



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del  
personal de la oficina de economía del hospital María  
Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Espinoza Barrientos, Priscila (orcid.org/0000-0001-5814-7652)

**ASESOR:**

Dr. Lizandro Crispin, Rommel (orcid.org/0000-0003-1091-225X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Dedicado esta Tesis de investigación a Dios a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que he dado, cuidándome y dándome el esfuerzo y la fortaleza para continuar; a mis padres quien a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta sin dudar ni un solo momento en mi perseverancia y capacidad.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a la universidad César Vallejo y a mis Profesores, por brindarme el apoyo y la oportunidad de lograr la realización de mis estudios.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variable y operacionalización	22
3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de Explicación	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de Explicación de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución gestión de RRHH	29
Tabla 2	Distribución de planificación de políticas recursos humanos	30
Tabla 3	Distribución de colocación y distribución	31
Tabla 4	Distribución de colocación y distribución	32
Tabla 5	Distribución gestión rendimiento	33
Tabla 6	Distribución dimensión gestión compensación	34
Tabla 7	Distribución gestión desarrollo con capacitación	35
Tabla 8	Distribución gestión RRHH y sociales	36
Tabla 9	Distribución satisfacción laboral	37
Tabla 10	Colocación factores higiénicos	38
Tabla 11	Colocación factores motivacionales	39
Tabla 12	Contingencia hacia gestión RRHH hacia satisfacción laboral	40
Tabla 13	Contingencia hacia la gestión de RRHH y los factores higiénicos	42
Tabla 14	Contingencia hacia gestión de RRHH con factores motivacionales	43
Tabla 15	Prueba normalidad	45
Tabla 16	Correlación Spearman hacia gestión de RRHH y satisfacción laboral del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017	46
Tabla 17	Correlación de Spearman hacia la gestión RRHH con los factores higiénicos del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017	47
Tabla 18	Correlación de Spearman hacia gestión de RRHH hacia factores motivacionales del personal de la oficina de economía HMA San Juan de Miraflores, 2017	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Colocación correlación	22
Figura 2	Representación los niveles inconstante 1 gestión RRHH	29
Figura 3	Descripción porcentual planificación políticas RRHH	30
Figura 4	Descripción organización y distribución	31
Figura 5	Representación dimensión gestión empleo	32
Figura 6	Descripción dimensión gestión rendimiento	33
Figura 7	Representación gestión compensación	34
Figura 8	Descripción e gestión desarrollo y capacitación	35
Figura 9	Descripción gestión RRHH y sociales	36
Figura 10	Descripción satisfacción laboral	37
Figura 11	Descripción porcentual de la dimensión factores higiénicos	38
Figura 12	Descripción factores motivacionales	39
Figura 13	Contingencia hacia gestión recursos humanos con la satisfacción laboral	41
Figura 14	Contingencia hacia gestión de RRHH con factores higiénicos	42
Figura15	Contingencia hacia gestión de RRHH con factores motivacionales	44

## RESUMEN

La investigación titulada la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal de la oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017; tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal de la oficina de economía del Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017. La investigación se realizó con el método general que se utilizó fue hipotético deductivo, de tipo aplicada bajo el tipo descriptiva-correlacional y diseño no experimental – transeccional, con una población de 135 trabajadores de régimen nombrado y CAS que laboran en diferentes áreas establecidas. Para la toma de la muestra se consideró a los trabajadores de la oficina de economía del Hospital María Auxiliadora. Para la recopilación de los datos, se utilizó la técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario y el Explicación de datos se realizó con la correlación de Spearman. Los resultados de la investigación demuestran que existe relación baja entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal de la oficina de economía del Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017.

**Palabras clave:** Gestión de recursos humanos, gestión del talento humano, gestión del personal, productividad.

## **ABSTRACT**

The research entitled Human resources management and job satisfaction of the staff of the economy office of the Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017; had as general objective to determine how the Human Resources Management influences the Labor Satisfaction of the staff of the Office of Economy of the Hospital María Auxiliadora. The investigation was carried out the general method that was used was hypothetical deductive, of type applied under the Descriptive-Correlational type and Non-Experimental - Transectional design, with a population of 135 workers of the appointed regime and those working in different established areas. For the taking of the sample the workers of the Office of Economy of the Maria Auxiliadora Hospital were considered. For the data collection, the survey technique and its instrument, the questionnaire and the data analysis were performed with the Spearman correlation. The results of the research show that there is a low relation between the management of human resources and the job satisfaction of the staff of the economy office of the María Auxiliadora San Juan de Miraflores Hospital, 2017.

**Keywords:** Human resources management, human talent management, personnel management, productivity.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, gestionar personas es uno de los componentes críticos de la función directiva. Ha evolucionado hasta convertirse en una cuestión estratégica para la competitividad. Habrá más oportunidades de asignar tareas a los empleados ahora que los gerentes de hoy tienen hacia agrupamientos de individuos altamente efectivos sobre tienen rangos adecuados para motivar y comprometer a la organización (Robles-García et al., 2005; Álvarez Santos, 2016; Gonzales Santa Cruz et al., 2011). Además, los directivos disponen de más tiempo para crear y llevar a cabo nuevos planes y estrategias de desarrollo institucional como consecuencia de este.

La satisfacción laboral es esencial porque promueve el trabajo en equipo, refuerza el logro adecuado de las finalidades, mejoramiento la eficacia de la prestación, aumenta la atención a las reclamaciones y fomenta la empatía y la interacción con los clientes y otras personas (González et al., 1996). La satisfacción laboral es también un factor crucial para el desarrollo personal, la salud y el bienestar. Por ello, satisfacción profesional se considera como indicador más fiable y se utiliza habitualmente para conocer cómo se sienten los individuos en general con respecto a su vida laboral.

Es innegable que los empleados satisfechos producen y rinden más en sus puestos de trabajo, ya sea porque consideran que reciben una remuneración o un trato justos, o porque se les ofrecen oportunidades de promoción o educación. Por el contrario, los empleados que se sienten mal pagados, maltratados, encerrados en actividades rutinarias o sin oportunidades de ampliar sus perspectivas sobre su trabajo, son los menos productivos (Hernández, 2003; Chiang Vega, 2015; Gómez Luna et al., 2014).

Encontrar las causas de la insatisfacción de un empleado o de un grupo de empleados debería ser el primer paso para aumentar la satisfacción. Necesariamente hay amplia gama con factores, hacia una revisión inadecuada, circunstancias de labor desfavorables, falla de estabilidad en el cargo, desigualdad salarial, carencia oportunidades progresión, problemas intrapersonales dentro de la plantilla y falta de oportunidades para satisfacer sus exigencias. Los empleados

que desean realizar una buena labor en su trabajo pueden no sentirse satisfechos si existen limitaciones y retrasos innecesarios, recursos insuficientes o equipos que funcionan mal. Una autoridad insuficiente para abordar sus problemas y cumplir sus obligaciones puede hacer infelices a los funcionarios (Atalaya, 1999; Marín, & Placencia, 2017).

Por otra parte, dado que la policía es una organización vertical, la gestión de los recursos humanos, ya sean trabajadores, empleados o potencial humano representa un problema para los directivos de todos los sectores.

La planeación de capitales de personas a largo, mediano y corto vencimiento, la asignación, la elección y preparación estudiosa, estimación profesional del trabajador, la ventura del personal y su desempeño frente al puesto que ocupa, la terminación de la remuneración por trabajo desempeñado, la conducción y la gestión laboral, finalmente, asegurar una jubilación oportuna y digna, todos ellos, son procesos indispensables en las prácticas actuales de la gestión de recursos humanos (Sherman, Bohlander y Snell, 2002; Ayensa y Esparza, 2018).

Para apoyar la necesidad de controlar la felicidad laboral mediante relaciones que midan y sirvan guiar para tomar disposiciones, en este estudio se investigan teóricamente los factores que impulsan la gestión RRHH y satisfacción profesional.

Enunciación problemática de la exploración, PG ¿Cómo se relaciona hacia gestión RRHH con satisfacción laboral de trabajadores Hospital María Auxiliadora SJM?

PE (A) ¿Qué se relaciona hacia gestión RRHH con factor higiénico de empleados HMA, 2017? Problema específico PE (B) ¿Cómo es la correspondencia hacia gestión RRHH con factor motivacionales empleados HMA, SJM?

Justificación teórica el trabajo de indagación que se realiza nosocomio María Auxiliadora, 2017, es fundamental enfocarse en administración de RRHH porque en ella reside la gestión completa para lograr la finalidad establecida, teniendo en cuenta el personal bajo su responsabilidad. Asimismo, según teoría de Herzberg (1923) y su concepto de factores higiene – motivación manifiesta la apariencia de muchos componentes que se encuentra vinculado hacia satisfacción profesional, y carencia de muchos con no satisfacción profesional. Los componentes existentes,

que evidencian formas de complacencia, se nominan elementos motivación y es interior a la labor, según Latorre (2011) y Vieira (2014), afirmando el alcance, la labor en sí, responsable y desarrollo o progreso.

En sentido contrario, los componentes faltantes, que es origen de incomplacencia, se clasifican hacia componentes de higiene y son circunstanciales al empleo, habilidades de empresa y dirección, monitoreo, relaciones intrapersonales, situaciones profesionales, sueldo, seguridad y estatus (Cuesta-Santos, 2018).

La justificación práctica de esta investigación radica en su capacidad para determinar cómo la gestión de recursos humanos en el Hospital María Auxiliadora puede contribuir al logro de sus objetivos, promoviendo su crecimiento y fomentando la integración del personal, lo que a su vez generaría satisfacción profesional entre los colaboradores de la oficina de economía. Esto se traduciría en mejoras en la productividad y la prevención de resultados negativos. Estos aspectos se basan en el documento de ocupaciones y funciones, que establece las políticas de RRHH mediante diferentes direcciones inmediatas y operantes en empresa (Rodríguez-Serrano, 2012).

Justificar metodológicamente, existan directrices que obliguen a proporcionar complacencia laboral colaboradores, resulta crucial rendir y el progresar de instituciones, empresas. Lograr mejoras en la productividad y alcanzar las finalidades requiere, en gran medida, la satisfacción laboral de los empleados. Para lograrlo, es esencial llevar a cabo una encuesta de evaluación subjetiva que identifique las necesidades del personal, ya que esto afecta directamente a la satisfacción laboral de los trabajadores y al trabajo en equipo, lo que, a su vez, repercute en el avance, rendimiento y crecimiento de la empresa o institución.

Objetivo principal: Comprobar correspondencia hacia gestión RRHH hacia satisfacción profesional en Oficina economía Hospital María Auxiliadora SJM, 2017. OE i: Comprobar correspondencia hacia gestión RRHH y factores higiénicos de Oficina economía Hospital María Auxiliadora S.J.M. 2017. OE ii: Comprobar la correspondencia hacia gestión RRHH y factores motivacionales de Oficina economía Hospital María Auxiliadora SJM.

Hipótesis general: La gestión RRHH corresponde hacia complacencia laboral personal de hospital María Auxiliadora SJM. H1: La administración RRHH se corresponde hacia factor higiénico de persona del nosocomio María Auxiliadora SJM. H2: La gestión RRHH correlaciona hacia factor motivacionales de personal de nosocomio María Auxiliadora SJM.

## II. MARCO TEÓRICO

Valdez (2016) en la pesquisa de la presente investigación el objetivo general fue localizar grado satisfacción profesional colaboradores de atención en salubridad de agencia asistencial Junín. La investigación fue de tipología transversal abordaje cuantitativo, el área poblacional constó de 306 personal médico MINSA. La liquidación ha sido colaboradores de atención en salubridad de agencia asistencial Junín logran un altísimo grado de no satisfacción profesional en relación a labor y lo pertinente a eso, en posesión un anómalo pluridimensional hacia un encuentro restringido a diversidad de componentes que sobresalen el desempeño profesional con eficacia sobre atenciones proporcionadas.

Farrog y Castillo (2016) en la investigación con fin general hacia examinar hallazgos de los instrumentales estudiados anterior y posterior del Program Reverse Mentoring, valorar sobre aquella finalización incluye a satisfacer el trabajo de empleados en administrar los RRHH de existencia cooperativista de la república e irradiar el program a muchas instituciones gubernamentales. La indagación fue de alcance de correlación y totalidad muestral ha sido compuesta hacia cien individuos hacia caballeros y damas de varias etapas de tiempo que prestan trabajos. Concluyeron que generaron impactante satisfacción positivo laboral, la misma se comprobó como medio de incrementar porcentajes en total de componentes internos y el 55% de los factores externos.

Oscoco (2016) tuvo como fin primordial comprobar correlación hacia el compromiso social con satisfacción profesional en institución. La averiguación fue tipología descriptiva y además por comparación con delineación transaccional. La terminación ha sido que hay existencia de correspondencia en el compromiso comunal que beneficia a satisfacer la labor.

Aguilar y Guerrero (2015) con propósito primigenio reconocer la correspondencia existente hacia destrezas gerenciales: individuales, intrapersonales y en grupos perfeccionadas con ocupaciones que desarrollan gerentes para complacencia profesional de los trabajadores en educación. La pesquisa era básica con descripción relacional, sin experimentos, población de

320 individuos y con 172 encuestados de muestra. Conclusión fue que directivos necesariamente requieren obtener y conservar sus destrezas individuales, accedidas por instrucciones e idoneidades en áreas especialistas, las prácticas intrapersonales de buena comunicación a subalternos, hacía por colaboradores profesores en prestación, estudiantado y colaboradores externos de educación en generalidad, la práctica de trabajar en equipo y alcanzar desarrollar las actividades del colegio.

López (2014) con propósito primigenio de decretar la correspondencia efectiva hacia correlaciones intrapersonales y progreso individual de colaboradores de organización empresarial sobre Instituto de Especialidad y Adiestramiento Competitivo Peruano. Así que se empleó tipología de averiguación de tipo no experimento, la total poblacional y muestra tuvo conformación sobre 85 colaboradores, incluidos directivos de educación, cuyos tiempos de vida oscilan entre 25 a 60 años. Termina con correspondencia de suposición principal instituye que la presencia de un clima organizacional favorable está directamente relacionada con la satisfacción profesional de los empleados del Centro Especializado Perú, como se corroboró mediante los resultados obtenidos en el análisis de la prueba de suposición.

El diseño de indagación ha sido cuantitativo característico de corte no experimento transversal, las derivaciones encontradas patentizan que hay presencia dominio del grado medio de ambiente de organización y rango mediano de complacencia laboral, además altísima correspondencia hacia ambiente de la organización y la complacencia laboral de empleados de institución de Especialización y Capacitación Profesional del Perú. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Pablos (2016) el fin frecuente era considerar el nivel de satisfacer de trabajo de asistentes de enfermerías que libran labores de retribuir al mejoramiento de eficacia de atención, sobre satisfacer de profesión de colaboradoras en enfermería sobre desdoblamiento el compromiso para nosocomios. La averiguación ha existido

perfeccionada hacia representación de procesos cuantitativos, fue alcance representativo con utilización para instrumentales de almacenar información cuantitativa con cuestionario y agrupación hacia discusiones. Como conclusión general la suposición la labor fue denegada, ya que se ratifica pues a más época de tiempo prestando labores en misma organización, más será la ansia y estrés que exteriorizan la porción muestral entrevistada, elemento de advertir la no satisfacción en trabajadores de la especialidad de enfermeras y carencia de beneficios consigue implicar de modo directo en atención de enfermos y sobre salubridad propia de las asistentes a enfermería.

Bueso (2016) Propósito primigenio de calcular correspondencia entre tiempo organizacional con complacencia laboral de directores medios, funcionarios y ayudantes de organización Calano. El estudio ha sido desarrollado, con un bosquejo no experimental, su alcance correlacional, aspecto transaccional. Como conclusión general fue que la correspondencia hacía tiempo organizacional y complacencia laboral era correspondencia positiva inmensa, lo que se evidencia que, a mayor tiempo organizacional, también se observa mejoramiento complacencia laboral de colaboradores internos.

Bruzual (2016) el objetivo general fue conocer la relación hacia el clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de institución de atención Risk Management and Reliability. Pesquisa ha sido con tipología de enfoque cuantitativo, narrativo, relación, exploración campo y perpendicular, en la exploración se emplearon 2 instrumentales: el número uno con 20 preguntas para valorar el nivel de contexto observado hacia RRHH.

Frias (2014) finalidad frecuente era asemejar y narrar las primordiales unidades que transportan a los profesionales jóvenes a persistir años en instituciones. Al final, con evidencias de hallazgos y explicación de esta investigación en la ONG, es posible extraer la conclusión de que, a pesar de los individuos Y tiende a indagar ocupaciones que asuman significado y les hagan sentirse importantes, orgullosos y capaces de marcar la diferencia en el éxito de la organización, donde los niveles de compromiso sean altos y donde los niveles de satisfacción general sean elevados, estos factores no garantizan su retención a largo plazo con empresa. Puede demostrarse través de encuestas de término con

ausencia actual de planificación crecimiento laboral entiende ente el transcendental motor del abandono de la ONG por parte de los empleados de la generación "Y", lo que hace que la organización pierda talento organizativo.

Polanco (2014) la finalidad frecuente fue referir el tiempo organizacional con satisfacción profesional en instructores del INTAI. La investigación ha sido cuantitativo. El hallazgo ha sido clima profesional concluido en INTAI estaba mejorado por ajustamiento de sujetos a relaciones del profesorado, de administración que responden con teorización de perspectivas y conciliación por estereotipos de profesión. Asimismo, ambiente laboral impactada por interrelaciones personales concurrencias hacia organizaciones mejoradas por acción por personas hacia organizaciones educacionales. Ha sido indudable que el profesorado resida insatisfecho con propuestas a insatisfactorios trabajos por sobre de 22 y 32 %.

McGregor (1960) estableció teorías "X" además "Y" con 2 algoritmos significativos mayoría concerniente al gobierno de RRHH. La conceptualización "X", asentada en axiomas de autores científicos como Webber, Max (teorización clásica) y conceptualización "Y" asentada acerca de estimulaciones Maslow, Abraham.

Los tres pilares principales de la "Teoría X" son: (A) La mayoría de la gente detesta intrínsecamente el trabajo y tratará de evitarlo a toda costa. (B) Como la mayoría de la gente desprecia trabajar, hace falta coerción, control, dirección y amenazas de castigo para que hagan el esfuerzo necesario acerca de cumplimiento de propósitos institucionales. (C) A persona típica le encanta que la guíen, evita asumir demasiadas responsabilidades, tiene pocos sueños grandes y da prioridad a la seguridad.

Había seis supuestos definidos en el lado de la "Teoría Y": (A) Realizar una energía corporal y emocional mientras se trabaja fue originario así divertirse o echarse una siesta. La persona típica no desprecia el trabajo por naturaleza. El trabajo puede ser una fuente de recompensa (y se hará de buena gana) o una fuente de castigo (y se evitará si es posible), dependiendo de las circunstancias controlables. (b) La reproducción del esfuerzo hacia lograr propósitos organizacionales no incluye simplemente la gestión externa y la perspectiva de

castigo. (c) Los beneficios de alcanzar los objetivos influyen en el grado de compromiso de las personas con ellos. Los más importantes de estos beneficios, como la satisfacción del ego y la satisfacción de los propios deseos, pueden ser un resultado directo de las acciones emprendidas para impulsar los objetivos organizativos. (d) La persona típica aprende, bajo. Obviar oportunidades, carencia ambicionales con afectación acerca de contingencia fueron de modo general sobre resultados de práctica. (e) La especialidad de ejecutar rango relativo altamente de entelequia, creatividad e ingenuidad en recurso de problemática acerca empresariales está distribución extensa. (f) Vida empresarial innovadora está bajo las circunstancias sobre potencias eruditas sobre individuos promedios estuvieron utilizando de manera parcial McGregor (1960).

La "Teoría Y" es más relacional y humanista que la "Teoría X" basándose en conceptualizaciones sobre conexiones. Se considera a empleados lo suficientemente entregados como para exigir responsabilidades y dispuestos a trabajar. Gracias al esfuerzo realizado para completar un trabajo cada vez más difícil, la profesionalidad de las personas mejora con el tiempo.

Incluyendo al superior en tareas que tienen más peso, puedes ayudar al trabajador a desarrollarse demostrándole que le valoras y le apoyas. En profesión está organizado y acerca persona asume emancipación para toma de decisión básica, necesaria y practicar el control, el rendimiento acrecentará. Como resultado, aumentará la dedicación y el colaborador perseguirá desarrollándose su exploración para realización personal.

Además, "Y" considera cómo los superiores deben reconocer a los subordinados el trabajo que han realizado y añade hacia, trabajador tomar decisión acertada le facturan a alcanzar, su jefe será su mayor fuente de inspiración. El empleado se dedicará cada vez más a tomar decisiones como resultado de las experiencias y el reconocimiento que haya tenido. Es fundamental dejar claro que no sólo los altos directivos, sino también quienes tienen experiencia de primera mano y un conocimiento profundo de los problemas que se plantean están cualificados para sugerir soluciones adecuadas.

Según la teoría Y, las personas son seres juiciosos y comprometidos que participen de modo activo en acciones organizativas con las circunstancias y el estímulo adecuados (autorrealización). La Teoría Y es una teoría de la naturaleza humana intuitivamente atractiva. El desarrollo de la teoría de las relaciones humanas se vio favorecido por esta atractiva visión de la naturaleza humana. La gente prefiere que se la respete y se confíe en ella a que se la considere imprudente en general Kreps (1995).

Teorización para Maslow sobre RRHH (1908). Maslow con su esquema piramidal fue la proposición científica de psicología hacia estimulación del ser humano, sobre la jerarquía, necesidades que tiene una persona.

La 1ra. prioridad surge en cimientos del esquema piramidal fue funcional, relacionada con prioridades necesarias básicas como comer, respirar, dormir, beber, etc. Sobre una persona le falta a cualquiera que niega poder cavilar en ningún aspecto, casualidad que debería satisfacer una prioridad hacia recuperar la ponderación que le hace falta.

El 2do. fue la acción y asistencia, la prioridad de apalear un hogar y una estirpe. Aquello le da a la persona una sensación de estabilidad, seguridad y orden.

El 3ro. es la recepción, todo lo relacionado hacia correlaciones intrapersonales con interacción comunitaria. Una persona responsabiliza apreciarse aceptada y querida por los todos los individuos, reconocida hacia los demás tanto sobre amor así también en las agrupaciones sociales.

La 4ta. Prioridad fue la estima, el triunfo individual y la autoestima de un individuo, con inclusión de acatamiento y autoestima, orgullo por las propias capacidades. Por otro puesto, el valor de la totalidad de los sujetos, es decir, que individuos te valoren como si fueras de éxito, que te admiren y te reconozcan porque eres y también que haces.

Finalmente, la realización acarrea a la persona la necesidad de procesar toda vez gran parte hacia rendimiento para poder realizarlo en inmensidad. Concluyendo podemos afirmar que se suministra esmero a prioridades superiores sobre los inicios están indemnizadas y complacientes.

Las teorías clásicas burocrática de M. Weber (1864), el paradigma neoclasista propuesto por Drucker, la teoría estructuralista, la teoría del comportamiento organizacional y la teoría de sistemas experimentan una reevaluación en el contexto de los desafíos administrativos actuales que enfrentan las organizaciones. Según Chiavenato (2002) para Baggeni (2003), la gestión de RRHH (ARH) aparece en respuesta a la ampliación de empresas y la creciente complejidad de las ocupaciones. Esta disciplina incorpora perspectivas de la psicología industrial, el derecho laboral, la ingeniería de seguridad, la medicina laboral, la reingeniería de sistemas y la automatización.

Normativas acerca Sistema Administración RRHH en Organizaciones estatales (N°002-2015 - SERVIR/GDSRH), Este régimen de administración gestionar los RRHH, era método que instituye, desenvuelve y crea adecuadas capacidades estatales conexión de atención civil, mediante el legado de directivas, manuales, capitales, metodologías, procesos y tecnologías reutilizados por empresas estatales en administración de RRHH. Alcanza los sistemas conocidos en numeral 6° del D. L. N° 1023.

Dimensiones de gestión RRHH, las dimensiones de RRHH, se contempla en concordancia a la Norma Legal de Civil, la culminación de procedimientos del régimen fue paulatino en función a normativas, estatutos, directivas y lineamientos que reglamentan los conocimientos de acerca de sistema (Directiva N° 002-2014).

D1: Planeación de habilidades de RRHH de la reglamentación de la Ley N°30057, planificar normativas de RRHH. Optimiza organización la administración aprisionada de talento humano, en conveniencia con propósitos estratégicos de empresa.

Considera los siguientes 2 conocimientos: A) Estrategia, capacidades y ordenamientos: Alcanza descripción y conciliación de metodologías en áreas de RRHH, formándolas hacia las finalidades de la organización las normas emanadas hacia SERVIR. B) Planeación de RRHH: Consiste en determinar prioridades existentes de colaboradores sobre satisfacer la demanda durante el tiempo previsto y elaborar los correspondientes registros de gestión. Los productos a elaborar incluyen un informe sobre el estudio de prioridades de personal, el mapa de puestos de trabajo, la planilla de personal.

D2: Ordenación de la labor y su redistribución, organismo de labor y redistribución. Además de las calificaciones necesarias para las personas contratadas para desempeñar las funciones, se describen las características y condiciones para su ejercicio.

Este subsistema toma en cuenta los siguientes dos procesos: (a) Diseño de puestos: Este proceso incluye la descripción y Explicación de los puestos identificados, así como la creación de perfiles de puestos que se integran al Manual de Perfiles de Puestos (MPP). Los perfiles de puestos y el Manual de perfiles de puestos (MPP) son los resultados previstos. (b) Gerencia hacia las ocupaciones, que incluye valoración sobre los espacios y la consolidación de la información para la gestión del Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE). La matriz de valoración de puestos y la gestión de la Relación de Puestos de Trabajo (CPE) de la Entidad son entregables previstos (Directiva N° 002-2014- SERVIR/GDSRH).

D3: Gestión de trabajo, de la reglamentación de Atención Civil, concentra la totalidad de normativas y destrezas de trabajadores propuestas a encargarse de crecientes de colaboradores urbanos en Proceso de Administración de RRHH sobre la afiliación acerca la disolución.

Subsistema tiene procedimientos que han existido catalogados en 2 subgrupos: (a) Gestión afiliación: Alcanza la administración de políticas, procesos y equipos concernientes a la senda y consecución de colaboradores urbanos al espacio y la organización.

Sobresale cuatro procedimientos: (1) Seleccionar: Procedimiento de unidad de incorporarse de trabajadores urbanos. (2) Vincular: Procedimiento de modo formalizar la iniciación de ligadura sobre el colaborador y organización del Estado con emitir una normativa de administración. (3) Inducir: Procedimiento sobre comprensión en funcionamiento de socializar y orientar del colaborador que se concentra a la organización. (4) Probar: Procedimiento que inclina sobre vencimiento establecidos por disposiciones, que asume por estrategias apreciando y validando prácticas tecnológicas.

Otro subsistema es (b) Gestión de Personas, que circunscribe la administración de normativas, procesos e instrumentales relativos a la supervisión y gestión con funcionarios del sector público.

Hay cinco procesos distintos: (1) Gestión de expedientes: Incluye el seguimiento y la gestión de los expedientes y la información de cada funcionario. El procedimiento implica el registro, actualización, almacenamiento y control de los documentos del funcionario. (2) Control de presencia: Proceso para administrar la asistencia y el tiempo de permanencia del servidor público en su centro de trabajo de acuerdo con la jornada laboral y los horarios que hayan sido establecidos por las normas, reglamentos internos u otros. Comprende, entre otros, la administración de descansos, vacaciones, licencias, permisos, refrigerios, pago de horas extras con descansos iguales, retardos y ausencias injustificadas. (3) Desplazamiento: Procedimiento conformado por decisión deliberada de la entidad pública y de acuerdo con los requerimientos particulares para cada situación, que implica la administración de movimientos temporales de empleados públicos a diferentes cargos o tareas ya sea dentro o fuera de la entidad. Incluye los movimientos realizados de acuerdo con las políticas y procedimientos administrativos establecidos para cada forma de movimiento, tales como designación, rotación, destacamento, asignación de funcionarios. (4) Procesos disciplinarios: Alcanza gestiones que realiza la organización para determinar el compromiso de administrar intransigente del colaborador público, de conformidad sobre normas del proceder de administrar correspondiente, e inscribir la decisión (RNSDD), según correspondencia. (5) Despido: Procedimiento para poner fin a la vinculación entre la vinculación hacia el trabajador civil y la institucionalidad, acorde sobre normativa adaptable, percibe sobre formal la existencia de vinculación.

D4: Administración del rendimiento de administración de productividad asemejándose, conoce y mueve la contribución de colaboradores juveniles a objetos y fines organizacionales. Además, mediante el sistema, se demuestran las prioridades de colaboradores juveniles para mejoramiento la ocupación en espacios, de la organización.

D5: Gestión de la compensación de reglamentación tiene normativas de aumento en especialización y proceso de cabidas, orientadas a certificar

enseñanzas personales y combinados obligatorios para la consecución de objetivos organizativos, procesando las capacidades de colaboradores y temas que pertenezca a estimular su perfeccionamiento profesional.

Este subsistema considera siguientes dos: (a) Capacitación: Este procedimiento procura cerrar las brechas de competencias reconocidas en los empleados públicos, potenciando sus capacidades para mejorar la eficacia de colaboradores ofrecidos a individuos, actividades estatales y alcanzar los objetos organizacionales. Vislumbra, entre otras cosas, la organización de las obligaciones relacionadas con la formación, la planificación de la formación profesional y relacionada con el puesto de trabajo, el registro de los datos relativos a la formación y la evaluación de la formación. (b) Progresión profesional: Mientras su régimen laboral lo permita, es el método sobre el cual trabajadores públicos crean una especialización profesional sobre concurrencias abiertas de derechos (Directiva N° 002-2015).

D6: Administración RRHH y generales de la reglamentación de Norma N°30057, Norma de Atención Civil, según el artículo N° 3 de la sistematización de administrar la gestión de relaciones entre humanos, gestión RRHH, y comunidades. Alcanza situaciones sobre instaurar sobre organizar a asalariados urbanos en alcance a habilidades y capacidades de la plana trabajadora. Los procesos que se consideran adentro de este sistema han sido 5: a) Aspectos laborales personales y combinadas: Aquí el desarrollo alcanza resolver acciones preventivas resolver problemas. b) Seguridad y salud en el trabajo (SST): Comprende las actividades orientadas a promover la prevención de riesgos de los servidores civiles en el ejercicio de su labor que puedan afectar su salud o integridad; así como la protección del patrimonio de la entidad y el medio ambiente. c) Bienestar de la sociedad: Alcanza actividades encaminadas a ablandar cualidades y formar un gran contexto de compromiso a la vez contribuyendo la mejora de eficacia de existencia de colaboradores. Contiene la caracterización y cuidado de prioridades de trabajadores urbanos y proceso de programaciones de riqueza de sociedad; tipología asistencial, creativos, académicos, competitivos, celebraciones, sobre otros. En cuanto a, d) Cultura organización: Este procedimiento incluye alcance de: (1) Cultura organización: presenta la representación distintiva de conocer y actuar

en instituciones basada en leyes, valoraciones, afirmaciones, comportamientos, normativas y simbologías hacia los demás, adoptados y compartido por colaboradores de instituciones. (2) Clima organizacional: Tiene como objetivo tener u optimizar el discernimiento colectivo, satisfacer a funcionarios con el contexto laborable. Esto incluye ser responsable de la altísima organización el proceso de desarrollar, midiendo o analizando el clima empresarial, informando los efectos y desarrollando planeaciones de faenas para mejoramiento en procedimiento. (3) Comunicaciones internas: Este es el proceso mediante el cual los mensajes se transmiten y comunican a los funcionarios con el contenido apropiado, completo y claro. Incluye el Explicación las prioridades desde comunicar, identificar intereses, mensajes, etc. Planeamientos de actividades para mejorar el procedimiento (Directiva N° 002-2014- SERVIR/GDSRH).

Con base científica de la satisfacción laboral. Las teorías que respaldan el estudio se detallan a continuación. Se trata de teorización sobre estimulación higiénica, la teoría de la adaptación a la labor, inconsistencia, complacencia del aspecto y teoría de acontecimientos contextuales.

Teorización higiénico-motivacional, Herzberg (1968) la teorización muestra la figura de algunos componentes se asocia con complacencia laboral y abandono de nuevos trabajadores se asocia. Los componentes concurrentes como principios de satisfacer por denominación componentes de motivación e inherentes a puesto de compromiso (reconocimiento, logro, responsabilidad, el puesto mismo, o ascenso). En la misma línea, los componentes faltantes que fueron principio de insatisfacción son elementos higiénicos externos al puesto de labor (política y administración de organización).

Teorización de disconformidad esta concepción sostuvo sobre complacencia profesional hacia la fase emocional placentera que deriva de estimar el compromiso sobre un intermedio hacia consecución o proporcionar el alcance de estimaciones profesionales. Además, la complacencia laboral fue cambio de emociones no satisfactorio, hallazgo de apreciación de labor como insatisfecho o asedio de obtención de ganancias profesionales (Locke, 1968). La complacencia y falta de complacencia laboral provienen de evaluar que concibe el empleo con discrepar su valor hacia el conocimiento lo ofrecido en la labor. Así mismo, se definió la cualidad

dinámica de valoraciones que transforman de individuo con individuo, así también la comparación de valoraciones que todo sujeto conserva. Sobre vivencias de satisfacciones e insatisfacciones laborales fueron consecuencia de una sensatez dual: el rango de disconformidad valoración-percepción y jerarquía cercana de la valoración sobre la persona (Chávez-Toledo, 2018; Jara, et al., 2018).

Teorización de satisfacción en etapas afirma hacia complacencia laboral se deriva sobre rango de discrepar hacia cual la persona cree, está obteniendo y que justamente está obteniendo con correlación sobre las etapas y el peso que tienen sobre el tema, resultados Lawler (1973). El importe a recibir (QDR) se deriva de: (a) las contribuciones individuales percibidas al trabajo, (b) las contribuciones y resultados percibidos de trabajadores, y (c) los caracteres percibidos de empresa.

Teorización de condiciones con situaciones, esta teorización, se mantiene con complacencia profesional concluyente, constituyentes reunidos caracteres situación (Quarstein et al., 1992). Los acontecimientos de situación fueron aspectos del trabajo, el trabajador ha evaluado previamente pero que solo acontecen un período que colaboradores está en el punto. Estos pudieron ser positivamente (lapso libre para completar una actividad) o negativamente (fallo la maquinaria) (García, 2019; Ramirez et al., 2019; García et al., 2017).

Teoría de 2 elementos citados hacia Herzberg (2000) el cual tiene un estudio acerca elementos que causan complacencia. Puso la correlación de sujetos con compromiso fue primordial y cualidad de personas sobre el independiente para terminar el triunfo o frustración, con complacencia laboral e insatisfacción en centro de labores presentan 2 raros totales desiguales y espaciados sobre el comportamiento del trabajador. Este piloto sabe que individuos trabajadores pertenecen 2 equipos con prioridades: unas concernientes al contexto real y emocional del lugar de labor (“necesidades higiénicas”) y otras referentes al comprendido directo de labor (“necesidades de motivación”).

Dimensiones de la satisfacción laboral: Dimensión uno: Elementos higiénicos (externos) fue el contexto con individuos sobre trabajar su especialidad. También estuvieron externamente sin control de los superiores. Primordiales componentes higiénicos; los beneficios sociales, sueldo, tipo de coordinación o

monitoreo sobre trabajadores al recibir de jerárquicos, circunstancias materiales y circunstanciales en la labor profesional, las capacidades físicas de institución empresarial, como manual interno, etc.

Autores como Herzberg, destacaron solamente los componentes higiénicos que eran empañados a cuesta en estimulación de sujetos, el encargo fue un escenario áspero y para adquirir que trabajadores se destaquen sobresalientemente, se alcance compensar y estimular con pagos interesantes, es decir, se impulsa a empleados a cambio labor proporcionada. Para la pesquisa de autores como Herzberg sobre los constituyentes higiénicos fueron insuperables evitar insatisfacciones de colaboradores, y por ser elementos higiénicos fueron imperfectos provocando insatisfacción.

Su secuela fue como una medicina preparada sobre el padecimiento de cerebro, eliminan dolor, pero no se evidencia mejoramiento la salubridad. Sobre la relación con disgusto, además Herzberg denominó componentes insatisfactorios.

Hacia los elementos higiénicos destacan: a) Beneficios y servicios sociales. b) Relaciones con el supervisor. c) Sueldo. d) Administración de la empresa. e) Las condiciones de trabajo.

Dimensión dos: Factores motivacionales (intrínsecos) acerca el control del sujeto (persona) porque se corresponde que él brinda y labora. Los aspectos de materia prima implican emociones interrelacionados con desarrollo personal, el reconocer de profesión y las insuficiencias de realización que alcanza en su puesto de labor. Las ocupaciones y responsabilidades han sido esbozados para tener en cuenta a compendios de calidad y patrimonio, maravillando congruencias de creación de los sujetos. Haciendo desperdiciar el conocido emocional de la persona, el desánimo induce la "inmotivación" porque la organización únicamente muestra un espacio limpio para poder seguir ejerciendo el trabajo. Para Herzberg, los aspectos de motivación acerca la conducta de individuos es gran amplios y constantes cuando son excelentes. Por eso se encuentra ligado a satisfacer de trabajador, Herzberg los enuncia componentes de deleite.

Además, sobresale que componentes garantes de complacencia laboral de colaboradores estuvieron distanciados y fueron diferentes de elementos de no satisfacción. Para eso, "lo contrario de satisfacer laboral no estaría la insatisfacción acaso nada satisfacción. Sobre los componentes motivación acentúan: a)

Realización. b) Progreso profesional. c) Reconocimiento. d) Responsabilidad. e) El trabajo en sí.

La motivación interna emana del individuo, surge desde su interior y se manifiesta de manera destacada cuando se realiza una actividad que se disfruta. Esta forma de motivación es particularmente potente, dado que influye en el estado emocional y contribuye a mejorar el desempeño en el ámbito laboral. Cuando una persona se siente intrínsecamente motivada, muestra un genuino interés por lo que está haciendo, lo disfruta y, como resultado, desempeña esa tarea con excelencia. A menudo, esta motivación puede aplicarse a ciertas tareas específicas en el trabajo o incluso extenderse a todas sus responsabilidades, aunque lo más común es que no todas las tareas sean igual de gratas. Es posible diseñar estrategias para hacer que las tareas más desafiantes sean más llevaderas al combinarlas con aquellas actividades que se disfrutan. Por ejemplo, realizar una tarea menos atractiva con la anticipación de que, una vez concluida, se podrá dedicar tiempo a una actividad que resulta más placentera (Emprendices comunidad de emprendedores, 2012; Kadi & Martínez, 2018; Soto, 2015).

La satisfacción profesional es una de las inconstantes más ensayadas en conducta empresarial. Fue acerca de hallazgos individuales en la labor más significativo. Aquello ha manifestado implícito o explicativo, ligado a la ocupación; equivalente a superar que colaboradores más complacientes estén además los más exitosos. Se concibe hacia deleite profesional a modo como sentir emplear encima de excelente labor. Las acciones laborales de individuos sobres su entender empleado irradia rutinas atractivas y rigurosas en la ocupación y perspectivas sobre vivencias al futuro (García-Bernal, 2005).

Definieron la conceptualización satisfacción profesional sobre comportamientos generales con correspondencia a la labor (Beer 1964; Salancik, 1999), tendiendo 3: mecanismos cognitivos (evaluación o conocimientos del objeto en alianza con información), mecanismos afectivos (pasiones, emociones verdaderas o falsas), mecanismos comportamentales (propensiones de conductas de finalidad ligadas al objeto). Pero existen escritores que refirieron satisfacción laboral sobre una fase emocional, con pasiones o respuestas sentimentales.

Las correlaciones intrapersonales refieren a interactuar del talento médico dentro una institución médica, así como del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y autoridad, demostrando confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante la comunicación efectiva, donde la comprensión, el entendimiento, el respeto y la asistencia mutua son trascendentales.

Modo de trabajar suele depender la actitud. La cualidad emocional efectiva haciendo que colaborar sea muy atractivo, sino también cuan productividad. Cuando sus empleados ven su compromiso como frívolo e insignificante, la producción empequeñece y la condición comportamental suele contagiar otros empleados. Sobre los individuos se presiente formar parte del agrupamiento, comprende con contribuciones es significativamente, no interesa tan chico pueda ser la ocupación en el grupo.

Trabajar en equipo significa tener amplio acceso a soporte técnico, una amplia gama de conocimientos y diversas habilidades. La asistencia mutua ocurre en relación con los miembros del equipo cuando hay compromiso con ellos, y no solo compromiso con el proyecto. Los equipos funcionan mejor cuando: (a) los miembros se sienten aceptados y confían unos en otros. (b) Se establecen metas y los objetivos se definen y aceptan claramente. c) Se aclaran las funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente. (d) Los miembros escuchan, comunican y participan activamente. (e) No hay discusiones personales.

El personal debe ser competente sus tareas personales y laborales. Debe tener las siguientes responsabilidades: (a) Trabajar en su superación y progreso en términos de aprendizaje y educación continua para crecer y mantener su competencia profesional para brindar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y el abuso. (b) Mantener principios y valores éticos claros y sólidos para aplicar a la cavilación y la tomar disposiciones en el quehacer diario y en organizaciones que enfrentan disyuntivas éticas. (c) Ejercitar la independencia personalizada trayendo capacidades críticas y analíticas. (d) Amparar postura con asertividad logrando moralidad en acciones. Admite tus errores. (e) Desplegar y conservar conexión en conocimiento, el pensamiento, las

palabras y las acciones. (f) Mantener la coincidencia individual integrada con la conciencia profesional. g) Conservar una formación de plática.

Las motivaciones para concernir con nivel de complacencia laboral que hay son hacia colaboradores repasan una parte considerablemente de sus existencias en las instituciones: (a) Hay varias certezas de que colaboradores no satisfechos se ausentan a ocuparse con mayor concordancia y empiecen renunciar rápidamente. (b) Se ha confirmado que trabajadores complacidos disfrutan de mayor salubridad corporal y emocional. (c) Una potencia de trabajar con satisfacción se reduce con producción digno a diferenciaciones excitadas por faltas o resignaciones de excelentes trabajadores. (d) Las teorías señalan que satisfacerse en el trabajo establece unos adecuados predictores de supervivencia, de devoción a institución, mejorar la existencia no solamente adentro del contexto de la labor, además la incidencia en contexto familiar y la sociedad.

Se inicia de habituado de trabajadores con adecuado ejercicio de organizaciones dependiendo en grande por ciento del esfuerzo o constancia que colaboradores encaminen sobre los trabajos, la autoridad de los jerárquicos sobre labores en colegios teniendo como propósito principal efectuar la visión y objetos institucionales originarios, del igual hace luego llevar a reunir todo cada momento luego los servicios a cuidado de los sujetos de modo que se pueda obtener su complacencia. Se entiende hacia la emoción como personas conciben el alcance de moderación sobre las prioridades o agrupación de insuficiencias y propósitos o los alcances que las someten. Es suficiente, que todas las veces se consiguen localizar colaboradores que brindan solo y únicamente a concluir sus ocupaciones, sin poner en riesgo la eficacia de los mismos, perturbando de difícil forma al perfeccionamiento de las instituciones.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1. Tipo diseño investigación**

##### **3. 1. 1. Tipo investigación:**

Según definición de Murillo (2008), investigación aplicada fue también conocida como investigación práctica o empírica. Este tipo investigación se distingue por objetivo de aplicar o poner en práctica los conocimientos previamente adquiridos, al mismo tiempo que generan nuevos conocimientos a través de implementación y sistematización de prácticas basadas en investigación. En esencia, implica empleo del conocimiento y resultados de investigación para obtener un entendimiento riguroso, estructurado y sistemático de realidad.

Explica correspondencia, hacia admitir averiguar y rebuscar la correspondencia hacia inconstantes de publicación, Hernández et al., (2003), afirmó sobre los estudios correlacionales, “Este tipo de estudios tienen como fin evaluar la correspondencia que había hacia 2 o más conceptualizaciones, categorías o inconstantes”.

Las indagaciones representativas “inquieren explicar las cualidades, perfiles y peculiaridades de todos los sujetos, equipos, colectividades, procesamientos, sustancias o cualquier otro aspecto que se logre realizar interpretaciones” (Hernández et al., 2010). Las exploraciones relacionales asumen “hacia objetos de calzar muchos puntos en correspondencia o rango de ajustes para la existencia sobre 2 o más conceptualizaciones, dimensiones o inconstantes dentro de una realidad individual” (Hernández y colaboradores, 2010).

##### **3. 1. 2 Diseño de investigación:**

El esbozo tesis era por tipología no experimental, iincisión transversal y correspondencia, porque no manipuló además evidenció a estimación inconstantes de tesis. Fue no experimental pesquisa que realizó a excepción de no manipular intencionadamente las inconstantes.

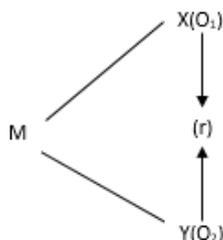
Ha sido transaccional por su intención era “relatar inconstantes y examinar la influencia y correspondencia en tiempo determinado. Fue hacia efectuar una foto de algún suceso”. Era una tesis relacional hacia la estimación del rango de

correspondencia hacia las inconstantes escritas, Hernández y colaboradores (2010).

A continuación, se representa en la figura 1:

**Figura. 1**

*Colocación  
correlación*



En cual:

**M** = muestra

**X (O<sub>1</sub>)** = Gestión RRHH

**Y (O<sub>2</sub>)** = Satisfacción laboral

**r** = correlación inconstantes indagación

### **3. 2. Variables y operacionalización**

#### **V1: Gestión RRHH**

##### **Definición conceptual:**

Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas - Directiva (Nº 002-2014). Procedimiento de Administración de Gestión RRHH: Fue la sistematización que instaura, procesa y confecciona la normativa de la república en relación del servicio de la sociedad, mediante agrupación de normativas, recursos, principios, metodologías, procesos e instrumentos manipulados por formas de sección pública en el gestionamiento de los RRHH. Se subdivide en sistemas conocidos sobre capítulo 6º del Precepto Reglamentario Nº 1023.

**Definición operacional:**

La inconstante gestión de los recursos humanos es una inconstante ordinal que tiene siete dimensiones y a la vez siete indicadores.

**Indicadores:**

Programación procedimental, cumplimiento procesos, procesos de selección, evaluación desempeño, rango de beneficios, nivel capacitaciones, planes de acción y mejora.

**Escala de medición:**

La inconstante fue de carácter ordinal.

**Inconstante 2: Satisfacer laboral****Definición conceptual:**

Herzberg (1968) Esta teoría sugiere que la presencia de ciertos factores está relacionada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros factores está relacionada con la insatisfacción laboral. De otro modo, el factor ausencia es principio de gusto, clasifica hacia factor de limpieza, es extrínseco la labor (política y administración empresarial, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones intrapersonales, mensualidad, seguridad y estatus).

Se meditan conocimientos: 1. Destreza, habilidades y procesos: Incluye conceptos y acomodamiento la estrategia la oficina RRHH, alineándola con objetos de organización y las normativas expresadas acerca SERVIR. De igual forma, esto incluye la delineación y búsqueda de dimensiones de comisión de Oficina RRHH. Servicios esperados: Capacidades y procesos intrínsecos, RI de colaboradores estatales, Presupuesto de año de RRHH. 2. Planeación de talento humano: Contiene el plan de insuficiencias físicas de trabajadores para compensar las prioridades hacia la etapa establecida, elaborando las documentaciones de administración adecuado y preparación de tablas de puestos de entidades. (Directiva N° 002-2014- SERVIR/GDSRH).

**Definición operacional:**

Inconstante satisfacción laboral fue una inconstante ordinal teniendo dos dimensiones donde dimensión tiene cinco indicadores, sumando en total diez indicadores.

**Indicadores:**

Condiciones de trabajo, administración de la empresa, salario, relaciones con el supervisor, beneficios sociales, el trabajo en sí, realización, reconocimiento, progreso, profesional y responsabilidad.

**Escala de medición:**

La inconstante fue de carácter ordinal.

**3. 3 Población, muestra, muestreo y unidad de Explicación****3. 3. 1 Población**

Hernández y colaboradores (2010), especificó sobre, área poblacional era conjunto de totalidad con cuestiones que acuerdan a una cadena de descripciones relacionadas. Fue el total de datos para analizar, hacia sujetos de población conservan particularidades similares la misma se interpreta y propone el principio a información de pesquisa.

En este artículo población estudiar hacia tesis fueron los colaboradores HMA, que de acuerdo a CAP es 135 individuos.

**Criterios inclusión:**

Tomaron a totalidad los empleados internos de oficina economía del Hospital María Auxiliadora, con más de cinco años de experiencia, personal varones y damas, con estatus laboral nombrado y contratado.

**Criterios exclusión:**

No tuvo en cuenta a trabajadores que, estuvo sancionado por medidas disciplinarias, personal que se encontraban de vacaciones y aquellos individuos que no quisieron participar de manera voluntaria.

### 3. 3. 2 Muestra

Sánchez y Reyes (2002) definen una muestra como el conjunto con el cual se está trabajando, y es esencial que esta muestra sea representativa de la población en consideración. En el contexto de este estudio, se ha tomado una muestra que consta de un total de 100 empleados que laboran en la oficina de economía sobre HMA ubicado en el distrito de capitalino SJM – Lima, 2017.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

muestra = 100 individuos del HMA

### 3. 3. 3 Muestreo

Fue procedimental hacia extracción muestral teniendo una población. Varias oportunidades es improbable poseer reunión y estar en la mira a totalidad poblacional, además recubre trabajarse solamente con una porción. Este subconjunto es reconocido con la palabra “muestra” y procedimiento de seleccionar el estar al tanto como “muestreo” Vara (2012). En la contemporánea búsqueda se usó el muestreo probabilístico deliberado.

### 3. 3. 4 Unidad de análisis:

La unidad de Explicación fueron los colaboradores del nosocomio María Auxiliadora.

### 4. 4 Técnicas e instrumentos de recolección datos

Emplease encuesta, como técnico en recopilar información en presente indagación, se manejó encuesta, basada con interrogantes formadas con gran dígito de individuos y hará usanza de 2 exámenes con respuestas de Likert escala. Se destinó una pesquisa muy anonimizada encaminada los trabajadores economía institución, la estructura de encuesta tiene una inicial presentación con datos de representación básica de colaboradores (sexo, edad, posición laboral). La siguiente parte estuvo ligada a preguntas en sí, así fue la presentación de ítems considerando la totalidad de elementos.

Instrumento fue escala Likert con interrogantes cegadas hacia disyuntivas de posibles contestaciones sobre cada aditamento. Aquellas posibles repuestas, sobre el procedimiento descriptivo, poseerán una sucesión numeraria acerca uno, dos, tres, cuatro, cinco que proporcionará la interpretación respectiva.

Instrumento el instrumental para Neil (1998) mencionó sobre “los instrumentos fueron el agrupamiento de interrogantes ordenados y orientadas a rebatir con carboncillo y documento. Los instrumentales guardan turno hacia admitir a individuos colaboradores rellenarlos sin asistencia ni interposición inmediata del intelectual”. Sobre la diligencia de la herramienta, empleó y obtener información sobre la administración RRHH y satisfacción de colaboradores, los que se detallan.

## **V 1: Gestión RRHH**

Cuestionario inconstante 1: Gestión RRHH tiene siete categorías con general de 20 interrogantes, que constituye:

D1: Planeación de políticas de RRHH enuncian 3 interrogantes.

D2: Organización del trabajo y su distribución se enuncian 3 interrogantes (4, 5, 6).

D3: Gestión del empleo 3 ítem (7, 8, 9).

D4: Gestión del rendimiento 3 ítem (10, 11, 12).

D5: Gestión compensación 3 ítem (13, 14, 15).

D6: Gestión desarrollo y capacitación 3 ítem (16, 17, 18).

D7: Gestión RRHH 2 ítem (19, 20).

Escalas: Likert:

Siempre (5)

La mayoría de veces (4)

Algunas veces (3)

Pocas veces (2)

Nunca (1)

## **FICHA TÉCNICA**

Indicio	: Inconstante Gestión RRHH
Autora	: Espinoza Priscila
Institución	: HMA
Lugar de diligencia	: SJM
Manera de administración	: Se les aplicó trabajadores HMA
Tiempo cuestionario	: Media hora.
Descripción cuestionario	: 20 preguntas

### **V 2: Satisfacción laboral**

Informe de inconstante 2: Satisfacción profesional tiene dos categorías con totalidad 20 interrogantes, que constituye:

D1: Factor higiénicos se expresaron 10 interrogantes.

D2: Factor motivacionales, expresaron diez interrogantes (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20).

Likerts, escala.

## **FICHA TÉCNICA**

Nombre	: Inconstante satisfacer laboral
Autora	: Espinoza Priscila
Institución	: HMA
Lugar de diligencia	: SJM
Manera de administración	: Se les destinó a empleados Agencia de economía Hospital María Auxiliadora
Tiempo cuestionario	: Media hora.
Descripción cuestionario	: 20 preguntas

### **3.5 Procedimiento**

La revalidación de instrumentales hacia determinar la validación de instrumentales, se sometió a procedimiento con reflexión de especialistas sobre consistencia para Hernández et al., (2010). En inquirir al experto en la potestad sobre la estimación las interrogantes, acerca su nivel de consecución a discernimiento sobre la actual pesquisa se acomoda de los documentos de validación los agregados para la aprobación.

La confiabilidad tomó los instrumentales para recolección la información e interrogantes con tipología Likert, mediante Coeficiente Crombach, para encuestas de inconstante: Gestión de RRHH con 0.910, hacia satisfacción profesional 0.850, hacia el mismo que efectuó valoración piloto a la muestra con 30 empleados (Hogan, 2005).

A finalizar realizó automatizaciones mediante software Excell y software estadístico, Statistics v. 25.0, en idioma de España, determinándose que sobre instrumentales asumen agudo rango hacia fiabilidad y una medición objetiva.

### **3.6 Método de Explicación datos**

Hacia observación sobre conocimiento de información, analizó mediante estadística sobre descripción y también con inferencia; a través de técnicas usadas, el coeficiente alfa de Cronbach, y Explicación mediante software Excel y software estadístico, Statistics v. 25.0, en idioma de España.

El factor de correspondencia Spearman permitió identificar el rango de correspondencia de 2 inconstantes, estableciéndose si la correspondencia salió positivamente o negativamente.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los empleados internos de Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora, han sido enterados de diligenciar las encuestas, por lo cual los cuestionarios se conservan en anonimizados, sin nombres. Así mismo, los empleados internos autorizaron ser tomados en cuenta voluntariamente.

En tal sentido, se requirió autorización (esquela de la universidad encaminada para hospital) y la debida diligencia. Los datos recogidos se localizan en anexos.

#### IV. RESULTADOS

Derivaciones de V1: Descripción resultados inconstante gestión RRHH realizados al personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora SJM.

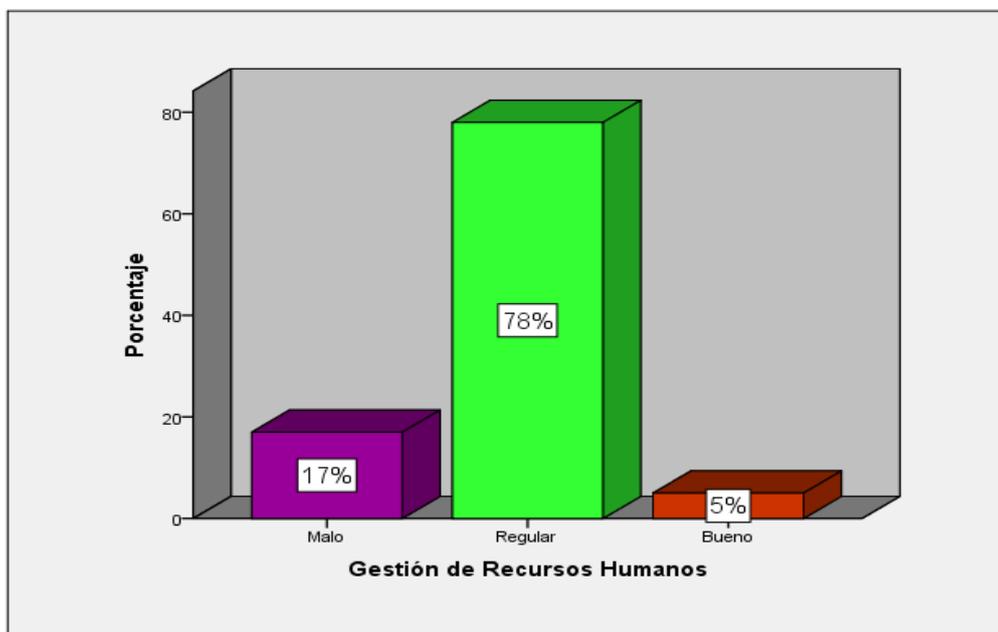
**Tabla 1**

*Distribución gestión de RRHH*

Rangos		Periodicidad	%	Porcentaje validado	Participación acumulada
Validado	Mala	17	17,0	17,0	17,0
	Regular	78	78,0	78,0	95,0
	Bueno	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 2**

*Representación los niveles inconstante 1 gestión RRHH*



### Explicación:

Se encontró que derivación de muestra total, proyecta 78% de entrevistados, divisan rango regular, 17% grado malo y 5% nivel bueno, gestión recursos humanos elaborados por Oficina economía HMA, 2017.

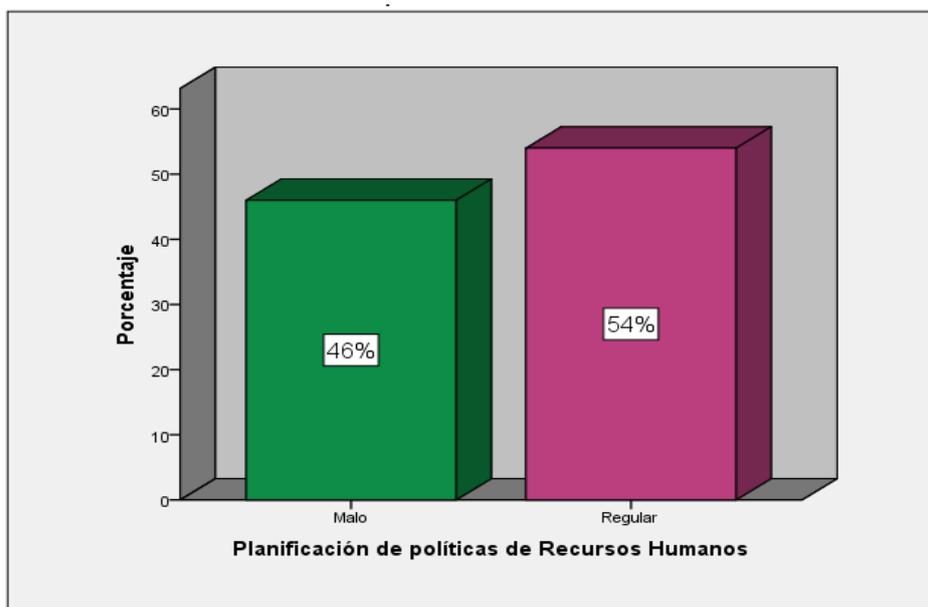
**Tabla 2**

*Distribución de planificación de políticas recursos humanos*

	Rangos	Periodicidad	%	Porcentaje validado	Participación acumulada
Validado	Mala	46	46,0	46,0	46,0
	Regula	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 3**

*Descripción porcentual planificación políticas RRHH*



### Explicación:

Se encontró hacia la derivación de muestral totalidad, proyecta 55% cuestionados, distinguen rango regular, el 46% rango mal y de planificar la política de RRHH la inconstante administración RRHH del nosocomio HMA, 2017.

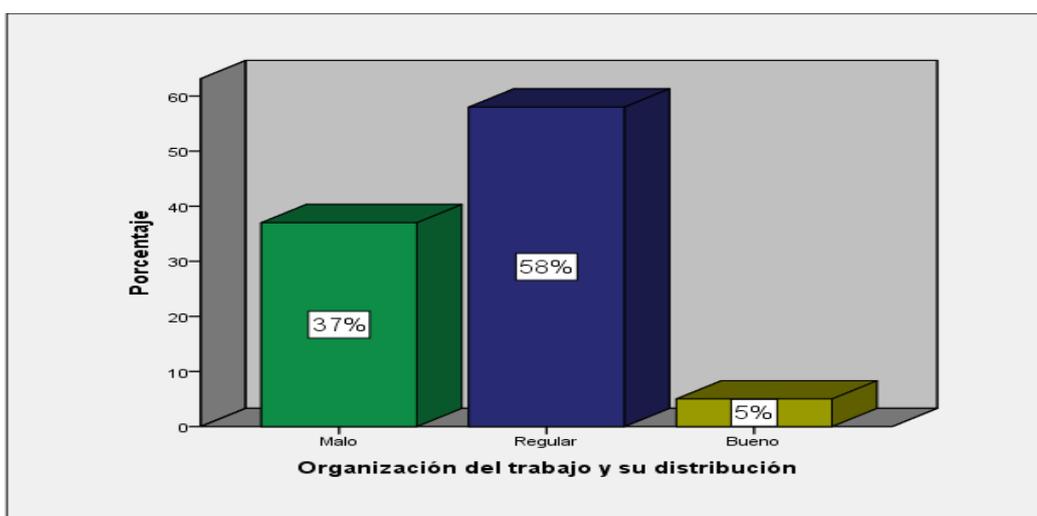
**Tabla 3**

*Distribución de colocación y distribución*

	Rangos	Reciprocidad	%	% Validado	Participación acumulada
Validado	Malo	37	37,0	37,0	37,0
	Regular	58	58,0	58,0	95,0
	Bueno	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 4**

*Descripción organización y distribución*



### Explicación:

Encontró que derivación de la muestra total, proyecta 58% de entrevistados, divisan grado regular, 37% rango malo y 5% un rango bueno, dimensión organización sobre trabajo y su repartimiento de inconstante gestión RRHH de Oficina economía HMA, 2017.

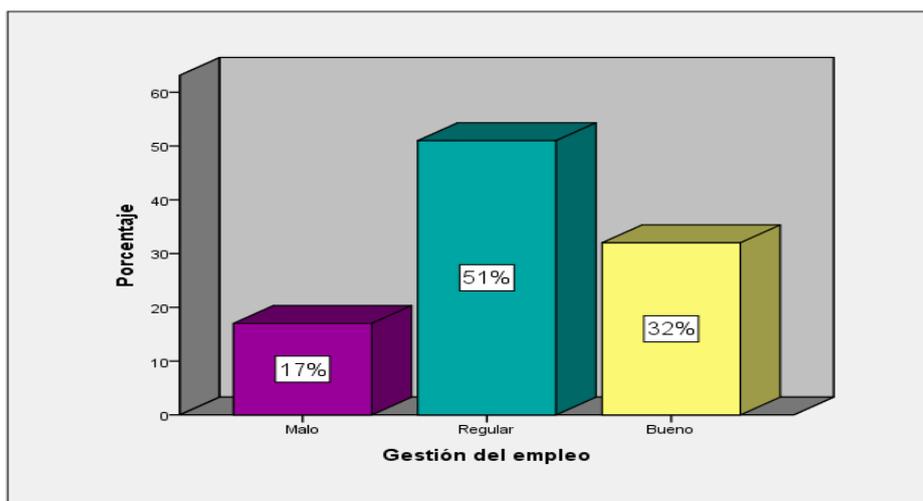
**Tabla 4**

*Distribución gestión del empleo*

	Rangos	Reciprocidad	%	Porcentaje Validado	Participación acumulada
Validación	Malo	17	17,0	17,0	17,0
	Regular	51	51,0	51,0	68,0
	Bueno	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

**Figura 5**

*Representación dimensión gestión empleo*



### Explicación:

Se encontró que la derivación de la muestra total, proyecta 51% de entrevistados, observan rango regular, 32% rango bueno y 17% grado malo de gestión empleo la inconstante administración RRHH del nosocomio HMA, 2017.

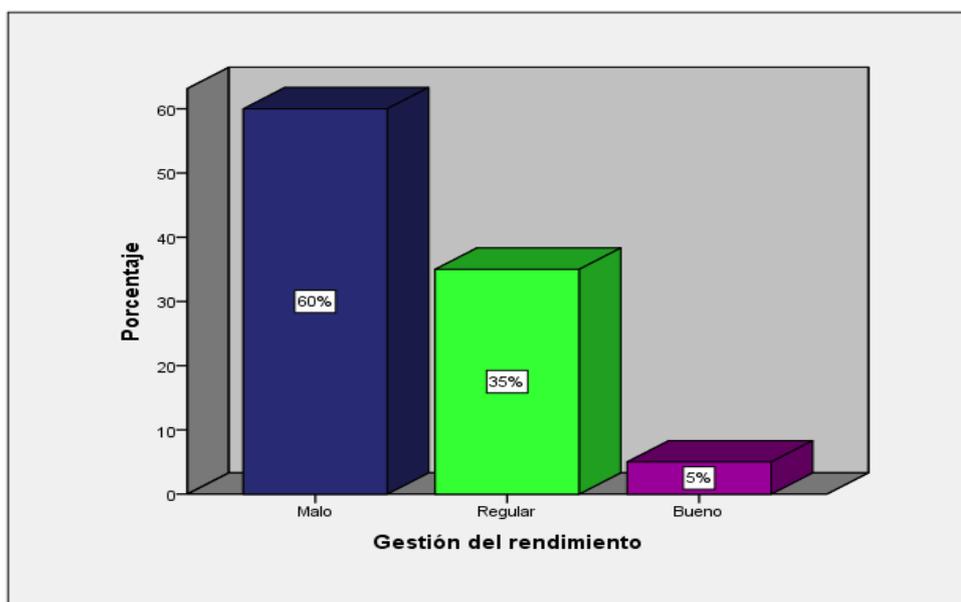
**Tabla 5**

*Distribución gestión rendimiento*

	Rangos	Reciprocidad	%	% Validado	Participación acumulada
Validado	Mal	60	60,0	60,0	60,0
	Regular	35	35,0	35,0	95,0
	Buena	5	5,0	5,0	100,0
	Totalidad	100	100,	100,	

**Figura 6**

*Descripción dimensión gestión rendimiento*



### Explicación:

Se encontró que la derivación de la muestra total, proyecta 60% de entrevistados, distinguen rango regular, 35% rango malo y 5% rango bueno de gestión rendimiento de inconstante gestión administración RRHH del nosocomio HMA.

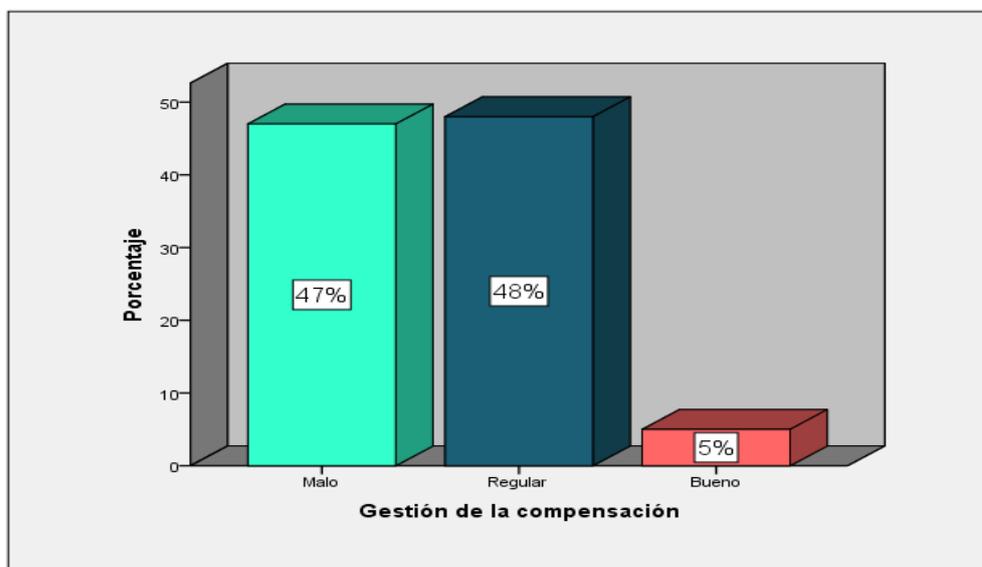
**Tabla 6**

*Distribución dimensión gestión compensación*

	Rangos	Reciprocidad	%	% Validado	Participación acumulada
Validado	Mal	47	47,0	47,0	47,0
	Regular	48	48,0	48,0	95,0
	Buena	5	5,0	5,0	100,0
	Totalidad	100	100,0	100,0	

**Figura 7**

*Representación gestión compensación*



### Explicación:

Encontró derivación muestral total, proyecta 48% de entrevistados, distinguen rango regular, 47% rango malo y 5% grado bueno gestión rendir de inconstante gestión recursos humanos Oficina economía del nosocomio HMA, 2017.

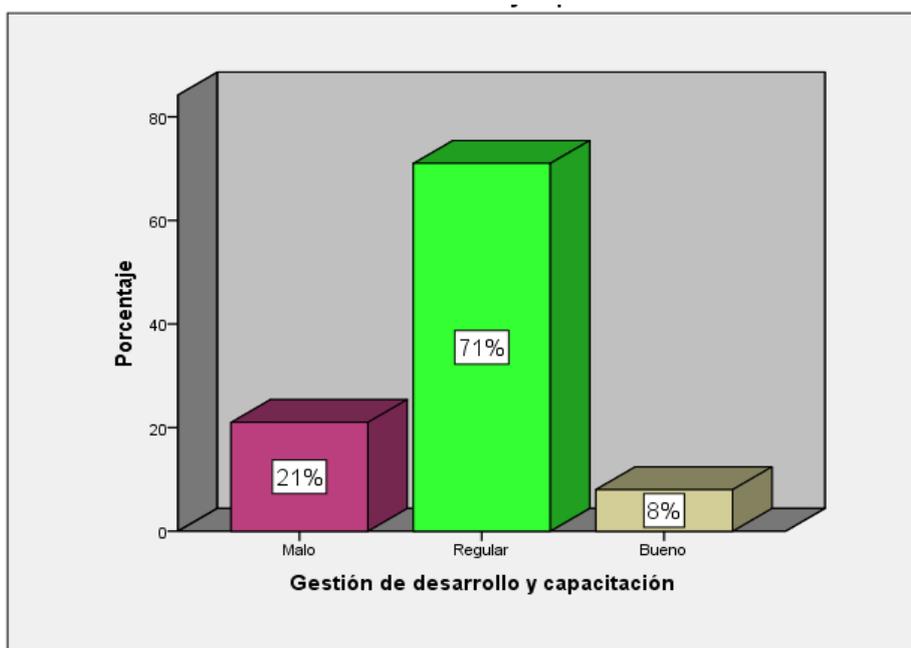
**Tabla 7**

*Distribución gestión desarrollo con capacitación*

Rangos		Reciprocidad	%	% Validado	Participación acumulada
Validado	Mal	21	21,0	21,0	21,0
	Regular	71	71,0	71,0	92,0
	Buena	8	8,0	8,0	100,0
	Totalidad	100	100,0	100,0	

**Figura 8**

*Descripción gestión desarrollo capacitación*



### Explicación:

Se encontró que derivación de la muestra total, proyecta 71% de entrevistados, distinguen rango regular, 21% rango malo y 8% grado bueno dimensión gestión del rendimiento progreso hacia la capacitación inconstante gestión RRHH de Oficina de economía HMA, 2017.

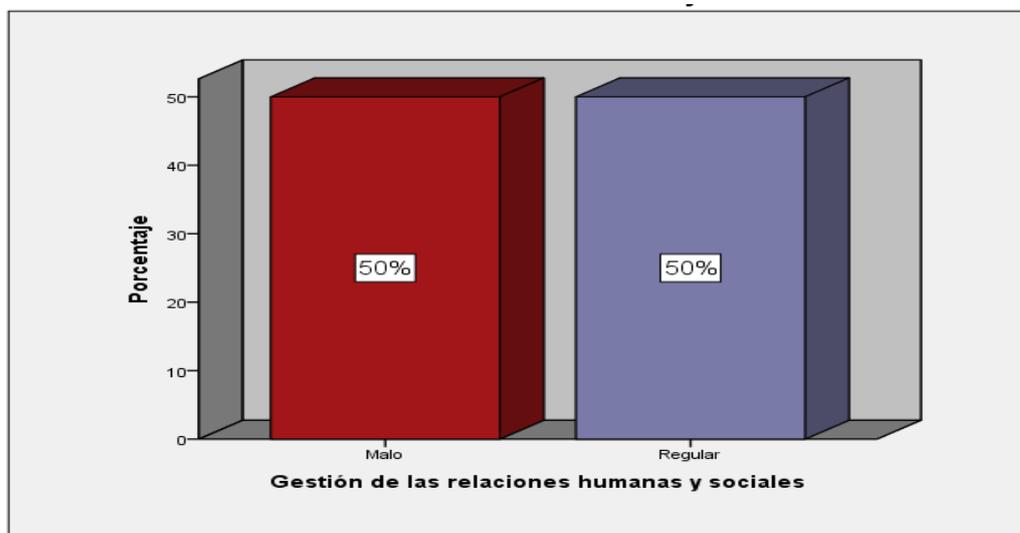
**Tabla 8**

*Distribución gestión RRHH y sociales*

Rangos	Reciprocidad	%	Porcentaje Validado	Participación acumulada
Validación	Malo	50	50,0	50,0
	Regular	50	50,0	100,0
	Total	100	100,0	

**Figura 9**

*Descripción gestión RRHH y sociales*



### Explicación:

Se encontró derivación de totalidad muestral, proyecta 50% de entrevistados, distinguen rango regular, en tanto 50% rango regula de extensión administración RRHH y colectivos de inconstante administración RRHH Oficina economía del Hospital María Auxiliadora SJM.

Derivación inconstante 2: Representación de hallazgos inconstante satisfacer laboral elaborado nosocomio HMA, 2017.

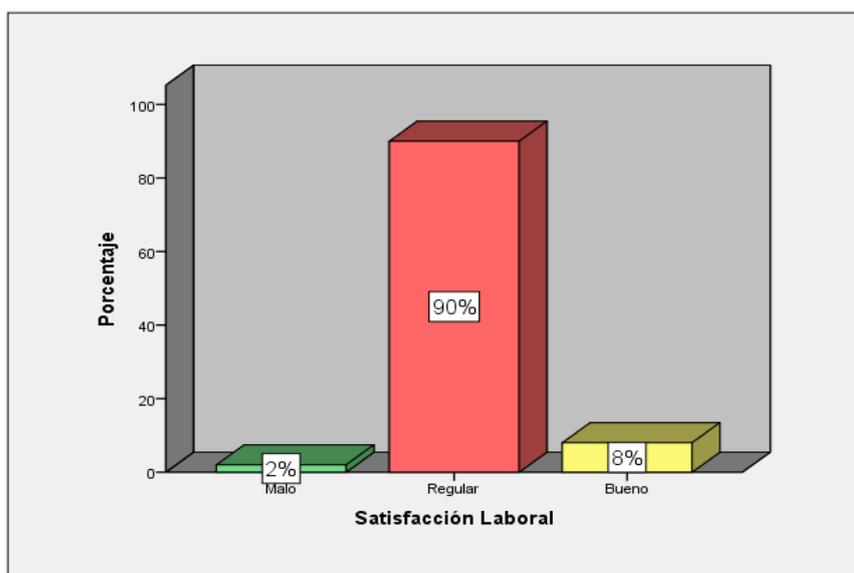
**Tabla 9**

*Distribución satisfacción laboral*

Rangos	Reciprocidad	%	Porcentaje Validado	Participación acumulada
Validad Malo	2	2,0	2,0	2,0
o Regular	90	90,0	90,0	92,0
Bueno	8	8,0	8,0	100,0
Totalidad	100	100,0	100,0	

**Figura 10**

Descripción satisfacción laboral



### Explicación:

Localizó la derivación de muestra total, proyecta 90% de entrevistados, distinguen rango regular, 8% rango bueno y 2% grado malo la satisfacción laboral ejecutados por oficina de economía del HMA, 2017.

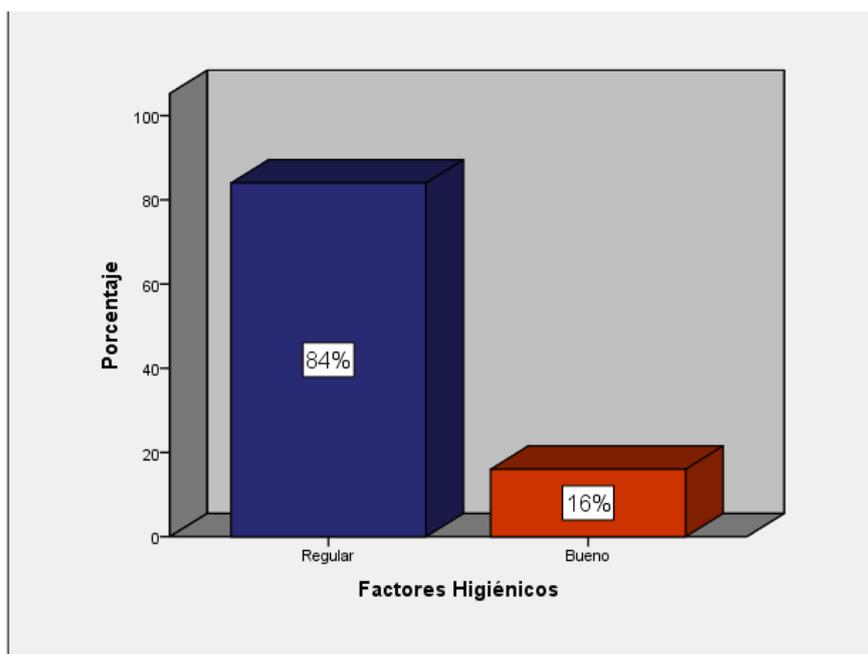
**Tabla 10**

*Colocación factores higiénicos*

Rangos	Reciprocidad	%	Porcentaje Validado	Participación acumulada
Regular	84	84,0	84,0	84,0
Bueno	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Descripción porcentual de la dimensión factores higiénicos*



### Explicación:

Se encontró que la derivación de la muestra total, proyecta 84% de entrevistados, distinguen rango regular, así mismo 16% rango bueno de categoría factores higiénicos de inconstante complacencia laboral de la oficina de economía del HMA, 2017.

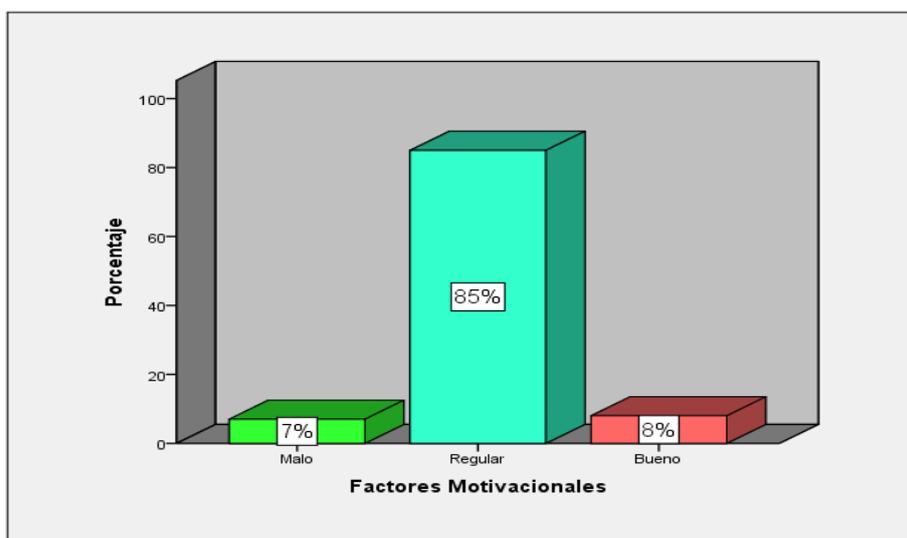
**Tabla 11**

*Colocación factores motivacionales*

	Reciprocidad	%	Porcentaje Validado	Participación acumulada
Validado Mal	7	7,0	7,0	7,0
Regula	85	85,0	85,0	92,0
Buena	8	8,0	8,0	100,0
Totalidad	100	100,0	100,0	

**Fig.12**

*Descripción factores motivacionales*



### Explicación:

Se encontró que la derivación de la muestra total, proyecta 85% de entrevistados, distinguen rango regular, 8% rango bueno y 7% grado malo dimensión factores motivacionales inconstante satisfacción laboral economía HMA, 2017.

Tablas de contingencia

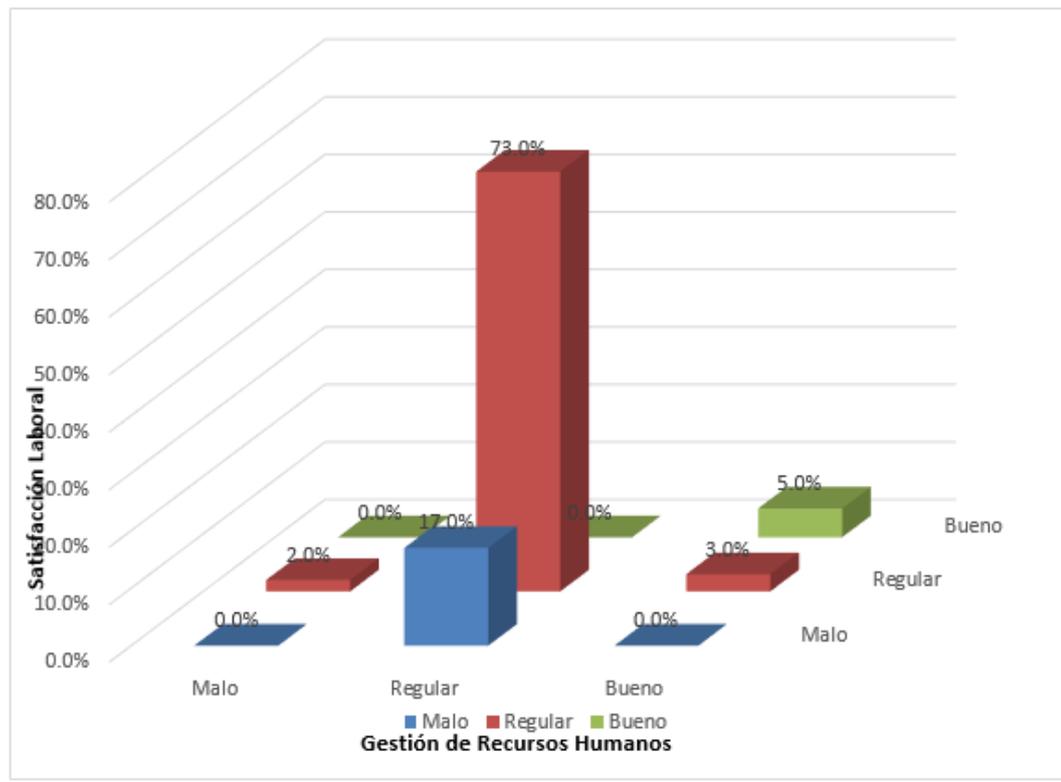
**Tabla 12**

*Contingencia hacia gestión RRHH hacia satisfacer laboral*

			Satisfacción Laboral			
			Mala	Regular	Buena	Total
Niveles						
Gestión RRHH	Mala	Recuento	0	17	0	17
		%	0,0%	17,0%	0,0%	17,0%
	Regular	Recuento	2	73	3	78
		%	2,0%	73,0%	3,0%	78,0%
	Bueno	Recuento	0	0	5	5
		%	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Totalidad		Recuento	2	90	8	100
		%	2,0%	90,0%	8,0%	100,0%

**Figura 13**

*Contingencia hacia gestión recursos humanos con la satisfacción laboral*



**Explicación:**

Encontró la porción de entrevistados piensa que, gestión RRHH es malísima, 17 por ciento exteriorizaron hacia satisfacer laboral fue regular, igualmente evidencian administración RRHH fue frecuente, 2 por ciento, 73 por ciento y 3 por ciento declaran hacia satisfacción profesional fue malísima, regular y bueno, posteriormente las que reflexionaban sobre administración RRHH ha sido buena, 5% declaran que satisfacción laboral ha sido buena.

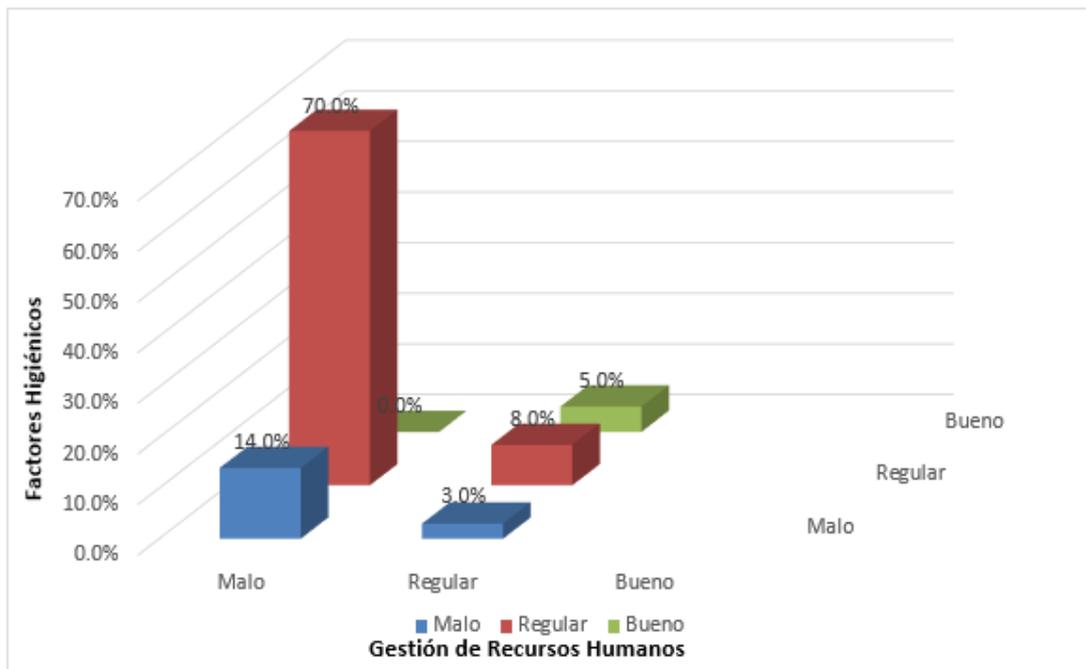
**Tabla 13**

*Contingencia hacia gestión de RRHH con factor higiénico*

		Rangos	Factor Higiénico		
			Regular	Buena	Totalidad
Gestión de Recursos Humanos	Mala	Recuento	14	3	17
		%	14,0%	3,0%	17,0%
	Regular	Recuento	70	8	78
		%	70,0%	8,0%	78,0%
	Buena	Recuento	0	5	5
		%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	84	16	100	
	%	84,0%	16,0%	100,0%	

**Figura 14**

*Contingencia hacia gestión de RRHH y factores higiénicos*



### Explicación:

Encontró la porción de población encuestada piensa que la gestión RRHH fue malísima, 14%, 4% revelaron hacia factor higiénico fueron regular y buena, asimismo los que consideran que gestión de RRHH fue regular, 70 por ciento, y 8 por ciento manifestaron hacia factor higiénico han sido habitual y buena, posteriormente reflexionaron gestión RRHH fue bueno, 5 por ciento manifestaron factor higiénico eran buenas.

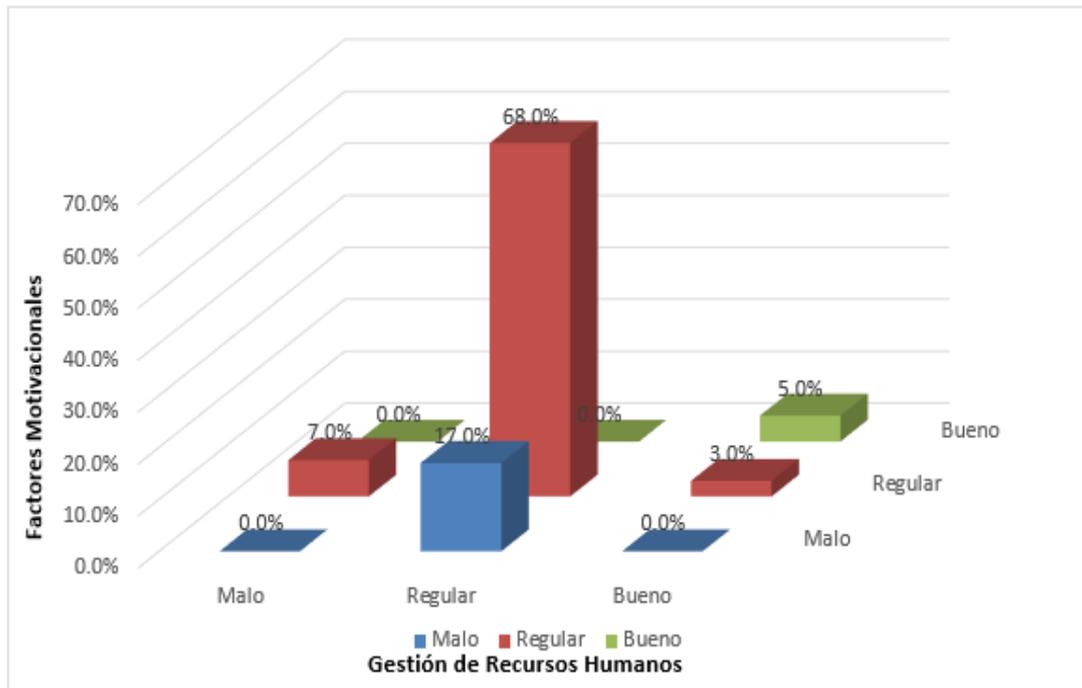
**Tabla 14**

*Contingencia hacia gestión de RRHH con factores motivacionales*

Rangos			Factores Motivacionales			Totalidad
			Mala	Regular	Buena	
Gestión RRHH	Mala	Recuento	0	17	0	17
		% total	0,0%	17,0%	0,0%	17,0%
	Regular	Recuento	7	68	3	78
		% del total	7,0%	68,0%	3,0%	78,0%
	Bueno	Recuento	0	0	5	5
		% del total	0,0%	0,0%	5,0%	5,0%
Total	Recuento	7	85	8	100	
	% del total	7,0%	85,0%	8,0%	100,0%	

**Figura 15**

*Contingencia hacia gestión de RRHH con factores motivacionales*



**Explicación:**

Encontró la porción hacia población entrevistada piensan que gestión de RRHH era malísima, 17 por ciento revelaron hacia factor motivacional eran regular, posteriormente reflexionaron sobre gestión RRHH fueron regular, 7%, 68% y 3% exteriorizan sobre factor motivacional fueron malísimo, regular y buena, correspondientemente, igualmente sobre gestión RRHH fueron buena, 5 por ciento mostraron hacia factor motivacional eran buena.

**Tabla 15**

*Prueba normalidad*

	Kolmogoro-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción Laboral	,434	100	,000
Gestión de Recursos Humanos	,496	100	,000

**Explicación:**

Se evidencia que no es normal porque el rango de significación fue menor de 0.05, de manera se tiene el empleo Factor Spearman hacia la opción estadística.

**Comparación la hipótesis**

**HG**

**H<sub>0</sub>:** La gestión RRHH, niega la relaciona con satisfacción laboral de los colaboradores de Oficina economía HMA, 2017.

**H<sub>a</sub>:** Gestión RRHH se correlaciona hacia satisfacción laboral los colaboradores de nosocomio María Auxiliadora SJM, 2017.

**Tabla 16**

*Correspondencia Spearman hacia gestión RRHH y satisfacción laboral San Juan de Miraflores, 2017*

			Gestión RRHH	Satisfacción Laboral
Spearman	Gestión de RRHH	Relacional	1,000	,383**
		Sig.	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción laboral	Relacional	,383**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	100	100

**Explicación:**

Con el rango de significación ( $\alpha$  igual 0.05) por ello contradice la  $H_0$  y se admite la  $H_a$  por lo consumamos hacia gestión RRHH se relaciona con satisfacción laboral del HMA Lima, 2017. La valoración de Factor Spearman fue similar con 0.383, de la misma forma muestra dos inconstantes se encuentran correlacionadas.

**HE 1**

**$H_0$ :** Gestión RRHH, no correlaciona sobre factor extrínseco de los trabajadores de nosocomio María Auxiliadora SJM.

**$H_a$ :** Gestión RRHH, se correlaciona con factores extrínsecos de los trabajadores Oficina economía HMA, 2017.

**Tabla 17***Correlación de Spearman hacia la gestión RRHH de HMA San Juan de Miraflores*

			Gestión RRHH	Factores Higiénicos
de Spearman	Gestión de RRHH	Relación	1,000	,211*
		Sig.		,035
		N	100	100
	Factores Higiénicos	Relación	,211*	1,000
		Sig.	,035	.
		N	100	100

**Explicación:**

Con el rango de significación ( $\alpha$  igual 0.05) por ello se rechaza la  $H_0$  y se admite la  $H_a$  con lo que concluimos que gestión RRHH se corresponde hacia factor higiénico del HMA, 2017. La valoración de Factor Spearman es similar con 0.211, lo cual muestra que dos inconstantes existen asociación.

**HE 2**

**H<sub>0</sub>:** Gestión RRHH, no se correlaciona hacia factores motivacionales de los trabajadores nosocomio María Auxiliadora SJM.

**H<sub>a</sub>:** Gestión RRHH, se correlaciona hacia factores motivacionales de los trabajadores Oficina economía hacia HMA, 2017.

**Tabla 18**

*Correlación de Spearman hacia gestión de RRHH hacia factor motivacional del HMA, 2017*

			Gestión de RRHH	Factores Motivacionales
Spearman	Gestión de RR Humanos	Relacional	1,000	,267**
		Sig.	.	,007
		N	100	100
	Factores Motivacionales	Relacional	,267**	1,000
		Sig.	,007	.
		N	100	100

**Explicación:**

Con el rango de significación ( $\alpha$  igual 0.05) en tal sentido contradice  $H_0$  admite  $H_a$  seguidamente culmina sobre gestión RRHH correlaciona hacia satisfacción sobre reconocer hacia nosocomio María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017. La valoración Factor Spearman es similar con 0.267, lo mismo muestra que dos inconstantes estuvieron correspondidas.

## V. DISCUSIÓN

De la comparación hipótesis general, hacia las evidencias obtenidas en investigación demuestran existencia relacional hacia inconstantes gestiones RRHH hacia satisfacción profesional, siendo  $p = 0.000$ , bajo al rango de significación (0.05) lo cual se resiste la  $H_0$  y se admite la  $H_a$  sobre conducir gestión RRHH se corresponde complacencia laboral de empleados en nosocomio María Auxiliadora. La forma en que una organización administra y trata a sus empleados tiene un impacto significativo en su nivel de satisfacción en el trabajo

La Explicación de Coeficiente fue similar a 0.383, lo cual indicó que ambas inconstantes se encuentran correspondidas, demuestra hacia correspondencia bajísima como Bisquerra (2009), este resultado se contrasta con lo señalado con Bruzual (2016), en la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management”, propósito principal fue conocer correspondencia hacia clima institucional y satisfacer laboral en obreros de fábrica servicios Reliability and Risk Management. Un enfoque en la comunicación abierta, respeto mutuo, la igualdad de oportunidades y la seguridad psicológica contribuye a un clima laboral positivo. Cuando los empleados sienten que son valorados y respetados, es más probable que estén satisfechos en su trabajo.

La indagación ha sido de tipología cuantitativa, representativa, corresponsal, exploración de campo y transaccional, hacia publicaciones se manipularon 2 instrumentales: el número uno con veinte interrogantes sobre valoración el rango de contexto observado sobre colaboradores y número dos con veinte interrogantes para estimar los rangos de complacencia laboral, la muestra contempló 72 trabajadores. Las políticas y procedimientos establecidos por área RRHH afectan directamente la experiencia de colaboradores internos. Por ejemplo, las políticas de licencias, flexibilidad laboral, evaluaciones de desempeño justas y oportunidades de desarrollo profesional pueden influir en la satisfacción laboral. La conclusión fue hacia mejor sea el nivel clima de organización, más o mayor existirá el grado satisfacción laboral dividido por todos colaboradores.

En el mismo ambiente corroboró sobre Farro y Castillo (2016), pesquisa “Impacto del Reverse Mentoring en la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado”, finalidad principal ha sido interpretar sobre derivaciones aplicar después y antes de la programación, un proceso selección efectivo por parte del departamento de recursos humanos puede llevar a la contratación de empleados que se ajusten mejor a la cultura y los valores de la organización. Los empleados que encajan bien tienen más probabilidades de estar satisfechos y comprometidos con su trabajo.

El estudio ha sido diseño correspondencia y muestral estuvo compuesta sobre cien individuos hacia caballeros y damas con espacios temporales prestando asistencia sobre administración de RRHH de institución de finanzas. La determinación fue afirmar que éste genera un impacto positivo en la satisfacción laboral, estas pesquisas fueron contrapuestos Normativas hacia la Gestión del Régimen Administración de Gestión RRHH en Instituciones del Estado (Nº 002-2015- SERVIR/GDSRH).

El procedimiento administrador gestión RRHH fue un subsistema que instituye, procesa e implementa políticas públicas en relación con el servicio público a través de un agrupamiento de normativas, recursos, principios, metodologías, técnicas y procedimientos utilizadas hacia organizaciones del área pública en gestión RRHH, incluye los sistemas vistos en art. 5 de la Norma Legislativa Nº 1022.

Comparación HE 1, para hallazgos obtenidos en pesquisa demuestran existe correspondencia hacia la gestión RRHH y factor higiénico, sentido que el  $p$  igual 0.035, mínimo rango de significación (0.05) por lo cual se objeta la  $H_0$  y se permite la  $H_a$  hacia consumir que RRHH se corresponden hacia factor higiénico. Valoración Factor Spearman es similar con 0.211, lo cual muestra que dos inconstantes se encuentran correlacionadas.

Se dilucida hacia una correspondencia baja para Bisquerra (2009), este pesquisa refiriéndose sobre Frías (2014) evidencia “Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”. La inversión en capacitación y desarrollo profesional demuestra a los empleados que la organización se preocupa por su crecimiento y progresión en la carrera. La falta de

oportunidades de desarrollo puede conducir a la insatisfacción laboral y la sensación de estancamiento.

Su fin primordial fue nivelar y narrar las primordiales unidades que dirigen a individuos con profesión a persistir muchos años en instituciones. Desarrolló una encuesta cuya población objetivo fueron 35 trabajadores. En terminación, a levantar las derivaciones y analizar en la actual tesis en la organización gubernamental fue potencial incluir que, sobre la reproducción.

En este sentido, hacia las vistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, patrimoniales a sujetos Y, lo conlleva a Organización No Gubernamental a desperdiciar capacidad organizativa. Esto se confirma, López (2014), por pesquisa "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa centro de especialización y capacitación profesional del Perú" la actual indagación asumió propósito, comprobar la correspondencia que hay hacia relaciones interpersonales y desarrollo personal de los colaboradores de la empresa Centro de Especialización y Capacitación Profesional del Perú. La remuneración justa y los beneficios adecuados son elementos clave para la satisfacción laboral. Los programas de compensación competitivos y beneficios que aborden las necesidades de los empleados contribuyen a su bienestar y satisfacción.

Es así que se empleó tipología de exploración de tipo correlación, totalidad poblacional y muestra ha sido accedida hacia 80 trabajadores, sobre 20 y 65 años. La conclusión fue dada en correspondencia a la hipótesis principal la cual perfecciona que hay existencia de propicio ambiente empresarial así mismo existió satisfacción profesional de los colaboradores del Centro de Especialización y Capacitación Profesional Peruano, tal así se manifestó con las derivaciones de la discordancia de la estimación de suposición que los factor Higiénico (Externos) fue contexto que envolvió a individuos y como descargar la labor. Estas indicaciones se encuentran externamente fuera de intervención de los individuos.

Primordiales componentes higiénicos; sueldo, tipo de dirección, beneficios sociales y monitoreo sobre trabajadores absorben de los jefes o coordinadores, las

circunstancias mecánicas y contextuales de compromiso para el trabajo, las capacidades corpóreas de organización, manuales internos, etc. Acentúa que solamente componentes higiénicos han sido empañados en cálculo para motivar de empleados y trabajadores, el desempeño fue un escenario brusco y para alcanzar que individuos labores óptimamente, se logró dar premios y además incentivos económicos, en otras palabras, se estimula a individuos a permuta de labor entregada.

Para la exploración del autor Herzberg acerca los componentes higiénicos fueron insuperables evitando incomplacencia de colaboradores, y sobre los componentes higiénicos fueron malísimos provocando incomplacencia.

De la comparación HE2, hacia los hallazgos derivados en la investigación demuestran existencia la correspondencia hacia la gestión RRHH y hacia factores motivacionales, siendo que el  $p = 0.007$ , inferior al grado de significación (0.05) por lo cual se niega la  $H_0$  y se admite la  $H_a$  con que perfecciona que se corresponden. Factor Spearman fue similar con 0.267, para cual nos indicó hacia ambas inconstantes están correlacionadas. La forma en que se evalúa y se gestiona el desempeño puede ser capaz de la satisfacción de colaboradores. Una retroalimentación constructiva y un proceso de explicación transparente pueden motivar a los empleados y ayudarles a mejorar.

Se descifra hacia una correlacional baja para Bisquerra (2009), sobre fin se diferencia con Pablos (2016), sobre las nociones “Artículo sobre complacencia laboral y habilidades de permutación obre enfermería sobre nosocomios estatales de Badajoz”, su alcance general fue examinar el rango de complacencia laboral del área enfermería asistenciales que descargan la labor en los centros de salud públicos, donde tiene como interés favorecer a mejoramiento de eficacia de asistir a pacientes, además sobre satisfacer de labores de colaboradoras enfermeras que desarrollaron la práctica profesional en estos policlínicos.

La pesquisa era perfeccionada hacia perspectivas con estrategias numéricas, con enfoque narrativo empleándose como instrumentales almacenarían información cuantitativa con cuestionario y agrupaciones de discusiones.

Como conclusión general la hipótesis tesis fue negada , sobre confirmación cuanto grande es etapa trabajando en semejante espacio, grande es la ansiedad

que exteriorizan la porción muestral entrevistada, como factor de condiciones ambientales, infraestructura y recursos influyen a complacencia laboral, de prevenir insatisfacción en plana de enfermeras asistenciales y carencia de utilidad consigue resultar claramente en arreglado de enfermos y en salubridad de trabajadoras en enfermería, escala que se obtuvo utilizada en la investigación en relación a la satisfacción laboral del grupo de enfermeras fue de medio alto.

Se coincide sobre Valdez (2016), indagación “Satisfacción poblacional de los empleados de valores en salubridad de la malla de asistencia en Junín – periodo 2013”, La presente investigación su objetivo general ha sido comprobar el grado de complacencia laboral de prestaciones de atención salubridad Red de Asistencia en Junín – espacio 2013.

La pesquisa tuvo de tipología perpendicular hacia abordaje cuantitativo, totalidad poblacional constó con 316 trabajadores de salubridad donde la porción muestral ha sido accedida hacia 174 empleados. Sobre concluir fue debido a que poseyeron fenómeno multidimensional mismo se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados. que Red Asistencial Jauja prestadores de servicios de salubridad reportaron un alto nivel insatisfacción laboral respecto a su trabajo y lo concerniente a él.

Aquí consecuencias eran ensayadas como Herzberg (1968), señalo hacia factor motivacional se dan a menudo con supervisión de la persona (empleado) porque se corresponde con lo que trabajador realiza y labora. Los elementos tangibles implican emociones afines con incremento característico, la estimulación laboral y prioridades de realización que descarga en su quehacer diario.

Las ocupaciones y responsabilidades fueron trazados para tener en cuenta a manuales de eficacia y auto economía, enajenando congruencias de creación de propios trabajadores. Acerca hizo desperdiciar el popular psíquico del empleado, el abandono induce la “desmotivación” porque la institución solamente permite un contexto decoroso para ocuparse laboralmente.

Para Herzberg, los componentes de motivación acerca el procedimiento de empleados fue más hondo y constante cuando fueron inmejorables por

acontecimiento de sentirse correspondidos a deleite del trabajador, el autor Herzberg los cataloga elementos para satisfacción. Gestión RRHH igualmente puede jugar papel importante en el equilibrio hacia vida profesional y personal de la totalidad de colaboradores. Las políticas flexibilidad laboral y apoyo en situaciones personales pueden aumentar la satisfacción al permitir que los empleados manejen sus responsabilidades personales y laborales de manera más efectiva.

También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción. La gestión de recursos humanos efectiva puede influir en la satisfacción laboral al crear un entorno de trabajo positivo, brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo, establecer políticas equitativas y ofrecer compensación y beneficios adecuados. La satisfacción laboral resultante puede llevar a una mayor productividad, retención de empleados y contribución positiva al logro de los objetivos organizacionales.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** La existencia relación hacia gestión RRHH con la satisfacción profesional de colaboradores en Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017. En cuanto a la significación, el p-valor = 0.000, mínimo al grado significación (0.05), señala que la relación es significativa, por ello se niega la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ . Valoración de Factor Spearman fue similar con 0.383, lo cual nos revela hacia ambas inconstantes están correlacionadas. Demostrando hacia una correspondencia baja para Bisquerra (2009).

**Segunda.** La existencia relacional hacia gestión RRHH hacia factores higiénicos en Oficina economía del Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017. En cuanto a la significación, el p-valor = 0.035, inferior al nivel de significación ( $\alpha=0.05$ ), señala que la relación es significativa, por ello se niega la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ . El valor de Factor Spearman fue similar con .211, cual nos muestra hacia ambas inconstantes están relacionadas. Demostrando hacia una correspondencia baja hacia Bisquerra (2009).

**Tercera.** La existencia relacional hacia administración RRHH y factor motivacional en Oficina economía del Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017. En cuanto a la significación, el p-valor = 0.007, inferior al nivel de significación ( $\alpha=0.05$ ), señala que la relación es significativa, por ello se niega la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ . El Factor Spearman fue similar con 0.267, lo cual nos revela que, las 2 inconstantes están relacionadas. Demostrando hacia una correspondencia baja acerca Bisquerra (2009).

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** El sitio de RRHH comisionada satisfacer profesional de los empleados por Oficina economía Hospital María Auxiliadora, debe establecer estrategias para gestionar no solo los recursos humanos sino gestionar la cultura organización logrando la satisfacción laboral, diseñar una metodología obligada para mejorar el rendimiento laboral y compromiso laboral, eficiencia y satisfacción que le lleve a mejoras continuas.
- Segunda.** El regente economía debió iniciar el desempeño afectivo sobre mejores condiciones externas relacionadas con los factores higiénicos para obtener una plena satisfacción de personales sobre desempeño hacia ocupaciones.
- Tercera.** El regente de economía debió causar el proceso y desempeño sobre circunstancias endógenas correlacionadas hacia factor motivacional en sitio, sobre conseguir máxima satisfacción personal.

## REFERENCIAS

- Aguilar, F y Guerrero, A. (2015). Las habilidades directivas y su relación en la satisfacción laboral del personal en los centros de educación básica alternativa estatales de la jurisdicción de la UGEL N°04, 2013, Perú. (Tesis de posgrado). <https://es.slideshare.net/CAPACITATEFYAP/tesis-mba-habilidades-directivas-y-satisfaccion-laboral-en-educacion-basica-alternativa>
- Alvarez Santos, L., de Miguel Guzmán, M., Noda Hernández, E., Alvarez López, L. F., & Galcerán Chacón, G. (2016). Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42, 407-417.  
[https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rcsp/v42n3/spu08316.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v42n3/spu08316.pdf)
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4(2), 25-36. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1609-7475\\_96d45d2fadc1f052d32f6876cf4a279b](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1609-7475_96d45d2fadc1f052d32f6876cf4a279b)
- Ayensa, M. V. y Esparza, Á. (2018). *Gestión de recursos humanos*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Bueso, S. (2016). La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan en la Zona Norte, Honduras. (Tesis de posgrado).  
[http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/801/TESIS%20FINAL\\_FABIOLA%20BRUZUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/801/TESIS%20FINAL_FABIOLA%20BRUZUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.
- Bruzual, F. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, México. (Tesis de posgrado).  
[http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/801/TESIS%20FINAL\\_FABIOLA%20BRUZUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/801/TESIS%20FINAL_FABIOLA%20BRUZUAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Carvajal, L. (2013). Metodología de la Investigación curso general y aplicado. (10<sup>o</sup> edición). Colombia: Editorial Futuro.
- Chiang Vega, M. M., Riquelme Neira, G. R., & Rivas Escobar, P. A. (2018). Relación entre satisfacción laboral, estrés laboral y sus resultados en trabajadores de una institución de beneficencia de la provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492018000300178&script=sci_arttext)
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo 11<sup>a</sup>. Edición. México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1991). Administración de Personal. México: Edit. Prentice Hall.
- Dunnette, M. (1982). Psicología Industrial. México: Ed. Trillas.
- Emprendices comunidad de emprendedores (2012). [www.emprendices.co/motivacion-laboral/](http://www.emprendices.co/motivacion-laboral/)
- Farro, G. y Castillo, S. (2016). Impacto del Reverse Mentoring en la satisfacción laboral de los trabajadores de recursos humanos de una entidad financiera del estado, Perú. (Tesis de posgrado). <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621353/1/TESIS.pdf>
- Frías, E. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y, Chile. (Tesis de posgrado). [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TER%20MAGISTER%20PFRIAS\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TER%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1)
- Gómez-Luna, E., Fernando-Navas, D., Aponte-Mayor, G., & Betancourt-Buitrago, L. A. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, 81(184), 158-163. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0012-73532014000200021&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=s0012-73532014000200021&script=sci_arttext)

- González Santa Cruz, F., Sánchez Cañizares, S. M., & López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba-España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(5), 1047-1068. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322011000500005&script=sci\\_arttext&tIng=pt](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322011000500005&script=sci_arttext&tIng=pt)
- González, P., Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1996). Calidad de vida laboral. *Tratado de psicología del trabajo*, 2, 161-186.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. P. (2010) Metodología de la Investigación (5ª Ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y. T. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. *Cuadernos de administración*, 16(25), 109-137. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Kreps, G. A. (1995). Disaster as systemic event and social catalyst: A clarification of subject matter. *International Journal of Mass Emergencies & Disasters*, 13(3), 255-284. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/028072709501300304>
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York. United States. Harper Ed.
- López, E. (2014). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa centro de especialización y capacitación profesional del Perú, Perú. (Tesis de posgrado). <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/467/TM%20CE-Ae%20L87%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Locke, E. A. (1976). La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral. En Dunnette, M. D. (Ed.). *Manual de Psicología Industrial y Organizacional* (pp. 1297-1349). Chicago, IL: Rand.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. McGraw-Hill. New York.
- Manual de organización y funciones del Hospital María Auxiliadora (2015).
- Maslow A. (2011). Psicología humanista. Teoría de la motivación humana (*A Theory of Human Motivation*). Quintero.

- Marín Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* (Lima), 17(4), 42-52.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2016). <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2016/07/MINJUS-DGDOJ-Gu%C3%ADa-sobre-el-Sistema-Administrativo-Servir.pdf>
- Murillo, W. (2008). La investigación científica. <http://www.monografias.com/trabajos15/investcientifica/investcientifica.shtm>
- Normas para la gestión del sistema administrativo de gestión de recursos humanos en las entidades públicas - Directiva (Nº 002-2014- SERVIR/GDSRH) (2014). <http://storage.servir.gob.pe/normatividad/Resoluciones/PE-2014/Res238-2014-SERVIR-PE.pdf>
- Oscó, A. (2016). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización, Perú. (Tesis de posgrado). [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20\\_Kristel%202016.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20_Kristel%202016.pdf)
- Pablos, M. (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, España. (Tesis de posgrado). [http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
- Polanco, C. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE), de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés, Honduras. (Tesis de posgrado). <http://repositorio.upnfm.edu.hn:8081/xmlui/bitstream/handle/12345678/391/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes.pdf?sequence=1>
- Robles-García, M., Dierssen-Sotos, T., Martínez-Ochoa, E., Herrera-Carral, P., Díaz-Mendi, A. R., & Llorca-Díaz, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. *Gaceta sanitaria*, 19, 127-134. <https://www.scielosp.org/pdf/gs/2005.v19n2/127-134/es>

- Rodríguez, J. y Reina, M. P. (2000). Dirección y gestión de personal, Pirámide.
- Saavedra, I. (1997). Planificación y selección de recursos humanos, Pirámide.
- Sherman, A., Belcourt, M., Bohlander, G. y Snell, S. (2002). Managing Human Resources, 3e édition canadienne. Scarborough, Ontario: Nelson.
- Soto, B. (2015). Gestion.Org.  
[http://www.gestion.org/recursos\\_humanos/liderazgo/31261/que\\_es\\_la\\_motivacion\\_intrinseca\\_y\\_la\\_motivacion\\_extrinseca/](http://www.gestion.org/recursos_humanos/liderazgo/31261/que_es_la_motivacion_intrinseca_y_la_motivacion_extrinseca/)
- Valdez, B (2016). Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013, Perú. (Tesis de posgrado).  
[http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20\\_Kristel%202016.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1193/1/SALUD%20PUBLICA%20Valdez%20_Kristel%202016.pdf)
- Valero Matas, J. A. (2002). Casos de recursos humanos y relaciones laborales, Madrid, Pirámide.
- William, B. W. y Keith, D. (1987). Administración de Personal y Recursos Humanos. McGraw-Hill.
- Zerilli, A. (1978). Reclutamiento, selección y acogida del personal, Bilbao, Ed. Deusto.

## **ANEXOS**

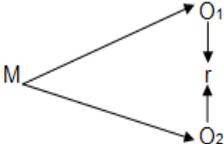
### Anexo: Tabla de operacionalización de la variable

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Gestión de recursos humanos	Es el sistema que establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del servicio civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector público en la gestión de los recursos humanos. Comprende los subsistemas previstos en el artículo 5° del Decreto legislativo N° 1023. (Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas - Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH).	La variable gestión de los recursos humanos es una variable ordinal que tiene siete dimensiones y a la vez siete indicadores.	Planificación de políticas de Recursos Humanos	Programación de procedimientos		
			Organización del trabajo y su distribución	Cumplimiento de procesos		
			Gestión del empleo	Nivel de procesos de selección	5=siempre 4=la mayoría de veces	Malo [20-33]
			Gestión del rendimiento	Explicación de desempeño	3=algunas veces 2=pocas veces 1= nunca	Regular [34-67]
			Gestión de la compensación	Nivel de beneficios		
			Gestión de desarrollo y capacitación	Nivel de capacitaciones		Bueno [68-101]
			Gestión de las relaciones humanas y sociales	Planes de acción y mejora		

Variable de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
Satisfacción laboral	<p>Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo. Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo, Herzberg (1968).</p>	<p>La variable satisfacción laboral es una variable ordinal que tiene dos dimensiones y cada dimensión tiene cinco indicadores, sumando en total diez indicadores.</p>	<p>Factores higiénicos (Extrínsecos)</p> <p>Factores motivacionales (Intrínsecos)</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Administración de la empresa</p> <p>Salario</p> <p>Relaciones con el supervisor</p> <p>Beneficios sociales</p> <p>El trabajo en sí</p> <p>Realización</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Progreso profesional</p> <p>Responsabilidad</p>	<p>5=siempre</p> <p>4=la mayoría de veces</p> <p>3=algunas veces</p> <p>2=pocas veces</p> <p>1= nunca</p>	<p>Malo [20-33]</p> <p>Regular [34-67]</p> <p>Bueno [68-101]</p>

## Anexo: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																																																													
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y los factores higiénicos del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y los factores motivacionales del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre La Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre La Gestión de Recursos Humanos y los factores higiénicos del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre La Gestión de Recursos Humanos y los factores motivacionales del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La Gestión de Recursos Humanos se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>La Gestión de Recursos Humanos se relaciona con los factores higiénicos del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017</p> <p>La Gestión de Recursos Humanos se relaciona con los factores motivacionales del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora Lima, 2017</p>	<p><b>Indicador 1: La Gestión de recursos humanos</b></p> <p>Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escalas</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="7">Gestión de recursos humanos</td> <td>Planificación de políticas de recursos humanos.</td> <td>Programación de procedimientos.</td> <td>1,2,3,</td> <td rowspan="7">5 = Siempre 4= La mayoría de veces 3 = Algunas veces 2 = Pocas veces 1 = Nunca</td> <td rowspan="7">Malo [20-33], Regular [34-67], bueno [68-100].</td> </tr> <tr> <td>Organización del trabajo y su distribución.</td> <td>Cumplimiento de procesos.</td> <td>4, 5, 6,</td> </tr> <tr> <td>Gestión del empleo.</td> <td>Nivel de procesos de selección.</td> <td>7, 8, 9,</td> </tr> <tr> <td>Gestión del rendimiento.</td> <td>Explicación del desempeño.</td> <td>10, 11, 12,</td> </tr> <tr> <td>Gestión de la compensación.</td> <td>Nivel de beneficios.</td> <td>13, 14, 15,</td> </tr> <tr> <td>Gestión de desarrollo y capacitación</td> <td>Nivel de capacitaciones.</td> <td>16, 17, 18</td> </tr> <tr> <td>Gestión relaciones humanas y sociales.</td> <td>Planes de acción y mejora.</td> <td>19, 20</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Indicador 2: Satisfacción laboral</b></p> <p>Para demostrar y comprobar la hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se mencionan:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escalas</th> <th>Nivel y rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10">Satisfacción laboral.</td> <td rowspan="5">Factores Higiénicos (Extrínsecos)</td> <td>Condiciones de trabajo</td> <td>1, 2,</td> <td rowspan="10">5 = Siempre 4= La mayoría de veces 3 = Algunas veces 2 = Pocas veces 1 = Nunca</td> <td rowspan="10">Malo [20-33], Regular [34-67], bueno [68-100].</td> </tr> <tr> <td>Administración de la empresa</td> <td>3, 4,</td> </tr> <tr> <td>Salario</td> <td>5, 6,</td> </tr> <tr> <td>Relaciones con el supervisor</td> <td>7, 8,</td> </tr> <tr> <td>Beneficios y servicios sociales</td> <td>9, 10</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Factores Motivacionales (Intrínsecos)</td> <td>El trabajo en sí</td> <td>11, 12,</td> </tr> <tr> <td>Realización</td> <td>13, 14,</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento</td> <td>15, 16,</td> </tr> <tr> <td>Progreso profesional</td> <td>17, 18,</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> <td>19, 20</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango	Gestión de recursos humanos	Planificación de políticas de recursos humanos.	Programación de procedimientos.	1,2,3,	5 = Siempre 4= La mayoría de veces 3 = Algunas veces 2 = Pocas veces 1 = Nunca	Malo [20-33], Regular [34-67], bueno [68-100].	Organización del trabajo y su distribución.	Cumplimiento de procesos.	4, 5, 6,	Gestión del empleo.	Nivel de procesos de selección.	7, 8, 9,	Gestión del rendimiento.	Explicación del desempeño.	10, 11, 12,	Gestión de la compensación.	Nivel de beneficios.	13, 14, 15,	Gestión de desarrollo y capacitación	Nivel de capacitaciones.	16, 17, 18	Gestión relaciones humanas y sociales.	Planes de acción y mejora.	19, 20	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango	Satisfacción laboral.	Factores Higiénicos (Extrínsecos)	Condiciones de trabajo	1, 2,	5 = Siempre 4= La mayoría de veces 3 = Algunas veces 2 = Pocas veces 1 = Nunca	Malo [20-33], Regular [34-67], bueno [68-100].	Administración de la empresa	3, 4,	Salario	5, 6,	Relaciones con el supervisor	7, 8,	Beneficios y servicios sociales	9, 10	Factores Motivacionales (Intrínsecos)	El trabajo en sí	11, 12,	Realización	13, 14,	Reconocimiento	15, 16,	Progreso profesional	17, 18,	Responsabilidad	19, 20
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango																																																											
Gestión de recursos humanos	Planificación de políticas de recursos humanos.	Programación de procedimientos.	1,2,3,	5 = Siempre 4= La mayoría de veces 3 = Algunas veces 2 = Pocas veces 1 = Nunca	Malo [20-33], Regular [34-67], bueno [68-100].																																																											
	Organización del trabajo y su distribución.	Cumplimiento de procesos.	4, 5, 6,																																																													
	Gestión del empleo.	Nivel de procesos de selección.	7, 8, 9,																																																													
	Gestión del rendimiento.	Explicación del desempeño.	10, 11, 12,																																																													
	Gestión de la compensación.	Nivel de beneficios.	13, 14, 15,																																																													
	Gestión de desarrollo y capacitación	Nivel de capacitaciones.	16, 17, 18																																																													
	Gestión relaciones humanas y sociales.	Planes de acción y mejora.	19, 20																																																													
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango																																																											
Satisfacción laboral.	Factores Higiénicos (Extrínsecos)	Condiciones de trabajo	1, 2,	5 = Siempre 4= La mayoría de veces 3 = Algunas veces 2 = Pocas veces 1 = Nunca	Malo [20-33], Regular [34-67], bueno [68-100].																																																											
		Administración de la empresa	3, 4,																																																													
		Salario	5, 6,																																																													
		Relaciones con el supervisor	7, 8,																																																													
		Beneficios y servicios sociales	9, 10																																																													
	Factores Motivacionales (Intrínsecos)	El trabajo en sí	11, 12,																																																													
		Realización	13, 14,																																																													
		Reconocimiento	15, 16,																																																													
		Progreso profesional	17, 18,																																																													
		Responsabilidad	19, 20																																																													

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>Tipo de Estudio</b></p> <p>Para Murillo (2008) la investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (p.74).</p> <p><b>Diseño de Investigación</b></p> <p>El diseño de investigación es no experimental correlacional transversal. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003, p.67), considera esta investigación como un estudio no experimental no se manipulan variables, solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Es correlacionar porque el investigador describe las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, se tratan también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales.</p> <p>Diagrama de estudio es el siguiente:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M, es la muestra</p> <p>O<sub>1</sub>, es la observación de la variable 1: Gestión de recursos humanos</p> <p>r, es el coeficiente de correlación entre las dos variables</p> <p>O<sub>2</sub>, es la observación de la variable 2: satisfacción laboral</p>	<p><b>Población muestra y muestreo</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>La población fue conformada por el personal de la oficina de economía del hospital Maria Auxiliadora Lima, 2017, la cual asciende a 135 personas.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>La muestra de investigación la integran 100 trabajadores de la oficina de economía.</p> <p>La muestra fue seleccionada a través de un muestreo probabilístico (muestreo aleatorio simple), para el cual se utilizó la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$ <p>Dónde:</p> <p>N: tamaño de la población = 135</p> <p>Z: Nivel de confianza = 1,96 (95%)</p> <p>p: Probabilidad de ocurrencia = 0,5</p> <p>q: Probabilidad de no ocurrencia = 0,5</p> <p>E: Error absoluto = 0,05</p> $n = \frac{(135) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (135-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} =$ <p>n = 100 trabajadores</p>	<p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b></p> <p><b>Para la variable 1: Gestión de recursos humanos</b></p> <p><b>Técnica:</b> Técnica de la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p> <p>Dimensión 1: Planificación de políticas de Recursos Humanos se formulan 3 ítem (1, 2, 3).</p> <p>Dimensión 2: Organización del trabajo y su distribución se formulan 3 ítem (4, 5, 6).</p> <p>Dimensión 3: Gestión del empleo 3 ítem (7, 8, 9).</p> <p>Dimensión 4: Gestión del rendimiento 3 ítem (10, 11, 12).</p> <p>Dimensión 5: Gestión de la compensación 3 ítem (13, 14, 15).</p> <p>Dimensión 6: Gestión de desarrollo y capacitación 3 ítem (16, 17, 18).</p> <p>Dimensión 7: Gestión de las relaciones humanas 2 ítem (19, 20).</p> <p><b>Para la variable 2: Satisfacción laboral</b></p> <p><b>Técnica:</b> Técnica de la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p>Dimensión 1: Factores Higiénicos se formulan 10 ítem (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10).</p> <p>Dimensión 2: Factores Motivacionales, se formulan 10 ítem (11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20).</p>	<p><b>DESCRIPTIVA</b></p> <p>Se usará el Explicación descriptivo para el cual se hará uso de cuadros estadísticos</p> <p><b>Confiabilidad</b></p> <p>La información obtenida del estudio de campo fue sometidos a un estudio metódico que se empleó el Explicación e Explicación adecuado en cuanto a la asociación entre las variables, el cual nos accedió estimar el grado de relación existente entre las variables. Se utilizó el software estadístico SPSS para determinar la asociación entre las variables estudiadas a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p>

## Anexo: Instrumento de recolección de datos variable gestión de recursos humanos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA OFICINA DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los trabajadores de la Oficina de economía del hospital María Auxiliadora, respecto a la Gestión de Recursos Humanos.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre
1	2	3	4	5

**Instrucciones:** Por favor marque con un aspa (X) la respuesta que considere la apropiada, según la escala valorativa señalada. Recuerde que la encuesta es de carácter anónimo.

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>					
	<b>PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS</b>					
1	Las políticas y procedimientos se adecuan a las necesidades de las áreas internas.					
2	El reglamento interno se cumple al 100%.					
3	La cantidad de personal reclutado es el adecuado para cumplir con las tareas a tiempo.					
	<b>ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y SU DISTRIBUCIÓN</b>					
4	Tiene conocimiento del manual de perfiles de puesto.					
5	El perfil de su puesto es el adecuado de acuerdo a su labor.					
6	Cada área solicita de acuerdo al manual sus requerimientos de personal.					
	<b>GESTIÓN DEL EMPLEO</b>					
7	Considera usted que las bases de los concursos son adecuadas.					
8	Los avisos para las convocatorias son publicados con anticipación.					
9	Los contratos son renovados para largos periodos.					
	<b>GESTIÓN DEL RENDIMIENTO</b>					
10	Las evaluaciones se dan en la fecha establecida.					
11	Existe un plan anual de evaluaciones.					
12	Se ejecutan planes de mejora en cuanto con respecto a las evaluaciones					
	<b>GESTIÓN DE LA COMPENSACIÓN</b>					
13	La entidad le brinda todos sus beneficios sociales					

14	La liquidación de beneficios sociales para el personal que no se le renueva se ejecuta de manera inmediata.					
15	Los jubilados pueden cobrar sus pensiones sin ningún problema					
<b>GESTIÓN DE DESARROLLO Y CAPACITACIÓN</b>						
16	Se realizan programas de capacitación					
17	Existen evaluaciones de las capacitaciones recibidas					
18	Existe un plan de línea de carrera.					
<b>GESTIÓN DE LAS RELACIONES HUMANAS Y SOCIALES</b>						
19	Se cuenta con un sindicato.					
20	Existe un plan de bienestar social.					

## Anexo: Instrumento de recolección de datos variable satisfacción laboral

### CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL EN LA OFICINA DE ECONOMÍA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad conocer la percepción de los trabajadores de la Oficina de economía del hospital María Auxiliadora, respecto a la Satisfacción Laboral.

ESCALA DE VALORACIÓN				
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	La mayoría de veces	Siempre
1	2	3	4	5

**Instrucciones:** Por favor marque con un aspa (X) la respuesta que considere la apropiada, según la escala valorativa señalada. Recuerde que la encuesta es de carácter anónimo.

N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
	<b>FACTORES HIGIÉNICOS</b>					
1	La distribución de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Me siento cómodo en el ambiente físico que laboro					
3	Las reglas y procedimientos ayudan a mejorar el trabajo.					
4	Siento que recibo un buen trato por parte de la entidad.					
5	Considero que el sueldo que percibo me permite satisfacer mis necesidades personales.					
6	Los ingresos que percibo me permiten satisfacer mis necesidades personales.					
7	Existe buena comunicación entre el personal y el jefe.					
8	Siento que tengo el respaldo de mi jefe en las tareas que realizo.					
9	Mi trabajo me permite sentirme realizado como persona.					
10	Me reconocen horas extras si me quedo a realizar labores fuera de mi horario.					
	<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>					
11	Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.					
12	Disfruto de las labores que realizo en mi trabajo.					
13	Siento que el trabajo que desempeño es adecuado para mí.					

14	Siento que he aprendido muchas cosas nuevas y estoy superándome.					
15	Mi jefe reconoce mi esfuerzo cuando desempeño un buen trabajo.					
16	Obtengo algún tipo de reconocimiento.					
17	La institución le brinda oportunidades de ascenso.					
18	Recibo capacitaciones para obtener mejores oportunidades en la institución.					
19	Usted se hace responsable de su trabajo aunque los resultados no sean los mejores.					
20	Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo.					

## **Anexo: Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** “La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal de la oficina de economía del hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017”.

**Investigadora:** Priscila Espinoza Barrientos.

### **Propósito del estudio:**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal de la oficina de economía del hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal de la Oficina de economía del Hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores.

El impacto del problema de la investigación, está ligada a como la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral beneficiaria a las competencias profesionales de los colaboradores internos, la mejora de su desempeño en el hospital frente a sus pacientes. Por ello es de suma importancia que a través de esta investigación se relacione la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la mejora de las competencias profesionales a fin de lograr una atención de calidad.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará dos cuestionarios donde se recogerán datos personales y 40 preguntas sobre la investigación.
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 50 minutos y se realizará en el ambiente del Auditorio del hospital.
3. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria** (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo** (principio de No maleficencia):

No existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios** (principio de beneficencia):

Los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la atención pública.

**Confidencialidad** (principio de justicia):

Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Priscila Espinoza Barrientos. email: [pespinozab@gmail.com.pe](mailto:pespinozab@gmail.com.pe) y el docente asesor Dr. Rommel Lizandro Crispín, email: [rolic451@gmail.com.pe](mailto:rolic451@gmail.com.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

**Nombre y apellidos:** .....

**Fecha y hora:** .....



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Matriz de validación de instrumentos: Gestión de Recursos Humanos

OBJETIVO

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la Satisfacción laboral personal de la oficina de economía, con respecto a la Gestión de Recursos Humanos del Hospital María Auxiliadora.

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

LIZANDRO CRISPIN ROMMEL

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR.

MAGISTER

VALIDACION:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

  
Mg. ROMMEL LIZANDRO CRISPIN  
DOCENTE POST GRADO  
UCV  
FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Matriz de validación de instrumento: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el trabajo de la Gestión de Recursos Humanos, respecto al personal de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora.

DIRIGIDO A:

Trabajadores de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Canelo Jotelo, Cesar Aldo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestro en Ciencias

VALIDACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Matriz de validación de instrumento: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

**OBJETIVO:**

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el trabajo de la Gestión de Recursos Humanos, respecto al personal de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora.

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Flores Sotelo Willian Sebastian* .....

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Mg. Gestión económica empresarial* .....

**VALIDACIÓN:**

MUY ALTO	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	--	-------	------	----------



**Anexo: Matriz de validación de instrumento satisfacción laboral**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES
				1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
				SISFACCIÓN LABORAL													
	FACTORES HIGIÉNICOS	Condiciones de trabajo	1. La distribución de mi área de trabajo facilita la realización de mis labores.														
		Admininistración de la empresa	2. Me siento cómodo en el ambiente físico que laboro.														
		Salario	3. Las reglas y procedimientos ayudan a mejorar el trabajo.														
		Relación con el supervisor	4. Siento que recibo un buen trato por parte de la entidad.														
		Beneficios sociales	5. Considero que el sueldo que percibo me permite satisfacer mis necesidades personales.														
		El trabajo en sí	6. Los ingresos que percibo me permiten satisfacer mis necesidades personales.														
		Realización	7. Existe buena comunicación entre el personal y el jefe.														
		Reconocimiento	8. Siento que tengo el respaldo de mi jefe en las tareas que realizo.														
		Proceso profesional	9. Mi trabajo me permite sentirme realizado como persona.														
		Responsabilidad	10. Me reconocen horas extras si me quedo a realizar labores fuera de mi horario.														
	FACTORES MOTIVACIONALES	El trabajo en sí	11. Me siento satisfecho con el trabajo que realizo.														
		Realización	12. Disfruto de las labores que realizo en mi trabajo.														
		Reconocimiento	13. Siento que el trabajo que desempeño es adecuado para mí.														
		Proceso profesional	14. Siento que he aprendido muchas cosas nuevas y estoy superándome.														
		Responsabilidad	15. Mi jefe reconoce mi esfuerzo cuando desempeño un buen trabajo.														
			16. Obtengo algún tipo de reconocimiento.														
			17. La institución le brinda oportunidades de ascenso.														
			18. Recibo capacitaciones para obtener mejores oportunidades en la institución.														
			19. Usted se hace responsable de su trabajo aunque los resultados no sean los mejores.														
			20. Usted tiene la libertad para elegir su propio método de trabajo.														

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Matriz de validación de instrumentos: Satisfacción laboral

**OBJETIVO**

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la Gestión de Recursos Humanos del Hospital María Auxiliador, respecto a la Satisfacción laboral del personal de la oficina de economía.

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

LIZANDRO CRISPIN ROMMEL

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR.**

MAGISTER

**VALIDACION:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

M. ROMMEL LIZANDRO CRISPIN  
DOCENTE POST GRADO  
FUCV  
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**  
Matriz de validación de instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

**OBJETIVO:**  
El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el comportamiento del personal de la Oficina de Economía, respecto a la Gestión de Recursos Humanos del Hospital María Auxiliadora.

**DIRIGIDO A:**  
Trabajadores de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Canelo Sotelo, Cesar Aldo*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Maestro en Ciencias*

**VALIDACIÓN:**

MUY ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	ALTO <input type="checkbox"/>	MEDIO <input type="checkbox"/>	BAJO <input type="checkbox"/>	MUY BAJO <input type="checkbox"/>
--	-------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

  
Mg ING. CESAR ALDO CANELO SOTELO  
DOCENTE  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**  
Matriz de validación de instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

**OBJETIVO:**  
El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el comportamiento del personal de la Oficina de Economía, respecto a la Gestión de Recursos Humanos del Hospital María Auxiliadora.

**DIRIGIDO A:**  
Trabajadores de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

*Flores Sotelo, Willian Sebastian*

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

*Mg. Gestión económica empresarial*

**VALIDACIÓN:**

MUY ALTO <input type="checkbox"/>	ALTO <input checked="" type="checkbox"/>	MEDIO <input type="checkbox"/>	BAJO <input type="checkbox"/>	MUY BAJO <input type="checkbox"/>
-----------------------------------	--	--------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------

  
FIRMA DEL EVALUADOR  
Mg. Willian S. Flores Sotelo  
Docente Post Grado  
UCV

## Anexo: Validez de los instrumentos

Validez del instrumento gestión de recursos humanos según expertos

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Mgtr. Rommel Lizandro Crispín	Aplicable
Mg. Ing. Cesar Aldo Canelo Sotelo	Aplicable
Mg. William Sebastián Flores Sotelo	Aplicable

Validez del instrumento satisfacción laboral, según expertos

<b>Validador</b>	<b>Resultado</b>
Mgtr. Rommel Lizandro Crispín	Aplicable
Mg. Ing. Cesar Aldo Canelo Sotelo	Aplicable
Mg. William Sebastián Flores Sotelo	Aplicable

### **Anexo: Prueba de confiabilidad**

Resultados de la confiabilidad del cuestionario de la variable 1 y 2: Gestión de recursos humanos y Satisfacción laboral

---

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Gestión de Recursos Humanos	0.910	20
satisfacción laboral	0.850	20

---

## Anexo: Carta de presentación



*Escuela de Posgrado*

*"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 11 de agosto de 2017

Carta P. 487 – 2017 EPG – UCV LE

Señor(a)

Julio Cesar Medina Verastegui

Hospital de Apoyo Maria Auxiliadora

Atención:

Director General



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PRISCILA ESPINOZA BARRIENTOS** identificado(a) con DNI N.º **43108441** y código de matrícula N.º **7001033726**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión Pública** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"La Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral del Personal de la Oficina de Economía del Hospital María Auxiliadora"**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dr. Raúl Delgado Arenas**

Jefe de la Escuela de Posgrado – Campus Lima Este

JPMPR

**Anexo: Base de datos  
de la prueba piloto de la variable 1**

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	2	2	2	1	1	4	4	3	5	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	37
2	2	2	1	1	1	2	5	2	5	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	41
3	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	36
4	2	1	2	2	2	5	5	2	3	1	1	3	3	1	2	5	2	3	1	5	51
5	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	32
6	3	3	3	3	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
7	1	2	3	1	3	1	5	5	5	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	50
8	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53
9	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	54
10	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	28
11	2	2	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	1	50
12	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	87
13	2	1	2	1	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	36
14	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	1	5	1	3	3	5	1	3	1	1	45
15	1	1	3	1	1	1	3	5	5	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	37
16	3	1	3	1	2	5	3	1	2	1	3	2	1	2	1	5	3	2	1	3	45
17	3	1	3	4	2	5	5	4	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	53
18	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	32
19	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	30
20	4	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	1	4	3	3	2	2	1	2	59
21	3	1	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	49
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	42
23	1	3	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	36
24	3	1	3	1	1	1	3	1	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	39
25	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	25
26	3	3	1	3	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	35
27	2	2	1	1	5	5	5	3	5	1	1	3	2	2	5	5	2	2	3	3	58
28	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	81
29	3	3	2	2	3	5	5	5	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	1	1	62
30	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	39

**Anexo: Base de datos  
de la prueba piloto de la variable 2**

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	1	1	1	5	3	3	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	2	36
2	1	1	2	5	2	5	2	2	1	1	5	1	2	3	3	1	1	2	1	2	43
3	2	1	1	3	4	3	4	2	1	2	4	1	3	1	4	1	2	4	1	1	45
4	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	2	5	5	5	4	2	1	4	60
5	1	1	1	3	5	5	1	1	1	1	5	1	3	1	5	1	2	2	1	5	46
6	3	3	3	4	4	3	4	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	55
7	5	2	2	4	4	4	4	2	1	4	5	1	1	1	1	1	1	3	1	3	50
8	2	2	2	5	4	5	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	3	3	1	5	49
9	2	1	2	5	3	3	1	2	2	2	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	46
10	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	5	1	4	2	5	1	1	1	1	3	44
11	3	2	2	5	5	5	3	2	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	3	49
12	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	5	5	5	5	90
13	3	1	1	4	3	4	4	1	1	1	5	1	2	3	3	3	3	2	1	2	48
14	3	1	1	5	5	2	3	1	1	1	5	1	2	5	5	1	2	1	1	1	47
15	1	1	1	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	33
16	3	2	3	5	4	5	4	4	1	4	1	2	4	3	1	1	4	4	5	3	63
17	4	2	1	4	4	5	4	5	5	4	4	1	2	1	1	1	1	5	1	1	56
18	1	1	1	4	2	5	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	5	37
19	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	4	1	3	3	4	1	2	5	2	2	45
20	1	1	2	4	3	4	2	2	1	2	4	1	2	2	4	3	2	1	1	2	44
21	5	3	3	5	5	5	3	3	1	4	5	1	3	3	5	1	3	3	1	1	63
22	2	1	2	2	3	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	2	3	1	2	40
23	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	5	1	1	2	3	5	1	1	1	3	38
24	1	1	1	4	3	3	3	1	1	1	5	3	3	1	4	1	3	1	1	1	42
25	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	36
26	1	3	3	1	5	2	4	1	1	1	5	1	5	1	3	2	3	1	1	3	47
27	5	2	2	5	5	5	1	1	1	3	5	1	5	2	5	4	5	5	5	5	72
28	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	2	1	5	5	3	5	79
29	5	3	2	3	5	3	3	2	3	3	4	1	5	5	4	4	1	4	3	2	65
30	3	1	1	4	3	4	3	3	1	1	3	1	4	2	5	4	2	3	1	3	52

**Anexo: Matriz de datos de la variable 1**

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	42
2	1	3	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	36
3	3	1	3	1	1	1	3	1	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	39
4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	25
5	3	3	1	3	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	35
6	2	2	1	1	5	5	5	3	5	1	1	3	2	2	5	5	2	2	3	3	58
7	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	81
8	3	3	2	2	3	5	5	5	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	1	1	62
9	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	39
10	3	3	3	3	3	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	3	1	1	3	1	42
11	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	3	37
12	2	3	1	1	2	3	3	3	5	5	1	3	5	3	3	4	1	4	2	2	56
13	1	2	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	35
14	2	3	3	2	2	3	2	5	5	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	49
15	2	1	2	1	1	5	2	1	5	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	39
16	1	1	2	1	3	2	4	5	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	44
17	1	2	2	1	1	1	1	5	5	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	35
18	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	28
19	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	30
20	2	2	2	1	1	4	4	3	5	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	37
21	2	2	1	1	1	2	5	2	5	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	41
22	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	36
23	2	1	2	2	2	5	5	2	3	1	1	3	3	1	2	5	2	3	1	5	51
24	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	32
25	3	3	3	3	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
26	1	2	3	1	3	1	5	5	5	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	50
27	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53
28	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	54
29	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	28
30	2	2	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	1	50

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
28	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	54
29	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	28
30	2	2	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	1	50
31	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	87
32	2	1	2	1	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	36
33	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	1	5	1	3	3	5	1	3	1	1	45
34	1	1	3	1	1	1	3	5	5	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	37
35	3	1	3	1	2	5	3	1	2	1	3	2	1	2	1	5	3	2	1	3	45
36	3	1	3	4	2	5	5	4	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	53
37	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	32
38	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	30
39	4	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	1	4	3	3	2	2	1	2	59
40	3	1	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	49
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	42
42	1	3	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	36
43	3	1	3	1	1	1	3	1	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	39
44	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	25
45	3	3	1	3	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	35
46	2	2	1	1	5	5	5	3	5	1	1	3	2	2	5	5	2	2	3	3	58
47	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	81
48	3	3	2	2	3	5	5	5	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	1	1	62
49	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	39
50	3	3	3	3	3	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	3	1	1	3	1	42
51	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	3	37
52	2	3	1	1	2	3	3	3	5	5	1	3	5	3	3	4	1	4	2	2	56
53	1	2	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	35
54	2	3	3	2	2	3	2	5	5	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	49
55	2	1	2	1	1	5	2	1	5	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	39
56	1	1	2	1	3	2	4	5	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	44
57	1	2	2	1	1	1	1	5	5	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	35
58	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	28
59	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	30
60	2	2	2	1	1	4	4	3	5	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	37

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
61	2	2	1	1	1	2	5	2	5	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	41
62	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	36
63	2	1	2	2	2	5	5	2	3	1	1	3	3	1	2	5	2	3	1	5	51
64	1	2	2	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	32
65	3	3	3	3	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50
66	1	2	3	1	3	1	5	5	5	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	50
67	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	53
68	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	54
69	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	28
70	2	2	3	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	1	2	4	3	3	2	1	50
71	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	87
72	2	1	2	1	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	36
73	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	5	1	3	3	5	1	3	1	1	1	45
74	1	1	3	1	1	1	3	5	5	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	37
75	3	1	3	1	2	5	3	1	2	1	3	2	1	2	1	5	3	2	1	3	45
76	3	1	3	4	2	5	5	4	4	2	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	53
77	3	2	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	32
78	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	30
79	4	3	3	3	2	3	5	5	5	3	2	3	1	4	3	3	2	2	1	2	59
80	3	1	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	49
81	3	1	3	3	4	1	3	1	5	1	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	49
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	42
83	1	3	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	1	36
84	3	1	3	1	1	1	3	1	4	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	1	39
85	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	25
86	3	3	1	3	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	35
87	2	2	1	1	5	5	5	3	5	1	1	3	2	2	5	5	2	2	3	3	58
88	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	81
89	3	3	2	2	3	5	5	5	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	1	1	62
90	2	2	1	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	1	39
91	3	3	3	3	3	1	1	1	5	1	1	5	1	1	1	3	1	1	3	1	42
92	2	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	2	2	4	2	2	2	3	37
93	2	3	1	1	2	3	3	3	5	5	1	3	5	3	3	4	1	4	2	2	56
94	1	2	1	1	1	5	1	5	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	35
95	2	3	3	2	2	3	2	5	5	1	1	2	2	2	3	3	2	2	1	3	49
96	2	1	2	1	1	5	2	1	5	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	1	39
97	1	1	2	1	3	2	4	5	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	44
98	1	2	2	1	1	1	1	5	5	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	35
99	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	28
100	2	1	1	1	1	3	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	30

## Anexo: Matriz de datos de la variable 2

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
1	2	1	2	2	3	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	2	3	1	2	40
2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	5	1	1	2	3	5	1	1	1	3	38
3	1	1	1	4	3	3	3	1	1	1	5	3	3	1	4	1	3	1	1	1	42
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	36
5	1	3	3	1	5	2	4	1	1	1	5	1	5	1	3	2	3	1	1	3	47
6	5	2	2	5	5	5	1	1	1	3	5	1	5	2	5	4	5	5	5	5	72
7	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	2	1	5	5	3	5	79
8	5	3	2	3	5	3	3	2	3	3	4	1	5	5	4	4	1	4	3	2	65
9	3	1	1	4	3	4	3	3	1	1	3	1	4	2	5	4	2	3	1	3	52
10	1	1	1	3	5	3	3	1	1	1	5	1	3	3	1	1	1	3	3	3	44
11	3	2	1	5	3	4	1	2	3	2	4	2	1	1	3	1	1	2	1	1	43
12	3	1	3	4	4	5	3	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	1	1	1	55
13	2	1	1	5	4	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	4	1	1	4	50
14	3	2	2	5	5	4	3	3	1	4	5	1	5	2	4	1	3	3	1	5	62
15	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	5	1	2	1	3	1	55
16	2	1	1	5	4	5	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	43
17	3	1	1	5	3	5	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	5	3	1	3	45
18	2	2	1	4	2	3	2	2	1	1	4	1	2	2	4	2	2	2	1	2	42
19	2	1	1	5	5	5	2	2	2	1	5	1	1	1	3	1	4	3	2	3	50
20	1	1	1	5	3	3	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	2	36
21	1	1	2	5	2	5	2	2	1	1	5	1	2	3	3	1	1	2	1	2	43
22	2	1	1	3	4	3	4	2	1	2	4	1	3	1	4	1	2	4	1	1	45
23	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	2	5	5	5	4	2	1	4	60
24	1	1	1	3	5	5	1	1	1	1	5	1	3	1	5	1	2	2	1	5	46
25	3	3	3	4	4	3	4	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	55
26	5	2	2	4	4	4	4	2	1	4	5	1	1	1	1	1	3	1	3	50	
27	2	2	2	5	4	5	2	2	2	2	1	1	3	1	2	3	3	1	5	49	
28	2	1	2	5	3	3	1	2	2	2	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	46
29	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	5	1	4	2	5	1	1	1	1	3	44
30	3	2	2	5	5	5	3	2	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	3	49

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
31	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	5	5	5	5	90
32	3	1	1	4	3	4	4	1	1	1	5	1	2	3	3	3	3	2	1	2	48
33	3	1	1	5	5	2	3	1	1	1	5	1	2	5	5	1	2	1	1	1	47
34	1	1	1	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	33
35	3	2	3	5	4	5	4	4	1	4	1	2	4	3	1	1	4	4	5	3	63
36	4	2	1	4	4	5	4	5	5	4	4	1	2	1	1	1	1	5	1	1	56
37	1	1	1	4	2	5	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	5	37
38	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	4	1	3	3	4	1	2	5	2	2	45
39	1	1	2	4	3	4	2	2	1	2	4	1	2	2	4	3	2	1	1	2	44
40	5	3	3	5	5	5	3	3	1	4	5	1	3	3	5	1	3	3	1	1	63
41	2	1	2	2	3	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	2	3	1	2	40
42	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	5	1	1	2	3	5	1	1	1	3	38
43	1	1	1	4	3	3	3	1	1	1	5	3	3	1	4	1	3	1	1	1	42
44	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	36
45	1	3	3	1	5	2	4	1	1	1	5	1	5	1	3	2	3	1	1	3	47
46	5	2	2	5	5	5	1	1	1	3	5	1	5	2	5	4	5	5	5	5	72
47	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	2	1	5	5	3	5	79
48	5	3	2	3	5	3	3	2	3	3	4	1	5	5	4	4	1	4	3	2	65
49	3	1	1	4	3	4	3	3	1	1	3	1	4	2	5	4	2	3	1	3	52
50	1	1	1	3	5	3	3	1	1	1	5	1	3	3	1	1	1	3	3	3	44
51	3	2	1	5	3	4	1	2	3	2	4	2	1	1	3	1	1	2	1	1	43
52	3	1	3	4	4	5	3	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	1	1	1	55
53	2	1	1	5	4	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	4	1	1	4	50
54	3	2	2	5	5	4	3	3	1	4	5	1	5	2	4	1	3	3	1	5	62
55	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	5	1	2	1	3	1	55
56	2	1	1	5	4	5	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	43
57	3	1	1	5	3	5	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	5	3	1	3	45
58	2	2	1	4	2	3	2	2	1	1	4	1	2	2	4	2	2	2	1	2	42
59	2	1	1	5	5	5	2	2	2	1	5	1	1	1	3	1	4	3	2	3	50
60	1	1	1	5	3	3	2	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	2	1	2	36



ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL
61	1	1	2	5	2	5	2	2	1	1	5	1	2	3	3	1	1	2	1	2	43
62	2	1	1	3	4	3	4	2	1	2	4	1	3	1	4	1	2	4	1	1	45
63	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	2	5	5	5	4	2	1	4	60
64	1	1	1	3	5	5	1	1	1	1	5	1	3	1	5	1	2	2	1	5	46
65	3	3	3	4	4	3	4	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	1	1	55
66	5	2	2	4	4	4	4	2	1	4	5	1	1	1	1	1	1	3	1	3	50
67	2	2	2	5	4	5	2	2	2	2	1	1	1	3	1	2	3	3	1	5	49
68	2	1	2	5	3	3	1	2	2	2	4	3	3	4	4	1	1	1	1	1	46
69	1	1	1	5	3	5	1	1	1	1	5	1	4	2	5	1	1	1	1	3	44
70	3	2	2	5	5	5	3	2	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1	3	49
71	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	2	3	5	5	5	5	90
72	3	1	1	4	3	4	4	1	1	1	5	1	2	3	3	3	3	2	1	2	48
73	3	1	1	5	5	2	3	1	1	1	5	1	2	5	5	1	2	1	1	1	47
74	1	1	1	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	33
75	3	2	3	5	4	5	4	4	1	4	1	2	4	3	1	1	4	4	5	3	63
76	4	2	1	4	4	5	4	5	5	4	4	1	2	1	1	1	1	5	1	1	56
77	1	1	1	4	2	5	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	5	37
78	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	4	1	3	3	4	1	2	5	2	2	45
79	1	1	2	4	3	4	2	2	1	2	4	1	2	2	4	3	2	1	1	2	44
80	5	3	3	5	5	5	3	3	1	4	5	1	3	3	5	1	3	3	1	1	63
81	5	3	3	5	5	5	3	3	1	4	5	1	3	3	5	1	3	3	1	1	63
82	2	1	2	2	3	5	2	1	1	1	5	1	1	2	2	1	2	3	1	2	40
83	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	5	1	1	2	3	5	1	1	1	3	38
84	1	1	1	4	3	3	3	1	1	1	5	3	3	1	4	1	3	1	1	1	42
85	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	36
86	1	3	3	1	5	2	4	1	1	1	5	1	5	1	3	2	3	1	1	3	47
87	5	2	2	5	5	5	1	1	1	3	5	1	5	2	5	4	5	5	5	5	72
88	5	3	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	3	2	1	5	5	3	5	79
89	5	3	2	3	5	3	3	2	3	3	4	1	5	5	4	4	1	4	3	2	65
90	3	1	1	4	3	4	3	3	1	1	3	1	4	2	5	4	2	3	1	3	52
91	1	1	1	3	5	3	3	1	1	1	5	1	3	3	1	1	1	3	3	3	44
92	3	2	1	5	3	4	1	2	3	2	4	2	1	1	3	1	1	2	1	1	43
93	3	1	3	4	4	5	3	1	1	3	1	5	4	5	5	1	3	1	1	1	55
94	2	1	1	5	4	5	1	1	1	1	5	1	5	1	5	1	4	1	1	4	50
95	3	2	2	5	5	4	3	3	1	4	5	1	5	2	4	1	3	3	1	5	62
96	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	5	1	2	1	3	1	55
97	2	1	1	5	4	5	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	43
98	3	1	1	5	3	5	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	5	3	1	3	45
99	2	2	1	4	2	3	2	2	1	1	4	1	2	2	4	2	2	2	1	2	42
100	2	1	1	5	5	5	2	2	2	1	5	1	1	1	3	1	4	3	2	3	50

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

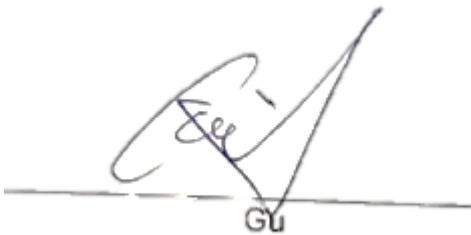
Yo, Guerra Torres Dwithg Ronnie docente de la Escuela de Posgrado y Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo sede Lima Este, asesor de la Tesis titulada:

“La gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal de la oficina de economía del hospital María Auxiliadora San Juan de Miraflores, 2017” del autor Espinoza Barrientos, Priscila, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 16.03.2018

Apellidos y Nombres del Asesor: Guerra Torres Dwithg Ronnie	
DNI 09660793	Firma 
ORCID 0000-0002-4263-8251	