



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el  
personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital  
Nacional Luis N. Saenz, Lima, 2015

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTORA:**

Br. Elisa Alcira Henderson Fartolino

**ASESOR:**

Mg. María Jesús López Vega

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de prestaciones asistenciales

**PERÚ-2016**

**Mgtr. Blanca Rodríguez Rosas**  
**Presidente**

**Mgtr. María Arminda Cristina Flores Lujan**  
**Secretaria**

**Mgtr. María Jesús López Vega**  
**Vocal**

### Dedicatoria

A Dios, a mis padres porque me brindan el apoyo y la fortaleza necesaria para salir adelante y a mis hijos: Karoline y André por darme la fuerza, comprensión, y amor que necesité para seguir adelante, manteniendo el espíritu de superación por ser mejor cada día.

### Agradecimiento

A todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la ejecución de este proyecto, y en muy en especial a mi asesora por su apoyo y orientación en esta investigación

Al personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, para poder desarrollar y aplicar esta investigación.

## Declaración Jurada

Yo, Elisa Alcira Henderson Fartolino estudiante del Programa Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N°06851457, con la tesis titulada Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Lima, 2015

Declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, Enero del 2016

---

Elisa Alcira Henderson Fartolino

DNI N°06851457

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador,

De conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulado, Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Lima, 2015, realizado para obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud, el cual espero sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación. Esta investigación consiste en la aplicación de dos escalas de estimación, el primero tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, esto puede ser de utilidad para lograr obtener una mejor calidad de atención en la institución.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación conformada por los antecedentes, problema, hipótesis, objetivos. En el capítulo II, se registra el marco metodológico, conformado por las variables, operacionalización, metodología, tipo de estudio, diseño, población muestra y muestra, técnica e instrumentos, métodos de análisis de datos. En el capítulo III, se considera los resultados conformada por el análisis descriptivo y la prueba de hipótesis a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el capítulo VI se considera la recomendación. En el capítulo VII las referencias bibliográficas. Y finalmente los apéndices de la investigación.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibo con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseo sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

La Autora

## Índice de contenido

	<b>Página</b>
Páginas de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice general	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	41
1.6 Objetivos	42
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49
2.5 Diseño de investigación	50
2.6 Población muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Validación y confiabilidad del instrumento	52
2.9 Métodos de análisis de datos.	53

<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Análisis descriptivo	56
3.2 Presentación de resultados a nivel de estadística inferencial	66
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	
Discusión	72
<b>V. CONCLUSIONES</b>	
Conclusiones	76
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	
Recomendaciones	78
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
Referencias Bibliográficas	80
<b>APENDICES</b>	
Apéndice 1: Matriz de consistencia	87
Apéndice 2: Instrumentos	89
Apéndice 3: Base de datos	94
Apéndice 4: Base de datos de la prueba piloto	98
Apéndice 5: Ficha de validación	100

## Lista de tablas

	Página
Tabla 1 Reseña de las Facetas de la Satisfacción Laboral según algunos autores	32
Tabla 2 Identificación de variables	45
Tabla 3 Operacionalización de la Variable 1: Gestión de Recursos Humanos	47
Tabla 4 Operacionalización de la variable 2: Satisfacción Laboral	48
Tabla 5 Resultados de la validez de contenido de los instrumentos.	52
Tabla 6 Prueba de confiabilidad de la variable gestión de recursos humanos	53
Tabla 7 Prueba de confiabilidad de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 8 Prueba de normalidad	54
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de gestión de recursos humanos	56
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de satisfacción laboral	57
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Reclutamiento y selección del personal	58
Tabla 12 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Capacitación del personal	59
Tabla 13 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Evaluación del desempeño	60
Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Bienestar y recompensas	61
Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de significación tarea	62
Tabla 16 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel condiciones de trabajo	63
Tabla 17 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de reconocimiento personal y/o social	64
Tabla 18 Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de beneficios económicos	65
Tabla 19 Correlación entre la Gestión de recursos humanos y la satisfacción	

laboral	66
Tabla 20 Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y la significación de la Tarea	67
Tabla 21 Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y las condiciones laborales	68
Tabla 22 Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y el reconocimiento personal y/o social	69
Tabla 23 Correlación entre la Gestión de Recursos Humanos y los Beneficios económicos	70

## Lista de figuras

	Página
Figura 1. Distribución porcentual según nivel de gestión de recursos humanos	56
Figura 2. Distribución porcentual según nivel de satisfacción laboral	57
Figura 3. Distribución porcentual según nivel de Reclutamiento y selección del personal de la Gestión de Recursos Humanos.	58
Figura 4. Distribución porcentual según nivel de Capacitación del personal	59
Figura 5. Distribución porcentual según nivel de evaluación del desempeño	60
Figura 6. Distribución porcentual según nivel de Bienestar y recompensas	61
Figura 7. Distribución porcentual según nivel de significación tarea	62
Figura 8. Distribución porcentual según nivel de condiciones de trabajo	63
Figura 9. Distribución porcentual según nivel de reconocimiento personal y/o social	64
Figura 10. Distribución porcentual según nivel de beneficios económicos	65

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como propósito conocer la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Lima, 2015.

Tipo de investigación, es descriptiva correlacional, se utilizó el diseño de investigación Correlacional, con una muestra de 60 trabajadores, con la aplicación de dos escalas de estimación, uno por cada variable, aplicado a un solo grupo muestral, los resultados de la prueba de confiabilidad del alfa de crombach fue de 0,946 para la variable recursos humanos, y 0,889 para la satisfacción laboral, asimismo se elabora el análisis descriptivo y prueba de hipótesis cuyos resultados se evidencian a través de tablas y gráficos, y se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman para la prueba de hipótesis.

Los datos fueron analizados empleando el coeficiente de correlación de Rho Spearman en el cual los resultados arrojan un valor igual a 0,642, afirmando así que existe una relación positiva fuerte entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Lima, 2016

Por lo que tanto se concluye que existe correlación positiva entre la variable gestión de recursos humanos y la variable satisfacción laboral.

Palabras claves: gestión de recursos, significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

## Abstract

This research aims to understand the relationship between HRM and job satisfaction in the service staff gynecology and obstetrics at the National Hospital Luis N. Saenz, Lima, 2015

Such research is correlational descriptive, correlational research design results test was used, with a sample of 60 workers, with the application of two rating scales, one for each variable, applied to one sample group, Cronbach alpha reliability was 0.946 for the variable HR, and 0,889 for job satisfaction also descriptive analysis and hypothesis testing and the results are evident through charts and graphs is made, and the correlation coefficient was used Rho Spearman for hypothesis testing.

Data were analyzed using correlation coefficient Rho Spearman in which the results show a value of 0.642, affirming that there is a strong positive relationship between the management of labor human resources and satisfaction service staff gynecology and obstetrics N. National Hospital Luis Saenz, Lima, 2015

So therefore it concluded that there is a positive correlation variable between human resource management and variable job satisfaction.

Keywords: resource management, task significance, working conditions, personal recognition and / or social and economic benefits.