



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal  
administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Huayhua Alarcon, Jacinto Alfredo ([orcid.org/0000-0001-7809-1334](https://orcid.org/0000-0001-7809-1334))

**ASESORES:**

Mg. Romanl Allende, Freddy Gamaniel ([orcid.org/0000-0002-1054-6715](https://orcid.org/0000-0002-1054-6715))

Mg. Sulca Jordan, Juan Manuel ([orcid.org/0000-0002-4233-4928](https://orcid.org/0000-0002-4233-4928))

Dr. Godoy Caso, Juan ([orcid.org/0000-0003-3011-7245](https://orcid.org/0000-0003-3011-7245))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

### **Agradecimiento**

Agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por el nivel de enseñanzas impartidos; a mis docentes por el tiempo dedicado y en especial a mi profesor Freddy Gamaniel Romaní Allende, por el apoyo incondicional para el desarrollo académico y de investigación.

### **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado en primer lugar a Dios, a mis padres y a mi esposa e hijos quienes fueron participe en cada uno de mis objetivos a cumplir.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023

", cuyo autor es HUAYHUA ALARCON JACINTO ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 25 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL <b>DNI:</b> 25495800 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 25-12- 2023 13:00:15

Código documento Trilce: TRI - 0708093



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, HUAYHUA ALARCON JACINTO ALFREDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
HUAYHUA ALARCON JACINTO ALFREDO <b>DNI:</b> 09723818 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7809-1334	Firmado electrónicamente por: JHUAYHUAA el 25-12- 2023 13:05:51

Código documento Trilce: INV - 1471131

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimiento.....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Tabla de frecuencia de la variable Gestión de recursos humanos .....	20
<b>Tabla 2</b>	Tabla de frecuencia de dimensiones de la variable gestión de recursos humanos.....	20
<b>Tabla 3</b>	Tabla de frecuencia de la variable satisfacción laboral.....	21
<b>Tabla 4</b>	Tabla cruzada Gestión de recursos humanos *satisfacción Laboral .....	22
<b>Tabla 5</b>	.....	23
<b>Tabla 6</b>	Correlación entre la variable Gestión de recursos humanos y satisfacción .....	23
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral .....	24
<b>Tabla 8</b>	Correlación entre la dimensión capacitación y la variable satisfacción laboral.....	25
<b>Tabla 9</b>	Correlación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción laboral .....	25
<b>Tabla 10</b>	Correlación entre la dimensión retención y la variable satisfacción laboral .....	26

## Resumen

El presente estudio buscó determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana en el año 2023. El método utilizado fue cuantitativo, no experimental y de diseño correlacional cruzado. La población estuvo conformada por 200 miembros del personal administrativo del hospital SJM, con una muestra no probabilística, a quienes se les aplicó el instrumento cuestionario, validado mediante juicio de expertos. Según Rho de Spearman respecto a la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la satisfacción laboral, se obtuvo un valor de  $p > 0.05$ , donde  $p = 0.670$ , concluyendo que no existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo. en un hospital de Lima Metropolitana - 2023.

**Palabras Clave:** Gestión administrativa, satisfacción laboral, capacitación, evaluación.



## **Abstract**

The present study sought to determine the relationship between human resource management and the satisfaction of the administrative staff of an Lima Metropolitan in the year 2023. The method used was quantitative, non-experimental and with a crossed correlational design. The population was made up of 200 members of the administrative staff of the SJM hospital, with a non-probabilistic sample, to whom a instrument questionnaire, both validated through expert judgment. According to Rho de Spearman regarding the relationship between Human Resources Management and job satisfaction, a value of  $p < 0.05$  was obtained, where  $p = 0.670$ , concluding that there is no relationship between human resources management and job satisfaction of administrative staff. in a Lima Metropolitan hospital – 2023.]

**Keywords:** Administrative management, job satisfaction, training, evaluation.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se destaca la estrecha relación entre la felicidad en el trabajo y la productividad, siendo esencial para una gestión efectiva de los recursos humanos. Las empresas exitosas a nivel mundial reconocen el valor del talento humano como un impulsor clave tanto de la innovación como del desarrollo de habilidades beneficiosas para el crecimiento corporativo. En América Latina, países como Brasil, Argentina, Ecuador y Perú han mejorado notablemente sus logros mediante la implementación de estrategias de gestión de recursos humanos que consideran las capacidades y tendencias actuales de los empleados. En particular, en Guayaquil se enfatiza el papel crucial de la gestión del talento humano en la toma de decisiones para fomentar la satisfacción laboral. Las empresas han tenido que ajustar sus funciones para mantener su competitividad, reconociendo que el bienestar de los colaboradores es esencial para el logro de los objetivos empresariales en Ecuador. En consecuencia, se puede apreciar que el bienestar laboral se ha convertido en un elemento fundamental para la eficiencia y competitividad empresarial a nivel internacional y regional.

A nivel nacional, se evidencia una problemática generalizada en la atracción y retención de trabajadores en empresas debido a un entorno laboral poco estimulante y la ausencia de motivación, reconocimiento y oportunidades de formación. Esta situación plantea la necesidad urgente de que las organizaciones demuestren un compromiso real para mejorar el desempeño y fomentar la lealtad de su personal. La carencia de estos elementos conduce a una alta rotación laboral y a una baja permanencia en los empleos. Se destaca, como ejemplo, la importancia de retener talento en el Hospital Militar Central de Lima, donde se busca promover la estabilidad a largo plazo y el crecimiento interno para ofrecer desarrollo profesional y mayor satisfacción laboral, abordando así estas debilidades a nivel nacional (Gutiérrez et al., 2021).

La situación identificada en un hospital de Lima Metropolitana radica en la necesidad de proporcionar servicios de salud eficaces y de alta calidad. Esto

demanda no solo conocimientos técnicos del personal administrativo, sino también habilidades como trabajo en equipo, comunicación y empatía. Si los trabajadores se sienten insatisfechos con sus funciones, se generaría un impacto negativo en la prestación de servicios, lo que afectaría la calidad y eficacia de la atención médica. Si esta situación persistiera, la institución podría enfrentar dificultades para cumplir con las demandas crecientes y las expectativas de los pacientes, llevando posiblemente a una disminución en la confianza del público hacia el hospital y a un deterioro general en la calidad de la atención sanitaria ofrecida.

Considerando lo anteriormente dicho, se formula las siguientes preguntas de investigación: Pregunta principal ¿Cuál es la relación entre la gestión de RRHH y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023?; Preguntas específicas ¿Cuál es la relación entre las dimensiones selección, capacitación, evaluación y retención con la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023?

La justificación de la investigación se despliega en varios niveles. En términos teóricos, implica la ampliación del conocimiento académico al consultar fuentes de referencia y revistas especializadas, con el fin de generar nuevas ideas basadas en los últimos avances científicos. Desde una perspectiva metodológica, se emplean herramientas específicas diseñadas para analizar la interacción entre variables clave. En el ámbito práctico, se busca abordar y reducir la gravedad de problemas identificados, proponiendo soluciones potenciales. Además, desde un punto de vista social, los resultados obtenidos pueden beneficiar a otros investigadores al proporcionar respuestas a la problemática estudiada, mejorando estrategias para situaciones similares.

Por ende, se tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de RRHH y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023; y de este mismo se desglosan los siguientes objetivos específicos: Establecer la relación entre las dimensiones selección, capacitación, evaluación y la retención con la variable satisfacción laboral en un hos-

pital de Lima Metropolitana – 2023. Asimismo, se formula las siguientes hipótesis: Hipótesis general, existe relación entre la gest de RRHH y la satisfac laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023; hipótesis específicas, existe relac entre las dimensiones selección, capacitación evaluación y retención con la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto estudios internacionales previos se cita a Cherif (2020) quien se propuso investigar el impacto de la gest de RRHH en la satisfac laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores en el sector bancario de Arabia Saudita. Este estudio cuantitativo incluyó a 330 empleados de tres entidades bancarias que completaron dos cuestionarios. Los resultados revelaron una correlación entre la gest de RRHH, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en este sector. Conclusión: La satisfacción laboral en empleados bancarios impacta rotación y productividad. La gestión de RRHH impulsa desarrollo profesional y mejores oportunidades laborales.

Sabuhari et al. (2020) tuvieron como propósito estudiar y analizar los efectos de flexibilidad de RRHH, las competencias de los trabajadores, la adaptación a la satisfacción laboral y cultura organizacional. Por ello, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, tomando en cuenta a 105 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios. Obteniendo como resultado que, hay un efecto significativo de la flexibilidad de RRHH en el desempeño de los empleados según el valor  $p = 0,039$  menor que  $0,05$ , Además, existe un nexo significativa entre las habilidades y el desempeño laboral, esto se indica mediante el estadístico  $t = 7,914$  en el punto crítico valor  $p = 0,000$   $1,96$  en el punto crítico; valor  $p \leq 0,05$ . Pudiendo concluir que, la gestión de RRHH debe mejorar para coadyuvar a que la competencia, adaptación y sobre todo la satisfacción laboral en los trabajadores sea la esperada por la organización.

Adiguzel et al. (2020) en su trabajo de investigación, estudiaron los efectos gest de RRHH, el liderazgo de servicio en los comportamientos y la satisfacción laboral de los empleados en su organización. Siendo un estudio de enfoque cuantitativo. Considerando 385 empleados de cuello blanco que laboran en los sectores privado y público en la región de Anatolia Central a quienes se les encuestó y los hallazgos se sometieron a análisis factorial y de confiabilidad utilizando el programa SPSS. Cuyos resultados señalan que los empleados de empresas privadas se preocupan por perder clientes en mercados competitivos, por lo que hacen todo lo posible para lograr los objetivos de su empleador.

Concluyendo que, se deben desarrollar nuevas nociones teóricas y estudios mejorados en los campos de los RRHH y los estilos de liderazgo al cambiar el enfoque de la investigación futura a las actitudes y comportamientos de los individuos.

Tănăsescu y Leon (2019) tuvieron como finalidad estudiar el vínculo entre las prácticas de RRHH (considerando la práctica de recompensa), la satisfacción trabajo y el desempeño de los trabajadores en el sistema bancaria rumano. Por ello, se efectuó un estudio de caso, tomando en cuenta 60 empleados quienes respondieron a dos cuestionarios. Obteniendo como resultado que, se establece relación entre las tres variables, se afirma que el 15.20% de la variación en el desempeño laboral se explica por las variaciones registradas en las recompensas y nivel de satisfacción laboral, mientras que el 36,80% de la variación de la satisfacción laboral se debe a la variación de las recompensas. Llegando a la conclusión de que, la práctica de recompensas de RRHH influye de manera proactiva en la satisfacción de los trabajadores, por lo cual, es importante utilizar las recompensas como una herramienta organizacional estratégica, capaz de aumentar la satisfacción de los empleados.

Elrehail et al., (2019) quien ha examinado la función mediadora de la felicidad de los empleados, este trabajo pretende descubrir cómo afectan las prácticas de gestión de RRHH a la consecución de ventajas competitivas en el entorno de los hoteles de lujo del norte de Chipre. Los investigadores utilizaron la modelización de ecuaciones estructurales y AMOS para generar datos numéricos que se utilizarán en la generación y comprobación de hipótesis. Durante la evaluación se distribuyó una encuesta a una muestra aleatoria de 439 personas (n=439). El modelo propuesto por los autores se centró en el sector turístico, concretamente en los hoteles de lujo del norte de Chipre. Los resultados primarios demostraron que las prácticas de RRHH influían significativamente en la ventaja competitiva. Por el contrario, los resultados mostraron que la variable mediadora no contribuía en modo alguno al éxito de los hoteles de cinco estrellas del norte de Chipre a la hora de conseguir una ventaja competitiva.

Por otro lado, a nivel nacional, se consideró a Sánchez (2022) tuvo como iniciativa establecer el nexo entre la gest de RRHH y la satisfacción laboral entre enfermeras del Hospital Belén Lambayeque. Como resultado se realizó un estudio cuantitativo con un diseño descriptivo y correlac - no experimen., tomando en cuenta 52 enfermeras quienes dieron solución a 2 cuestionarios. Obteniendo como resultado, que la gestión de RRHH y satisfacción laboral se da de manera directa, positiva y significativa según el  $p$ -valor = 0.000;  $p < 0.001$ . Pudiendo concluir que, las dimensiones tienen una calificación regular, buena y óptima con una significancia positiva, sin embargo, la dimensión gestión de selección está en un 11.5% de enfermeras tienen una calificación tolerante.

Leiva (2021) quien tuvo como iniciativa determinar el impacto de la gest de RRHH en el descargo sindical de los trabajadores del Municipio Baños del Inca. Como resultado, se realizó una investigación en un planteamiento cuantitativo mediante un boceto no experimental – transversal, en donde se consideró a 21 trabajadores quienes dieron respuesta a dos cuestionarios. Obteniendo como resultado que, según el 68% de individuos señalan que la gestión de RRHH es deficiente, lo cual repercute en el bajo desempeño del personal según el 79% de respuestas por parte de los trabajadores. Pudiendo llegar a la conclusión de que, incide de manera directa el trámite de RRHH en el descargo laboral del personal

Morales (2020) tuvo como propósito establecer el nivel de satisfac laboral de las licenciadas del Centro Quirúrg del Hospital Docente de Belém de Lambayeque en 2019. Por lo tanto, se realizó un estudio cuantitativo con una tipología básica y un diseño correlacional. – transversal, considerando 19 trabajadores siendo 10 licenciados y 9 técnicos de enfermería. Obteniendo como resultado que, el 68.42% de trabajadores están satisfechos, sin embargo, el 31.58% sostuvo que se siente medianamente satisfechos, precisando que entre los factores más afectados a causa de insatisfacción está el: factor motivador en la promoción y ascenso en un 36.84%, en cuanto a las remuneraciones se dio en un 42.10%. Pudiendo concluir que el 68.42% de los trabajadores de enfermería sienten satisfacción por la labor que realizan.

Yauri (2020) quien tuvo como finalidad establecer el nexo entre la satisfacción laboral y la gest de los empleados del Hospital Regional de Huacho en el tiempo del 2020. Para lo cual se desarrolló Investigación mediante métodos cuantitativos, tipos básicos, diseño correlacional, de nivel descriptivo, no experimental se consideró a 169 asistenciales a quienes se les aplico dos cuestionarios. Hallando que, en relación a la gestión de RRHH, el 53,8% de los trabajadores manifiestan que está en un nivel deficiente, el 29% de ellos refiere que se encuentra en un nivel regular, por otro lado, respecto a la satisfacción laboral, el 56,2% de los encuestados sostiene que esta poco satisfecho y el 26,6% está regularmente satisfecho. Pudiendo concluir que, existe nexo directo moderado entre ambas variables de estudio, según el p valor (0,000) menor que 0,05.

Quispe (2019) tuvo como fin especificar el nexo causal entre Satisfac Laboral y gest de RRHH de Administradores Municipales José Luis Bustamante Rivero. Metodológicamente se efectuó una indagación Métodos cuantitativos, nivel básico, descriptivo, diseño de correlación, no experimental – transversal, considerando 150 trabajadores administrativos a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Hallando que, el 70,7% de trabajadores señalan que la gestión de RRHH es indiferente lo cual alude a que el área no gestiona lo suficiente para que los trabajadores estén satisfechos y conformes en la organización; sin embargo el 23.3% sostiene que se da una gestión favorable y el 6% refiere que es desfavorable, en cuanto a la satisfacción laboral del personal administrativo el 75,3% considera un nivel de insatisfacción alto, el 11,3% señala que es una insatisfacción parcial y el 13,3% sostiene que se da una satisfacción regular. Concluyendo que, existe relación positiva baja entre ambas variables.

Tal es el caso, que, a nivel local, se encontró a De la Cruz (2021) tuvo como iniciativa establecer el vínculo Se estudió la relac entre la gest de personal y la satisfac laboral de los empleados en la Ofic de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud, la cual se efectuó un estudio de diseño transversal, no experimental, de tipo básico y con método cuantitativo, de nivel descriptivo. Considerando a todos los empleados de dicha entidad a quienes se les aplicó



dos cuestionarios, cuyos datos fueron analizados y procesados estadísticamente haciendo uso del software SPSS. Obtenido como resultado que se determinó una relación positiva alta según el  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ . Pudiendo llegar a la conclusión de que ambas variables se relacionan de manera directa y significativa, aseverando que a mayor gestión de RRHH mayor será la satisfacción del personal.

Gutiérrez et al (2021) quienes tuvieron como propósito determinar la relación entre la gest de RRHH y la satisfac laboral del personal administrativo del Departamento de Educación del Hospital Militar Central de Lima Por tanto, se realizó un estudio cuantitativo, de tipo básica, de nivel descriptiva y de diseño correlac – transversal, se tomó en cuenta a 162 trabajadores quienes dieron solución a dos instrumentos. Obteniendo como resultado que, la gestión de RRHH es percibida por los trabajadores como buena, puesto que la selección de RRHH es buena en un 90,22%, capacitación de RRHH está en un nivel bueno de 91,30%, evaluación de RRHH está en un nivel bueno de 92,39%, sin embargo la retención está en un 49,80% y la promoción en un 34,29%, por otro lado, el nivel de satisfacción laboral es bueno, ya que las condiciones de trabajo están en un nivel de 90,22%, reconocimiento en un 93,48 y las relaciones humanas en un 94,57%. Concluyendo que, existe relación entre ambas variables, cabe precisar que es importante fomentar la promoción y retención de RRHH ya que son aspectos débiles en la organización.

Gutierrez (2020) tuvo como propósito establecer vínculo entre la gest de RRHH y la satisfac laboral de los trabajadores del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima. Por tanto, se efectuó un estudio de enfoque cuantitativo, siendo aplicada, de nivel descriptivo y diseño correlacional – no experimental, en donde se ha tomado en cuenta a 65 individuos quienes dieron solución a 2 cuestionarios. La encuesta encontró que el 90,9% de los empleados expresaron una satisfacción moderada con la gest de RRHH, y sólo el 3,1% expresó satisfacción. Se concluye que existe una correlación muy significativa entre la gest de personal y la satisfac laboral.

Guevara (2020) se encargó de establecer vínculo la relac entre la gest de personal y la satisfac laboral del personal de servicio. emergencia del Hospital Militar Central. Se diseñó un estudio mediante un enfoque cuantitativo, una tipología básica y un diseño transversal no experimental, tomando en cuenta 70 individuos a quienes se les aplicó 2 cuestionarios. Hallando que, según el Rho 0,511 y el p-valor 0,000 el nivel de relación entre ambas variables se da de manera moderada, por otro lado, el reclutamiento del personal y fuertemente relacionado con la satisfacción laboral (Rho 0,504 y valor p 0,000); Selección de personal (Rho 0,496 y p-valor 0,000); la capacitación (Rho 0,478 y p-valor 0,000); la productividad (Rho 0,445 y p-valor 0,000) se relacionan con la satisfacción de manera moderada. Concluyendo que, ambas variables de estudio se relacionan entre sí.

Bendezú (2020) en su indagación tuvo como finalidad instaurar vínculo La relac entre la satisfacción de los empleados y la gest de personal en el I.E.P. "Escuela de Maeve", San Juan de Lurigancho, Lima en el periodo del 2019. Por lo cual, se realizó una indagación de enfoque cuantitativo, siendo de nivel descriptivo y diseño correlacional, considerando a 18 profesores y 6 administrativos quienes dieron solución a los cuestionarios aplicados. Cuyos resultados, esto muestra que la gest de RRHH está significativamente relacionada con la satisfac laboral de los empleados. Se llego a concluir que la correlación fue significativa y alcanzó el nivel de 0,892, que corresponde al nivel fuerte de correlac.

En cuanto a las bases teóricas, se presenta para cada una de las variables, comenzando con la gest de RRHH, teniendo como Teoría de la Motivación el que hace referencia que tanto los individuos creen que es esencial para ellos como lo que ocurre en su entorno son factores que influyen en sus decisiones. Las teorías de la motivación varían en cuanto al aspecto que consideran más esencial para alcanzar la motivación, y hacen predicciones adecuadas basadas en sus propios supuestos (Graham, 2020). Así, se pueden distinguir entre las siguientes teorías: Las satisfacciones e insatisfacciones de las personas se analizan en la Teoría de las Necesidades, hacen hincapié en el cumplimiento de ciertos deseos esenciales que los individuos han logrado a lo largo del tiempo, siendo la satisfacción de algunas de estas necesidades lo más notable

de estos logros en términos de cumplimiento (Trivedi y Mehta, 2019) y la Teoría de la Equidad, investiga cómo los sacrificios o inversiones (inputs) y las recompensas (outputs) de las personas influyen en su sentido de la justicia, sus evaluaciones de la equidad y sus juicios sobre el comportamiento, a través de procesos motivacionales y cognitivos (Lim, 2020). La Teoría del Refuerzo se refiere al concepto de que las consecuencias de una determinada conducta pueden influir en la repetición o no de la misma. Cuando se trata de elegir entre distintos actos alternativos (Broeck et al., 2019), la Teoría de las Expectativas describe el proceso por el que los individuos toman decisiones en función de sus expectativas sobre lo que obtendrán de cada actividad (Pancasila et al., 2020). La Teoría de las Metas se ocupa del proceso de creación de metas, así como del modo en que las propias metas influyen en la motivación (Urdañ y Kaplan, 2020). Por otra parte, estos cinco trabajos tienen algo en común: todos se basan en la comprensión de una persona de lo que es esencial para ella, así como en las condiciones en las que trabaja (Bohórquez et al., 2020). Manifestando que, es característico de las empresas que sus condiciones marco filosóficas y políticas, prácticas y procedimientos sirvan de base para la gest de los RRHH.

Por otro lado, se entiende por gest de RRHH como el enfoque integrado que abarca cada una de las estrategias, capacidades, operaciones y prácticas que se aplican para gestionar eficazmente los recursos humanos con el fin de alcanzar los objetivos de una organización. Además de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, uno de los objetivos más importantes de la gest de RRHH es maximizar la cantidad de precios que pueden añadir a los bienes y servicios proporcionados por la institución (Stewart y Brown, 2019). En lugar de definirse como un conjunto de teorías y directrices entrelazadas con la ideología o filosofía subyacente del pasado, la gest de los RRHH se considera ahora como un planteamiento estratégico para preservar los recursos más importantes que la organización, es decir, sus empleados. Este enfoque implica motivar a los empleados para que se responsabilicen de las personas que trabajan en la organización, así como desarrollar y mantener este recurso (Fenech et al., 2019). Este enfoque de gestión de personas difiere del enfoque habitual de gestión de personas, como muestra la siguiente comparación: El objetivo es

conseguir una virtud competitiva mediante el uso estratégico de empleados altamente cualificados y comprometidos, y esto se consigue mediante un grupo de prácticas de gest de RRHH que son específicas y únicas para la organización en la que se utilizan (Boon et al., 2019). La creación de valor para los individuos y las organizaciones es un objetivo principal de la función de Gest de RRHH, que se consigue mediante la aplicación de metodologías, relaciones interpersonales, desarrollo profesional y prácticas de gestión en las áreas de interacción humana y empresarial (Podgorodnichenko et al., 2020).

Las dimensiones han sido establecidas según lo expresado por Chiavenato en el 2009, comenzando por selección o reclutamiento, cuando un gran número de personas optan a un puesto de trabajo, se demuestra la eficiencia en la selección del capital humano, que se decide mediante un formato o conjunto de normas y procesos cuyo objetivo es adquirir posibles candidatos capaces de satisfacer las expectativas de un puesto en una organización (Hamza et al., 2021). Capacitación se concibe como un conjunto de rasgos presentes en un individuo que son esenciales para el éxito de esa persona y la suficiencia de la institución para alcanzar sus objetivos (Khan y Abdullah, 2019). Evaluación es una de las áreas más importantes para analizar la continuación de una empresa, ya que influye en la definición de los procesos empresariales y en la estructuración; influye en el desarrollo de las actividad empresariales de las instituciones; y representa un lugar de salida en la ruta hacia el establecimiento de una organización para procesos maduros (Stević y Brković, 2020). Retención abarca un amplio abanico de cuestiones, y muchas empresas conceden gran importancia a este ámbito para poder mantener a sus trabajadores contentos y productivos; también está estrechamente vinculado a las políticas desarrolladas y puestas en marcha por el departamento de RRHH de una organización (Elsafty y Ragheb, 2020). Promoción se refiere a todo aquello que pueda servir de trampolín para acceder a puestos más altos en la empresa; próximos aumentos (Anwar y Abdullah, 2021)

Las teorías sobre la satisfacción laboral divergen en sus enfoques. Herzberg distingue necesidades higiénicas, relacionadas con el entorno laboral, y motivadoras, vinculadas al trabajo en sí. Satisfechas las primeras, se evita la

insatisfacción, pero la satisfacción depende de las motivadoras. Lawler se centra en la relación entre expectativas y recompensas salariales: si las expectativas no se cumplen, hay insatisfacción. Ambos enfoques resaltan la importancia de las percepciones del empleado en su ambiente laboral. La satisfacción laboral se vincula al bienestar psicológico. Los estilos organizativos varían en el grado de participación del empleado; los clásicos descuidan el factor humano, mientras que los contemporáneos priorizan las particularidades psicológicas del colaborador (Balderas, 2022). Por lo expresado anteriormente se puede afirmar que las teorías de Herzberg y Lawler ofrecen perspectivas complementarias en la comprensión de la satisfacción laboral, destacando la importancia de las necesidades específicas y la percepción del empleado. Además, resaltan las diferencias entre enfoques organizativos, enfatizando la relevancia de considerar el factor humano para promover el bienestar en el trabajo.

La satisfacción de los trabajadores se refiere a la perspectiva sobre el trabajo, que viene determinada por sus propias creencias y valores, así como por las habilidades y la experiencia adquiridas en el trabajo. Las actitudes, a su vez, vienen determinadas colectivamente por los objetivos, así como por las propias percepciones del colaborador sobre lo que constituye el éxito en el lugar de trabajo. La impresión que uno tiene de sus condiciones de trabajo está influida por las comparaciones sociales con otros trabajadores, las características de su anterior empleo y los grupos de referencia sobre una amplia gama de factores del lugar de trabajo, como el salario, condiciones de trabajo, supervisor, compañeros, las responsabilidades, la seguridad en el empleo y las perspectivas de promoción profesional. Se identifican varias categorías o niveles distintos de análisis sobre la felicidad, una medida del grado de satisfacción general de la mayoría de los trabajadores en sus puestos de trabajo, teniendo en cuenta factores como el salario, prestaciones, condiciones laborales, eficacia del supervisor, amabilidad de los compañeros y cultura de la empresa (Chiang y San Martín, 2015). De acuerdo con Robbin (2005), para calcular la satisfacción laboral se utilizan factores que determinan si un empleado está contento o no con las ventajas que le ofrece su empresa, dichos factores son

la satisfacción con el empleo, con la remuneración, con el reconocimiento, con las condiciones del trabajo y con los colegas.

La dimensión de satisfacción con el trabajo se refiere cuando se habla del desempeño satisfactorio que cada trabajador posee cuando se asigna una tarea, por ende, es fundamental comprender qué implica, cómo se llevará a cabo de principio a fin y cuál será el resultado, es decir, se refiere al grado en que el individuo goza de discreción, libertad e independencia en cuanto a la organización de su trabajo y el uso de sus herramientas esenciales (Krapp et al., 2019). Sobre remuneración, esta es definida como aquello que tanto los trabajadores desean en términos de remuneración y políticas de promoción, sin obstáculos innecesarios y en consonancia con sus expectativas. Los trabajadores buscan prácticas y políticas que les ayuden a progresar, con la expectativa de que ello les sirva de recompensa por hacer lo correcto, lo que conduce a sentimientos de satisfacción, crecimiento personal, mayor responsabilidad y un estatus social elevado (Gutierrez et al. 2022). Referente a la satisfacción con el reconocimiento, este hace referencia al interés que se le da al trabajador por parte de la propia empresa, en donde se demuestra lo importante que es su participación activa dentro de la organización, con la finalidad de que el desempeño de este se vea reconocido por méritos propios (Bastardo, 2014). Respecto a la satisfacción con los colegas, alude a que la naturaleza de las tareas de un trabajador en un puesto determinado, así como la percepción que otras personas tienen de esas tareas, pueden entenderse con la ayuda de una relación intrínseca entre el trabajador y su lugar de trabajo. En cambio, los factores que contribuyen a la sensación de satisfacción laboral de un trabajador son en gran medida contextuales, y esta última depende de una serie de factores del lugar de trabajo (Tomás et al. 2019). En cuanto a las condiciones de trabajo, Luengo y Montoya (2020), mencionan que entre los factores del lugar de trabajo que afectan a la productividad figuran los siguientes. ingresos (adecuación a los gastos, forma de pago), tiempo (duración de la jornada, horas de trabajo, descansos), servicios (vacaciones, permisos, distribución de beneficios, transporte, atención médica y uniformes), educación (para realizar el trabajo, situaciones de riesgo,

otras áreas), oportunidades de promoción profesional, limpieza y seguridad en el lugar de trabajo, y seguridad y orden en el lugar de trabajo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación se clasifica como básica al enfocarse en comprender fenómenos sin abordar soluciones prácticas directas (Babbie, 2016). Su objetivo principal es ampliar el conocimiento sin buscar aplicaciones inmediatas, resaltando así la esencia exploratoria de este tipo de investigación (Fraenkel et al., 2012; Kerlinger & Lee, 2000).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Cuando se trata de diseño no experimental e interdisciplinario; donde Mohajan (2020) dice que es no experimental si alguna de las variables de la investigación no es cambiada o manipulada, por lo que el investigador solo cumple con el deber de observar y registrar según las condiciones naturales características de los datos. Se considera transversal, por otro lado, porque sólo es responsable de recopilar información de un grupo específico de personas en un momento y lugar específicos (Wang y cheng,2020).

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Gestión de Recursos Humanos

**Definición conceptual:** se entiende por gest de RRHH como el enfoque integrado que abarca cada una de las estrategias, capacidades, operaciones y prácticas que se aplican para gestionar eficazmente la fuerza laboral de una empresa. Además de mejorar el bienestar de los empleados, uno de los objetivos más considerable de la gest de RRHH es aumentar la eficiencia de la empresa (Stewart y Brown, 2019).

**Definición operacional:** La evaluación de la gestión de recursos humanos del personal administrativo en un hospital de se hará mediante 4 criterios: selección, capacitación, evaluación y retención.



## **Variable 2: Satisfacción Laboral**

**Definición conceptual:** La satisfacción de los trabajadores se refiere a la perspectiva sobre el trabajo, que viene determinada por sus propias creencias y valores, así como por las habilidades y la experiencia adquiridas en el trabajo. Las actitudes, a su vez, vienen determinadas colectivamente por los objetivos, así como por las propias percepciones del colaborador sobre lo que constituye el éxito en el lugar de trabajo (Balderas, 2022).

**Definición operacional:** la evaluación de la satisfacción laboral de los administradores hospitalarios se determinará según 5 criterios: satisfacción con las condiciones laborales, con la remuneración, con el reconocimiento, con las condiciones de trabajo y con los colegas de trabajo.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Se fijó en 200 personas. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) Sostienen que el total de unidades de estudio tiene las propiedades requeridas para su clasificación. Estas unidades podrían ser personas, cosas o eventos que describan las características requeridas para el estudio.

#### **Criterios de inclusión:**

Personas que se hallen dispuestas a participar en el estudio.

Personas que se visiten el hospital considerado como caso de estudio.

Personas que se encuentren con buena salud mental.

#### **Criterios de exclusión:**

Personas que no se atiendan en el hospital considerado como caso de estudio.

Personas que encuentren dificultoso tener tiempo para ser parte de la investigación.

### **3.3.2. Muestra**

Según Andrade (2020) la muestra es un subconjunto de la población con características similares. El tamaño de la muestra es fundamental en este estudio porque debe ser representativo y se determinará estadísticamente. Como resultado, estuvo integrada por 60 personas que laboran en el departamento administrativo de un Hospital Metropolitano de Lima.

### **3.3.3. Muestreo**

Armijo et al. (2021) plantearon que se refiere al proceso de selección de una población más grande en base a ciertos criterios como características del individuo, frecuencia de eventos o comportamiento pasado del individuo que permitirá recolectar datos útiles para el estudio planificado. En este caso, se utilizará el muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia.

### **3.3.4. Unidad de Análisis**

La unidad de análisis estará integrada por personal administrativo de un Hospital Metropolitano de Lima.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se hará uso de la técnica de la encuesta, la cual, según Andrade (2020) es un proceso efectivo para la toma de datos, la cual consiste en obtener información directamente de la muestra del estudio y, a partir de ella, procesarla y analizarla. Del mismo modo, en cuanto a los instrumentos, se hará uso del cuestionario. Al respecto, Ñaupas et al. (2018) sostiene que se trata de unas preguntas formuladas siguiendo una estructura específica y orientadas a conocer la opinión del encuestado acerca de un tema en específico.

### 3.5. Procedimiento

En las primeras semanas de desarrollo del presente proyecto, se plasmó el enunciado del estudio, las preguntas e investigación, hipótesis y objetivos generales y específicos. Asimismo, para formular todo lo anterior, se tomó en cuenta la situación problemática existente en un hospital de Lima Metropolitana, que es el objeto de análisis del estudio. Posteriormente, se desarrollaron las bases conceptuales de la investigación, acorde a las variables, así como la búsqueda de estudios previos y antecedentes nacionales e internacionales. Concluidas las bases teóricas, se procedió con el diseño del instrumento de recolección de datos para su aplicación en las unidades de análisis mediante el software estadístico SPSS para su aplicación. En cuanto a la prueba de fiabilidad se utilizó la prueba Alfa de Cronbach, para la validez del instrumento se recurrió a tres expertos (Mg Roberto Joaquín Vivanco Burgos, Mg Eduardo Martínez Ponce y Mg Lenmy Stephanie Ochoa Santos). En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se evidencia que la variable de gestión de recursos humanos tiene un nivel de confiabilidad del 75%, mientras que la satisfacción laboral presenta un porcentaje superior, llegando al 80.8%. Estos resultados fueron obtenidos tras el procesamiento de la base de datos de la prueba piloto, destacando la consistencia de las mediciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

En el presente trabajo de investigación, el estudio es de tipo analítico y bivariado correspondiendo al nivel relacional. El análisis de los datos se realizará mediante procedimientos descriptivos (tabla de frecuencia y tabla de contingencia) y estadística inferencial (prueba de normalidad y prueba de hipótesis). En cuanto al instrumento para el análisis de datos está por determinar (Daniel, 2022).

### 3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó teniendo en cuenta criterios como "coherencia", "pertinencia" y "objetividad". También se tuvieron en cuenta los principios éticos del reglamento de la Universidad César Vallejo: **beneficencia**, que enfatiza hacer

lo correcto y ayudar a la comunidad donde se realiza la investigación; **no maleficencia**, que enfatiza hacer lo correcto y prever lo inesperado; **autonomía**, que significa aceptar la responsabilidad por los resultados de la ejecución del estudio; y **justicia**, que enfatiza tratar a todos con equidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadística descriptiva

#### Tabla de frecuencia

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencia de la variable Gestión de recursos humanos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	10	16.7	16.7
Suficiente	19	31.7	48.3
Eficiente	31	51.7	100.0
Total	60	100.0	

De acuerdo con la tabla 1, de acuerdo con los resultados obtenido, indica que los encuestados piensan que la gestión de los recursos humanos es eficiente presentando un 51.67% que representa a 31 encuestados y un 31.7% que comprende a 19 encuestados que piensan que la gestión de recursos humanos es adecuada, esto puede deberse a que la gestión de recursos humano respecto a la selección de las personas es adecuada o las capacitaciones son constantes.

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia de dimensiones de la variable gestión de recursos humanos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Selección	Deficiente	10	16.7	16.7
	Suficiente	9	15.0	31.7
	Eficiente	41	68.3	100.0
	Total	60	100.0	
Capacitación	Deficiente	39	65.0	65.0
	Eficiente	21	35.0	100.0
	Total	60	100.0	
Evaluación	Deficiente	9	15.0	15.0
	Suficiente	19	31.7	46.7
	Eficiente	32	53.3	100.0
	Total	60	100.0	
Retención	Deficiente	11	18.3	18.3
	Suficiente	9	15.0	33.3
	Eficiente	40	66.7	100.0
	Total	60	100.0	

De acuerdo con la tabla 2, se observa que la dimensión selección, evaluación y retención de gestión de recursos humanos, presentan mayor incidencia en nivel eficiente, con un 68.3%, 53.3% y 66.7% respectivamente debido a que las estrategias aplicadas son idóneas para estos aspectos, sin embargo, no han surtido efecto para la capacitación, pues el nivel de eficiente no superó en porcentaje al nivel deficiente obteniendo un 35%. Asimismo, la capacitación tiene mayor frecuencia en el nivel deficiente con un 65%, eventualidad que no se iguala a lo obtenido en la dimensión selección, evaluación y retención, los cuales han obtenido 16.7%, 15% y 18.3% respectivamente. En cuanto al nivel suficiente, la dimensión evaluación presenta mayor porcentaje de 31.7%, lo que lo diferencia de las demás, es decir de selección y retención con 15% cada uno, precisando que la capacitación no ha obtenido ningún porcentaje en dicho nivel.

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia de la variable satisfacción laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	10	16.7	16.7
Regular	26	43.3	60.0
Buena	24	40.0	100.0
Total	60	100.0	

Según los resultados presentados en la tabla 3, se observa que el 43.33% de los encuestados experimentan una satisfacción laboral regular, lo que posiblemente sugiere una insatisfacción con el salario o un entorno laboral poco favorable. Esta percepción podría estar asociada a la insatisfacción con la remuneración percibida o a la necesidad de una mayor compensación por las responsabilidades. Por otro lado, un 40% muestra un nivel de satisfacción bueno, posiblemente debido al agrado con las tareas realizadas o a la valoración recibida por su trabajo constante.

## Tabla de contingencia

**Tabla 4**

*Tabla cruzada Gestión de recursos humanos \*satisfacción Laboral*

			Satisfacción Laboral			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión de recursos humanos	Deficiente	% del total	3.3%	8.3%	5.0%	16.7%
	Suficiente	% del total	1.7%	13.3%	16.7%	31.7%
	Eficiente	% del total	11.7%	21.7%	18.3%	51.7%
		% del total	16.7%	43.3%	40.0%	100.0%

Según los datos de la tabla 4, se puede notar que diferentes porcentajes de empleados muestran distintos niveles de satisfacción laboral en relación con la eficiencia percibida en la gestión de recursos humanos en el hospital. Por ejemplo, un 21.7% de encuestados con satisfacción laboral regular indicaron que la gestión de recursos humanos es eficiente, mientras que un 18.3% de aquellos con alta satisfacción laboral compartieron esta percepción. Asimismo, un 16.7% de empleados con buena satisfacción laboral consideraron que la gestión de recursos humanos es suficiente. En cuanto a las opiniones negativas, un 16.7% mencionó deficiencias en la gestión de recursos humanos, distribuido entre un 8.3% de satisfacción laboral regular y un 5% de satisfacción laboral buena.

## 4.2 Estadística inferencial

### Prueba de normalidad

H<sub>0</sub> La distribución de los datos tienen normalidad

H<sub>1</sub> La distribución de los datos no tienen normalidad

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de recursos humanos	0.137	60	0.007
Satisfacción Laboral	0.227	60	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con la tabla 5, se toma en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra es superior a 50, teniendo en cuenta que, de acuerdo a la significancia estadística que es menor a 0.05, se puede concluir que no se presenta normalidad, por lo tanto, se procederá a utilizar un estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

### Prueba de hipótesis

H<sub>0</sub> No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

H<sub>1</sub> Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.

**Tabla 6**

*Correlación entre la variable Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral*

		Gestión de recursos humanos	
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-0,056
		Sig. (bilateral)	0,670
		N	60



De acuerdo con la tabla 6, se observa que el Rho de Spearman respecto a la Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, se obtuvo un valor  $p > 0.05$ , donde  $p = 0,670$ , esto determina que no existen evidencias suficientes para rechazar  $H_0$ , por lo que se procede indicar que, de acuerdo a  $H_0$ , no se presenta relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

### Prueba de hipótesis

$H_0$  No existe relación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

$H_1$  Existe relación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral*

			Selección
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-0,025
		Sig. (bilateral)	0,850
		N	60

Al analizar los datos de la tabla 7 utilizando la correlación de Rho de Spearman entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, se encontró un valor de  $p > 0,05$ , específicamente  $p = 0,850$ . Esto sugiere que no hay suficientes evidencias para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que indica que, según  $H_0$ , no se establece una relación significativa entre la elección de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

### Prueba de hipótesis

$H_0$  No existe relación entre la dimensión capacitación y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

$H_1$  Existe relación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión capacitación y la variable satisfacción laboral*

		Capacitación	
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-0,187
		Sig. (bilateral)	0,154
	N	60	

Al analizar los datos de la tabla 8, utilizando la correlación de Rho de Spearman se aprecia que existe una fuerza de correlación negativa de 0,187 entre la dimensión capacitación y la variable satisfacción laboral lo cual indica que existe una relación inversa entre ambas; por otro lado, se encontró un valor de  $p > 0.05$  ( $p = 0,154$ ). Esto indica que no hay suficientes evidencias para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), por lo que se establece que no existe relación significativa entre la capacitación en gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

### Prueba de hipótesis

$H_0$  No existe relación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

$H_1$  Existe relación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción laboral*

		Evaluación	
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	-0,094
		Sig. (bilateral)	0,477
	N	60	

De acuerdo con la tabla 9, se observa que, de acuerdo con Rho de Spearman la evaluación de gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, se obtuvo un valor  $p > 0.05$ , donde  $p = 0,477$ , esto determina que no existen evidencias suficientes para rechazar  $H_0$ , por lo que se procede indicar que,

de acuerdo a  $H_0$ , no se presenta relación entre la evaluación de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.

### Prueba de hipótesis

$H_0$  No existe relación entre la dimensión retención y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

$H_1$  Existe relación entre la dimensión retención y la variable satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023

**Tabla 10**

*Correlación entre la dimensión retención y la variable satisfacción laboral*

		Retención
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	-0,012
		Sig. (bilateral)
		0,928
		N
		60

Al revisar los datos de la tabla 10 y aplicar la correlación de Rho de Spearman entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, se obtuvo un valor de  $p > 0.05$ , específicamente  $p = 0,928$ . Esto indica que no hay suficientes evidencias para rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ), lo que sugiere que, según  $H_0$ , no se establece una relación significativa entre la retención en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

## V. DISCUSIÓN

El estudio se focalizó en optimizar la gestión de recursos humanos para el personal administrativo en un hospital limeño, aspirando a elevar la motivación y el bienestar laboral. Esto se llevó a cabo sin descuidar las responsabilidades de la dirección hospitalaria, abordando preocupaciones y fomentando mejoras constantes en este ámbito crucial. El objetivo principal fue impulsar un entorno laboral más satisfactorio y estimulante para el personal administrativo, reconociendo su importancia en el funcionamiento hospitalario y buscando potenciar su compromiso mediante una gestión de recursos humanos más efectiva y enfocada en su bienestar.

Es necesario recordar que la gestión de recursos humanos se encarga de realizar estrategias, capacitaciones y practicas dirigidas a todo el personal que se encuentra en el hospital, con la finalidad de aumentar su productividad sin que eso implique algo negativo para su satisfacción laboral. Ya que la satisfacción laboral va de la mano con lo anterior es necesario recordar que, para lograr altos niveles de satisfacción, es primordial evaluar las actitudes y percepciones que tiene el personal y si se percibe un buen ambiente laboral en donde sus habilidades y destrezas de los trabajadores sean valoradas y de uso para beneficio del hospital

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.

En los resultados del presente estudio se pudo evidenciar que, el Rho de Spearman presentado en la tabla 6, expresa que la Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, obtuvo un valor  $p > 0.05$ , donde  $p = 0,670$ , se concluye que no existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, aceptando la hipótesis

Este resultado no concuerda y no guarda relación con lo indicado por Yauri (2020) quien tuvo como finalidad poder establecer la relación entre la

gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Regional de Huacho en el periodo del 2020. Consideró a 169 trabajadores. Quien concluye que, existe correspondencia directa moderada de las variables de estudio, según el p valor (0,000) menor que 0,05.

Asimismo, la indagación tampoco coincide con lo señalado por Sabuhari et al. (2020) quienes tuvieron como intención estudiar y analizar los efectos de flexibilidad de RRHH, las competencias de los trabajadores, la adaptación a la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Obteniendo como resultado que, hay un efecto significativo de la flexibilidad de RRHH en el desempeño de los empleados según el valor  $p = 0,039 < 0,05$ . Considerando a 105 trabajadores. Quién concluye que, la gestión de RRHH debe mejorar para contribuir a que la competencia, adaptación y sobre todo la satisfacción laboral en los trabajadores sea la esperada por la organización.

Tampoco concuerda con lo manifestado por De la Cruz (2021) quien tuvo como intención establecer el vínculo entre la gestión de RRHH y la satisfacción laboral en los empleados de la Oficina de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud. Teniendo como resultado que se comprobó una correspondencia positiva alta según el  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ . Considerando a todos los empleados de dicha entidad. Logrando llegar a la conclusión de que las variables se relacionan de manera directa y significativa, confirmando que a mayor gestión de RRHH mayor será la satisfacción del personal.

Del mismo modo, no coincide, según lo mencionado por Gutiérrez (2020) quien tuvo como propósito establecer el vínculo entre la gestión de RRHH y la satisfacción laboral de los trabajadores del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima. Considerando a 65 individuos. Se encontró que el 90,9% de los empleados expresaron una satisfacción moderada con la gestión de recursos humanos, y sólo el 3,1% expresó satisfacción. Se concluye que hay una correspondencia muy significativa y trascendental entre las variables estudiadas.

Por consiguiente, no coincide con lo que señala Quispe (2019) quien tuvo como propósito especificar el nexo causal entre Satisfacción Laboral y

gestión de Recursos Humanos de Administradores Municipales José Luis Bustamante Rivero. considerando 150 trabajadores administrativos. Encontrando que, el 70,7% de trabajadores señalan que la gestión de RRHH es indiferente lo cual alude a que el área no gestiona lo suficiente para que los trabajadores estén satisfechos y conformes en la organización; sin embargo el 23.3% sostiene que se da una gestión favorable y el 6% refiere que es desfavorable, en cuanto a la satisfacción laboral del personal administrativo el 75,3% considera un nivel de insatisfacción alto, el 11,3% señala que es una insatisfacción parcial y el 13,3% sostiene que se da una satisfacción regular. Concluyendo que, existe una relación positiva baja entre ambas variables.

Con respecto a la hipótesis específica 1 que establece que existe relación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.

Quien tuvo como propósito establecer la relación entre la selección y la satisfacción laboral, en la tabla 7, se observa un valor  $p > 0.05$ , donde  $p = 0.850$ , concluyendo que no hay relación entre la selección respecto a la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Aceptando la hipótesis nula.

Estos resultados coinciden en parte con lo encontrado por Sánchez (2022) quien tuvo como iniciativa establecer la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en enfermeras que laboran en el Hospital Belén Lambayeque, estableciendo que, las dimensiones tienen una calificación regular, buena y óptima con una significancia positiva, sin embargo, la dimensión gestión de selección está en un 11.5% de enfermeras tienen una calificación tolerante. Considerando a 52 enfermeras. Concluyendo que las variables de estudio se dan de modo inmediata, positiva y reveladora según el  $p$ -valor = 0.000;  $p < 0.001$ . Entonces podemos precisar que la selección no tiene predominio en la satisfacción de los miembros de la administración en el hospital, siendo la selección una tarea asignada a recursos humanos y de gran notabilidad para el funcionamiento de la institución de salud.

Con respecto a la hipótesis específica 2 que establece que existe relación entre la dimensión capacitación y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.

Quien tuvo como finalidad establecer la relación entre la capacitación y la satisfacción laboral, se puede observar en la tabla 8 que la capacitación de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, obtuvo un valor  $p > 0.05$ , donde  $p = 0.154$ , esto determina que no existen relación entre la capacitación de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, aceptando la hipótesis nula.

Estos resultados se confrontan con lo hallado por Gutiérrez et al (2021) quienes obtuvieron como resultado que, la gestión de RRHH es percibida por los trabajadores como buena, puesto que la selección de RRHH es buena en un 90,22%, capacitación de RRHH está en un nivel bueno de 91,30%, evaluación de RRHH está en un nivel bueno de 92,39%, sin embargo la retención está en un 49,80% y la promoción en un 34,29%, por otro lado, el nivel de satisfacción laboral es bueno, ya que las condiciones de trabajo están en un nivel de 90,22%, reconocimiento en un 93,48 y las relaciones humanas en un 94,57%. Concluyendo que, hay correspondencia entre ambas variables. Entonces podemos precisar que lo hallado en el estudio determina que la capacitación no tiene influencia en la satisfacción del sector administrativo del hospital.

Con respecto a la hipótesis específica 3 que establece que existe relación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.

Fue establecer la correspondencia entre la evaluación y la satisfacción laboral se pudo observar en la tabla 9, de acuerdo a Rho de Spearman la evaluación de gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, se obtuvo un valor  $p > 0.05$ , donde  $p = 0.477$ , esto determina que no existe relación entre la evaluación de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral. Aceptando la hipótesis nula.

Esto en contraparte por lo hallado por Guevara (2020) quiso establecer un vínculo entre la gestión de RRHH y la satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Militar Central. Hallando que, según el Rho 0,511 y el p-valor 0,000 el nivel de relación entre ambas variables se da de manera moderada, por otro lado, el reclutamiento del personal y la satisfacción laboral se relacionan de manera fuerte (Rho 0,504 y p-valor 0,000); la selección del personal (Rho 0,496 y p-valor 0,000); la capacitación (Rho 0,478 y p-valor 0,000); la productividad (Rho 0,445 y p-valor 0,000) se relacionan con la satisfacción de manera moderada. Concluyendo que, ambas variables de estudio se relacionan entre sí.

Con respecto a la hipótesis específica 4 que establece que existe relación entre la dimensión retención y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.

Fue establecer la relación entre la retención y la satisfacción laboral, se observa en la tabla 10, de acuerdo con Rho de Spearman la Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral, se obtuvo un valor  $p > 0.05$ , donde  $p = 0.928$ , esto determina que no existen relación entre la retención de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral. Aceptando la hipótesis nula.

Estos resultados coinciden con los de Elrehail et al., (2019) quien ha examinado la función mediadora de la felicidad de los empleados, los investigadores utilizaron la modelización de ecuaciones estructurales y AMOS para generar datos numéricos que se utilizarán en la generación y comprobación de hipótesis. Durante la evaluación se distribuyó una encuesta a una muestra aleatoria de 439 personas ( $n=439$ ). El modelo propuesto por los autores se centró en el sector turístico, concretamente en los hoteles de lujo del norte de Chipre. Los resultados primarios demostraron que las prácticas de RRHH influían significativamente en la ventaja competitiva. Por el contrario, los resultados mostraron que la variable mediadora no contribuía en modo alguno al éxito de los hoteles de cinco estrellas del norte de Chipre a la hora de obtener una ventaja competitiva



Por otro lado, estos resultados se confrontan con lo hallado por Tănăsescu y León (2019) quienes tuvieron como finalidad estudiar el vínculo entre las prácticas de RRHH (considerando la práctica de recompensa), la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el sistema bancario rumano. Obteniendo como resultado que, se establece relación entre las tres variables, se afirma que el 15.20% de la variación en el desempeño laboral se explica por las variaciones registradas en el nivel de satisfacción laboral y recompensas, mientras que el 36,80% de la variación de la satisfacción laboral se debe a la variación de las recompensas. Llegando a la conclusión de que, la práctica de recompensas de RRHH influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores.

Por los resultados presentados en esta investigación se puede notar los resultados tan contrastantes entre sí, más esto da pie a futuras investigaciones, tomando como referencia la presente investigación, evocándolo en otros ángulos y variables que puedan establecer nuevos conocimientos.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: pesar de las expectativas, en 2023, en un hospital de Lima Metropolitana, no se encontró una relación sólida entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo. El p valor obtenido (0,670) superó la significancia estadística esperada, resultando en una correlación negativa muy baja (-0,056). Esto indica una desconexión entre las estrategias implementadas y su impacto percibido en la satisfacción laboral, sugiriendo la necesidad de revisar las prácticas de gestión de recursos humanos.

SEGUNDA: La relación entre la dimensión de selección y la satisfacción laboral indica un p valor (0,850) superior al nivel de significancia esperado. Se concluye que la selección realizada por el área de recursos humanos no influyó directamente en la satisfacción laboral del personal administrativo en el entorno hospitalario, a pesar de su importancia institucional. Esta afirmación se respalda con un coeficiente de correlación (-0,025) que indica una correlación negativa muy baja entre ambas variables.

TERCERA: A pesar de los programas de capacitación, la gestión de recursos humanos no logró mejorar significativamente la satisfacción laboral del personal administrativo en el hospital. Los resultados ( $p$ -valor = 0,154) indican una baja y negativa relación entre la capacitación y la satisfacción laboral (-0,187). Esto sugiere que, a pesar de los esfuerzos, otros factores podrían estar influyendo más significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo.

CUARTA: Las estrategias de retención implementadas por la gestión de recursos humanos no mostraron una conexión significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo en el hospital. Los resultados (sig. bilateral = 0,928) superaron la significancia esperada, y la fuerza de correlación inversa de -0,012, con un significado negativo muy bajo, condujo al rechazo de la hipótesis del investigador.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda el gerente de recurso humanos del hospital del objeto de estudio lo siguiente:

**PRIMERA:** Implementar una evaluación exhaustiva para su área y así poder determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en el hospital considerado como caso de estudio.

**SEGUNDA:** Aplicar capacitaciones constantes a los trabajadores del área de gestión del talento humano, identificando las deficiencias en el proceso y corregirlas previniendo la contratación de personal no calificado quienes afectan la calidad del servicio de salud.

**TERCERA:** Que las capacitaciones se hagan de manera periódica para cada área del hospital, aprovechando las oportunidades de crecimiento y mejorando sus conocimientos.

**CUARTA:** Que las evaluaciones sean dadas desde todos los ángulos, dando la oportunidad a todos los involucrados en el funcionamiento del hospital a dar sus opiniones, a fin de identificar errores y corregirlo.

**QUINTA:** Que determinen los factores de fidelidad en los trabajadores más antiguos, con la finalidad de conocerlos y realizar estrategias a base de ellas, que se puedan implementar en la gestión del hospital.

## REFERENCIAS

- Álvarez, A.J. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Cienciamatria*, 7(2), 902-915. <https://bit.ly/3GYAbLa>
- Adiguzel, Z., Ozcinar, M. y Karadal, H. (2020). Does servant leadership moderate the link between strategic human resource management on rule breaking and job satisfaction? *European Research on Management and Business Economics*. 26(2), 103-110. <https://bit.ly/3XtLMZO>
- Andrade, C. (2020). Sample Size and its Importance in Research. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 42(1), 102–103. [https://doi.org/10.4103/IJP-SYM.IJPSYM\\_504\\_19](https://doi.org/10.4103/IJP-SYM.IJPSYM_504_19)
- Anwar, G., y Abdullah, N. (2021). The Impact of Human Resource Management Practice on Organizational Performance. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(1), 1-13. <https://bit.ly/3GTRvBe>
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A. y Vivanco, A. (2021). Manual de Metodología de Investigación 2021. Universidad del Desarrollo. <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodolog%C3%ADa-PsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Babbie, E. (2016). "The Practice of Social Research." Cengage Learning
- Balderas, B. (2022). La satisfacción ante el trabajo docente virtual de los catedráticos de la EESJojutla-UAEM en tiempos de COVID-19. <https://bit.ly/3iSNPaN>
- Bendezú, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://bit.ly/3HtpXUR>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <https://bit.ly/3JkLoc3>

- Boon, C., Deanne, N., Hartog, D. y Lepak, D. (2019). A Systematic Review of Human Resource Management Systems and Their Measurement, *Journal of Management*, 45(6), 2498-2537. <https://bit.ly/3Hjfpap>
- Broeck, A., Carpini, J., y Diefendorff, J. (2019). How much effort will I put into my work? It depends on your type of motivation. *Oxford Handbook of Human Motivation*, 2, 354-372. <https://bit.ly/3iQMPnt>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. <https://bit.ly/3kusCnY>
- Cherif, F. (2020). The role of human resource management practices and employee job satisfaction in predicting organizational commitment in Saudi Arabian banking sector. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(8), 529-541. <https://bit.ly/3Xxhci8>
- De la Cruz, M. (2021). Gestión del recurso humano y satisfacción laboral de trabajadores de la Oficina de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud – 2020. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://bit.ly/3iSYr9C>
- Devananda, S. and Onahring, B. (2019), “Entrepreneurial intention, job satisfaction and organisation commitment - construct of a research model through literature review”, *Journal of Global Entrepreneurship Research*, Vol. 9 No. 16, doi: 10.1186/s40497-018-0134-2.
- Elsafty, A., y Ragheb, M. (2020). The Role of Human Resource Management Towards Employees Retention During Covid-19 Pandemic in Medical Supplies Sector – Egypt. *Business and Management Studies*, 6(2), 50-59. <https://acortar.link/BgBj22>
- Elrehail, H., Harazneh, I., Abuhjeeleh, M., Alzghoul, A., Alnajdawi, S. y Ibrahim, H. (2019). Employee satisfaction, human resource management practices and competitive advantage: The case of Northern Cyprus. *European Journal of*

Management and Business Economics, 29(2), 125-149.  
<https://acortar.link/eEqAR>

Fenech, R., Baguant, P. y Ivanov, D. (2019). The changing role of human re-source management in an era of digital transformation. *International Journal of Entrepreneurship*, 22(2), 166-175. <https://acortar.link/k4hoOS>

Flores, A., Lavín, J., Castillo, L. (2022). El capital estructural y relacional en el desempeño organizacional del sector público en el estado de Tamaulipas (México): Un análisis factorial exploratorio y correlacional usando Rho de Spearman. *Acta Universitaria*, 31. <https://doi.org/10.15174/au.2021.2810>

Fuentes D, Toscano A, Malvaceda E, Díaz J, Díaz L. Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables [Internet]. Universidad Pontificia Bolivariana; 2020. Available from: <https://acortar.link/0mq2PK>

Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). "How to Design and Evaluate Research in Education." McGraw-Hill

Graham, S. (2020). An attributional theory of motivation. *Contemporary Educational Psychology*, 61. <https://acortar.link/1M7eFv>

Gutiérrez, A., Olivera, E., Bastida, E., y Castillo, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Visión de futuro*, 26(2), 1-21. <https://bit.ly/3iLx7KA>

Gutiérrez, D., Aguilar, C., Hanco, L., Carrillo, E., y Macazana, D. (2021). Gestión de recursos humanos del personal civil administrativo del departamento de Educación del Hospital Militar Central Lima, Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 346-355. <https://acortar.link/AyAVcp>

Gutiérrez, J. (2020). Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, 2019 [Tesis de posgrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USP. <https://acortar.link/32S7gb>

- Guevara, A. (2020). Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de emergencia del Hospital Militar Central, 2019 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://acortar.link/bRUczA>
- Hamza, P., Othman, B., Gardi, B., Sorguli, S., Aziz, H., Ahmed, S., Sabir, B., Ismael, N., Ali, B., y Anwar, G. (2021). Recruitment and Selection: The Relationship between Recruitment and Selection with Organizational Performance. *International journal of Engineering, Business and Management (IJEEM)*, 5(2), 1-13. <https://bit.ly/3iQk62h>
- Jama, V. (2018). Gestión de recursos humanos en la empresa: un paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC*, 3(8), 65-83. <https://bit.ly/3R1CTEn>
- Khan, S., y Abdullah, N. (2019). The impact of staff training and development on teachers' productivity. *Economics, Management and Sustainability*, 4(1), 37-45. <https://bit.ly/3ZSgptk>
- Krapp, R., Catarina, A., Both, J., Oliveira, G., Silva, J., Folle, A. (2019). Satisfacción en el trabajo de docentes de educación física: una revisión sistemática. *ENSAIOS*, 25. <https://doi.org/10.22456/1982-8918.82573>
- Leiva, K. (2021). La gestión de recursos humanos y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Baños del Inca, 2019. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. <https://acortar.link/2iRqUh>
- Lim, W. (2020). An equity theory perspective of online group buying. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 5. <https://acortar.link/MbFBFR>
- Luengo, C. y Montoya, P. (2020). Condiciones de Trabajo en profesionales sanitarios de hospitales públicos en Chile. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 66(259), 69-80. <https://acortar.link/FIWkJg>

- Macías, M., Ruiz, S. y Valdivieso, P. (2020). Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ingeniería Industrial*, 41(2). <https://acortar.link/cG3Hhs>
- Morales, G. (2020). Satisfacción laboral del personal de enfermería. Centro Quirúrgico – Hospital Docente Belén Lambayeque. 2019 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://acortar.link/vhYI24>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (5 edición). Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-5a-edicion/>
- Nguyen, D. T., Ha, V. D., & Dang, T. T. N. (2020). The impact of human resource management activities on compatibility and work results. *Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(9), 621–629. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.621>
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588. <https://koreascience.kr/article/JAKO202026061031735.page>
- Pancasila, I., Haryono, S. y Sulisty, B. (2020). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397. <https://bit.ly/3XN86NY>
- Paredes, P. y Bustamante, J. (2021). Gestión de talento humano y satisfacción laboral en bancos de Guayaquil. *Journal of the Academy*, (5). <https://bit.ly/3XI77hV>
- Pareja, A., Chiri, P., Ramírez, E., Segovia, C. y Sánchez, M. (2022). Gestión del talento humano y satisfacción laboral en personal administrativo. *Ciencia Latina*, 6(4), 3057-3070. <https://bit.ly/3GTTWDS>



- Permana, A., Aima, M. H., Ariyanto, E., Nurmahdi, A., Sutawidjaya, A. H., & Endri, E. (2021). The effect of compensation and career development on lecturer job satisfaction. *Accounting*, 7(6), 1287-1292. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2021.4.011>
- Podgorodnichenko, N., Edgar, F., y McAndrew, I. (2019). The role of HRM in developing sustainable organizations: Contemporary challenges and contradictions. *Human Resource Management Review*, 30(3), 1-19. <https://bit.ly/3HfWb4D>
- Quispe, S. (2019). Gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral del personal administrativo según condición laboral en la Municipalidad de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa – 2018 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA. <https://bit.ly/3Hj92UB>
- Ramírez, R., Espindola, C., Ruíz, G. y Hugueth, A. (2019). Gestión del Talento Humano: Análisis desde el enfoque estratégico. *Información tecnológica*, 30(6). <https://bit.ly/3wfsz3t>
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8° ed.). México: Pearson educación. [https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. y Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1775-1786. <https://bit.ly/3Hltc0u>
- Sánchez, V. (2022). Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción laboral de las Enfermeras en el Hospital Belén Lambayeque [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://bit.ly/3Hlte8C>

- Stević, Ž., y Brković, N. (2020). A Novel Integrated FUCOM-MARCOS Model for Evaluation of Human Resources in a Transport Company. *Logistics*, 4(4), 2-14. <https://bit.ly/3kuVpsF>
- Stewart, G. y Brown, K. (2019). *Human Resource Management* (4ta edición). John Wiley & Sons. <https://bit.ly/3HmsYpT>
- Tănăsescu, C. y Leon, R. (2019) Human Resources Practices in the Romanian Banking System: Rewards, Job Satisfaction, and Job Performance. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 7(4), 469-483. <https://acortar.link/sRjVCx>
- Tomás, J., Santos, S. y Fernández, I. (2019). Satisfacción laboral en el docente dominicano: antecedentes laborales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 63-76. <https://acortar.link/x1NtJM>
- Trivedi, A., y Mehta, A. (2019). Maslow's Hierarchy of Needs – Theory of Human Motivation. *International Journal of Research in all Subjects in Multi Languages*, 7(6), 28-41. <https://acortar.link/TpfPVA>
- Urdan, T., y Kaplan, A. (2020). The origins, evolution, and future directions of achievement goal theory. *Contemporary Educational Psychology*, 61. <https://acortar.link/pnvxyb>
- Yauri, J. (2020). *Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho, Lima 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://bit.ly/3ZS45JS>
- Zelada, E. (2020). La gestión del talento humano y la satisfacción laboral en docentes universitarios. *Cienciamatria*, 6(1), 793-809. <https://bit.ly/3XoOtvv>

## Anexo 1

### Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023 <b>Autor:</b> Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General</p> <p>¿Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana - 2023?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión capacitación y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana– 2023?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023?</p> <p>¿Existe relación entre la dimensión retención y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión capacitación y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión retención y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre la dimensión selección y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.</p> <p>Existe relación entre la dimensión capacitación y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.</p> <p>Existe relación entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.</p> <p>Existe relación entre la dimensión retención y la variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023.</p>	Variable (1): Gestión de recursos humanos				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores:</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Selección	Estrategia Definitiva y adecuada	1-4	Totalmente desacuerdo= 1	Eficiente (58-80) Suficiente (37-80) Deficiente (16-37)
				Requisitos de acuerdo con las normas		En desacuerdo= 2	
			Capacitación	Capacitación permanente	5-8	Ni de acuerdo	
				Capacitación adecuada permanente		ni desacuer	
			Evaluación	Evaluación permanente	9-12	do=3	
				Comunicación de resultado		De acuerdo = 4	
			Retención	Salario o sueldo justo.	13-16	Totalmente de acuerdo=5	
				Clima laboral favorable			
<b>Variable (2): Satisfacción laboral</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>			

variable satisfacción laboral en un hospital de Lima Metropolitana – 2023?			Satisfacción con las condiciones laborales	Cargo de acuerdo con sus competencias y habilidades	1-4	Totalmente desacuerdo= 1 En desacuerdo= 2	Buena (74-100) Regular  Mala (20-47)	
				Satisfacción por la función que realiza				
			Satisfacción con las remuneraciones	Salario justo y equitativo	5-8			
				Salarios altos de los funcionarios y directivos				
			Satisfacción con el reconocimiento	Reconocimiento a la labor realizada	9-12			Ni de acuerdo ni desacuerdo=3 De acuerdo= 4  Totalmente de acuerdo=5
				Reconocimiento es permanente				
Satisfacción con el ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo es apropiado	13-16						
	Relaciones interpersonales							
Satisfacción con los colegas	Relaciones interpersonales en las empresas	17-20						
	Trabajo cooperativo con los trabajadores							

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental,</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: 200 personas</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 60 personas</p>	<p>Variable 1: Gestión de recursos humanos</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Riva Tuesta Juan</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: setiembre - diciembre</p> <p>Ámbito de aplicación: Sector salud</p> <p>Forma de administración: Presencial</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Riva Tuesta Juan</p> <p>Año: 2018</p> <p>Monitoreo: setiembre - diciembre</p> <p>Ámbito de aplicación: Sector salud</p> <p>Forma de administración: Presencial</p>	<p>Estadística descriptiva</p> <p>-Tablas de frecuencias</p> <p>Tabla de contingencia</p> <p>Estadística inferencial:</p> <p>-Prueba de normalidad</p> <p>-Prueba de hipótesis</p>

## Anexo 2

**Tabla de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de recursos humanos	Se entiende por gestión de recursos humanos como el enfoque que integrado que abarca cada una de las estrategias, capacidades, operaciones y prácticas que se aplican para gestionar eficazmente la fuerza laboral de una empresa. Además de mejorar el bienestar de los empleados, uno de los objetivos más importantes de la gestión de recursos humanos es aumentar la eficiencia de la empresa (Stewart y Brown, 2019).	La evaluación de la gestión de recursos humanos del personal administrativo en un hospital de se hará mediante 5 criterios: selección, capacitación, evaluación y retención	Selección Capacitación Evaluación Retención	Estrategias significativas y adecuadas Requisitos de acuerdo con las normas Capacitación permanente Capacitación adecuada y pertinente Evaluación permanente Comunicación de resultados Salarios o sueldos justos Clima laboral favorable	Escala Ordinal Valores finales de medición del instrumento basado en una escala de Likert
Satisfacción laboral	La satisfacción de los trabajadores se refiere a la perspectiva sobre el trabajo, que viene determinada por sus propias creencias y valores, así como por las habilidades y la experiencia adquiridas en el trabajo. Las actitudes, a su vez, vienen determinadas colectivamente por los objetivos, así como por las propias percepciones del colaborador sobre lo que constituye el éxito en el lugar de trabajo (Balderas, 2022)	La evaluación de la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de se hará mediante 5 criterios: satisfacción con las condiciones laborales, con la remuneración, con el reconocimiento, con las condiciones de trabajo y con los colegas de trabajo	Satisfacción con el trabajo Satisfacción con la remuneración Satisfacción con el reconocimiento Satisfacción con las condiciones del trabajo Satisfacción con los colegas	Cargo de acuerdo con sus competencias y especialidad Satisfacción por la función que realiza Salario justo y equitativo Salarios altos de los funcionarios y directivos Reconocimiento a la labor realizada Reconocimiento es permanente Ambiente de trabajo es apropiado Relaciones interpersonales Colaboración y ayuda mutua	

### Anexo N° 03:

## Cuestionario para medir la gestión de recursos humanos del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023

### I. DATOS GENERALES:

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_  
Sexo: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

De antemano le agradecemos su colaboración

Totalmente de desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	<b>SELECCIÓN</b>					
1	Cree Ud. que las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas					
2	Usted cree que se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal					
3	Usted cree que se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes					
4	Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes					
	<b>CAPACITACIÓN</b>					
5	Existe capacitación permanente a todo el personal					
6	Usted cree que el personal capacitado propone propuestas para mejorar algún programa y/o proyecto					
7	Usted cree que con la capacitación encuentra ahora más preparado al empleado					

8	Usted cree que con la capacitación el personal aumento su productividad					
	<b>EVALUACIÓN</b>					
9	Existe evaluación permanente a todo el personal					
10	Después de la evaluación los directivos dan a conocer tus fortalezas y debilidades					
11	Después de la evaluación existe mayor compromiso del personal					
12	Se capacita en forma personal y particular permanentemente					
	<b>RETENCIÓN</b>					
13	Consideras que los salarios o sueldos son justos					
14	Crees que en la entidad existe buen clima laboral					
15	Existe en la institución adecuados medios de comunicación					
16	Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada.					



## Cuestionario para medir la satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital de Lima Metropolitana 2023

### I. DATOS GENERALES:

Cargo: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Condición: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_

### II. INSTRUCCIONES

Estimado trabajador(a) el presente cuestionario es para la realización de un trabajo de investigación. Mucho agradeceré contestar con la mayor veracidad y objetividad posible, marcando con una (X), la respuesta que considere conveniente.

La valoración de cada ítem es la siguiente:

De antemano le agradecemos su colaboración

Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIO-	1	2	3	4	5
	<b>SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO</b>					
1	Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad					
2	Su productividad en el trabajo le satisface plenamente					
3	Se siente satisfecho(a) por la función que realiza					
4	Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales					
	<b>SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN</b>					
5	Considera que el salario que recibe es justo					
6	El salario es equitativo con todos los trabajadores					
7	Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados					
8	Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado					
	<b>SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO</b>					
9	Existe reconocimiento por la labor que realiza					
10	El reconocimiento es permanente					
11	Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores					
12	El reconocimiento es justo equitativo					
	<b>SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DEL TRABAJO</b>					

13	El ambiente de su trabajo es apropiado					
14	Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones					
15	La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente					
16	Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en las oficinas					
	<b>SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS</b>					
17	Existe buenas relaciones interpersonales en su institución					
18	Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores					
19	Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo					
20	La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas					

## Consentimiento informado

La presente investigación es conducida por HUAYHUA ALARCON, Jacinto Alfredo; ex alumno de la Universidad Cesar Vallejos. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema **Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023**. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.


Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. Desde ya le agradecemos su participación.

.....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Bach. HUAYHUA ALARCON, Jacinto Alfredo. He sido informado de que la meta de este estudio es saber sobre **Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023**. Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Firma:   
Nombre: *Alcira María Domínguez Bonifaz*  
DNI: *08370799*

Fecha: Lima. Diciembre de 2023

## Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por HUAYHUA ALARCON, Jacinto Alfredo; ex alumna de la Universidad Cesar Vallejos. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema **Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023**. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta que le tomara 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Bach. HUAYHUA ALARCON, Jacinto Alfredo. He sido informado de que la meta de este estudio es saber **Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana, 2023**. Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en, lo cual tomara aproximadamente 15 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me sera entregada, y que puedo pedir informaci6n sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido.

Firma: / t!IC---

Nombre: 7, h . N - 1 S S l a r o n G :

D.N.I. 0 0/c 0..J-.7 101

Fecha: Lima, Diciembre de 2023

## Anexo 5

### Evaluación por juicio de expertos

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Roberto Joaquín Vivanco Burgos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación</b>	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de medición para medir la variable Gestión de recursos humanos
<b>Autor(a):</b>	Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón
<b>Procedencia:</b>	Lima
<b>Administración:</b>	Personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Lima metropolitana
<b>Significación:</b>	El Instrumento de medición (escala) consta de 16 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Selección (Estrategias significativas y adecuadas y requisitos de acuerdo a las normas) Capacitación (Capacitación permanente y capacitación adecuada y pertinente) Evaluación (Salarios o sueldos justos y clima laboral favorable); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (Totalmente de acuerdo 1, en desacuerdo 2, ni de acuerdo ni desacuerdo 3, de

	acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5).
--	---------------------------------------



#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión de recursos humanos</b> Se entiende por gestión de recursos humanos como el enfoque integrado que abarca cada una de las estrategias, capacidades, operaciones y prácticas que se aplican para gestionar eficazmente la fuerza laboral de una empresa. Además de mejorar el bienestar de los empleados, uno de los objetivos más importantes de la gestión de recursos humanos es aumentar la eficiencia de la empresa (Stewart y Brown, 2019)	Selección	Cuando un gran número de personas optan a un puesto de trabajo, se demuestra la eficiencia en la selección del capital humano, que se decide mediante un formato o conjunto de normas y procesos cuyo objetivo es adquirir posibles candidatos capaces de satisfacer las expectativas de un puesto en una organización (Hamza et al., 2021).
	Capacitación	Se concibe como un conjunto de rasgos presentes en un individuo que son esenciales para el éxito de esa persona y la capacidad de la institución para alcanzar sus objetivos (Khan y Abdullah, 2019)
	Evaluación	Es una de las áreas más importantes para analizar la continuación de una empresa, ya que influye en la definición de los procesos empresariales y en la estructuración; influye en el desarrollo de las actividades empresariales de las organizaciones; y representa un punto de partida en el camino hacia el establecimiento de una organización para procesos maduros (Stević y Brko-vić, 2020).
	Retención	Abarca un amplio abanico de cuestiones, y muchas empresas conceden gran importancia a este ámbito para poder mantener a sus trabajadores contentos y productivos; también está estrechamente vinculado a las políticas desarrolladas y puestas en marcha por el departamento de RRHH de una organización (El-safty y Ragheb, 2020)

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Gestión de recursos humanos elaborado por Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde*

*sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<b>4. Alto nivel</b>

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### • PRIMERA DIMENSIÓN: SELECCIÓN

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias significativas y adecuadas	Cree Ud. que las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas	4	4	4	
	Usted cree que se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal	4	4	4	
Requisitos de acuerdo con las normas	Usted cree que se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes	4	4	4	
	Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación permanente	Existe capacitación permanente a todo el personal	4	4	4	
	Usted cree que el personal capacitado propone propuestas para mejorar algún programa y/o proyecto	4	4	4	
Capacitación adecuada y pertinente	Usted cree que con la capacitación encuentra ahora más preparado al empleado	4	4	4	
	Usted cree que con la capacitación el personal aumento su productividad				

• **TERCERA DIMENSIÓN: EVALUACIÓN**

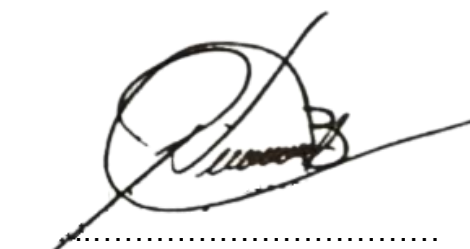
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación permanente	Existe evaluación permanente a todo el personal	4	4	4	
	Después de la evaluación los directivos dan a conocer tus fortalezas y debilidades	4	4	4	
Comunicación de resultados	Después de la evaluación existe mayor compromiso del personal	4	4	4	
	Se capacita en forma personal y particular permanente	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: RETENCIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salarios o sueldos justos	Consideras que los salarios o sueldos son justos	4	4	4	
	Crees que en la entidad existe buen clima laboral	4	4	4	
Clima laboral favorable	Existe en la institución adecuados medios de comunicación	4	4	4	
	Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajado-res por la labor realizada.	4	4	4	



.....  
Roberto Joaquín Vivanco Burgos DNI:  
09456398

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable "**SATISFACCIÓN LABORAL**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Roberto Joaquín Vivanco Burgos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor (   )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (   )      Social (   ) Educativa (   )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Superior de Guerra del Ejército
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años (   )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigación (Asesor, revisor y jurado de tesis)

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala de medición para medir la variable Satisfacción laboral
Autor(a):	Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón
Procedencia:	Lima
Administración:	Personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima metropolitana

Significación:	<p>El Instrumento de medición (escala) consta de 20 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Satisfacción con el trabajo (Cargo de acuerdo con sus competencias y especialidad y Satisfacción por la función que realiza) Satisfacción con la remuneración (Salario justo y equitativo y Salarios altos de los funcionarios y directivos) Satisfacción con el reconocimiento (Reconocimiento a la labor realizada y Reconocimiento es permanente), y Satisfacción con las condiciones laborales (Ambiente de trabajo es apropiado, Relaciones interpersonales, Satisfacción con colegas (Colaboración y ayuda mutua); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (totalmente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, ni de acuerdo ni desacuerdo3, de acuerdo 4 y totalmente de acuerdo 5).</p>
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción laboral</b> La satisfacción de los trabajadores se refiere a la perspectiva sobre el trabajo, que viene determinada por sus propias creencias y valores, así como por las habilidades y la experiencia adquiridas en el trabajo. Las actitudes, a su vez, vienen determinadas colectivamente por los objetivos, así como por las propias percepciones del colaborador sobre lo que constituye el éxito en el lugar de trabajo (Balderas, 2022)	Satisfacción con el trabajo	Se refiere cuando se habla del desempeño satisfactorio que cada trabajador posee cuando se asigna una tarea, por ende, es fundamental comprender qué implica, cómo se llevará a cabo de principio a fin y cuál será el resultado, es decir, se refiere al grado en que el individuo goza de discreción, libertad e independencia en cuanto a la organización de su trabajo y el uso de sus herramientas esenciales (Krapp et al., 2019).
	Satisfacción con la remuneración	Es definida como aquello que tanto los trabajadores desean en términos de remuneración y políticas de promoción, sin obstáculos innecesarios y en consonancia con sus expectativas. Los trabajadores buscan prácticas y políticas que les ayuden a progresar, con la expectativa de que ello les sirva de recompensa por hacer lo correcto, lo que conduce a sentimientos de satisfacción, crecimiento personal, mayor responsabilidad y un estatus social elevado (Gutierrez et al. 2022)
	Satisfacción con el reconocimiento	este hace referencia al interés que se le da al trabajador por parte de la propia empresa, en donde se demuestra lo importante que es su participación activa dentro de la organización, con la finalidad de que el desempeño de este se vea reconocido por méritos propios (Bastardo, 2014)
	Satisfacción con las condiciones del trabajo	alude a que la naturaleza de las tareas de un trabajador en un puesto determinado, así como la percepción que otras personas tienen de esas tareas, pueden entenderse con la ayuda de una relación intrínseca entre el trabajador y su lugar de trabajo. En cambio, los factores que contribuyen a la sensación de satisfacción laboral de un trabajador son en gran medida contextuales, y esta última depende de una serie de factores del lugar de trabajo (Tomás et al. 2019).
	Satisfacción con los colegas	Luengo y Montoya (2020), mencionan que entre los factores del lugar de trabajo que afectan a la productividad figuran los siguientes. ingresos (adecuación a los gastos, forma de pago), tiempo (duración de la jornada, horas de trabajo, descansos), servicios (vacaciones, permisos, distribución de beneficios, transporte, atención médica y uniformes), educación (para realizar el trabajo, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de promoción profesional, limpieza y seguridad en el lugar de trabajo, y seguridad y orden en el lugar de trabajo

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable satisfacción laboral elaborado por Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<b>4. Alto nivel</b>



## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION LABORAL

### • PRIMERA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cargo de acuerdo con sus competencias y especialidad	Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad	4	4	4	
	Su productividad en el trabajo le satisface plenamente	4	4	4	
Satisfacción por la función de que realiza	Se siente satisfecho(a) por la función que realiza	4	4	4	
	Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salario justo y equitativo	Considera que el salario que recibe es justo	4	4	4	
	El salario es equitativo con todos los trabajadores	4	4	4	
Salarios altos de los funcionarios y directivos	Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados	4	4	4	
	Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado	4	4	4	

### • TERCERA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento a la labor realizada	Existe reconocimiento por la labor que realiza	4	4	4	
	El reconocimiento es permanente	4	4	4	

Reconoci- miento es per- manente	Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores	4	4	4	
	El reconocimiento es justo equita- tivo	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO**


- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente de trabajo es apropiado	El ambiente de su trabajo es apro- piado	4	4	4	
	Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones	4	4	4	
Relaciones in- terpersonales	La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente	4	4	4	
	Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en las oficinas	4	4	4	

• **QUINTA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración y ayuda mu- tua	Existe buenas relaciones interper- sonales en su institución	4	4	4	
	Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores	4	4	4	
	Se encuentra satisfecho con sus co- legas de trabajo	4	4	4	
	La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas	4	4	4	



.....  
Roberto Joaquín Vivanco Burgos

DNI: 09456398

## Evaluación por juicio de expertos

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Eduardo Martinez Ponce
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión publica
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación</b>	

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala de medición para medir la variable Gestión de recursos humanos
Autor(a):	Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón
Procedencia:	Lima
Administración:	Personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima metropolitana
Significación:	El Instrumento de medición (escala) consta de 16 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Selección (Estrategias significativas y adecuadas y requisitos de acuerdo a las normas) Capacitación (Capacitación permanente y capacitación adecuada y pertinente) Evaluación (Salarios o sueldos justos y clima laboral favorable); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (Totalmente de acuerdo 1, en desacuerdo 2, ni de acuerdo ni desacuerdo 3, de acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5).

## 9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión de recursos humanos</b> Se entiende por gestión de recursos humanos como el enfoque integrado que abarca cada una de las estrategias, capacidades, operaciones y prácticas que se aplican para gestionar eficazmente la fuerza laboral de una empresa. Además de mejorar el bienestar de los empleados, uno de los objetivos más importantes de la gestión de recursos humanos es aumentar la eficiencia de la em-presa (Stewart y Brown, 2019)	Selección	Cuando un gran número de personas optan a un puesto de trabajo, se demuestra la eficiencia en la selección del capital humano, que se decide mediante un formato o conjunto de normas y procesos cuyo objetivo es adquirir posibles candidatos capaces de satisfacer las expectativas de un puesto en una organización (Hamza et al., 2021).
	Capacitación	Se concibe como un conjunto de rasgos presentes en un individuo que son esenciales para el éxito de esa persona y la capacidad de la institución para alcanzar sus objetivos (Khan y Abdullah, 2019)
	Evaluación	Es una de las áreas más importantes para analizar la continuación de una empresa, ya que influye en la definición de los procesos empresariales y en la estructuración; influye en el desarrollo de las actividades empresariales de las organizaciones; y representa un punto de partida en el camino hacia el establecimiento de una organización para procesos maduros (Stević y Brko-vić, 2020).
	Retención	Abarca un amplio abanico de cuestiones, y muchas empresas conceden gran importancia a este ámbito para poder mantener a sus trabajadores contentos y productivos; también está estrechamente vinculado a las políticas desarrolladas y puestas en marcha por el departamento de RRHH de una organización (El-safty y Ragheb, 2020)

## 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Gestión de recursos humanos elaborado por Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde*

*sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<b>4. Alto nivel</b>

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- **PRIMERA DIMENSIÓN: SELECCIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias significativas y adecuadas	Cree Ud. que las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas	4	4	4	
	Usted cree que se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal	4	4	4	
Requisitos de acuerdo con las normas	Usted cree que se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes	4	4	4	
	Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes	4	4	4	

- **SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación permanente	Existe capacitación permanente a todo el personal	4	4	4	
	Usted cree que el personal capacitado propone propuestas para mejorar algún programa y/o proyecto	4	4	4	
Capacitación adecuada y pertinente	Usted cree que con la capacitación encuentra ahora más preparado al empleado	4	4	4	
	Usted cree que con la capacitación el personal aumento su productividad				

• **TERCERA DIMENSIÓN: EVALUACIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación permanente	Existe evaluación permanente a todo el personal	4	4	4	
	Después de la evaluación los directivos dan a conocer tus fortalezas y debilidades	4	4	4	
Comunicación de resultados	Después de la evaluación existe mayor compromiso del personal	4	4	4	
	Se capacita en forma personal y particular permanentemente	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: RETENCIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salarios o sueldos justos	Consideras que los salarios o sueldos son justos	4	4	4	
	Crees que en la entidad existe buen clima laboral	4	4	4	
Clima laboral favorable	Existe en la institución adecuados medios de comunicación	4	4	4	
	Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada.	4	4	4	



Eduardo Martinez Ponce

DNI 43337343

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**SATISFACCIÓN LABORAL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Roberto Joaquín Vivanco Burgos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Superior de Guerra del Ejército
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigación (Asesor, revisor y jurado de tesis)

### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 8. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala de medición para medir la variable Satisfacción laboral
Autor(a):	Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón
Procedencia:	Lima
Administración:	Personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima metropolitana



Significación:	<p>El Instrumento de medición (escala) consta de 20 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Satisfacción con el trabajo (Cargo de acuerdo con sus competencias y especialidad y Satisfacción por la función que realiza) Satisfacción con la remuneración (Salario justo y equitativo y Salarios altos de los funcionarios y directivos) Satisfacción con el reconocimiento (Reconocimiento a la labor realizada y Reconocimiento es permanente), y Satisfacción con las condiciones laborales (Ambiente de trabajo es apropiado, Relaciones interpersonales, Satisfacción con colegas (Colaboración y ayuda mutua); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (totalmente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, ni de acuerdo ni desacuerdo 3, de acuerdo 4 y totalmente de acuerdo 5).</p>
----------------	--

## 9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción laboral</b> La satisfacción de los trabajadores se refiere a la perspectiva sobre el trabajo, que viene determinada por sus propias creencias y valores, así como por las habilidades y la experiencia adquiridas en el trabajo. Las actitudes, a su vez, vienen determinadas colectivamente por los objetivos, así como por las propias percepciones del colaborador sobre lo que constituye el éxito en el lugar de trabajo (Balderas, 2022)	Satisfacción con el trabajo	Se refiere cuando se habla del desempeño satisfactorio que cada trabajador posee cuando se asigna una tarea, por ende, es fundamental comprender qué implica, cómo se llevará a cabo de principio a fin y cuál será el resultado, es decir, se refiere al grado en que el individuo goza de discreción, libertad e independencia en cuanto a la organización de su trabajo y el uso de sus herramientas esenciales (Krapp et al., 2019).
	Satisfacción con la remuneración	Es definida como aquello que tanto los trabajadores desean en términos de remuneración y políticas de promoción, sin obstáculos innecesarios y en consonancia con sus expectativas. Los trabajadores buscan prácticas y políticas que les ayuden a progresar, con la expectativa de que ello les sirva de recompensa por hacer lo correcto, lo que conduce a sentimientos de satisfacción, crecimiento personal, mayor responsabilidad y un estatus social elevado (Gutierrez et al. 2022)
	Satisfacción con el reconocimiento	este hace referencia al interés que se le da al trabajador por parte de la propia empresa, en donde se demuestra lo importante que es su participación activa dentro de la organización, con la finalidad de que el desempeño de este se vea reconocido por méritos propios (Bastardo, 2014)
	Satisfacción con las condiciones del trabajo	alude a que la naturaleza de las tareas de un trabajador en un puesto determinado, así como la percepción que otras personas tienen de esas tareas, pueden entenderse con la ayuda de una relación intrínseca entre el trabajador y su lugar de trabajo. En cambio, los factores que contribuyen a la sensación de satisfacción laboral de un trabajador son en gran medida contextuales, y esta última depende de una serie de factores del lugar de trabajo (Tomás et al. 2019).
	Satisfacción con los colegas	Luengo y Montoya (2020), mencionan que entre los factores del lugar de trabajo que afectan a la productividad figuran los siguientes. ingresos (adecuación a los gastos, forma de pago), tiempo (duración de la jornada, horas de trabajo, descansos), servicios (vacaciones, permisos, distribución de beneficios, transporte, atención médica y uniformes), educación (para realizar el trabajo, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de promoción profesional, limpieza y seguridad en el lugar de trabajo, y seguridad y orden en el lugar de trabajo

## 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable satisfacción laboral elaborado por Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<b>4. Alto nivel</b>

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION LABORAL

### • PRIMERA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cargo de acuerdo con sus competencias y especialidad	Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad	4	4	4	
	Su productividad en el trabajo le satisface plenamente	4	4	4	
Satisfacción por la función de que realiza	Se siente satisfecho(a) por la función que realiza	4	4	4	
	Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salario justo y equitativo	Considera que el salario que recibe es justo	4	4	4	
	El salario es equitativo con todos los trabajadores	4	4	4	
Salarios altos de los funcionarios y directivos	Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados	4	4	4	
	Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado	4	4	4	

### • TERCERA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento a la labor realizada	Existe reconocimiento por la labor que realiza	4	4	4	
	El reconocimiento es permanente	4	4	4	

Reconocimiento es permanente	Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores	4	4	4	
	El reconocimiento es justo equitativo	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente de trabajo es apropiado	El ambiente de su trabajo es apropiado	4	4	4	
	Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente	4	4	4	
	Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en las oficinas	4	4	4	

• **QUINTA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración y ayuda mutua	Existe buenas relaciones interpersonales en su institución	4	4	4	
	Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores	4	4	4	
	Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo	4	4	4	
	La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas	4	4	4	



Eduardo Martinez Ponce

DNI 43337343

## Anexo 5

### Evaluación por juicio de expertos

**Respetado juez:** Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 11. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Lenmy Stephanie Ochoa Santos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( )      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( x ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación</b>	

#### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 13. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Escala de medición para medir la variable Gestión de recursos humanos
<b>Autor(a):</b>	Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón
<b>Procedencia:</b>	Lima
<b>Administración:</b>	Personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Lima metropolitana

Significación:	El Instrumento de medición (escala) consta de 16 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Selección (Estrategias significativas y adecuadas y requisitos de acuerdo a las normas) Capacitación (Capacitación permanente y capacitación adecuada y pertinente) Evaluación (Salarios o sueldos justos y clima laboral favorable); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (Totalmente de acuerdo 1, en desacuerdo 2, ni de acuerdo ni desacuerdo 3, de acuerdo 4 y Totalmente de acuerdo 5).
----------------	---

#### 14. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Gestión de recursos humanos</b> Se entiende por gestión de recursos humanos como el enfoque integrado que abarca cada una de las estrategias, capacidades, operaciones y prácticas que se aplican para gestionar eficazmente la fuerza laboral de una empresa. Además de mejorar el bienestar de los empleados, uno de los objetivos más importantes de la gestión de recursos humanos es aumentar la eficiencia de la empresa (Stewart y Brown, 2019)	Selección	Cuando un gran número de personas optan a un puesto de trabajo, se demuestra la eficiencia en la selección del capital humano, que se decide mediante un formato o conjunto de normas y procesos cuyo objetivo es adquirir posibles candidatos capaces de satisfacer las expectativas de un puesto en una organización (Hamza et al., 2021).
	Capacitación	Se concibe como un conjunto de rasgos presentes en un individuo que son esenciales para el éxito de esa persona y la capacidad de la institución para alcanzar sus objetivos (Khan y Abdullah, 2019)
	Evaluación	Es una de las áreas más importantes para analizar la continuación de una empresa, ya que influye en la definición de los procesos empresariales y en la estructuración; influye en el desarrollo de las actividades empresariales de las organizaciones; y representa un punto de partida en el camino hacia el establecimiento de una organización para procesos maduros (Stević y Brko-vić, 2020).
	Retención	Abarca un amplio abanico de cuestiones, y muchas empresas conceden gran importancia a este ámbito para poder mantener a sus trabajadores contentos y productivos; también está estrechamente vinculado a las políticas desarrolladas y puestas en marcha por el departamento de RRHH de una organización (El-safty y Ragheb, 2020)

#### 15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable Gestión de recursos humanos elaborado por Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde*

*sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<b>4. Alto nivel</b>

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

- **PRIMERA DIMENSIÓN: SELECCIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategias significativas y adecuadas	Cree Ud. que las estrategias aplicadas para la selección de personal son significativas y las más adecuadas	4	4	4	
	Usted cree que se realizó una adecuada entrevista a los postulantes para la selección de personal	4	4	4	
Requisitos de acuerdo con las normas	Usted cree que se evaluaron los conocimientos de manera pertinente a los postulantes	4	4	4	
	Se aplicó una evaluación psicológica a los postulantes	4	4	4	

- **SEGUNDA DIMENSIÓN: CAPACITACIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación permanente	Existe capacitación permanente a todo el personal	4	4	4	
	Usted cree que el personal capacitado propone propuestas para mejorar algún programa y/o proyecto	4	4	4	
Capacitación adecuada y pertinente	Usted cree que con la capacitación encuentra ahora más preparado al empleado	4	4	4	
	Usted cree que con la capacitación el personal aumento su productividad				

• **TERCERA DIMENSIÓN: EVALUACIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación permanente	Existe evaluación permanente a todo el personal	4	4	4	
	Después de la evaluación los directivos dan a conocer tus fortalezas y debilidades	4	4	4	
Comunicación de resultados	Después de la evaluación existe mayor compromiso del personal	4	4	4	
	Se capacita en forma personal y particular permanentemente	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: RETENCIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salarios o sueldos justos	Consideras que los salarios o sueldos son justos	4	4	4	
	Crees que en la entidad existe buen clima laboral	4	4	4	
Clima laboral favorable	Existe en la institución adecuados medios de comunicación	4	4	4	
	Existen periódicamente gratificaciones o estímulos a los trabajadores por la labor realizada.	4	4	4	



.....  
Lenmy Stephanie Ochoa Santos

DNI : 41542187

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de medición de la variable “**SATISFACCIÓN LABORAL**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la gestión pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 11. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Lenmy Stephanie Ochoa Santos
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )          Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )          Social ( ) Educativa ( )          Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión pública
<b>Institución donde labora:</b>	Escuela Superior de Guerra del Ejército
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( X ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Investigación (Asesor, revisor y jurado de tesis)

### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 13. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Escala de medición para medir la variable Satisfacción laboral
Autor(a):	Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón
Procedencia:	Lima
Administración:	Personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Ámbito de aplicación:	Lima metropolitana

Significación:	<p>El Instrumento de medición (escala) consta de 20 preguntas agrupados en las siguientes dimensiones: Satisfacción con el trabajo (Cargo de acuerdo con sus competencias y especialidad y Satisfacción por la función que realiza) Satisfacción con la remuneración (Salario justo y equitativo y Salarios altos de los funcionarios y directivos) Satisfacción con el reconocimiento (Reconocimiento a la labor realizada y Reconocimiento es permanente), y Satisfacción con las condiciones laborales (Ambiente de trabajo es apropiado, Relaciones interpersonales, Satisfacción con colegas (Colaboración y ayuda mutua); el valor final de medición está basado en una escala de Likert de 5 categorías con una valoración del 1 al 5 (totalmente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, ni de acuerdo ni desacuerdo3, de acuerdo 4 y totalmente de acuerdo 5).</p>
----------------	---

#### 14. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Satisfacción laboral</b> La satisfacción de los trabajadores se refiere a la perspectiva sobre el trabajo, que viene determinada por sus propias creencias y valores, así como por las habilidades y la experiencia adquiridas en el trabajo. Las actitudes, a su vez, vienen determinadas colectivamente por los objetivos, así como por las propias percepciones del colaborador sobre lo que constituye el éxito en el lugar de trabajo (Balderas, 2022)	Satisfacción con el trabajo	Se refiere cuando se habla del desempeño satisfactorio que cada trabajador posee cuando se asigna una tarea, por ende, es fundamental comprender qué implica, cómo se llevará a cabo de principio a fin y cuál será el resultado, es decir, se refiere al grado en que el individuo goza de discreción, libertad e independencia en cuanto a la organización de su trabajo y el uso de sus herramientas esenciales (Krapp et al., 2019).
	Satisfacción con la remuneración	Es definida como aquello que tanto los trabajadores desean en términos de remuneración y políticas de promoción, sin obstáculos innecesarios y en consonancia con sus expectativas. Los trabajadores buscan prácticas y políticas que les ayuden a progresar, con la expectativa de que ello les sirva de recompensa por hacer lo correcto, lo que conduce a sentimientos de satisfacción, crecimiento personal, mayor responsabilidad y un estatus social elevado (Gutierrez et al. 2022)
	Satisfacción con el reconocimiento	este hace referencia al interés que se le da al trabajador por parte de la propia empresa, en donde se demuestra lo importante que es su participación activa dentro de la organización, con la finalidad de que el desempeño de este se vea reconocido por méritos propios (Bastardo, 2014)
	Satisfacción con las condiciones del trabajo	alude a que la naturaleza de las tareas de un trabajador en un puesto determinado, así como la percepción que otras personas tienen de esas tareas, pueden entenderse con la ayuda de una relación intrínseca entre el trabajador y su lugar de trabajo. En cambio, los factores que contribuyen a la sensación de satisfacción laboral de un trabajador son en gran medida contextuales, y esta última depende de una serie de factores del lugar de trabajo (Tomás et al. 2019).
	Satisfacción con los colegas	Luengo y Montoya (2020), mencionan que entre los factores del lugar de trabajo que afectan a la productividad figuran los siguientes. ingresos (adecuación a los gastos, forma de pago), tiempo (duración de la jornada, horas de trabajo, descansos), servicios (vacaciones, permisos, distribución de beneficios, transporte, atención médica y uniformes), educación (para realizar el trabajo, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de promoción profesional, limpieza y seguridad en el lugar de trabajo, y seguridad y orden en el lugar de trabajo

#### 15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la escala de medición de la variable satisfacción laboral elaborado por Jacinto Alfredo Huayhua Alarcón en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
<b>4. Alto nivel</b>

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION LABORAL

### • PRIMERA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL TRABAJO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cargo de acuerdo con sus competencias y especialidad	Se encuentra en el puesto que le corresponde de acuerdo a sus competencias y especialidad	4	4	4	
	Su productividad en el trabajo le satisface plenamente	4	4	4	
Satisfacción por la función de que realiza	Se siente satisfecho(a) por la función que realiza	4	4	4	
	Renunciaría a la institución si se le presenta otra oportunidad de trabajo en condiciones iguales	4	4	4	

### • SEGUNDA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LA REMUNERACIÓN

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Salario justo y equitativo	Considera que el salario que recibe es justo	4	4	4	
	El salario es equitativo con todos los trabajadores	4	4	4	
Salarios altos de los funcionarios y directivos	Considera que los salarios de los funcionarios, directivos y otros son demasiados	4	4	4	
	Siente que la función que realiza debe ser mejor remunerado	4	4	4	

### • TERCERA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento a la labor realizada	Existe reconocimiento por la labor que realiza	4	4	4	
	El reconocimiento es permanente	4	4	4	



Reconocimiento es permanente	Se reconoce el esfuerzo de todos los trabajadores	4	4	4	
	El reconocimiento es justo equitativo	4	4	4	

• **CUARTA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO**

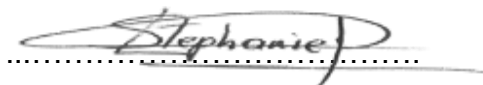
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente de trabajo es apropiado	El ambiente de su trabajo es apropiado	4	4	4	
	Cuenta con todo lo necesario para cumplir sus funciones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	La imagen y mantenimiento de su oficina es permanente	4	4	4	
	Existe buena iluminación natural y ventilación cruzada en las oficinas	4	4	4	

• **QUINTA DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON LOS COLEGAS**

- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal administrativo en un hospital de Lima Metropolitana– 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración y ayuda mutua	Existe buenas relaciones interpersonales en su institución	4	4	4	
	Existe colaboración y ayuda mutua entre los trabajadores	4	4	4	
	Se encuentra satisfecho con sus colegas de trabajo	4	4	4	
	La solidaridad y compañerismo es permanente inclusive fuera de las oficinas	4	4	4	



Lenmy Stephanie Ochoa Santos

DNI : 41542187

## Anexo 6 Base de datos

### Prueba piloto para la variable Gestión de Recursos Humanos

#### Base de datos de la prueba piloto para la variable Satisfacción laboral

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

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.750	16

---

## Prueba piloto para la variable Satisfacción Laboral

Base de datos de la prueba piloto para la variable Satisfacción Laboral

Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20
4	4	4	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	1	1	2	5	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
2	4	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2
1	3	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3
4	4	5	4	2	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3
4	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	2	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	1	1	2	5	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
2	4	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2
1	3	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3
4	4	5	4	2	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3
4	4	5	4	2	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3
4	4	4	1	2	2	4	4	2	3	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	1	1	1	3	4	1	1	1	1	4	2	4	2	2	4	4	2
4	4	4	2	1	1	2	5	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3
2	4	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2
1	3	1	2	2	2	4	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3
4	4	5	4	2	3	4	5	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3
4	4	4	1	1	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.808	20



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



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

"Modelo de Unidad, la Paz y el Desarrollo."

Lima, 31 de Octubre del 2023

**Se o,(a):**  
**HOSPITAL DE APOYO MARIA AUXILIOORA.**

**Nº de Carta :** 073 -2023- UCV-VA-PG- FOSL03/J

**Asunto :** Solicita autorización para realizar Investigación en la institución que usted dignamente dirige.

**Referenda :** Solicitud del interesado de fecha: 31 de octubre del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Físcal Uma Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: HUAYHUA ALARCON, JACINTO ALFREDO
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN HOSPITAL DE LIMAMETROPOLITANA, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizarse beneficiarán al estudiante Investigador como también a la Institución donde se realiza la Investigación.

Por lo expuesto, agradecer a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente



  
Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate

Si desea más información de los que quieren solicitarla de ante...