



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista
odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Br. Guevara Caján, Kathy Lizbeth (ORCID: 0000-0002-0756-0321)

ASESORA:

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Con todo mi amor, respeto y eterna gratitud a mis queridos padres: Juan Jesús y Paquita, a quienes les debo todo lo que soy y al mismo tiempo les agradezco por seguir apoyándome en cada decisión que he tomado hasta hoy; a mis queridos hermanos María Isabel, Miguel, Mariela y Alain quienes hasta la actualidad me demuestran con su ejemplo que todo se puede conseguir con esfuerzo y dedicación.

Kathy.

Agradecimiento

A Dios por ser siempre mi fortaleza, por permitirme aprender de cada etapa vivida y por llegar a la recta final de éste trabajo que empecé con mucho esfuerzo.

A mis amistades más cercanas, agradecerles por el tiempo y apoyo incondicional a lo largo de todo este proceso de formación académica.

Kathy.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1. Significancia y correlación entre la Gestión del capital humano y satisfacción laboral	23
Tabla 2. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión del capital humano.....	24
Tabla 3. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral	25
Tabla 4. Relación entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de la gestión del capital humano.....	26
Tabla 5. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019	27
Tabla 6. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019	28
Tabla 7. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de políticas administrativas, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019	29
Tabla 8. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de relaciones sociales, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.....	30
Tabla 9. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de desarrollo personal, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.....	31
Tabla 10. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de desempeño de tareas, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.....	32
Tabla 11. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de relación con la autoridad, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.....	33

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulado Gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019, se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019. El instrumento para la evaluación de las variables de estudio fueron dos cuestionarios previamente validados. El análisis de datos se realizó en el software estadístico SPSS versión 25. Se usó estadística descriptiva para presentar la información de las variables, mediante tablas y gráficos. La hipótesis del estudio fue evaluada mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

En los resultados obtenidos del análisis de ambas variables, el Rho de Spearman arrojó como resultado 0.895, en lo que respecta a la gestión del capital humano el 68.6% opina que la gestión del capital humano es regular, mientras que la satisfacción laboral se halló que el 60% de los serumistas opinó que su satisfacción laboral fue regular, concluyendo que existe una correlación de significancia estadística entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral en el serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque.

Palabras clave: Capital humano, satisfacción laboral, gestión.

ABSTRACT

In the present research paper entitled Human Capital Management and Job Satisfaction of the Paid Dentist Serumist of the Lambayeque Region, 2019, the main objective was to determine the relationship between human capital management and job satisfaction of the paid dental serumist in the Lambayeque Region, 2019. The instrument for the evaluation of the study variables were two previously validated questionnaires. Data analysis was performed in SPSS version 25 statistical software. Descriptive statistics were used to present the information of the variables, by means of tables and graphs. The study hypothesis was evaluated by means of the Spearman correlation coefficient.

In the results obtained from the analysis of both variables, Spearman's Rho showed 0.895, regarding the management of human capital 68.6% think that the management of human capital is regular, while job satisfaction was found that 60% of the serumists thought that their job satisfaction was regular, concluding that there is a correlation of statistical significance between the management of human capital and job satisfaction in the serumist dentist paid in the Lambayeque Region.

Keywords: Human capital, job satisfaction, management.

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los más grandes desafíos que hasta la actualidad tiene el sector salud, es el de alcanzar óptimos niveles de calidad de prestaciones, entre ellos el de la Atención Primaria de Salud (APS), el cual se centra en las zonas más vulnerables y en el primer nivel de atención a nivel nacional. Para lograr el éxito de ésta estrategia es primordial contar con los profesionales necesarios, profesionales altamente calificados que puedan ofrecer servicios de calidad. Como menciona Gonzáles y Molina, (2016), no basta con que los profesionales estén preparados intelectualmente, o con que las personas tengan los conocimientos suficientes. Hace falta que sean empleados de manera adecuada, sobre una base de buenos valores.

Es por ello que para lograr objetivos, el capital humano constituye un recurso importante en las instituciones de salud, eso por eso que su adecuada gestión es clave para un adecuado desempeño tanto personal como institucional y del sistema de salud en general.

Todo individuo representa un capital, que no es sino el conjunto de sus destrezas e intelecto, en los servicios de salud, es por ello que el capital humano es el más significativo, el cual es el que hace o no posible el cumplimiento de metas trazadas por su institución.

Por tanto, toda gestión que se realice y tenga como meta el éxito y la competitividad, debería dar prioridad al capital humano e incentivar a través de programas su desarrollo y mejora, sólo así se puede lograr una gestión óptima y de calidad.

En el Perú, el servicio rural y urbano marginal en salud (SERUMS) es un programa que únicamente el personal sanitario realiza para el Estado, éste es requerido de manera indispensable para efectuar la especialidad o laboral en el sector público (MINSA, EsSalud), y al mismo tiempo lograr conseguir becas del gobierno para un mejor perfeccionamiento profesional. (Mayta, et al., 2014).

La normativa incluye a los diferentes profesionales sanitarios como médicos cirujanos, cirujanos dentistas, licenciados en enfermería, obstetras, químico-farmacéuticos, entre otros. (Perú, Ministerio de salud, 1997)

Tras varios años después que fue dada ésta ley se han detectado una serie de carencias y riesgos para todos los profesionales que han sido reportados cuando el profesional de salud realiza su SERUMS y el odontólogo no es la excepción, no sólo por la exposición de ir a lugares alejados, sino también por “la discordancia entre lo aprendido en las universidades y lo necesario para trabajar en el primer nivel de atención, particularmente en el manejo de los programas que se tiene a cargo, la carencia de material e instrumental odontológico, así como en los aspectos de gestión y administración en salud “(Valencia, et al., 2011) (Reyes, 2011)

Hasta la actualidad, los serumistas son pieza clave en el equipo básico del primer nivel de atención sanitario, es por ello que se hace imprescindible disponer de un capital humano que tenga excelentes cualidades, tanto profesionales como humanas, además que cumpla con las capacidades y competencias que se le puedan exigir en el centro de trabajo, por lo tanto, se deberían seguir desarrollando diferentes capacitaciones, actividades y programas que permitan la mejora del profesional y además permitan también a las entidades de salud valorar el desempeño y garantizar competencias a los sanitarios, de tal manera que puedan alinear sus capacidades de acuerdo a las metas establecidas en su puesto de trabajo y las que dictan las políticas de salud de nuestro país. (Kusonoki y Tavera, 2016)

La inadecuada gestión del capital humano (GCH) en todas las áreas incluyendo el talento humano trae como consecuencia debilidad de interrelación sobre todo en la comunicación, trabajo en equipo, satisfacción laboral (SL) y la satisfacción del usuario, ello imposibilita que

se conozcan las carencias, problemas y la perspectiva, no solo de los colaboradores, sino también del paciente, evitando que se den las soluciones adecuadas y oportunas. (Morales, 2018)

En el ámbito local se percibe que la GCH no es la idónea, por falta de capacitación, sobre todo porque no se cumplen adecuadamente las funciones que debería realizar el odontólogo, causando la insatisfacción del mismo y por ende se ve reflejado en el manejo de sus capacidades tanto personales como profesionales y muchas veces repercuten en el paciente de una forma negativa.

La presente investigación tuvo como población a Odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque de los dos períodos del año 2019, de las cuales varias de las plazas adjudicadas son lejanas, con difícil acceso terrestre, poca disponibilidad de tecnología (red móvil, WiFi, luz) lo que conlleva a que durante el período de 1 año (lo que dura el SERUMS) no puedan capacitarse adecuadamente, no puedan asistir a eventos científicos presenciales relacionados con su profesión, entre otros aspectos que permitan su desarrollo profesional.

Por lo señalado anteriormente se planteó la siguiente interrogante de investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019?

El presente estudio tuvo justificación teórica porque detalló los conceptos actuales de la GCH y de la satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, además detalló también las dimensiones, para así poder determinar cómo las variables de la investigación se relacionan y como se encuentran en la Región.

Metodológicamente se justificó porque con los datos encontrados se obtuvo información específica que ayudó a proponer ciertas estrategias

que se adecúen a nuestro contexto y establezca una base de datos para investigaciones en un futuro.

Y como justificación práctica, la investigación beneficia tanto al capital humano como a los encargados de la Estrategia Sanitaria de salud Bucal y a la Gerencia Regional de Salud, de tal manera que mejoren en diferentes aspectos que se evaluaron, brindando así los aportes necesarios para ello, porque conociendo la relación entre estas variables se logró realizar las recomendaciones más adecuadas para la mejora de dichas las mismas.

Se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019. En cuanto a los objetivos específicos fueron: Diagnosticar como se encuentra la gestión del capital humano en los serumistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque, 2019. El segundo objetivo específico fue determinar cómo se encuentra el nivel de satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019. El tercer objetivo específico fue determinar cómo se relaciona la satisfacción laboral respecto a las dimensiones de la gestión del capital humano del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019. Y por último el cuarto objetivo específico fue determinar que dimensiones de la satisfacción laboral se relacionan de manera significativa en los serumistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

En consecuencia, se desprendió la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación se fundamenta con la búsqueda de antecedente, de índole internacional y nacional. Por ejemplo, en el estudio que realiza Martín (2011) tuvo como finalidad examinar la contribución de la gestión de recursos humanos a los resultados de la organización. Se obtuvo como resultados que existe gran exigencia de impulsar el factor relacional del empleado como vía para crear una satisfactoria relación de empleo y, así, fortalecer la continuidad de los trabajadores que son estratégicos en la organización, reteniendo su capital intelectual y, por de esta manera se estaría contribuyendo a establecer el capital social y el capital afectivo asociado a este tipo de empleados.

Por otro lado Mohd y Zubaidah (2015) en su estudio buscaron estimar las contribuciones de la calidad del capital humano a la productividad laboral en Malasia. Los resultados muestran que la calidad del capital humano (niveles educativos más altos y mejor estado de salud) es positivamente significativa para enriquecer el nivel de productividad laboral en Malasia. Sus estimaciones también sugieren que el impacto de la salud en la productividad laboral es mayor que el impacto de la educación.

Del mismo modo, Shuaibu y Oladayo (2016), quienes en su pesquisa tuvieron como finalidad investigar los determinantes del desarrollo del capital humano en 33 países africanos durante un período de 14 años entre 2000 y 2013. Los resultados mostraron que todas las variables están integradas de orden uno, mientras que el desarrollo del capital humano y sus determinantes tienen una relación estable de equilibrio a largo plazo.

Otra investigación es la que realizan Barket, Azeem, Bhutto y Raza (2017) quienes evaluaron los determinantes de la satisfacción laboral entre los dentistas en hospitales universitarios en algunas ciudades de

Pakistán. Obteniendo como resultados que el dentista estaba muy satisfecho con sus ventajas laborales, suficientes oportunidades laborales, trabajo mentalmente estimulante, estatus en la comunidad y de que se le atribuyan responsabilidades. La mayoría de la muestra (71%) estuvo de acuerdo hasta el punto de que están satisfechos con su trabajo. Los resultados también sugieren que no hay asociación entre las variables sociodemográficas y la satisfacción laboral.

Otro antecedente es el estudio que realiza Arcanjo, et al., (2017) quienes plantearon examinar cómo los componentes del capital humano tienen utilidad en la gestión de organizaciones hospitalarias en enfermería, obteniendo como resultado que los componentes del CH utilizados por las enfermeras en gestión del personal fueron: durante el proceso de contratación, cuando se requirió educación especializada en el campo y experiencia profesional previa, al retener talentos con estrategias de promoción; en el desarrollo de capacidades de los profesionales a través del apoyo y entrenamiento; y en el trabajo colectivo para construir procesos y evaluación de resultados.

En su estudio Pedraza (2018), tuvo como finalidad determinar si existe relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la perspectiva de los empleados de los sectores públicos y privados. Finalmente, los resultados que se obtuvieron fue que se pudo identificar ocho factores que describen el clima organizacional. La confiabilidad del cuestionario es la ideal ya que se obtuvo un valor superior a 0.70 del Alpha de Cronbach.

Por otro lado Al-Buainan et al, (2019), pretendieron analizar la satisfacción laboral entre los dentistas clínicos registrados en los Emiratos Árabes Unidos (EAU), y también explorar la satisfacción con diferentes factores ambientales laborales y relacionarlos con la satisfacción laboral general. Se obtuvieron como resultados que la satisfacción laboral general de los dentistas que trabajan en los EAU es

alta en comparación con otros países. La mayor satisfacción se relacionó con la relación con pacientes, colegas y personal. Por otro lado, la menor satisfacción se relacionó con la oportunidad de trabajo a tiempo parcial y el paquete de beneficios. No hubo diferencias significativas entre los participantes masculinos y femeninos con respecto a todos los factores relacionados con el trabajo, aparte de la autonomía. Sin embargo, los dentistas del sector privado tuvieron un mayor nivel de satisfacción en comparación con el sector público en muchos factores relacionados con el trabajo.

Del mismo modo en nuestro territorio nacional encontramos investigaciones como las siguientes:

Pesántez (2017), En su investigación tuvo como objetivo principal demostrar los conocimientos del capital humano que generan innovación y el factor de la creatividad que genera productividad, se obtuvo como resultados que el capital humano de las organizaciones es el pilar fundamental para que se lleven a cabo todos los procesos al interior de las empresas y se alcancen las metas propuestas.

De igual manera, Retamozo (2018), buscó hacer una comparación entre el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac. En cuanto a los resultados que se obtuvieron, fue que no existió diferencia relevante en el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de ambos establecimientos de salud, obteniendo un regular nivel de la variable satisfacción laboral de (80.6%) y (75.0%) respectivamente, y en cuanto a sus dimensiones se hallaron dos diferencias importantes, que fueron el desempeño de tareas y la relación con las autoridades del centro de trabajo.

Por otro lado, Morales (2018), en su pesquisa buscó establecer la asociación entre la GCH y satisfacción del usuario. Como resultados se obtuvo que ambas variables se relacionan de manera significativa, ya que se obtuvo 0.447 de coeficiente de correlación, además casi en su

totalidad, los usuarios consideraron que no existe una adecuada gestión y la totalidad de ellos están insatisfechos con el servicio que reciben en el mencionado establecimiento de salud, sobre todo en lo que respecta a materiales reactivos, equipos de diagnóstico y las referencias.

Huanca (2020), estudió la relación entre la GCH y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay. Para la confiabilidad, el alfa de Cronbach arrojó 0.883 para gestión del capital humano y 0.871 para productividad laboral, determinando de ésta forma que la relación de ambas variables es significativa.

Respecto a las teóricas del Capital Humano, empiezan a surgir en los años 90 con Solow, a partir de aquí comienzan a estructurarse las teóricas que plasman al individuo como elemento fundamental en el desarrollo de las empresas, en éste caso de los establecimientos de salud y de igual forma es importante para el crecimiento de la economía. Solow además, detalla que el acúmulo de conocimientos para el crecimiento económico tiene dos funciones, de las cuales el progreso tecnológico que permite que la formación del capital continúe creciendo es el de más importancia para el presente estudio. (Cardona et. al, 2004) Se mencionan también otras teorías, que se mencionan a continuación: **Theodore William Schultz (1961): en su teoría denominada “La Inversión en la Gente”** “desarrolló la Teoría del Capital Humano e hizo hincapié en que la educación era una gran inversión, donde poder acceder a la educación y a la salud estaban determinados por los diferentes ingresos”. (Citado por Martínez, 1997)

De igual forma Gary Becker (1964): en su teórica denominada Investigación de Capital Humano, refiere que el capital humano es el conjunto de las competencias productivas que un individuo va adquiriendo por acúmulo de conocimientos generales o específicos, menciona también que cada persona puede ir desarrollándose invirtiendo en su educación, al mismo tiempo le dará la oportunidad de conseguir

mejores oportunidades de crecimiento para que más adelante tengan un futuro profesional con sueldos beneficiosos, pero la productividad y la satisfacción de los mismo dependerá de sus competencias y de la inversión que realiza la institución para la mejora de su personal, tanto dentro como fuera del puesto de trabajo, además también de que se les motive a dar su mejor esfuerzo.

En cuanto al marco teórico del capital humano, ha sido conceptualizado desde varios puntos de vista como por ejemplo, Navarro (2005), sugiere que el capital humano no es más que el valor que generan las competencias de los individuos mediante la formación, la destreza que se ha ido adquiriendo a través del tiempo, la capacidad de conocer, de innovar, de la toma de decisiones y de saber vincularse con los demás. Boisier (2000) al conceptualizarlo agrega que el capital humano viene a ser el acúmulo de actitudes y aptitudes que poseen los individuos y su capacidad de saber aplicar sus habilidades en el campo de trabajo para generar producción.

En otra pesquisa, refiere que el capital humano es una mezcla de intelecto, habilidades, el potencial innovador de los trabajadores de la organización para llevar a cabo eficazmente lo que se les ha encomendado. En un momento dado éste capital se vuelve parte de la organización, pero no le pertenece a ella; sino a las personas que los contienen, de allí la gran movilidad de capital humano que existe. Por eso se hace de suma importancia que los gestores de las organizaciones realicen una adecuada GCH para así poder retener a los trabajadores que cuenten con este preciado capital y así cumplir con los objetivos que se han trazado en la institución. (Cuentas, 2015).

Sanabria (2016), menciona que el capital humano es el elemento más relevante de la institución y su gestión debe enfocarse en guiarlo a comprometerse e identificarse con su lugar de trabajo para hacerlo sentir parte de la misma, además sus políticas deben direccionarlos a

desempeñarse plenamente en función de los objetivos organizacionales, de tal manera que garantice la retención del personal en la empresa.

Por otro lado, Chiavenato (2004), menciona que la GCH tiene diversos objetivos; menciona a la eficacia, la motivación el reconocimiento a los trabajadores, una adecuada GCH mejora el rendimiento laboral y en las instituciones facilita la cooperación eficiente de los empleados, realzando el crecimiento de la productividad de la institución.

El autor Davenport (2000), sugiere que el capital humano se dimensiona de la siguiente manera: **La capacidad**, que es la habilidad que presenta un individuo en una serie de actividades o tareas que se le asignen y consta de tres subcomponentes: habilidad, conocimiento y el talento. La segunda dimensión es **el comportamiento** es la actitud del empleado frente a la realización de una tarea. Es también la forma en que como seres humanos nos comportamos a través de nuestra ética, valores, creencias y nuestras reacciones ante el mundo en el que vivimos. (Davenport, 2000)

Y por último **la compensación laboral** que es la que está ligada al incentivo que reciben las personas después de haber realizado su jornada laboral. (Mora, 2005)

Referente a las teóricas de Satisfacción Laboral se encontró en la revisión bibliográfica la **Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow (1943)**, quien menciona que la satisfacción laboral existe cuando las necesidades del individuo se cubren con su trabajo y con lo que va adquiriendo con el paso del tiempo. Las necesidades que se presenten en el camino se pueden estudiar según una jerarquía en cinco categorías, que según Díez de Castro y Redondo López (1996), son:

1. Necesidades Fisiológicas: Son las necesidades que tienen que ver con la subsistencia del individuo.
2. Necesidades de seguridad: Es la necesidad de estar protegido ante el peligro y de poder obtener estabilidad laboral y en la vida misma.

3. Necesidades sociales: Es la necesidad de sentir estima, tolerancia y saber interactuar con otras personas como colegas, amigos, compañeros, etc.

4. Necesidades de estima: Es la necesidad de las personas de sentir que reconocen sus logros, su desenvolvimiento en el trabajo, la confianza que brinda a los demás y la independencia que muestre en su trabajo, y de manera externa desea ganar consideración y crear un estatus en su centro laboral.

5. Necesidades de autorrealización: Es la necesidad del individuo de sentir que está desarrollando aptitudes.

Otra de las teorías que menciona Díez de Castro, García del Junco, Martín y Perriñez (2001) en su investigación es la “**Teoría de la motivación – higiene de Herzberg**”; ésta hipótesis sugiere que el simple hecho de trabajar es lo que hace que una persona sienta satisfacción; además hace mención puede existir la satisfacción y la insatisfacción individual y que los factores que originan la satisfacción serán muy distintos a los que generan la insatisfacción.

Díaz, et al. (2014), menciona que la satisfacción o insatisfacción que los odontólogos perciben en las labores que ejecutan, se tornan en un tema digno de análisis para profundizar en la comprensión de la dinámica laboral de quienes la ejercen, y para avanzar en la construcción de una profesión cada vez más digna y con amplio sentido social.

Referente a la satisfacción laboral, Locke (1969) lo define como el sentimiento de una persona hacia su trabajo.

Esta satisfacción se origina por factores externos al profesional odontólogo, como el sueldo, la disponibilidad y/o flexibilidad de horarios y condiciones físicas del trabajo, o por factores internos, como las responsabilidades que se les asigna, la posibilidad de demostrar sus habilidades, la libertad para elegir el método de trabajo o el reconocimiento al trabajo bien realizado. (Herzberg, 1993)

Por otro lado López M (2012), menciona que la SL se relaciona con la percepción de las personas respecto a su entorno laboral, las recompensas tangibles e intangibles que se les otorga, la supervisión por parte de la entidad, la demanda del puesto de trabajo, etc. En sentido general, cada aspecto mencionado originará una actitud, que puede repercutir de manera positiva o negativa al desarrollo del profesional. Así mismo Pinilla (1982), sugiere que los trabajadores deben ser respetados y ser tratados con dignidad. Así mismo necesitan ganar dinero suficiente para vivir decentemente, adquirir vestimenta, alimentación, recreación, provechosas condiciones de trabajo y que se les brinde un tipo de seguro de salud tanto para el trabajador como para su familia.

Para ello también los empleados necesitan instruirse constantemente para plasmar mejoras en el trabajo y ejercitar sus destrezas frente a la demanda de responsabilidades, necesitan un trato justo, equitativo y sin favoritismos, cuando de asignar los sueldos y compensaciones se trata, y por último que se les premie su esfuerzo.

Hass, et al. (2000) menciona que tener conocimiento de la satisfacción de los trabajadores y los factores que en algún momento pueden influir sobre ella permitirá a las organizaciones de cierto modo desarrollar políticas de empleo y proporcionar información de suma importancia a los potenciales empleadores, y por otro lado, va a permitir optimizar la calidad de atención que se le brinde al usuario, pues la satisfacción en éste caso del odontólogo, estará asociada con la satisfacción del paciente.

En la revisión bibliográfica se evidenciaron los siguientes factores de la Satisfacción Laboral: (Davis y Newstrom, 1999).

a) Trabajo intelectualmente estimulante: Los colaboradores escogen empleos donde tengan la oportunidad de aplicar sus destrezas y que además les brinden diferentes actividades que les permita aprender, tener libertad y retroalimentación sobre qué tan bien se desenvuelven en lo que se les ha encomendado. Los trabajos que tienen pocos desafíos suelen provocar disgusto, pero también demasiados desafíos pueden

llegar a causar incomodidad y sentimientos de decepción. En moderadas condiciones los trabajadores empezarán a sentir complacencia y satisfacción. (Davis y Newstrom, 1999).

b) Recompensas equitativas: Los colaboradores esperan remuneraciones y políticas laborales que sean objetivas y congruentes con sus expectativas. Cuando el sueldo les parece ecuánime, conforme lo exigen los diferentes puestos, hay una expectativa que el resultado sea la satisfacción. Lo mismo desean con el ascenso laboral, deben ser justos y en el momento oportuno. (Davis y Newstrom, 1999).

c) Condiciones favorables de trabajo: Los trabajadores se interesan por su comodidad personal como en las facilidades que se les brinde para ejecutar un buen trabajo. Prefieren los trabajos seguros, confortables, aseados y los que eviten las distracciones. (Davis y Newstrom, 1999).

d) Los colegas cooperadores: Los empleados obtienen de su trabajo algo más que éxito y remuneraciones; para la mayoría, también satisface sus expectativas el trato personalizado, por lo que tener un lugar de trabajo donde los compañeros brinden confianza y apoyo también incrementa la satisfacción laboral. (Davis y Newstrom, 1999).

Para Schultz (1991), otros factores que pueden repercutir en la satisfacción son la edad del trabajador, el bienestar, la antigüedad laboral, condición socioeconómica, relaciones familiares, etc.

En cuanto a las dimensiones de los factores que determinan la satisfacción laboral Sonia Palma (1999) menciona las siguientes:

- 1. Condiciones físicas y/o materiales:** Se refiere a la infraestructura y confort del sitio de labores, por ejemplo que sea de grandes dimensiones, adecuada distribución de espacios y disponibilidad de recursos para un óptimo trabajo que favorezcan el gran desenvolvimiento eficaz y eficiente de los colaboradores. Sonia Palma (1999)
- 2. Beneficios laborales y/o remunerativos:** Describe sueldos, recompensas, que se entrega a los trabajadores por su dedicación y

esfuerzo, haciéndose necesarios para que el trabajador se siga desempeñando de manera eficaz y efectiva, del mismo modo las remuneraciones, conllevan a una satisfacción laboral óptima si son percibidas como justas, y si sucede lo contrario, serán percibidas de modo negativo y producirá descensos en los resultados de productividad y causará insatisfacción laboral. Sonia Palma (1999)

3. **Políticas administrativas:** Tiene que ver con que las normas o estatutos de la empresa que ya han sido establecidos sean concisos y se puedan adaptar a futuros cambios que la organización crea conveniente para que se cumplan las metas, se mejoren las relaciones interpersonales y se controle correctamente el desarrollo de los deberes de los colaboradores, evitando así impertinencias o inconvenientes en un futuro. Sonia Palma (1999)
4. **Relaciones sociales:** Se refiere a las relaciones que se puedan crear entre todos los miembros de las organizaciones, se debe tener como principal eje la comunicación efectiva y que ésta genere el apoyo, solidaridad y sobre todo el trabajo en equipo con una actitud positiva, de ese modo cada miembro sentirá que aporta significativamente al equipo, dando como resultado un trabajo satisfactorio, gracias a que se pudo establecer la empatía entre todos. Sonia Palma (1999)
5. **Desarrollo Personal:** Tiene que ver con las capacidades que se reflejan en cada colaborador; es por ello que prefieren trabajar donde puedan aplicar y desarrollar sus destrezas al máximo, reflejando así una gran oportunidad de mejora profesional, con capacidades para cumplir sus metas. Sonia Palma (1999)
6. **Desempeño de Tareas:** Se refiere a la puesta en práctica de las capacidades y destrezas, que el puesto laboral necesita, así mismo deben de mostrar interés y disposición para ejecutar las labores asignadas. Sonia Palma (1999)
7. **Relación con la autoridad:** Es la relación que existe empleado – empleador, trabajador – jefe, además si éste logra que lo vean como un líder y es considerado con sus empleados, pues se considera una

relación excelente de trabajo, provocando la satisfacción de ambos.
Sonia Palma (1999).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En la presente investigación se utilizó un enfoque de tipo cuantitativo, que según Galeano, menciona que “Los estudios de enfoque cuantitativo pretenden explicar una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva”. (Galeano, 2004, p. 24)

Según Landeau, 2007 (p.57), Una investigación de enfoque cuantitativo según su naturaleza es cuando “se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se trabaja a través de pruebas estadísticas para el análisis de datos”.

El tipo de investigación del presente estudio fue no experimental, descriptivo correlacional, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente ninguna variable”. En éste tipo de investigación las variables independientes ya se han producido, al igual que sus consecuencias y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, por lo tanto no puede intervenir sobre ellas.

Según Fidias (2012), sugiere que la investigación descriptiva consiste en la interpretación de un suceso, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura.

Finalmente, Arias (2012); menciona que el objetivo de la investigación correlacional es puntualizar el nivel de relación o asociación que existe entre dos o más variables. En estos estudios, primero se deben medir las variables y luego, por medio de pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación.

El diseño de investigación fue no experimental en su variante correlacional – transversal porque va a describir la relación entre dos o más variables en un solo momento, tal y como lo indica Hernández et al.

(2014), el estudio sólo recolectó y analizó datos en un período específico de tiempo.



Dónde:

M= Seruistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque

O1= Variable gestión del capital humano

O2= Variable satisfacción laboral

r= relación de ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

V1: Gestión del capital humano – Variable independiente cuantitativa

- **Definición conceptual**

La GCH es el conjunto de conceptos y procedimientos que se implementan en las organizaciones para conducir hacia una óptima productividad y generar la satisfacción de los trabajadores en el entorno laboral.

- **Definición operacional**

Acúmulo de acciones que conlleva a que los trabajadores pongan en marcha y ejecuten sus habilidades, conocimientos, y competencias, de las cuales las organizaciones necesitan para cumplir con sus metas trazadas, éstos serán medidos mediante un cuestionario conformado por 24 ítems.

- **Indicadores**
 - Conocimiento
 - Habilidades
 - Talentos
 - Práctica de valores
 - Desarrollo de valores
 - Compromiso
 - Identidad
 - Motivación
 - Reconocimiento
 - Cumplimiento de brechas
- **Escala de medición**

Escala ordinal tipo Likert

V2: Satisfacción laboral – Variable dependiente cuantitativa

- **Definición conceptual**

Se define como la experiencia que tiene una persona de sensación de plenitud en relación a una necesidad o deseo y la cualidad o estado de estar satisfecho con las experiencias laborales.
- **Definición operacional**

El grado de SL es el grado de conformidad que presentan los serumistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque en relación a su trabajo, será medido mediante un cuestionario de 36 ítems.
- **Indicadores**
 - Distribución física del ambiente
 - Ambiente de trabajo

- Comodidad
- Ambiente físico
- Comodidades
- Sueldo muy bajo
- Me siento mal
- Sueldo aceptable
- Expectativas económicas
- Mal trato
- La sensación que tengo de mi trabajo
- Me disgusta mi horario
- El horario de trabajo es incómodo
- No reconocen el esfuerzo
- El ambiente creado por mis compañeros
- Me agrada trabajar con mis compañeros
- Prefiero tomar distancia
- La solidaridad es una virtud
- Siento que el trabajo es justo a mi manera
- Mi trabajo me permite desarrollarme
- Disfruto cada labor
- Mi trabajo me aburre
- Me siento complacido
- Me gusta el trabajo que realizo
- Los jefes son comprensivos
- Es grata la disposición de mi jefe
- Llevarse bien con el jefe
- La relación con mis compañeros es cordial
- No me siento a gusto
- Mi jefe valora mi esfuerzo

- **Escala de medición**

Escala de medición ordinal tipo Lickert

3.3. Población, muestra y muestreo

En la presente pesquisa la población estuvo conformada por 35 Serumistas Odontólogos remunerados de la Región Lambayeque que adjudicaron plazas en el año 2019, tanto en el período I y II.

La muestra fue censal, ya que se tomó toda la población, por lo tanto no se tuvieron criterios de exclusión, ya que los participantes tuvieron características iguales como: la misma profesión (odontólogos), de la misma región (Lambayeque), mismas condiciones laborales (serumistas).

El muestreo fue no probabilístico, ya que los sujetos del estudio fueron voluntarios, durante fines del Mes de Junio e inicios del mes de Julio del presente año, se aplicaron los cuestionarios a los serumistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque, adjudicados en el año 2019, que decidieron participar en la investigación voluntariamente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la investigación, fue la encuesta.

La encuesta es un instrumento que recoge opiniones, en éste caso de los serumistas odontólogos, quienes participan de manera voluntaria, aceptando un consentimiento informado dando conformidad al estudio.

Instrumento.

En la investigación se utilizaron dos instrumentos:

- Un cuestionario: Encuesta de la Gestión del capital humano constituido por 24 ítems.
- Un cuestionario: Encuesta denominada Escala de satisfacción laboral SL-SPC para medir satisfacción laboral conformada por 36 ítems.

3.5. Procedimientos

- Una vez que se aprobó el proyecto por el Comité ética en investigación de la Universidad César Vallejo, se pidieron las autorizaciones correspondientes en la GERESA – LAMBAYEQUE para acceder a su base de datos y así poder obtener los datos de los serumistas odontólogos remunerados del año 2019.
- Luego de obtener los permisos correspondientes por las autoridades de la GERESA, se procedió a contactar a los profesionales a través de las redes sociales.
- Después de que los profesionales fueron contactados se procedió a realizar la explicación correspondiente de lo que constía el trabajo de investigación y la importancia del mismo, de tal manera que optaron por aceptar llenar el cuestionario virtual de forma voluntaria, previo llenado de un consentimiento informado, el cual tuvo que ser llenado virtualmente según lo que se establece, añadiendo además que era totalmente anónimo.
- Finalmente cuando el consentimiento informado fue llenado, se procedió a enviar los links de FORMULARIOS DE GOOGLE, con las preguntas correspondientes de los cuestionarios de ambas variables.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron fueron registrados en el programa de Microsoft Excel XP y se analizaron con el software estadístico SPSS versión 25.

Se hizo uso de estadística descriptiva; así mismo para determinar la relación que existe entre la GCH y la SL se utilizó la prueba de correlación de Spearman.

Los resultados fueron colocados en tablas y gráficos para ser interpretados de manera sencilla, veraz y útil para poder ser discutidos.

3.7. Aspectos éticos

Previa revisión y autorización del Comité ética en investigación de la Universidad César Vallejo se solicitaron los permisos correspondientes para obtener los datos de los odontólogos serumistas a la GERESA – LAMBAYEQUE.

Durante el desarrollo de ésta investigación se respetó el principio de dignidad de las personas en todo momento.

Los datos que se obtuvieron así como los resultados fueron manejados solo por la investigadora del presente trabajo de investigación, manteniendo así la confidencialidad.

Finalmente se creyó conveniente que los resultados finales del estudio sean entregados al encargado de la Estrategia Sanitaria de Salud Bucal de la GERESA – LAMBAYEQUE, para su manejo de tal manera que sirva como aporte científico a la comunidad Lambayecana, respetando el principio de beneficencia.

IV. RESULTADOS

Los resultados del estudio, han sido descritos en las siguientes tablas.

Tabla 1. *Significancia y correlación entre la Gestión del capital humano y satisfacción laboral*

			Satisfacción Laboral	Gestión del capital humano
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,895**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	35	35

Correlación de Spearman = 0. 895, $p= 0. 01 <0.05$

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

En la tabla 1 se observa que la correlación Spearman tiene un valor de 0.895, es decir existe correlación alta y positiva entre las variables de GCH y SL, y proporciona significancia estadística de $0.01 < 0.05$.

Tabla 2. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión del capital humano*

Gestión del capital humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gestión del capital Humano deficiente	1	2.9%	2.9	2.9
Gestión del capital Humano regular	24	68.6%	68.6	71.4
Gestión del capital Humano bueno	8	22.9%	22.9	94.3
Gestión del capital Humano muy bueno	2	5.7%	5.7	100.0
Total	35	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

Se observa en la tabla 2 que los serumistas odontólogos, en un 68.6% opinaron que existe una regular GCH, un 22.9% manifestó que la gestión es buena, un 5.7% que la gestión es muy buena y solo un 2.9% manifestaron que la GCH es deficiente.

Tabla 3. *Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral*

Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular Satisfacción Laboral	21	60%	60,0	60,0
Parcial Satisfacción Laboral	14	40%	40,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

En la tabla 3 se presentan los niveles más resaltantes de satisfacción laboral según los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, dónde el 60% de ellos perciben una regular satisfacción laboral y sólo el 40% percibe una parcial satisfacción laboral, mientras que ningun odontólogo se siente altamente satisfecho con su labor.

Tabla 4. *Relación entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de la gestión del capital humano.*

Correlación

		Satisfacción Laboral	Capacidad	Comportamiento	Compensación Laboral
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,474**	,874**	,817**
	Sig. (bilateral)		0,004	0,000	0,000
	N	35	35	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

En la tabla 4 se observa la correlación entre la variable de satisfacción laboral y las dimensiones de la variable gestión del capital humano, donde se determina que la satisfacción tiene significancia alta con la dimensión de comportamiento, según el rho de Spearman 0.874 y con la dimensión de compensación laboral, según el rho de Spearman 0.817, mientras que con la dimensión de capacidad tiene una correlación media con un rho de Spearman 0.474.

Tabla 5. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

		Satisfacción Laboral	Las condiciones físicas y/o materiales
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,847**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

La tabla 5 nos indica que según el Rho de Spearman que obtenemos es de 0.847, y el p valor es menor que el 0.05 esto no dice que la relación es significativa.

Tabla 6. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Correlaciones

		Satisfacción Laboral	Beneficios laborales y/o remunerativos
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,11
	Sig. (bilateral)		0,522
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

Se puede observar en la tabla 6 que según el coeficiente de correlación Spearman que obtenemos es de -0.11, es decir existe correlación pequeña y negativa entre la SL y su dimensión “Beneficios laborales y/o remunerativos”, pero tenemos un valor p mayor a 0.05 esto nos quiere decir que la relación entre ambas no es significativa.

Tabla 7. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de políticas administrativas, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Correlaciones

		Satisfacción Laboral	Políticas Administrativas
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-0,18
	Sig. (bilateral)		0,297
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

En la tabla 7 podemos ver que según el coeficiente de correlación Spearman que obtenemos es de -0.18, es decir que la relación es inversamente proporcional pero dado que el p valor es mayor al 0.05 la relación no es significativa.

Tabla 8. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de relaciones sociales, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Correlaciones

		Satisfacción Laboral	Relaciones sociales
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,377*
	Sig. (bilateral)		0,025
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

La tabla 8 indica que la relación es 0.377 es decir que existe un relación media entre la variable SL y la dimensión de “Relaciones Sociales”, y también se obtuvo un p valor de 0.025 menor al 5% lo cual indica que la relación es significativa.

Tabla 9. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de desarrollo personal, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Correlaciones

		Satisfacción Laboral	Desarrollo personal
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
	Sig. (bilateral)		0,003
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

La tabla 9 nos indica el coeficiente de correlación Spearman que se obtuvo fue de 0.482, es decir existe correlación mediana y positiva entre la SL y su dimensión "Desarrollo personal", tenemos un valor p menor a 0.05 esto nos quiere decir que la relación entre ambas es significativa.

Tabla 10. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de desempeño de tareas, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Correlaciones

		Satisfacción Laboral	Desempeño de tareas
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,514**
	Sig. (bilateral)		0,002
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

La tabla 10 mostró el coeficiente de correlación Spearman que se obtuvo fue 0.514, es decir existe correlación moderada y positiva entre la SL y su dimensión "Desempeño de tareas", también observamos un valor p menor a 0.05 esto nos quiere decir que la relación entre ambas es significativa.

Tabla 11. Nivel de Satisfacción laboral con respecto a la dimensión de relación con la autoridad, en odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Correlaciones

		Satisfacción Laboral	Relación con la autoridad
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,621**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	35	35

Fuente: Encuesta aplicada a los odontólogos serumistas remunerados de la Región Lambayeque, 2019.

Elaboración propia, 2020.

La tabla 11 mostró el coeficiente de correlación Spearman que se obtuvo fue de 0.621, es decir existe correlación moderada y positiva entre la SL y su dimensión "Relación con la autoridad", también observamos un valor p menor a 0.05 esto nos quiere decir que la relación entre ambas es significativa.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación buscó aportar ciertos parámetros informativos acerca de la GCH y la SL del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayecana, para que posteriormente los datos que se obtuvieron sirvan para corregir y mejorar algunas fallas que arrojaron los resultados, no solo en nuestro medio local sino a nivel nacional; la muestra del estudio fueron 35 odontólogos serumistas de nuestra Región.

En éste estudio, respecto a la hipótesis, se encontró una relación significativa entre la gestión del capital humano y la satisfacción laboral, siendo el resultado del coeficiente de correlación de Spearman 0.895, indicando una correlación de ambas variables alta y positiva, es decir que los profesionales perciben que si hubiera una adecuada GCH, la satisfacción sería la ideal; así como lo menciona Arcanjo, et al.,(2017), quien menciona en su estudio que la gestión adecuada del capital humano debe ser estratégica enfocándose siempre en las habilidades y talentos de su personal, para de ésta manera poder lograr su satisfacción laboral y desarrollo profesional.

En el caso de GCH, de los 35 odontólogos serumistas evaluados a través del cuestionario virtual, el 68.6% opina que la GCH es regular, el 22.9% manifiesta una GCH buena, un 5.7% una muy buena y solo el 2.9% piensa que la GCH es deficiente. Esto nos indica que, según Pesántez (2017), se debe formar y capacitar continuamente a los gestores para que de ésta forma se gestione en niveles óptimos al capital humano (odontólogos) y ellos perciban que sus ideas, creatividad e inquietudes pueden influir de manera significativa en la mejora de los establecimientos de salud. Con éstos resultados se ha demostrado que los serumistas odontólogos remunerados de Lambayeque, en lo que duró el SERUMS, no han percibido de la mejor manera la GCH ya que sólo un mínimo porcentaje piensa que la gestión es muy buena.

Al analizar los resultados de la variable SL, se halló que el 60% de los serumistas opinó que su satisfacción laboral fue regular, y un 40% manifestó que su satisfacción fue parcialmente buena, esto indica que al medir la variable de satisfacción se puede comprobar que la calidad de la organización no es la óptima. Se encontró similitud con el estudio de Retamozo (2018), en dicho estudio se obtuvo que la mayoría de trabajadores de salud, se encontraron regularmente satisfechos, esto quiere decir que los trabajadores no se encontraban plenamente satisfechos con lo que recibían a cambio de sus servicios, por diferentes factores relacionados a ellos.

La investigación difiere con el estudio de Barket, Azeem, Bhutto y Raza (2017), quienes en su estudio demostraron que los dentistas evaluados estuvieron muy satisfechos con sus oportunidades y ventajas laborales, los incentivos y otros que hicieron que se sientan satisfechos con su trabajo. Éstos hallazgos se hacen de suma importancia ya que con éstos se pretende conocer como la insatisfacción o la regular satisfacción laboral que perciben los odontólogos serumistas podría afectar a tal punto de sentirse desmotivados en el trabajo, afectaría a los logros y metas que se le ha asignado en el establecimiento de salud, y de manera personal, llegar a sentirse frustrados.

En lo que respecta a la relación que existe entre la SL y las dimensiones de la GCH se demostró que se relacionan de manera significativa, pero en diferentes magnitudes; las dimensiones tanto de comportamiento y compensación laboral arrojaron una correlación alta (rho de Spearman 0,874 y 0,817 respectivamente), esto indica que el adecuado comportamiento de los gestores hacia su personal generará satisfacción en ellos, por eso se hace importante que mantengan ética, valores y sobre todo sean empáticos y sepan identificarse con su institución y saber contagiar ese espíritu de liderazgo al personal de salud para generar no solo satisfacción en su personal, sino también un adecuado clima laboral, como lo menciona Pedraza (2018) en su estudio revela que

los gestores deben implementar prácticas que impulsen a sus trabajadores a fomentar un adecuado clima de trabajo para generar la satisfacción de todos; mientras que en compensación laboral, la mayoría de los encuestados se han sentido satisfechos, con la motivación y reconocimiento que se les ha brindado en su etapa como serumistas.

Por otro lado la dimensión de capacidad se relaciona de una manera media, que quiere decir que los odontólogos serumistas se sienten regularmente satisfechos cuando los gestores no manejan de forma adecuada sus talentos y habilidades para generar satisfacción en sus colaboradores y/o realizar gestiones adecuadas para mejorar en conjunto, tanto los establecimientos como a los profesionales, así como lo indica Imgram y Glow, (2015) quienes sugieren que la capacidad de la GCH, puede influir de manera significativa en las organizaciones de salud, cuando los encargados de gestionar saben manejar las buenas prácticas de manera ideal.

En cuanto a la determinación de la SL de los serumistas odontólogos respecto a sus dimensiones, se determinó que sólo una de ellas tuvo una correlación alta y positiva, así tenemos que la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales según el rho de Spearman (0.847) es positiva, ya que mientras el odontólogo serumista sienta que labora en un ambiente que le brinde confort y sobre todo adecuado y espacioso para su práctica odontológica, favorecerá no solo a su satisfacción laboral, sino también podrá desenvolverse mejor en su práctica clínica, así lo mencionan Barkat, Azeem, Bhutto y Raza (2017), quienes en su estudio la mayoría de dentistas de los hospitales de Karachi (71%), estuvieron altamente satisfechos con las condiciones de sus trabajos.

Otras dimensiones obtuvieron una significancia moderada y positiva entre ellas la dimensión de relaciones sociales con un rho de Spearman equivalente a 0,377, que quiere decir que los odontólogos serumistas se han sentido moderadamente satisfechos con la comunicación que ha

existido entre ellos y las autoridades y personal de salud de sus establecimientos, además de la empatía, comunicación y apoyo que han podido percibir durante su año SERUMS, ésta dimensión es importante, tal como lo indica Palma (1999) que manifiesta que las relaciones interpersonales, y el trabajo en equipo entre todos los trabajadores siempre favorecerá a una productividad óptima y a una satisfactoria labor.

Otra de las dimensiones con una correlación mediana y positiva es el desarrollo personal (ρ de Spearman = 0.482), los odontólogos serumistas encuestados se han sentido realizados profesionalmente, ya que han podido desarrollar sus talentos y capacidades acorde a las metas que se les asignaron, lo mismo refleja Martín (2011) en su investigación nos dice que si se impulsa positivamente al trabajador, se van a fortalecer la capacidad intelectuales de los mismos desarrollando de una manera adecuada sus habilidades.

La dimensión de desempeño de tareas también obtuvo un ρ de Spearman de 0.514 lo cual indica que existe una correlación moderada y positiva, los odontólogos serumistas se sintieron moderadamente satisfechos con las labores que se les asignaron para demostrar sus capacidades, así también lo sugieren Gonzáles y Molina (2016), quienes argumentan que mientras mejor sea la gestión, habrá un mejor desempeño en los profesionales, de tal manera que sientan que su trabajo es valioso y se sientan satisfechos con su labor.

Relación con la autoridad es otra de las dimensiones que obtuvo un ρ de Spearman de 0.621, lo cual indica que existe una correlación moderada y positiva, los odontólogos serumistas han percibido que mientras mejor sea la relación con el líder de su establecimiento de salud y de las autoridades administrativas en general, mejor relación y clima de trabajo existirá.

Finalmente, hubo dimensiones que arrojaron correlaciones pequeñas y negativas, entre ellas la de beneficios laborales y/o remunerativos, que arrojó un Rho de Spearman de -0.11, que quiere decir que si los odontólogos serumistas se sienten satisfechos en relación a las otras dimensiones mencionadas, no es relevante que el sueldo sea bajo o sea aceptable, en el caso de Barkat, Azeem, Bhutto y Raza (2017) refuta nuestro resultado, ya que para ellos, las ventajas laborales, tanto remunerativas y no remunerativas son estímulos para generar satisfacción en los trabajadores.

Lo mismo ocurrió con la dimensión de políticas administrativas, el cual el Rho de Spearman dio como resultado -0.18, indicando así que si los odontólogos serumistas se sienten satisfechos con las dimensiones ya mencionadas anteriormente, no tendrá significancia si a veces les puede disgustar su trabajo, o el horario puede parecerles incómodo o si tal vez no se les reconoce su esfuerzo, caso contrario a lo que menciona Pinilla (1982) quien plasma en su investigación que los trabajadores necesitan ser tratados con respeto y que se les dé condiciones de trabajo equitativas, y se les premie por la capacidad resolutoria que pueden manifestar en sus labores.

Habiendo hallado éstos resultados estadísticos y en concordancia con la bibliografía mencionada en ésta investigación se considera que una adecuada GCH conlleva de una manera significativa a la SL de sus trabajadores, y no sólo a eso sino a la mejora de los establecimientos de salud, la atención y la satisfacción del usuario en general. MINSAL (2002) sugiere que una adecuada gestión sobre los profesionales de la salud mejorará de manera positiva la calidad de los procesos y en general de las actividades que la organización pueda realizar, lo que va a repercutir en los resultados, cumplimiento de metas, satisfacción del usuario y el impacto en toda la comunidad.

De ésta manera se invita a seguir aportando conocimientos en ésta misma línea de investigación, sobre todo en nuestro medio local, ya que en la búsqueda bibliográfica no se encontró ningún trabajo referencial donde se tome como población a los serumistas odontólogos, por eso con esto se busca ser un referente que permita aportar a nivel regional y a nivel nacional, sobre todo al Comité central de SERUMS, a tener un enfoque sobre cómo está la situación actual en éste grupo de profesionales, en cuanto a la gestión y satisfacción laboral que ellos han podido percibir.

VI. CONCLUSIONES

1. La GCH según la estadística que se realizó, se relaciona directamente y de forma significativa con la SL, como lo plasmó el rho de Spearman ($Rho = 0.895^{**}$), concluyendo que, si se realiza una buena GCH en los serumistas odontólogos, la satisfacción laboral también mejora.
2. Respecto a la variable GCH se determinó que la mayor parte de los serumistas odontólogos remunerados creen que la gestión que realizan sus superiores es regular y sólo un mínimo porcentaje cree que es deficiente, por lo que se concluye que es sumamente importante mejorar la gestión de capital humano para lograr niveles muy buenos en los estándares de calidad tanto de la atención hacia los usuario y la productividad del personal.
3. En relación a la SL la mayoría de los odontólogos serumistas opina que es regular y nadie opina que está altamente satisfecho, esto nos da un indicio de que se debe mejorar significativamente varios aspectos para así lograr la satisfacción de éste grupo de profesionales de la salud y por lo mismo puedan mejorar su labor.
4. En lo que respecta a la relación que existe entre la variable SL y las dimensiones de la GCH se debe mejorar la dimensión de la capacidad, los gestores deben mejorar, de tal manera que sus talentos y gestiones incentiven a los odontólogos serumistas para que puedan demostrar de una manera más efectiva y eficaz sus talentos y habilidades y puedan alcanzar las metas propuestas, además de sentirse satisfechos personal y laboralmente.
5. De acuerdo a las evidencias estadísticas, de las 7 dimensiones de la SL se debe mejorar la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos y las políticas administrativas ya que los resultados arrojaron que la relación no es significativa, concluyendo que los

gestores deben plantear mejorar a nivel nacional los beneficios que se les brinda a los serumistas tanto laborales como remunerativos, y de ésta forma se estimulará la satisfacción de los profesionales, de igual manera mejorando las normas y estatutos se mejorarán las metas propuestas en el establecimiento de salud, para el beneficio del profesional y del usuario de manera global.

VII. RECOMENDACIONES

- Tener una adecuada GCH desde el órgano regulador será sumamente importante, ya que permitirá no solo satisfacer las necesidades profesionales y humanas de los sanitarios, sino también ayudará a que los establecimientos de salud ofrezcan mejores servicios odontológicos a los pacientes.
- En lo que se refiere a beneficios laborales y remunerativos, se considera que se deberían mejorar considerablemente, ya que los odontólogos son considerados como profesional médico, por lo que el sueldo no debería tener tanta brecha de diferencia respecto a otros profesionales de la salud; además también se recomienda brindar estímulos no remunerativos, tales como reconocimientos, capacitaciones, entre otros para que de ésta forma los odontólogos puedan seguir mejorando sus capacidades y sigan escalando profesionalmente.
- También se recomienda que continuamente se realicen capacitaciones y reuniones dirigidas a los gestores, para que ellos influyan de una manera positiva en el desarrollo de las capacidades de los profesionales y de los establecimientos de salud.
- Por último, se sugiere realizar éste tipo de investigación a nivel nacional, con todos los profesionales serumistas, de ésta forma se podrá identificar el talón de Aquiles tanto de los gestores y las fallas en la percepción de la SL de los serumistas en general, de ésta forma se podría tratar de mejorar el sistema de salud en su conjunto.

REFERENCIAS

- Al-Buainain, F., Alzarouni, A., Alshamsi, H., Arab, A., Bader, F., Awad, M. (2019). Job Satisfaction of U.A.E. Dental Practitioners. *Eur J Dent*, 13(3), 354-360.
- Arcanjo, A., Dumet, J., Antunes, M., De Oliveira, R., Marinho, C., Costa, C. (2017). Human capital in the nursing management of hospitals. *Rev.esc.enferm.USP*, 51 , 1-6.
- Barket, A., Azeem, M., Bhutto, N., Raza, S.(2017). Determinants of Job Satisfaction among Dentists working in Teaching Hospitals in Karachi, Hyderabad and Islamabad. *J Den Craniofac Res*, 2(1), 1-9.
- Becker, G., (1964), *Human Capital*, New York, The National Bureau of Economic Research.
- Boisier, S., (2000), *Conversaciones sociales y desarrollo regional: potenciación del capital sinérgico y creación de sinergia cognitiva en una región*, Chile, Talca: Universidad de Talca.
- Bravo, B.(2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque, 2016-2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Cardona, M., Cano, C., Zuluaga F. y Gómez C. (2004). Diferencias y similitudes en las teorías del crecimiento económico. *Fondo Editorial Universidad EAFIT*, 01(22), 1-77.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Cuentas, S. (2015). Las estrategias de gestión del capital humano en la facultad de educación de una universidad privada en Lima

- Metropolitana. (Tesis Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Davenport, T., (2000). *Capital Humano: Creando ventajas competitivas a través de las personas*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Davis, K., Newstrom, W. (1999). *Comportamiento Humano del Trabajo*. Ed.México: Mc Graw-Hill.
- Díaz, S., López, R., Sierra, J. (2014). Satisfacción e insatisfacción laboral: Una oportunidad para la profesión odontológica. *Rev Fac Odontol Univ Antioq*, 25(Supl):39-50.
- Díez de Castro, E., García del Junco, J., Martín, F y Periañez, R. (2001). *Administración y Dirección*. Madrid: McGraw-Hill.
- Fernández MI, Moinelo A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez JM et al.(2000). Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*; 74:139-47.
- Fidias, A. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Edición Editorial Episteme.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín-Colombia: Editorial Universidad EAFIT.
- González, M., & Molina A. (2016). Gestión del talento humano: reflexiones desde la Atención Primaria de Salud. *Medisur*, 14(2), 97-100.
- Haas, JS., Cook, EF., Puopolo, AL., Burstin, HR., Cleary, PD., Brennan, TA. (2000). Is the professional satisfaction of general internists associated with patient satisfaction? *J Gen Intern Med.*, 15(2):122-8.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Herzberg, F., (1993). *The motivation to work*. New Brunswick, N.J., U.S.A: Transaction Publishers.

- Huamán, E. Satisfacción laboral para el buen funcionamiento de la empresa. INFORMED <<http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/admón./21.htm>>
- Huanca, G. (2020). Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Kusonoki, L., & Tavera M. (2016). Diagnóstico de las competencias relacionadas a la atención primaria en salud de los profesionales del servicio rural urbano marginal de salud de la Dirección Regional de Salud Lima – 2015 (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. Venezuela: Editorial Alfa.
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? *Organ Behav Hum Perform*, 4:309 - 36.
- López, M. (2012) Satisfacción profesional de los odontólogos, colegiados activos, que ejercen en la ciudad capital de la República de Guatemala (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Martín, C. (2011). Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid, Valladolid.
- Martínez, M. (1997). El papel de la Educación en el Pensamiento Económico. *Aportes*, 1(3 y 4), 107- 32.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Mayta, P., Poterico, J., Galán, E., Raa, D. (2014). El requisito obligatorio del servicio social en salud del Perú: discriminatorio e

inconstitucional. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 31(4), 781-787.

MINSA. (2002). Encuesta de satisfacción del personal de salud. Lima: Ministerio de Salud.

Mohd, M. & Zubaidah, M. (2015). Quality of Human Capital and labor productivity: A case of Malasya. *International Journal of Economics, Management and Accounting*, 23(1), 37-55.

Mora, C. El Capital Humano en el comportamiento organizacional [monografía en Internet]. 2005 [citado 12 Sep 2012]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/elhucompor.htm>

Morales, E. (2018). Gestión del capital humano y satisfacción del usuario del Seguro Social EsSalud, Huánuco – 2018 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.

Moya, R. (1998) *Estadística descriptiva, conceptos y aplicaciones*. Lima: San Marcos.

Moya, R. y Saravia, Gregorio.. (2001) *Probabilidad e inferencia estadística*. Lima: San marcos.

Navarro, I. (2005). Capital Humano: Su definición y Alcances en el Desarrollo Local y Regional. *AAPE*, 13(35): 1 – 36.

Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. *Rev. Teoría e investigación en psicología Universidad Ricardo Palma* 1999, 9(1), 27 – 34.

Pedraza, M. El clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. (2018). *Rev. Lasallista Investig.*, 15(1), 90-101.

- Perú, Ministerio de Salud. Decreto Supremo 005-97-SA. Reglamento de la Ley 23330, Ley del Servicio Rural y Urbano Marginal de Salud - SERUMS. Lima: MINSA; 1997.
- Pesántez, R. (2017). El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca - Ecuador.(Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Pinilla, A. (1982). Dinámica de la Gestión empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A..
- Retamozo, A. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú.
- Reyes, E. (2011). "Allá es clínicamente así: saber llegar" de la formación a la práctica profesional médica. El Servicio Rural Urbano Marginal en Salud (SERUMS). *Apuntes*, 38(69), 55-80.
- Robbins, S. (1998). Fundamentos del comportamiento organizacional. México:Editorial Prentice Hall.
- Sanabria, P., (2016). *De la recomendación a la acción ¿Cómo poner en marcha un modelo de gestión estratégica del talento humano para el sector público colombiano?*, Bogotá, D.C., Colombia: Editorial Kimpres.
- Schultz, D. (1991). Psicología Industrial. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Shuaibu, M., y Oladayo, P. (2016). Determinants of Human Capital development in Africa: A panel data analysis.*Oeconomia Copernicana*, 7(4), 523-549.
- Valencia, T., León, B., Lezameta, U., Vidal, M. (2011). Principales dificultades del profesional de salud encontradas durante el Serums en el departamento de Ancash, zona sierra.2008. *Rev Aporte Santiaguino*, 4(1), 118-22.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
V1: Gestión del capital humano	El término capital humano designa la cantidad de conocimientos útiles y valiosos acumulados por los individuos en el proceso de educación y formación. Incluye la capacidad y el talento innatos, así como la educación y las cualificaciones adquiridas, y suele estar fuertemente condicionado por el entorno familiar. Laroche et al. (2011)	Acúmulo de acciones que conlleva a que los trabajadores pongan en marcha y ejecuten sus habilidades, conocimientos, y competencias, de las cuales las organizaciones necesitan para cumplir con sus metas trazadas, éstos serán medidos	Capacidad	-Conocimiento -Habilidades -Talentos	Del 01 al 06	Ordinal Tipo Likert
			Comportamiento	-Práctica de valores -Desarrollo de valores -Compromiso -Identidad	Del 07 al 14	
			Compensación Laboral	-Motivación -Reconocimiento -Cumplimiento de brechas	Del 15 al 24	

		mediante un cuestionario conformado por 24 ítems.				
V2: Satisfacción laboral	Locke (1976) define entonces la satisfacción laboral como “Una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo”.	El grado de satisfacción laboral es el grado de conformidad que presentan los serumistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque en relación a su trabajo, será medido mediante un cuestionario de 36 ítems.	Las condiciones físicas y/o materiales	-Distribución física del ambiente -Ambiente donde trabajo -La comodidad -El ambiente físico -Existen comodidades	1, 13, 21, 28, 32	Escala ordinal tipo Likert.
			Beneficios laborales y/o remunerativos	-Mi sueldo es muy bajo -Me siento mal -Sueldo aceptable -Expectativas económicas	2, 7, 14, 22	
			Políticas administrativas	-Mal trato -La sensación que tengo de mi trabajo -Me disgusta mi horario	8, 15, 17, 23, 33	

				<ul style="list-style-type: none"> -El horario de trabajo es incómodo -No reconocen el esfuerzo 		
			Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> -El ambiente creado por mis compañeros -Me agrada trabajar con mis compañeros -Prefiero tomar distancia -La solidaridad es una virtud 	3, 9, 16, 24, 31	
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> -Siento que el trabajo es justo a mi manera -Mi trabajo me permite desarrollarme -Disfruto cada labor -Me siento feliz -Mi trabajo me hace sentir realizado -Haciendo mi trabajo me siento bien 	4, 10, 18, 25, 29, 34	

			<p>Desempeño de tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> -La tarea que realizo es tan valiosa -Las tareas las percibo como algo sin importancia -Me siento realmente útil -Mi trabajo me aburre -Me siento complacido -Me gusta el trabajo que realizo 	<p>5, 11, 19, 26, 30, 35</p>	
			<p>Relación con la autoridad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los jefes son comprensivos -Es grata la disposición de mi jefe -Llevarse bien con el jefe -La relación con mis compañeros es cordial -No me siento a gusto 	<p>6, 12, 20, 27, 36</p>	

				-Mi jefe valora mi esfuerzo		
--	--	--	--	--------------------------------	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO

Este instrumento tiene por finalidad obtener información de los serumistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque. Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque una sola alternativa con un aspa(x).

LINK DE CUESTIONARIO VIRTUAL:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSft3ORav6z03WAIhYja2GpNSmzEV39piPp3weYzkEmgRP_QA/viewform

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	CN	AV	CS	S

N°	VARIABLE 1: GESTIÓN DEL CAPITAL HUMANO	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD					
01	Considera que el personal de salud del centro de salud tiene el conocimiento suficiente para cumplir sus funciones.					
02	Cree que el director conoce sobre los problemas internos que suceden en el centro de salud.					
03	Cree que la dirección, realiza las contrataciones según el requerimiento del servicio que lo necesita.					
04	Considera que el director del centro de salud tiene habilidades necesarias para realizar adecuadamente su labor.					
05	Considera que el director del centro de salud, se une con el equipo de planificación para establecer las metas anuales.					
06	Considera que el director del centro de salud motiva al personal a capacitarse en diferentes áreas.					
	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO					

07	Considera que el director y el personal asistencial, del centro de salud, son corteses y amables con los pacientes.					
08	Considera, que el director ante un problema, mantiene la calma y busca una solución adecuada.					
09	Se realizan actividades de bienestar social para el personal que labora en el centro de salud.					
10	Se fomenta el trabajo en equipo la cooperación entre el personal					
11	El personal de salud, evita de realizar festividades donde ponga en riesgo la imagen institucional.					
12	Considera que el personal de salud, están comprometidos con su institución y los usuarios.					
13	En su área de trabajo, usted aconseja a sus compañeros a mejorar su trato.					
14	Se siente satisfecho con la labor que desempeña en el centro de salud.					
	DIMENSIÓN: COMPENSACIÓN LABORAL					
15	El centro de salud, lo motiva a capacitarse para realizar un buen desempeño en su área.					
16	Su entorno laboral le demuestra confianza en las actividades que Ud. realiza.					
17	Cuando logran la meta trazada, su jefe los felicita.					
18	Se siente orgulloso de percibir emociones positivas por parte de sus superiores.					
19	En el centro de salud, le ofrecen los bonos de mejora por obtener una especialidad.					
20	El trabajo que Ud. realiza es evaluado de forma justa.					
21	Se reconoce el esfuerzo y empeño que el trabajador aporta al centro de salud.					
22	El centro de salud, establece bonificaciones por cumplimientos de objetivos.					

23	Recibe una compensación salarial acorde a sus habilidades y experiencia.					
24	Considera que el personal por terceros recibe una remuneración adecuada.					

11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					

31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 3: Ficha técnica y validez de instrumentos de recolección de datos

Nombre del instrumento gestión del capital humano

Autor: Mora (2005)

Mecanismo: Cuestionario

Finalidad: Medir el nivel de gestión del capital humano

Población: Personal de salud ítems: 24

Aplicada en forma personal Tiempo: 10 min.

Número de respuestas: Escala de Likert

Análisis de confiabilidad : Alfa de Cronbach 0.883 – Instrumento confiable

Ficha técnica y validez de instrumento de recolección de datos

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento:	Escala de satisfacción laboral SL-SPC
Autor y año:	Sonia Palma Carrillo (1999)
Adaptada si fuera el caso	-
Universo de estudio	Centro 1 (52) – Centro 2 (48)
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral	-
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	03-01-2018
Escala de medición	Tipo Lickert 5= Totalmente de acuerdo (TA) 4= De acuerdo (A) 3= Indeciso (I) 2= En desacuerdo (D) 1= Totalmente en desacuerdo (TD)
Tiempo utilizado	20 min
Baremo utilizado	[--92> Baja satisfacción laboral [93-111> Parcial insatisfacción laboral [112-148> Regular satisfacción laboral [149-167> Parcial satisfacción laboral [168-> Alta satisfacción laboral
Análisis de confiabilidad	Alfa de Cronbach 0.932 – Instrumento confiable

Anexo 4: Matriz de Consistencia

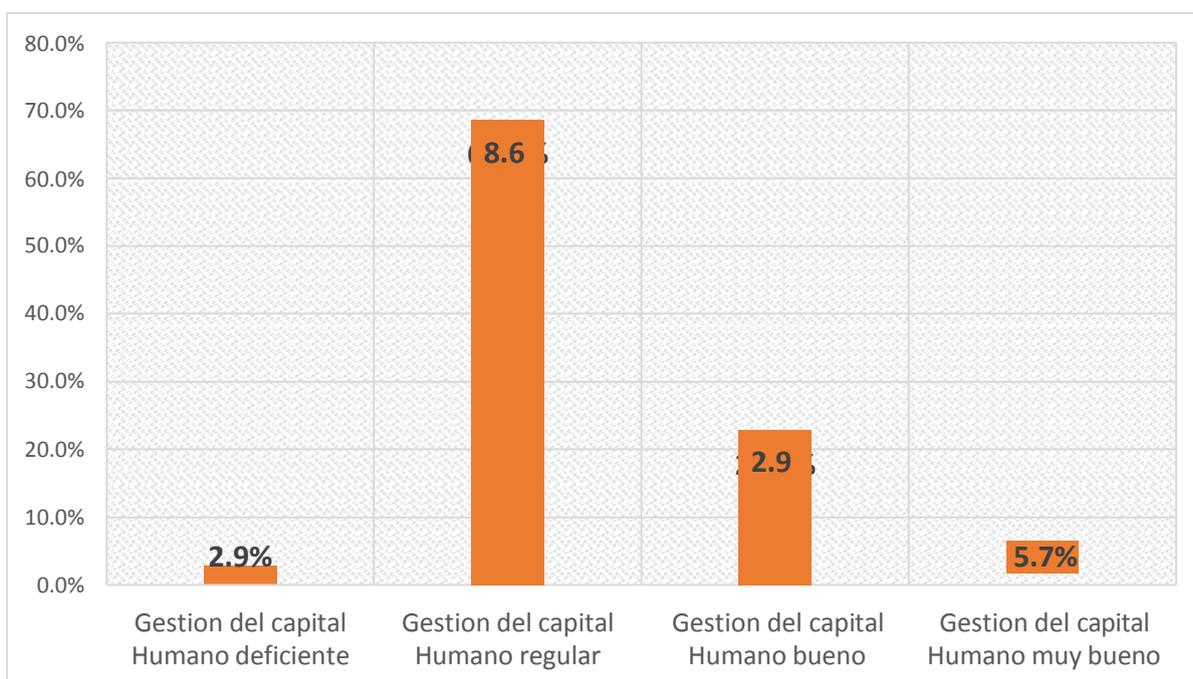
TÍTULO: Gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019					
AUTORA: Kathy Lizbeth Guevara Caján					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
¿Cómo se relaciona la gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019?	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar como se encuentra la gestión del capital humano en los serumistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque, 2019. -Determinar cómo se encuentra el nivel de satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019. -Determinar cómo se relaciona la satisfacción 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019.</p>	Variable 1: Gestión del capital humano		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Capacidad	-Conocimiento -Habilidades -Talentos	Del 01 al 06
			Comportamiento	-Práctica de valores -Desarrollo de valores -Compromiso -Identidad	Del 07 al 14
			Compensación Laboral	-Motivación -Reconocimiento -Cumplimiento de brechas.	Del 15 al 24
			Variable 2: Satisfacción laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			Las condiciones físicas y/o materiales	-Distribución física del ambiente -Ambiente donde trabajo -La comodidad -El ambiente físico -Existen comodidades	1, 13, 21, 28, 32
			Beneficios laborales y/o remunerativos	-Mi sueldo es muy bajo -Me siento mal -Sueldo aceptable -Expectativas económicas	2, 7, 14, 22

	<p>laboral respecto a las dimensiones de la gestión del capital humano del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019.</p> <p>-Determinar que dimensiones de la satisfacción laboral se relacionan de manera significativa en los serumistas odontólogos remunerados de la Región Lambayeque, 2019.</p>		Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> -Mal trato -La sensación que tengo de mi trabajo -Me disgusta mi horario -El horario de trabajo es incómodo -No reconocen el esfuerzo 	8, 15, 17, 23, 33
			Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> -El ambiente creado por mis compañeros -Me agrada trabajar con mis compañeros -Prefiero tomar distancia -La solidaridad es una virtud 	3, 9, 16, 24, 31
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> -Siento que el trabajo es justo a mi manera -Mi trabajo me permite desarrollarme -Disfruto cada labor -Me siento feliz -Mi trabajo me hace sentir realizado -Haciendo mi trabajo me siento bien 	4, 10, 18, 25, 29, 34
			Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> -La tarea que realizo es tan valiosa -Las tareas las percibo como algo sin importancia -Me siento realmente útil -Mi trabajo me aburre -Me siento complacido -Me gusta el trabajo que realizo 	5, 11, 19, 26, 30, 35

			Relación con la autoridad	-Los jefes son comprensivos -Es grata la disposición de mi jefe -Llevarse bien con el jefe -La relación con mis compañeros es cordial -No me siento a gusto -Mi jefe valora mi esfuerzo	6, 12, 20, 27, 36
Tipo y Diseño de Investigación	Población	Técnica e Instrumento	Estadística Descriptiva e inferencial		
<p>Tipo: Básico enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Correlacional</p>	<p>Población censal: La población estuvo conformada por 35 Serumistas Odontólogos remunerados de la Región Lambayeque que adjudicaron plazas en el año 2019, tanto en el período I y II.</p>	<p>Variable 1: Gestión del capital humano</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Un cuestionario: Encuesta de la Gestión del capital humano constituido por 24 ítems.</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Un cuestionario: Encuesta denominada Escala de satisfacción laboral SL-SPC para medir satisfacción laboral conformada por 36 ítems.</p>	<p>Descriptiva: Tablas, figuras y frecuencias</p> <p>Inferencial: Rho de Spearman</p>		

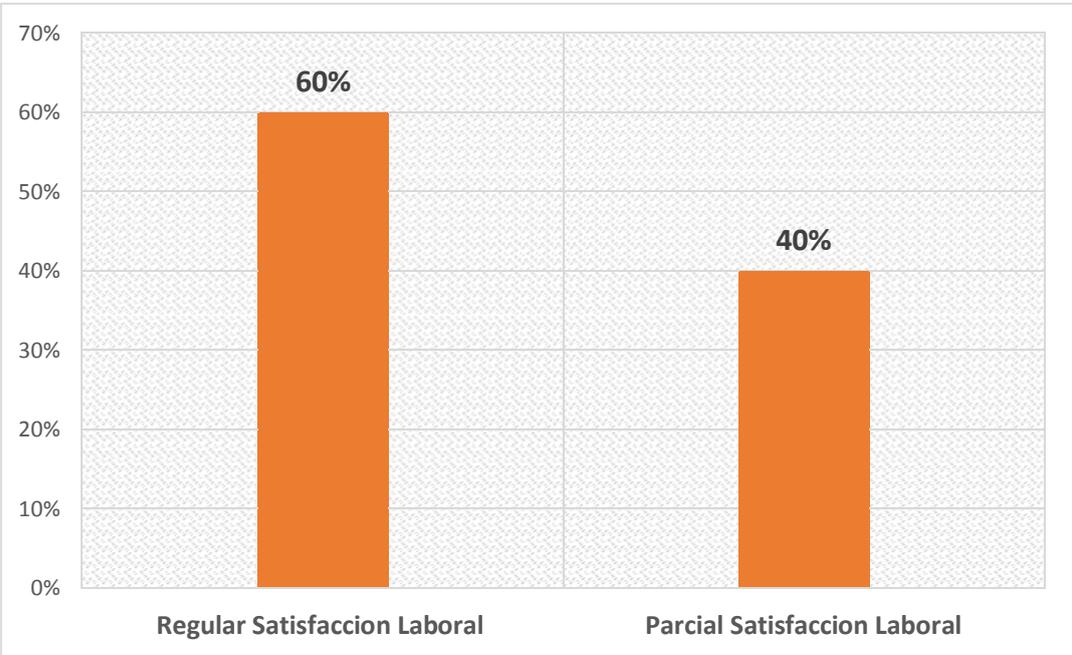
Anexo 5: Figuras de resultados

Figura 1. *Gestión del capital humano*



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Figura 2. Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 6: Autorización del desarrollo de la investigación



**GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 400 SALUD
LAMBAYEQUE
OFICINA EJECUTORA DE ADMINISTRACIÓN**



Firmado digitalmente por: ROSA VILAFRANCA
GONZALES
Unidad: Unidad ejecutora 400 SALUD LAMBAYEQUE
Cargo: Jefa de Oficina de Recursos Humanos
Fecha y hora de proceso: 18/07/2020 – 11:38:29

“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo, 18 de Julio 2020

Visto: Oficio N° 0000090-2020

GR. LAMB/GERESA – OFICINA DE CAPACITACIÓN (Registro N° 3609540-0);

DOÑA:
Mercedes Collazos Alarcón

Que, habiendo presentado a la alumna KATHY LIZBETH GUEVARA CAJÁN, estudiante de Posgrado de la Universidad César Vallejo, solicitando se le conceda el permiso para acceder a la base de datos de los serumistas odontólogos del proceso SERUMS 2019, se le hace saber que cuenta con la autorización de ésta jefatura para obtener los datos antes mencionados, los cuales serán descritos en su investigación denominada: Gestión del capital humano y satisfacción laboral del serumista odontólogo remunerado de la Región Lambayeque, 2019.

REGISTRESE Y COMUNIQUESE

Firmado digitalmente
ROSA VILAFRANCA VELÁSQUEZ
JEFA DE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS- GERESA
Fecha y hora de proceso: 18/07/2020 – 11:38:29