personal y profesional. Con respecto al desempeño de las tareas, éste se asocia al ejercicio diario en la institución. Así pues, la relación con la autoridad, es la estimación calificada, es decir la manera directa con el superior en sus actividades cotidianas. Por su parte, Robbins (1999), señala que uno de los elementos importante, el cual conlleva a la satisfacción laboral, es la actuación del jefe, cuando éste tiene una actitud amigable, comprensible, mostrando interés en los colaboradores para el buen desempeño de sus

laborales. Esta acción conduce en contar con empleados satisfechos, dejando atrás las conductas negativas del personal y desterrando el clima negativo que hubiera.

Hay una serie de teorías relacionadas con esta variable, pues mencionaremos algunas teorías de los dos factores; Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), se refirió a modelos de estimulación interna, la cual tiene una motivación del colaborador con su institución, es decir el trabajador se siente motivado e identificado con su centro laboral. El siguiente es el extrínseco, que solamente el empleado le preocupa lo externo, como su sueldo, la relación con sus compañeros y condiciones para ejecutar sus funciones. Teoría de las necesidades; MacClellan (1961), se refiere a la necesidad de logro, el cual se refleja en el deseo de la persona por alcanzar su objetivo y mostrar su competitividad. Los trabajadores revelan una disposición en cumplir un trabajo rápido e impecable, por alcanzar un reconocimiento y afecto al interactuar en la sociedad. Es un círculo social donde se trabaja la mayor parte del día, sin dejar de lado la posibilidad de idealizarlo, pues es hacer las tareas mejor que los demás.; Adams en su teoría (1963), señaló: satisfacción laboral de un trabajador, es un enlace entre satisfacción, motivación y desempeño. Esta presunción corresponde con la satisfacción del empleado respecto a su trabajo y la satisfacción de que su esfuerzo ha sido reconocido, ya que su ingreso cubre sus necesidades. De acuerdo a Sonia Palma (2001), la satisfacción del empleado dentro de su institución, se convierte en un indicador que todo superior, o jefe debe tomar en cuenta para encaminar con éxito las políticas de gestión personal, la cual influye en el desempeño del trabajador para obtener las metas propuestas por el centro laboral.

Entonces, a partir de las teorías expuestas se indicó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019? y como problemas específicos mencionaremos: ¿Cuál es la relación entre el reclutamiento de personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la selección de personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la capacitación y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?, ¿Cuál es la relación entre la productividad y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?. Frente al problema estudiado, se justificó de manera teórica porque se ahondó

con supuestos relevantes sobre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral que valieron al pensador para comprobar diferentes conjeturas y ampliar pues que es una contribución al juicio acreditado ya existente. La justificación práctica pretende dar recomendaciones para resolver los problemas que presenta la institución, de esta manera este trabajo de investigación tendrá como propósito efectuar un gran impacto de optimizar las carencias en la gestión, así como incrementar las fortificaciones de la misma. Por último se justificó metodológicamente ya que este se llevó a cabo persiguiendo los dirección metodológicas científicas, se ejecuta cuando se plantea procesos, sistemáticas y materiales para crear ciencias válidas y confiadas, el instrumento de esta investigación, luego de ser validado podrán ser utilizados por otros investigadores, quiere decir que a través de este estudio se busca que los gerentes tomen en cuenta la importancia de una buena gestión, e realizar operaciones que sistematicen el apropiado ejercicio del trabajador que labora en las distintas áreas. Se buscó la apreciación del trabajador asistencial del área de emergencia del Hospital Militar Central, mediante cuestionarios fidedigno que sirvan a otras indagaciones parecidas. Según nuestra justificación podemos plantearnos el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 y los objetivos específicos como: Determinar la relación entre el reclutamiento de personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019. Determinar la relación entre la selección de personal y la selección de personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019. Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019. Determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019. Se estableció como hipótesis general: La gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 y como hipótesis específicas: El reclutamiento de personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019. La selección de personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019. La capacitación se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019. La

productividad se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y diseño

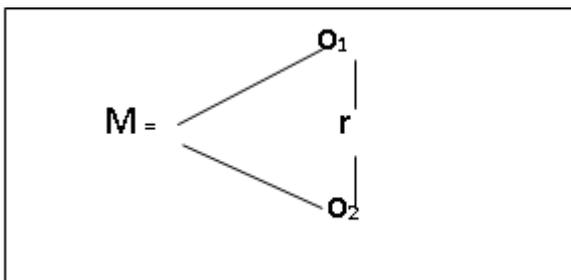
Tipo

El estudio es de tipo básico, argumentada por Andía (2017), “la finalidad es obtener información para adquirir e incrementar conocimiento.

Diseño

Siendo su diseño de la investigación no experimental de corte transversal, sostuvo: Hernández (2010) manifestó: “es cuando no se manipulan deliberadamente las variables y en un tiempo previsto”.

Hernández (2010), quien señala lo siguiente: “la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único”.



Dónde:

M: Personal Asistencial.

O1: Gestión de Recursos Humanos.

O2: Satisfacción Laboral.

r: relación

Enfoque

Cuantitativo, sostenida por Andía (2017), basándose en números estadísticos.

Nivel correlacional, determina la relación entre las variables, sustentada por Andía (2017),

Método

El método empleado fue el hipotético-deductivo. Andía (2017) “basada en suposiciones probables a dichas cuestiones.

2.2. Operacionalización

Variables

Variable 1: Gestion de Recursos Humanos

Definición conceptual

Chiavenato (2007), definió en sus teorías que los trabajadores deben ser considerados como un ente valioso, para lograr los objetivos o metas de la organización y de todos los trabajadores utilizando: “Planificación, coordinación, organización y control de técnicas que puedan propagar el ejercicio efectivo del ente; lo que quiere decir, la organización busca cumplir con los objetivos de cada individuo involucrado directa o indirectamente en el trabajo.

Definición operacional

según Chiavenato (2007) el cuestionario tuvo 20 preguntas con escalas politómicas de: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

Variable 2: Satisfaccion laboral

Palma (2001) argumenta: teniendo en cuenta la satisfacción del empleado en una institución indica que cada contratante debe tener en cuenta para ubicar adecuadamente sus políticas de gestión de empleado, ya que influye en el desempeño profesional, lo que les permite atarear de acuerdo con los objetivos que la institución ha propuesto.

Definición operacional

Palma (2001) el cuestionario sobre satisfacción laboral fue de la autora ya mencionada y consta de 28 preguntas con escalas politómicas de: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1)

Operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable recursos humanos.

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Reclutamiento de personal	Reclutamiento Convocatoria	1	Likert	Bueno
	Experiencia laboral	2	1= Nunca	(74-100)
	Reclutamiento interno	3	2= Casi nunca	
	Proceso de evaluación	4		
		5		
Selección del personal	CV	6		Regular
	Proceso de selección	7	3= A veces	(47-73)
	Experiencia laboral	8		
	Condición laboral	9		
Capacitación del personal	Entrevista	10		
	Fortalecimiento de capacidades	11	4= Casi siempre	Malo
	Nivel de competencia	12		(20-46)
	Capacitación Logro	13,14 15		
Productividad	Recursos	16	5= Siempre	
	Distribución de trabajo	17		
	Resultados	18,20		
	Tiempo	19		

Tabla 2.

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Condiciones físicas y/o materiales	Buenas condiciones para el trabajo	1	Likert 1= Nunca 2= Casi nunca	Bueno (104-140)
		2,3		
		4		
Beneficios laborales y/o remunerativos	Ambiente agradable Material e insumos necesario	5,6	3= A veces	Regular (66-103)
		7		
		8		
Políticas administrativas	Política de la empresa Horario Reconocimiento al esfuerzo	9,10	4= Casi siempre	Malo (28-65)
		11		
		12		
Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo Sentido de permanencia Colaboración y ayuda mutua	13,14	5= Siempre	
		15		
		16		
Desarrollo personal	Valoración del trabajo Autorrealización Formación profesional	17		
		18		
		19,20		
Desempeño de tareas	Reconocimiento a la labor que realiza Reconocimiento permanente	21,22		
		23,24		
Relación con la autoridad	Adecuadas relaciones con la Autoridad	25		
		26		
		27		
		28		

2.3. Población y muestra

Soto (2015) “está compuesta por todos los elementos que participan en una investigación que tiene propiedades en común”

Población censal de 70 colaboradores

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

Técnica

La encuesta.

Instrumento

El cuestionario.

Ficha técnica 1

Denominación: Cuestionario de gestión de recursos humanos

Autor : Jenny Mory (2018)

Adaptado : Guevara (2019)

Objetivo : Medir la percepción sobre la gestión de recursos humanos

Administración: Grupal

Tiempo : 40 minutos

Escala de medición: Escala politómica

Validez

Se validó el cuestionario sobre gestión de recursos humanos por juicio de expertos.

Tabla 3.

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Validación			Calificación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dra. Francis Esmeralda Ibarguen Cueva	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Ketty Laura Baltazar	sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: propia

Confiabilidad

Realizándose una prueba piloto a 20 trabajadores del área de emergencia a quienes se les aplicó el cuestionario sobre gestión de recursos humanos y pasó la fiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach.

Tabla 4.

Prueba de confiabilidad variable 1: recursos humanos

Estadística de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

Ficha técnica 2

Denominación:	Cuestionario de satisfacción laboral
Autor :	Erich Giovanni, Ruiz Vásquez
Adaptado :	Guevara (2019)
Objetivo :	Medir la percepción sobre la satisfacción laboral
Administración:	Grupal
Tiempo :	40 minutos
Nivel de medición:	Escala politómica

Validez

Validación del cuestionario sobre satisfacción laboral por juicio de expertos.

Tabla 5.

Distribución de los jueces evaluadores

Expertos	Validación			
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Calificación
Dra. Francis Esmeralda Ibarquen Cueva	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	sí	sí	sí	Aplicable
Mg. Ketty Laura Baltazar	sí	sí	sí	Aplicable

Fuente: propia

Confiabilidad

Realizándose una prueba piloto a 20 trabajadores del área de emergencias aplicándoles el cuestionario sobre satisfacción laboral y pasó la fiabilidad utilizando el Alpha de Cronbach.

Tabla 6.

Prueba de confiabilidad variable 2: satisfacción laboral

Estadística de fiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	28

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 7.

Niveles de la variable Gestión de recursos humanos y dimensiones

Niveles	Gestión de recursos humanos		Reclutamiento de personal		Selección del personal		Capacitación del personal		Productividad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	25	35.7	15	21.4	20	28.6	20	28.6	20	28.6
Regular	30	42.9	35	50.0	30	42.9	30	42.9	30	42.9
Bueno	15	21.4	20	28.6	20	28.6	20	28.6	20	28.6
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

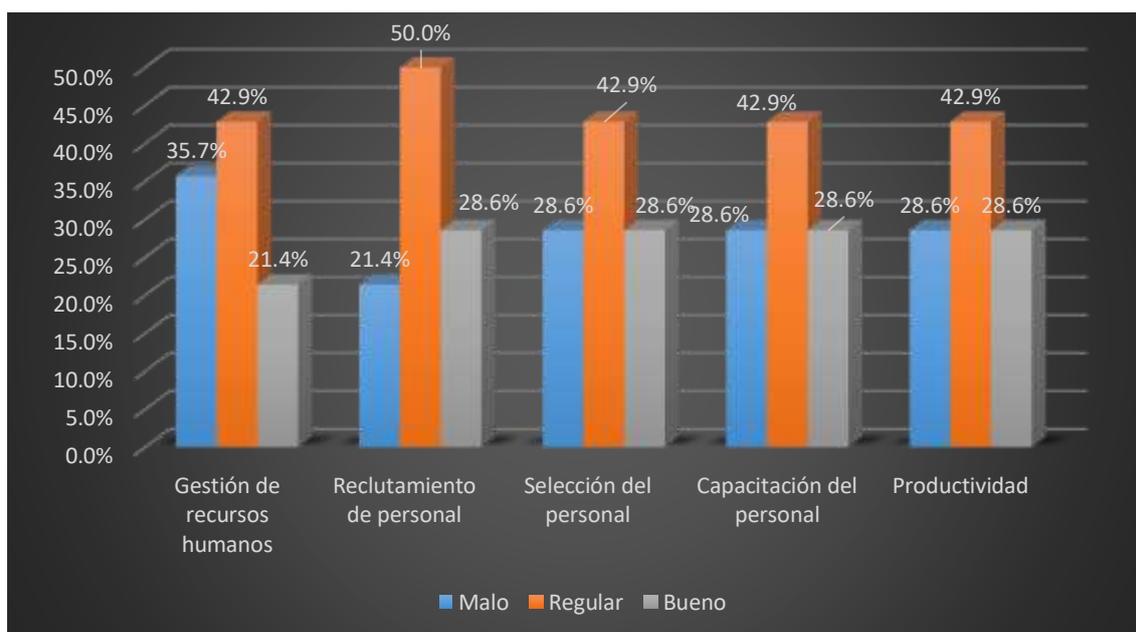


Figura 1. Niveles de percepción de la variable gestión de recursos humanos y dimensiones

Los resultados descriptivos de la variable gestión de recursos humanos según la percepción del personal asistencial arrojaron que el 35.7% lo considera malo, el 42.9% los considera regular y el 21.4% es considerado como bueno; en la dimensión reclutamiento de personal el 21.4% lo considera malo, el 50.0% los considera regular y el 28.6% es considerado como bueno; en la dimensión selección del personal el 28.6% lo considera malo, el 42.9% los

considera regular y el 28.6% es considerado como bueno; en la dimensión capacitación del personal el 28.6% lo considera malo, el 42.9% los considera regular y el 28.6% es considerado como bueno; en la dimensión productividad el 28.6% lo considera malo, el 42.9% los considera regular y el 28.6% es considerado como bueno

Tabla 8.

Niveles de la variable satisfacción laboral y dimensiones

Niveles	Satisfacción laboral		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Condiciones físicas y/		Beneficios laborales		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Relación con la autoridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	22	31.4	18	25.7	17	24.3	23	32.9	19	27.1	21	30.0	22	31.4	18	25.7
Regular	35	50.0	35	50.0	38	54.3	25	21.4	28	40.0	25	35.7	27	38.6	23	32.9
Bueno	13	18.6	17	24.3	15	21.4	22	31.4	23	32.9	24	34.3	21	30.0	29	41.4
Total	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0	70	100,0

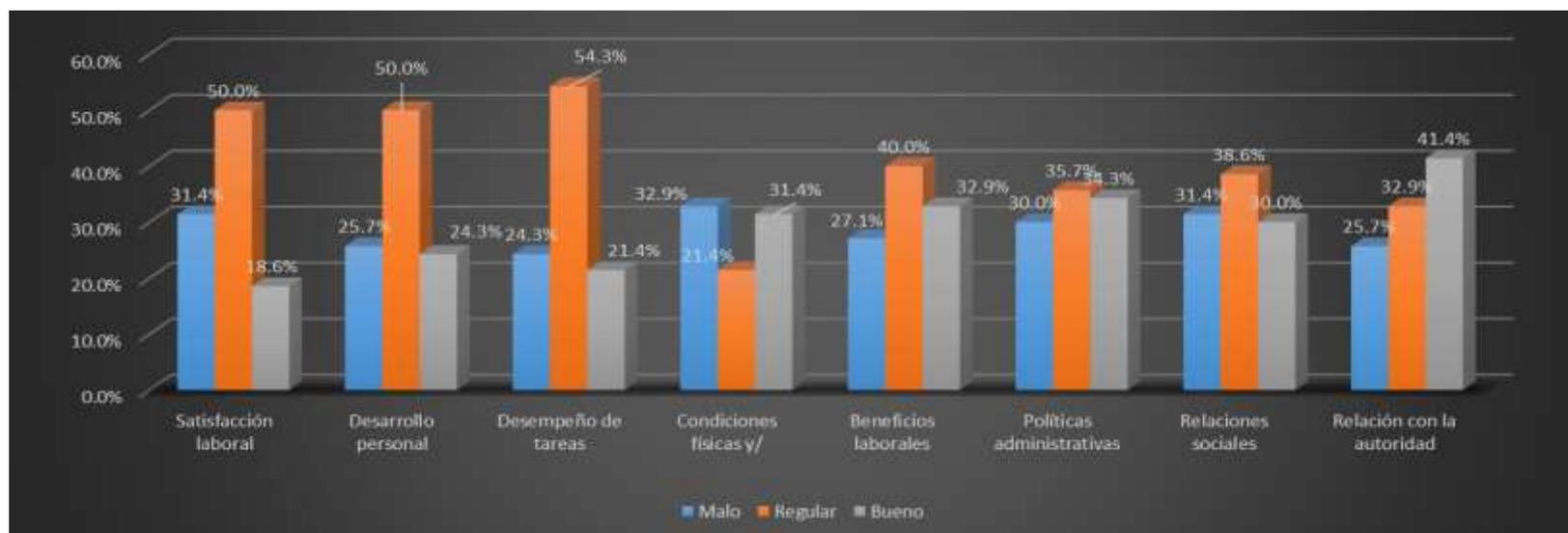


Figura 2. Niveles de percepción de la variable satisfacción laboral y dimensiones

Los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral según la percepción del personal asistencial arrojaron que el 31.4% lo considera malo, el 50.0% los considera regular y el 18.6% es considerado como bueno; en la dimensión desarrollo personal, el 25.7% lo considera malo, el 50.0% los considera regular y el 24.3% es considerado como bueno; en la dimensión desempeño de tareas el 24.3% lo considera malo, el 54.3% los considera regular y el 21.4% es considerado como bueno; en la dimensión condiciones físicas el 32.9% lo considera malo, el 21.4% los considera regular y el 31.4% es considerado como bueno; en la dimensión beneficios laborales el 27.1% lo considera malo, el 40.0% los considera regular y el 32.9% es considerado como bueno; en la dimensión políticas administrativas el 30.0% lo considera malo, el 35.7% los considera regular y el 34.3% es considerado como bueno; en la dimensión relaciones sociales el 31.4% lo considera malo, el 38.6% los considera regular y el 30.0% es considerado como bueno; en la dimensión relaciones con la autoridad el 25.7% lo considera malo, el 32.9% los considera regular y el 41.4% es considerado como bueno.

3.2. Resultados correlacionales.

Se probó las hipótesis para ello se establecieron hipótesis nulas y la hipótesis alterna de las variables y de variable – dimensión, se utilizó el Rho de Spearman que indicó en la hipótesis general (Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,511 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-1 (Reclutamiento del personal * satisfacción laboral) el nivel de correlación es fuerte (Rho 0,504 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-2 (Selección del personal * satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,496 y p-valor 0,000); la hipótesis específica-3 (Capacitación del personal* satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,478 y p-valor 0,000), la hipótesis específica-4 (Productividad* satisfacción laboral) el nivel de correlación es moderado (Rho 0,445 y p-valor 0,000) en todos los casos en el nivel 0,01.

Tabla 9.

Sistema de hipótesis de la investigación

Hipótesis	VARIABLES*CORRELACIÓN	Rho-Spearman	Significatividad-Bilateral	N	Nivel
Hipótesis general	Gestión de recursos humanos *satisfacción laboral	,511**	,000	70	Moderado
Hipótesis específica-1	Reclutamiento del personal * satisfacción laboral	,504**	,000	70	Moderado
Hipótesis específica-2	Selección del personal * satisfacción laboral	,496**	,000	70	Moderado
Hipótesis específica-3	Capacitación del personal * satisfacción laboral	,478**	,000	70	Moderado
Hipótesis específica-3	Productividad * satisfacción laboral	,445**	,000	70	Moderado

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

IV. Discusión

Se estableció según la hipótesis general, la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,511 y p-valor 0,000). Estos resultados fueron avalados por Candia (2017) señaló que existe una relación positiva entre ambas variables, así mismo es importante una buena gestión del recurso humano para generar satisfacción entre los trabajadores y usuarios que acuden al nosocomio hospitalario. Al contrario, Mory (2018) sostuvo que hay una relación regular de gestión y satisfacción por parte de los trabajadores administrativos, estos resultados se contrastan con los obtenidos que evidenciaron que existe una relación moderada según el personal asistencial del hospital militar central.

Hipótesis específica 1: El reclutamiento de personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,504 y p-valor 0,000). Al respecto, Álvarez (2018) señaló que antes de reclutar trabajadores es importante tener las condiciones de trabajo y la estimulación moral y material que genere satisfacción en los trabajadores. Sin embargo, Gómez (2018) señaló como factor importante de estudio la gestión humana en las organizaciones porque si se da debidamente se podrá alcanzar la satisfacción laboral ansiada así mismo, reiteró en su estudio que no se logra alcanzar todavía la comprensión del ser humano y su importancia en las organizaciones, estos resultados no fueron ajenos a los obtenidos en el estudio porque se dio una relación moderada.

Hipótesis específica 2: La selección de personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,496 y p-valor 0,000). De acuerdo a Ghiglione (2015) señaló que se debe tener en cuenta los procesos de selección y capacitación para llegar a reclutar profesionales que respondan al área y/o función que desempeñan en una empresa y que los conduzcan a estar satisfechos de la labor que realizan, y así evitar la rotación del personal y despido. Sin embargo, Vásquez (2015) señaló que estos procesos deben ser tomados como estrategias de recursos humanos que generen competitividad y cambio organizacional, de acuerdo a lo descrito por los autores, pero se difiere en los resultados obtenidos porque se evidenció una relación moderada lo que conduce a tener en cuenta lo descrito por los autores.

Hipótesis específica 3: La capacitación tiene relación con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,478 y p -valor 0,000) Salguero (2018) enfatizó en que se deben ejecutar bien los procesos de planeación de recursos humanos, análisis y diseños de puestos, reclutamiento, selección de personal, contratación, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, compensaciones para lograr la satisfacción de los trabajadores. Al contrario, Padilla (2016) señaló que existe una relación moderada porque no se capacita a los trabajadores de acuerdo al área o función que desempeñan dentro de la organización, estos resultados fueron similares a los obtenidos en nuestro estudio.

Hipótesis específica 4: La productividad se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,445 y p -valor 0,000). Según Padilla (2016) se requiere medir la calidad del servicio para lograr la satisfacción laboral del personal administrativo y pueda incrementar la productividad, estos resultados fueron contradichos por Solano (2017) quien señaló que existe un nivel malo de selección, capacitación, seguridad y productividad y que la gestión es insuficiente y no genera satisfacción laboral en las enfermeras, estos resultados fueron contradichos con los nuestros que se evidenció una relación moderada.

V. Conclusiones

- Primera:** La gestión de recursos humanos tiene relación con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,511 y p-valor 0,000)
- Segunda:** El reclutamiento de personal tiene relación con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,504 y p-valor 0,000)
- Tercera:** La selección de personal tiene relación con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,496 y p-valor 0,000)
- Cuarta:** La capacitación tiene relación con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,478 y p-valor 0,000)
- Quinta:** La productividad tiene relación con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019 con un nivel de correlación es moderado (Rho 0,445 y p-valor 0,000)

VI. Recomendaciones

- Primera,** La organización debe tomar conciencia al referirse a sus trabajadores, para que este se desempeñe efectivamente en el cumplimiento de sus labores a favor de la empresa.
- Segunda,** Todo empleador debe ser y recibir a su personal con la importancia debida ya que es el ente importante para que la organización tenga éxito.
- Tercera,** Se recomienda satisfacer a los trabajadores con las remuneraciones que por derecho se le otorga por cumplir con sus obligaciones.
- Cuarta,** Es necesario tener el personal idóneo y capacitado para poder cumplir los objetivos y las metas que establece la institución.
- Quinta,** Se debe contar con el personal completo según lo requiera el servicio para que el personal se desempeñe adecuadamente brindando una atención de calidad y calidez.

Referencias

- Álvarez L. (2018). *Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria, 2018*. Hospital Provincial Pediátrico Docente Octavio de la Concepción y la Pedraja. Holguín, Cuba. (Tesis de maestría) Universidad de Holguín. Cuba.
- Mory J. (2018). *Gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018*. (Tesis para el grado de maestría en gestión pública) universidad Cesar Vallejo.
- Pacco M. (2018). *Gestión de recursos humanos y su incidencia en el clima laboral en la municipalidad distrital Crnl. Gregorio Albarracín lanchita Tacna, 2018* (tesis de maestría) universidad privada de Tacna.
- Solano F. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar vallejo.
- Padilla E. (2016) *Calidad de servicio y satisfacción laboral del personal administrativo de emergencia del Hospital Nacional "Edgardo Rebagliati Martins" Jesús María. 2015* (tesis de Maestría en Gestión Pública) Universidad Cesar Vallejo.
- Candia C. (2017). *Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral en el hospital Luis Negreiros Vega, Callao, 2017*. (Tesis de maestría en Gestión Pública) universidad Cesar vallejo.
- Vásquez, L. (2015). *El Recursos Humanos como factor estratégico para alcanzar los objetivos organizacionales*. (Tesis de maestría). Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado de <https://bit.ly/2QNgBFV>
- Ghiglione F. (2015) *Gestión de RR. HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa)*. (Tesis de magister) universidad nacional de la Pampa, Argentina.
- Gómez N. (2018) *Gestión del talento humano en las plazas de mercado en Colombia, ¿un proceso exiguo o en construcción? (tesis de doctorado) universidad de Antioquía. Aleth. rev. desarro. hum. educ. soc. contemp. vol.10 no.2 Bogotá July/Dec. 2018 artículos de investigación*.

- Salguero J. (2018) *Administración de recursos humanos en las pequeñas y medianas empresas del área urbana del municipio de el progreso Jutiapa*. Sede regional de Jutiapa (tesis de maestría) universidad Rafael Landívar, Guatemala. JMS RECINOS - recursosbiblio.url.edu.gt
- Arias, Fidas (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Sede la ciudad de Caracas - Venezuela: (tesis de maestría) Episteme.
- Armstrong, M. (2002). *The name has changed but has the game remained the same?* *Employee Relations*, 22(6), 576-593.
- Bedoya (2012). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* (tesis de maestría inédita). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson-Prentice Hall.
- Bonache, J. (2002). *Prácticas de Recursos Humanos y Rendimiento Empresarial*. En Cabrera, A. y Bonache, J. (Eds.), Dirección Estratégica de Personas
- Bratton, J. y Gold, J. (1999). *Human resource management: theory and practice*. Hampshire and London: Mcmillan Press Ltd.
- Casma Zarate, C. (2015). *Relación de la Gestión de Talento Humano por competencias en el desempeño laboral de la empresa Ferrosistemas Surco-Lima-2015* (tesis de Magister en Administración) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Orrego. Surco-Lima
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Bogotá: McGraw Hill. Interamericana, S.A.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento*. Bogota: Mc. Graw Hill.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* 11^a. Edición. México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2006). *Gestión de talento humano*, Sexta edición. México: Prentice Hall.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del órgano judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* Universidad Rafael Landivar, Guatemala.

- García, A. (2013). *Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel (tesis de maestría)*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador.
- Walton, R. E. (1985). *Toward a strategy of eliciting employee commitment based on policies of mutuality*. En R. E. Walton y P. R. Lawrence (Eds.), *Human resource management: Trends and challenges*. Boston: Harvard Business School Press.
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *La motivación para el trabajo*. New York: Wiley.
- Bastidas, D. y Pisconte, J. (2009). Programa de formación: Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas. *Gestión Pública*. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Bruggemann, A., Groskurth, P. & Ulich, E. (1975). *Arbeitszufriedenheit*. Bern, Schweiz: Huber
- Chaparro, D. y Vega, L. (2007). *El Clima Organizacional y la Reforma Académica 2003 en el CONASEP Querétaro*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/rt/prinFRIENDLY/2575/4062>
- Mendoza, X. (2010). *La mejora del liderazgo directivo a partir de la autorreflexión de las actuaciones directivas en una universidad mexicana en contexto de cambio*. (Tesis de maestría). Recuperado de: <http://edo.uab.cat/es/content/la-mejora-del-lidertazgo-directivo-partir-de-la-autorreflexion-de-las-actuaciones-directivas>.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Militar Central, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el reclutamiento de personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la selección de personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacitación y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la productividad y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el reclutamiento de personal y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la selección de personal y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la productividad y la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El reclutamiento de personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.</p> <p>La selección de personal se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.</p> <p>La capacitación se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.</p> <p>La productividad se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del hospital militar central, 2019.</p>	Variable 1: Gestión de recursos humanos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Reclutamiento de personal	Reclutamiento Convocatoria Experiencia laboral Reclutamiento interno Proceso de evaluación CV	1 2 3 4 5	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces	Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)
			Selección del personal	Proceso de selección Experiencia laboral Condición laboral Entrevista	6 7 8 9	4=Casi siempre 5=Siempre	
			Capacitación del personal	Fortalecimiento de capacidades Nivel de competencia Capacitación Logro	10 11 12 13,14		
			Productividad	Recursos Distribución de trabajo Resultados Tiempo	15 16 17 18,20 19		

Variable 2: Satisfacción laboral							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos
			Condiciones físicas y/o materiales	Buenas condiciones para el trabajo Ambiente agradable Material e insumos necesario	1 2,3 4	1=Nunca 2=Casi nunca	Bueno (104-140)
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Salario justo y equitativo. Compañerismo Autorrealización personal	5,6 7 8	3=A veces	
			Políticas administrativas	Política de la empresa Horario Reconocimiento al esfuerzo	9,10 11 12	4=Casi siempre	Regular (66-103)
			Relaciones interpersonales	Trabajo en equipo Sentido de permanencia Colaboración y ayuda mutua	13,14 15 16	5=Siempre	Malo (28-65)
			Desarrollo personal	Valoración del trabajo Autorrealización Formación profesional	17 18 19,20		
			Desempeño de tareas	Reconocimiento a la labor que realiza Reconocimiento permanente	21,22 23,24		
			Relación con la autoridad	Adecuada relacione con la Autoridad	25 26 27 28		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO. Hipotético-deductivo</p> <p>TIPO: Básica</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental - Transversal</p>	<p>Población censal:</p> <p>Estuvo conformada 70 trabajadores asistenciales del servicio de emergencia del hospital militar central,2019</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Cuestionario de gestión de recursos humanos</p> <p>Cuestionario de satisfacción laboral</p>	<p>DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas</p> <p>INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p>Dónde:</p> <p>r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)</p> <p>n = Número de datos</p>

Anexo 2. Cuestionarios

Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos

Apreciado participante, el presente instrumento es anónimo y tiene la finalidad de recabar información para realizar un estudio de investigación, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una “X” en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Nº	Dimensiones /Ítems	1	2	3	4	5
D1: RECLUTAMIENTO DE PERSONAL						
01	La sección administradora de personal dirige siempre el proceso de contratación del personal.					
02	Los requisitos para una nueva convocatoria laboral garantizan que el personal sea idóneo.					
03	Considera que la experiencia laboral es fundamental para el puesto a ocupar.					
04	Ofrecen oportunidades de promoción o beneficios.					
05	Se promueve una evaluación justa y sin parcialización de los evaluadores.					
D2: SELECCIÓN DEL PERSONAL						
06	Considera que los datos de su currículum vitae son importantes para al trabajador.					
07	En la selección del personal se toma en cuenta las capacidades y aptitudes profesionales.					
08	En la selección del personal toman en cuenta los antecedentes laborales.					
09	Informan con anticipación las condiciones laborales y salariales del puesto a ocupar.					
10	Considera que la entrevista personal permite conocer a la persona o candidato.					
D3: CAPACITACIÓN DEL PERSONAL						
11	Promueven talleres y capacitaciones para mejorar tu desempeño.					
12	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de competencia del personal.					
13	Te brindan asesoramiento y orientación cuando lo necesitas.					
14	Está usted de acuerdo que la capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado.					
15	Las capacitaciones gestionadas por comité científico del servicio de emergencia son suficientes para el logro de objetivos.					

	D4: PRODUCTIVIDAD					
16	Considera que son suficientes los recursos logísticos para cumplir las actividades encomendadas.					
17	Considera que la distribución de trabajos es equitativa para todo el personal de su área.					
18	Usted utiliza los recursos de manera eficaz para la obtención de resultados.					
19	Cumple a tiempo el logro de las tareas encomendadas.					
20	Usted realiza esfuerzo adicional para cumplir los resultados esperados.					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimados colaboradores, reciba un cordial saludo. Lea atentamente y responda con honestidad marcando con un aspa o una “X” en la escala ordinal que se encuentra a la derecha de cada una de las premisas, de acuerdo a su nivel de percepción.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable: **SATISFACCIÓN LABORAL**

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	D1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES					
01	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia facilitan la realización de las actividades laborales.					
02	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
03	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
04	Existe material e insumos suficientes para la realización de las actividades diarias.					
	D2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS					
05	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.					
06	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.					
07	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
08	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.					

	D3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					
09	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Me disgusta mi horario.					
12	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	D4: RELACIONES INTERPERSONALES					
13	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
14	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
15	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
16	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.					
	D5: DESARROLLO PERSONAL					
17	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
18	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
19	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
20	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					

	D6: DESEMPEÑO DE TAREAS					
21	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
22	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					

23	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
24	Me gusta el trabajo que realizo					
	D7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD					
25	Mi jefe es comprensivo.					
26	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
27	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
28	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					

Anexo 3. Certificado de validación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	/ ítems	dimensiones						Sugerencias	
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³			
		Si	No	Si	No	Si	No		
Reclutamiento de personal									
01	El área de recursos humanos recluta al personal de acuerdo a su perfil profesional.	✓		✓		✓			
02	La convocatoria laboral se encarga de garantizar que el personal sea idóneo.	✓		✓		✓			
03	La experiencia laboral es fundamental para el puesto a ocupar.	✓		✓		✓			
04	Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada.	✓		✓		✓			
05	Se promueve una evaluación justa y sin parcialización de los evaluadores.	✓		✓		✓			
Selección del personal									
06	Considera que los datos de su curriculum vitae son importantes para el trabajador.	✓		✓		✓			
07	En el proceso de selección se toma en cuenta las capacidades y aptitudes profesionales.	✓		✓		✓			
08	Considera importante tomar en cuenta la experiencia laboral.	✓		✓		✓			
09	Informan con anticipación las condiciones laborales y salariales del puesto a ocupar.	✓		✓		✓			
10	Se realiza una entrevista personal para poder conocer las actitudes y aptitudes a la persona o candidato a contratar.	✓		✓		✓			
Capacitación del personal									
11	Promueven talleres y capacitaciones para mejorar tu desempeño.	✓		✓		✓			
12	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de desarrollo personal.	✓		✓		✓			
13	Existe capacitación permanente a todo el personal.	✓		✓		✓			
14	La capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado.	✓		✓		✓			

15	Las capacitaciones gestionadas por comité de capacitación del servicio de emergencia son suficientes para el logro de objetivos.	✓		✓		✓			
Productividad									
16	Son suficientes los recursos logísticos para cumplir las actividades asistenciales encomendadas.	✓		✓		✓			
17	La distribución de trabajos es equitativa para todo el personal asistencial de su área.	✓		✓		✓			
18	Utiliza los recursos de manera eficaz para la obtención de resultados.	✓		✓		✓			
19	Cumple a tiempo el logro de las tareas encomendadas.	✓		✓		✓			
20	Realiza esfuerzo adicional para cumplir los resultados esperados.	✓		✓		✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

16 de 11 del 201

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francisco Cueva Franco

DNI: 05627865

Especialidad del evaluador: Dra. Cueva de la Educación - Metodología de la Investigación

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


Francis Ibarquen Cueva
 Dca. en Ciencias de la Educación

Anexo 3

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

N°	/ ítems dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Condiciones físicas y/o materiales								
01	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
02	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
03	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
04	Existe material e insumos suficientes para la realización de las actividades diarias.	✓		✓		✓		
Beneficios laborales y/o remunerativos								
05	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
06	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.	✓		✓		✓		
07	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
08	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.	✓		✓		✓		
Políticas administrativas								
09	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
11	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
12	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		

Relaciones interpersonales		SI	NO	SI	NO	SI	NO
13	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓	
14	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓	
15	Prefiere tomar distancia con las personas que trabaja.	✓		✓		✓	
16	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
Desarrollo personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO
17	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓	
18	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓	
19	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
Desempeño de tareas		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
22	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
23	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
24	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
Relación con la autoridad		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓	
26	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓	
28	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

16 de 11 del 20.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Francis Cueva Francis DNI: 07837865

Especialidad del evaluador: Dr. Cueva de la Educación - Metodología de la Investigación

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 da suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Francis Cueva Francis
 Dra. en Ciencias de la Educación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	/ ítems dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Reclutamiento de personal								
01	El área de recursos humanos recluta al personal de acuerdo a su perfil profesional.	✓		✓		✓		
02	La convocatoria laboral se encarga de garantizar que el personal sea idóneo.	✓		✓		✓		
03	La experiencia laboral es fundamental para el puesto a ocupar.	✓		✓		✓		
04	Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada.	✓		✓		✓		
05	Se promueve una evaluación justa y sin parcialización de los evaluadores.	✓		✓		✓		
Selección del personal								
06	Considera que los datos de su curriculum vitae son importantes para el trabajador.	✓		✓		✓		
07	En el proceso de selección se toma en cuenta las capacidades y aptitudes profesionales.	✓		✓		✓		
08	Considera importante tomar en cuenta la experiencia laboral.	✓		✓		✓		
09	Informan con anticipación las condiciones laborales y salariales del puesto a ocupar.	✓		✓		✓		
10	Se realiza una entrevista personal para poder conocer las actitudes y aptitudes a la persona o candidato a contratar.	✓		✓		✓		
Capacitación del personal								
11	Promueven talleres y capacitaciones para mejorar tu desempeño.	✓		✓		✓		
12	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de desarrollo personal.	✓		✓		✓		
13	Existe capacitación permanente a todo el personal.	✓		✓		✓		
14	La capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado.	✓		✓		✓		

15	Las capacitaciones gestionadas por el comité de capacitación del servicio de emergencia son suficientes para el logro de objetivos.	✓		✓		✓		
Productividad								
16	Son suficientes los recursos logísticos para cumplir las actividades asistenciales encomendadas.	✓		✓		✓		
17	La distribución de trabajos es equitativa para todo el personal asistencial de su área.	✓		✓		✓		
18	Utiliza los recursos de manera eficaz para la obtención de resultados.	✓		✓		✓		
19	Cumple a tiempo el logro de las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
20	Realiza esfuerzo adicional para cumplir los resultados esperados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

16 de 11 del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: Laura Baltazar Kelly

DNI: 09709998

Especialidad del evaluador: Magister en Gestión Pública

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, azado y directo.

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



Anexo 3
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	/ ítems dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Condiciones físicas y/o materiales								
01	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
02	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
03	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
04	Existe material e insumos suficientes para la realización de las actividades diarias.	✓		✓		✓		
Beneficios laborales y/o remunerativos								
05	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
06	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.	✓		✓		✓		
07	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
08	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.	✓		✓		✓		
Políticas administrativas								
09	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
11	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
12	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		

Relaciones interpersonales		SI	NO	SI	NO	SI	NO
13	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓	
14	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓	
15	Prefiere tomar distancia con las personas que trabaja.	✓		✓		✓	
16	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
Desarrollo personal		SI	NO	SI	NO	SI	NO
17	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓	
18	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓	
19	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓	
Desempeño de tareas		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
22	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
23	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
24	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
Relación con la autoridad		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓	
26	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓	
28	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Laura Balleza Kety DNI: 09709998 16 de 11 del 2019

Especialidad del evaluador: Magister en Gestión Pública

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.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	/ ítems dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Reclutamiento de personal								
01	El área de recursos humanos recluta al personal de acuerdo a su perfil profesional.	✓		✓		✓		
02	La convocatoria laboral se encarga de garantizar que el personal sea idóneo.	✓		✓		✓		
03	La experiencia laboral es fundamental para el puesto a ocupar.	✓		✓		✓		
04	Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada.	✓		✓		✓		
05	Se promueve una evaluación justa y sin parcialización de los evaluadores.	✓		✓		✓		
Selección del personal								
06	Considera que los datos de su curriculum vitae son importantes para el trabajador.	✓		✓		✓		
07	En el proceso de selección se toma en cuenta las capacidades y aptitudes profesionales.	✓		✓		✓		
08	Considera importante tomar en cuenta la experiencia laboral.	✓		✓		✓		
09	Informan con anticipación las condiciones laborales y salariales del puesto a ocupar.	✓		✓		✓		
10	Se realiza una entrevista personal para poder conocer las actitudes y aptitudes a la persona o candidato a contratar.	✓		✓		✓		
Capacitación del personal								
11	Promueven talleres y capacitaciones para mejorar tu desempeño.	✓		✓		✓		
12	Los programas de capacitación ayudan a mejorar el nivel de desarrollo personal.	✓		✓		✓		
13	Existe capacitación permanente a todo el personal.	✓		✓		✓		
14	La capacitación se debe priorizar para que el personal esté actualizado.	✓		✓		✓		

15	Las capacitaciones gestionadas por comité de capacitación del servicio de emergencia son suficientes para el logro de objetivos.	✓		✓		✓		
Productividad								
16	Son suficientes los recursos logísticos para cumplir las actividades asistenciales encomendadas.	✓		✓		✓		
17	La distribución de trabajos es equitativa para todo el personal asistencial de su área.	✓		✓		✓		
18	Utiliza los recursos de manera eficaz para la obtención de resultados.	✓		✓		✓		
19	Cumple a tiempo el logro de las tareas encomendadas.	✓		✓		✓		
20	Realiza esfuerzo adicional para cumplir los resultados esperados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

16 de 11 del 2016

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg ZARATE RUIZ GUSTAVO ENOSTO

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: PERITO - Mg en Gestión Pública y Administración de Negocios MBA

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.



Anexo 3
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Ítems dimensiones	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Condiciones físicas y/o materiales							
01	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia facilita la realización de las actividades laborales.	✓		✓		✓		
02	El ambiente donde se trabaja es agradable.	✓		✓		✓		
03	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.	✓		✓		✓		
04	Existe material e insumos suficientes para la realización de las actividades diarias.	✓		✓		✓		
	Beneficios laborales y/o remunerativos	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
05	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizó.	✓		✓		✓		
06	Percibes un salario estándar que te brinda estabilidad económica.	✓		✓		✓		
07	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
08	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral.	✓		✓		✓		
	Políticas administrativas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
09	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.	✓		✓		✓		
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
11	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
12	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		

Relaciones interpersonales		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
14	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
15	Prefiere tomar distancia con las personas que trabaja.	✓		✓		✓		
16	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	Desarrollo personal	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
19	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
	Desempeño de tareas	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
21	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
22	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
23	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
24	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
	Relación con la autoridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	Mi jefe es comprensivo.	✓		✓		✓		
26	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
27	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
28	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. ROBERTO RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 16 de 11 del 2016

Especialidad del evaluador: TEMÁTICO - Mg en GESTIÓN PÚBLICA y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS MBA

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



Anexo 4. Confiabilidad de las variables
Confiabilidad de la variable: Gestión de recursos humanos

Gestión de recursos humanos.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

9 :

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
3	1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
4	1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
5	2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
6	2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
7	1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
8	3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
9	2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
10	2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
11	1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
12	1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
13	5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
14	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
15	2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
16	4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
17	4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
18	4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
19	4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
20	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	20

Variable 2: Satisfacción laboral

*Satisfacción laboral.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

...	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
1	1	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4	2	1	5	3	4	1	1	1	3	2	2
2	1	4	3	1	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2	5	4	1	5	3	1	1	1	4	3	1
3	2	1	4	1	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4	2	5	1	3	1	1	1	2	1	4	1
4	2	2	3	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3	5	2	1	5	1	3	1	3	2	1	2	2	3	2	
5	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	4	2	2	1
6	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	2	2	1	1	2	4	2
7	3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	1	1	3	2	3	1	5	3
8	4	3	1	3	2	2	1	1	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	5	4	3	3	4	3	1	3
9	4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	4	2	2	4	4	1	2
10	1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	5	3	3	3	1	1	5	3
11	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	4	1	2	2	4	3	2	2	5	3	3	
12	4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	2	4	4	2	3
13	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	5	4	4	2	4	4	2	3
14	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4
15	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	1	5	5	3	3	3	5	4
16	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	4	3	4	3	1	4	5	5
17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5
18	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	2	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	4	2	4	4	4	4
19	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5
20	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	4	1	2	2	4	3	2	2	5	3	3	3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	28

Anexo 5. Base de datos

Base de datos de la variable Gestión de recursos humanos

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS																			
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL					SELECCIÓN DEL PERSONAL					CAPACITACIÓN DEL PERSONAL					PRODUCTIVIDAD				
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	1	2	5	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	5	2	1	1	3
3	3	1	1	1	2	2	1	2	4	1	3	2	1	3	2	2	1	1	3
1	1	4	1	1	5	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	5
1	2	1	3	2	3	3	4	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1
2	2	2	3	1	1	3	2	3	1	3	3	1	4	3	2	3	3	5	1
2	3	3	3	4	1	3	4	3	1	2	4	3	1	2	2	3	1	1	2
1	2	3	1	1	4	2	5	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	2	4
3	2	3	1	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3	2	1	2	2	5	1
2	3	5	1	3	1	4	2	5	2	3	3	1	4	2	2	4	4	1	2
2	2	5	3	4	1	4	1	5	3	2	2	1	5	2	4	4	4	2	2
1	3	5	1	3	2	4	2	2	1	4	4	2	4	4	2	4	2	5	5
1	2	2	3	3	5	2	3	2	5	4	3	2	3	4	2	2	2	4	4
5	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	2	1	3	5	1	3	3	1	4
4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	2	5	1	4	1	2	3	3	4
2	3	4	2	4	4	3	4	1	5	2	3	2	4	4	5	3	4	5	4
4	3	1	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	5	2	3	4	3	2
4	4	3	2	4	5	5	4	3	1	5	5	4	2	5	3	5	3	3	3
4	5	1	5	4	5	4	1	3	4	5	3	2	3	5	1	4	5	3	5
4	5	5	4	5	4	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3
5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	4	1	4	5	5	5	5	4	5
4	1	5	4	4	3	4	4	1	3	3	4	5	1	2	2	3	2	3	2
4	1	1	4	4	3	2	1	4	1	5	3	4	4	2	4	1	2	4	1
4	2	1	1	4	2	3	4	4	5	5	3	2	5	3	5	3	4	4	4
2	1	5	3	1	3	1	2	2	5	5	3	4	1	4	1	2	5	1	1
2	2	2	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	1	5	2	2	5
2	5	3	1	5	3	5	3	2	2	3	3	1	2	1	5	2	5	4	2
4	5	4	3	4	5	2	1	3	2	4	4	4	4	1	2	3	1	5	4
2	1	3	1	1	3	2	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	5	3	1
4	4	5	2	3	4	2	1	3	2	1	1	3	3	5	2	5	1	5	4
1	3	4	2	2	1	1	5	1	5	3	1	3	5	2	5	5	3	2	5
2	1	4	5	4	3	5	4	1	3	3	1	1	4	1	2	5	5	5	1
5	1	2	3	1	2	5	2	2	2	3	3	1	3	4	5	4	3	4	2
3	1	4	2	2	4	1	3	3	2	1	4	4	3	4	1	4	3	4	4
1	4	5	1	3	2	2	4	4	2	2	2	1	1	3	1	1	4	2	4

3	5	5	4	5	5	3	3	1	1	5	5	2	1	5	2	5	1	5	4
5	2	5	3	5	1	4	4	3	5	5	2	3	1	2	1	4	2	2	2
2	3	1	4	1	2	3	3	2	1	2	3	5	2	4	1	4	4	2	3
5	3	5	1	3	3	5	1	3	5	2	5	2	5	2	1	5	3	3	2
3	2	2	4	4	1	5	4	2	2	4	4	3	3	2	4	5	1	5	4
3	5	5	4	3	3	4	1	2	1	5	5	2	5	5	3	1	3	1	4
5	1	1	3	4	4	1	3	4	1	4	1	3	5	5	2	2	2	3	3
4	2	2	3	5	5	2	3	1	1	3	5	4	1	2	3	5	1	2	4
1	5	5	5	3	4	5	3	3	4	3	1	4	3	1	5	5	5	2	2
4	5	3	4	1	3	2	4	5	5	5	3	4	2	4	5	4	5	4	4
2	1	3	2	1	2	3	4	2	3	3	2	2	5	5	5	4	2	5	1
5	2	4	1	5	2	2	5	4	3	5	2	5	2	2	3	5	1	4	5
2	3	1	4	2	1	1	1	4	5	5	4	5	5	1	2	5	3	1	4
5	1	4	1	1	4	2	3	4	1	5	2	1	4	3	5	1	3	5	3
5	1	5	2	5	2	3	5	1	4	1	1	3	2	3	4	1	1	5	2
2	4	4	1	4	4	2	3	2	4	5	1	5	5	2	5	4	3	4	5
2	1	4	3	4	5	3	2	2	5	4	1	4	2	5	5	4	3	1	2
3	2	4	5	1	4	2	3	3	3	5	4	5	5	5	2	1	1	1	4
4	4	4	3	3	1	3	3	3	2	1	1	1	3	1	5	5	3	2	4
4	3	2	5	4	3	3	3	2	5	4	2	1	2	4	5	4	1	3	2
3	5	4	5	5	3	2	1	4	2	4	3	1	3	3	2	4	1	4	3
2	3	1	5	4	3	3	1	4	3	4	1	3	2	4	5	1	4	5	3
1	3	1	4	2	4	3	5	5	2	3	4	4	4	2	3	1	2	2	5
1	2	2	4	4	1	3	5	2	3	5	1	1	1	1	3	2	1	2	3
5	1	2	1	5	4	2	4	4	4	1	2	3	1	3	5	5	1	2	4
4	5	2	3	4	5	5	3	5	2	2	5	1	2	2	2	5	1	2	2
2	3	2	1	2	1	2	2	5	1	4	1	4	2	5	5	4	3	4	4
1	5	5	1	5	4	3	1	4	4	2	1	3	2	5	5	4	4	3	5
5	2	5	3	4	3	2	1	1	5	1	4	5	5	1	4	1	2	2	5
4	1	4	3	4	4	4	4	4	2	1	2	3	3	1	5	2	5	4	4
3	3	4	3	3	1	3	5	1	2	3	2	3	3	1	5	5	1	1	2
1	4	3	4	2	5	5	1	2	1	2	4	3	4	3	1	3	1	3	1
2	4	4	2	1	4	1	3	2	2	4	5	3	4	5	3	2	1	1	3
4	1	4	5	5	1	5	4	3	1	2	1	2	1	4	3	2	4	2	1
1	3	2	4	5	1	2	4	5	4	3	4	5	1	1	1	2	1	4	1
3	1	5	5	5	5	5	2	5	4	5	1	4	1	1	4	2	3	3	2

	Satisfacción laboral																											
	Desarrollo personal				Desempeño de tareas				Condiciones físicas y/				Beneficios laborales				Políticas administrativas				Relaciones sociales				Relación con la autoridad			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	1	3	2	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4	2	1	5	3	4	1	1	1	3	2	2
2	1	4	3	1	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2	5	4	1	5	3	1	1	1	4	3	1
3	2	1	4	1	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4	2	5	1	3	1	1	1	2	1	4	1
4	2	2	3	2	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	1	5	1	3	1	3	2	1	2	2	3	2
5	4	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	4	2	2	1
6	1	2	4	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	3	4	4	2	2	1	1	2	4	2
7	3	1	5	3	2	2	4	1	1	3	2	3	1	5	3	2	2	4	1	1	1	1	3	2	3	1	5	3
8	4	3	1	3	2	2	1	1	4	3	3	4	3	1	3	2	2	1	1	5	5	4	3	3	4	3	1	3
9	4	4	1	2	3	3	2	1	4	2	2	4	4	1	2	3	3	2	1	4	4	4	2	2	4	4	1	2
10	1	1	5	3	5	3	1	5	3	3	3	1	1	5	3	5	3	1	5	5	5	3	3	3	1	1	5	3
11	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	2	4	3	2	2	5	3	3
12	4	4	2	3	4	3	1	4	1	4	2	4	4	2	3	4	3	1	4	3	3	1	4	2	4	4	2	3
13	4	4	2	3	4	3	2	1	4	4	2	4	4	2	3	4	3	2	1	5	5	4	4	2	4	4	2	3
14	3	3	2	4	4	4	3	3	1	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	1	4	3	3	3	2	4
15	3	3	5	4	4	4	2	1	5	5	3	3	3	5	4	4	4	2	1	1	1	5	5	3	3	3	5	4
16	1	4	5	5	5	4	2	5	3	4	3	1	4	5	5	5	4	2	5	4	4	3	4	3	1	4	5	5
17	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	3	5	4	5	5
18	2	4	4	4	5	5	4	4	2	5	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	5	2	5	4	2	4	4	4
19	4	5	5	5	5	5	1	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5
20	2	5	3	3	3	3	4	1	4	3	2	2	5	3	3	3	3	4	1	2	2	4	3	2	2	5	3	3
21	5	3	4	2	4	4	4	2	5	2	3	5	1	4	3	1	2	1	5	4	1	4	4	2	4	4	2	3

22	3	4	3	5	2	3	3	2	5	4	3	2	1	5	5	2	4	3	5	2	4	1	4	3	3	3	2	4
23	1	1	2	5	2	4	3	1	2	5	1	5	5	2	2	2	2	5	4	3	2	5	5	3	3	3	5	4
24	2	4	2	3	3	1	1	3	3	4	2	5	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	4	3	1	4	5	5
25	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	5	1	1	4	2	1	5	4	2	5	4	2	4	4	4
26	1	1	2	2	4	4	2	5	1	3	4	2	5	2	1	3	2	5	4	1	1	5	5	3	5	4	5	5
27	3	3	2	2	2	4	3	1	2	2	1	3	5	5	3	5	4	2	5	1	3	4	5	4	4	5	5	5
28	3	1	1	1	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	2	1	5	1	3	1	4	5	5	2	5	3	4
29	5	2	2	2	5	1	3	5	5	1	2	5	2	3	5	5	4	1	5	1	3	4	5	5	2	5	3	4
30	4	4	4	2	2	5	3	4	3	4	3	1	4	4	4	1	5	4	3	2	1	1	1	1	2	1	4	1
31	2	1	4	4	2	4	2	5	2	2	5	1	4	2	2	2	2	2	3	5	1	4	1	1	1	3	2	2
32	1	5	5	3	2	4	2	1	3	2	5	4	3	3	4	5	1	4	4	4	2	3	2	1	2	2	3	2
33	1	1	2	5	1	5	2	2	5	5	5	4	5	2	4	3	1	1	5	1	2	3	1	1	1	4	3	1
34	1	2	4	3	4	5	1	5	1	5	1	5	4	3	4	4	4	2	1	2	2	2	1	1	4	2	2	1
35	2	5	5	1	3	5	1	1	1	5	5	5	4	5	1	1	4	5	3	1	2	2	2	1	1	2	4	2
36	5	3	4	3	4	2	5	2	3	2	1	1	3	2	2	4	1	1	5	4	1	1	3	2	3	1	5	3
37	3	1	1	1	2	1	3	3	4	4	5	4	2	2	3	1	4	2	3	5	5	4	3	3	4	3	1	3
38	3	3	3	3	2	4	2	4	2	5	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	4	2	2	4	4	1	2
39	2	4	2	5	3	4	5	4	2	4	1	1	1	2	1	3	4	3	5	2	4	3	3	3	1	1	5	3
40	2	3	2	5	4	1	1	5	2	1	5	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	1	4	3	3	3	2	4
41	3	5	5	1	1	4	4	4	5	4	1	1	5	3	3	3	4	3	4	3	4	1	4	2	4	4	2	3
42	3	3	4	4	3	1	4	5	3	5	4	2	3	4	5	5	2	2	4	1	1	4	4	2	4	4	2	3
43	2	5	2	4	3	3	2	3	4	2	3	5	5	3	5	2	1	1	2	3	3	1	4	3	3	3	2	4
44	3	4	1	5	5	1	5	5	1	4	1	4	4	4	1	1	4	2	3	1	2	5	5	3	3	3	5	4
45	1	3	2	4	3	3	4	3	1	5	5	2	5	5	5	4	1	3	4	3	4	3	4	3	1	4	5	5
46	2	4	1	5	5	5	4	3	3	1	4	4	3	3	5	5	2	2	1	1	1	2	5	4	2	4	4	4

47	1	1	1	3	2	2	5	2	4	2	4	4	2	2	1	3	2	5	2	5	4	5	5	3	5	4	5	5
48	5	3	5	2	4	3	5	1	2	1	4	5	5	3	1	2	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5
49	5	2	1	3	3	4	2	1	3	2	4	2	3	3	3	2	3	5	1	2	5	4	5	5	2	5	3	4
50	4	4	4	3	1	1	5	5	1	1	4	5	3	4	1	4	1	4	3	2	2	2	5	4	2	4	4	4
51	5	5	2	2	3	1	4	4	3	1	3	3	3	5	3	2	1	5	3	3	4	5	5	3	5	4	5	5
52	1	4	4	1	5	3	2	5	4	5	5	5	5	2	4	3	3	5	5	4	5	2	2	5	1	5	4	1
53	3	4	3	5	4	3	1	1	3	1	5	5	4	2	3	4	1	3	1	4	3	4	5	3	2	4	2	1
54	2	5	3	2	1	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	5	3	1	2	1	4	5	3	3	2	3	1	3
55	5	5	1	1	4	2	4	3	1	4	2	5	3	5	5	5	4	3	2	2	2	5	4	4	2	3	1	1
56	2	3	5	2	2	1	4	3	5	2	2	2	1	2	1	5	3	1	3	4	4	4	4	1	2	5	3	2
57	2	3	1	5	4	4	2	2	5	1	1	2	5	3	5	5	3	1	1	1	5	5	4	2	3	3	3	2
58	3	2	4	5	2	2	5	2	3	3	2	2	1	3	2	2	2	4	4	4	1	3	3	3	4	3	2	4
59	1	4	2	4	2	1	3	4	4	1	2	2	4	1	3	2	4	1	3	4	5	1	3	3	2	1	4	2
60	2	1	5	4	4	2	1	4	1	1	5	4	1	5	5	4	5	5	5	1	3	4	4	1	3	2	2	4
61	5	4	1	5	3	4	2	5	4	4	5	2	1	5	3	4	1	1	4	5	5	5	1	3	5	4	5	1
62	4	2	1	4	1	4	1	3	5	5	5	4	2	4	1	3	5	2	1	3	2	5	1	5	1	5	1	3
63	5	3	4	4	5	5	2	4	3	4	5	5	4	3	3	1	2	1	4	3	3	1	2	5	5	2	5	3
64	1	3	4	1	3	5	3	5	4	3	3	1	2	4	4	1	2	2	1	5	5	1	4	3	5	4	1	3
65	1	2	4	2	1	4	2	3	1	2	3	3	5	3	3	4	4	3	5	1	4	1	2	2	4	3	2	5
66	5	5	3	2	5	4	5	5	5	2	4	2	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	1	2	3	2	1	1
67	1	1	4	2	1	3	2	1	5	5	3	4	3	2	3	2	4	4	1	5	1	1	3	1	3	4	1	1
68	5	5	1	4	4	1	2	2	3	2	2	3	4	4	1	1	2	1	2	3	2	1	5	2	5	1	4	5
69	3	2	4	4	1	2	3	4	1	2	1	1	4	5	3	3	5	1	4	4	1	1	2	5	5	3	2	3
70	2	1	1	3	5	5	3	1	5	3	4	2	5	5	1	3	5	4	5	4	3	3	5	5	5	5	1	3

Anexo 6. Constancia de aplicación del instrumento



PERÚ

Ministerio de Defensa

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

Lima, 2 de enero del 2020

OFICIO N° ...01/

Señor : GRAL BRIG DIRECTOR GENERAL DEL HMC.- JESÚS MARIA

Asunto : Autorización de aplicación de Encuesta

Ref. : Solicitud Autorizada de Aplicación de Encuesta 20 de diciembre 2019

Tengo el honor de dirigirme a Ud. Para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle, en relación al documento de la referencia este Departamento de Asesoría de la dirección Médica –HMC Autoriza a la Lic. Enf. Guevara Perales Ana Lucrecia, para la aplicación de una encuesta al personal que labora en la sede de emergencia, para el trabajo de investigación titulado, GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSOPTAL MILITAR CENTRAL, 2019.

Es propicia la oportunidad para testimoniarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Autorizado

[Firma]

0-273987064 - +
EDGAR MARIANO CANO POLO
CRL SAN MED
ASESOR DIRECCION MEDICA

Dios guarde Ud.

[Firma]

LIC. ENF GUEVARA PERALES ANA

DNI 10559165