



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el
Hospital Regional de Huacho, Lima 2020.

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

AUTOR:

Yauri Salome, Javier (ORCID: 0000-0002-3912-0478)

ASESOR:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (ORCID: 0000-0002-4645-4134)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en políticas públicas

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi linda esposa Doris y a mis bellos hijos Alessandro, Sebastián y André. La preparación es la que nos garantiza el éxito, pero la familia nos da la felicidad, entonces luchemos por tener ambas.

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a mis adorados padres Abdón y Julia QEPD. Como cada vez, este título seguro lo disfrutarían, porque su esfuerzo valió la pena. Esa es mi felicidad.

El Autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
4.1. Descripción de resultados	19
4.2. Contrastación de hipótesis	28
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Relación entre recursos humanos y satisfacción laboral	28
Tabla 2: Relación entre recursos humanos y desarrollo personal	29
Tabla 3: Relación entre recursos humanos y desarrollo personal	30
Tabla 4 Relación entre recursos humanos y desarrollo personal	30
Tabla 5: Correlación entre la variable gestión de RRHH y beneficios sociales de los servidores en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020.	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Esquema de diseño de investigación	12
Figura 2: Resultado de la variable gestión de RRHH.	19
Figura 3: Resultado de la dimensión admisión de persona	20
Figura 4: Resultado de la dimensión organización de persona	21
Figura 5: Resultado de la dimensión organización de persona	22
Figura 6: Resultado de la dimensión organización de personal Interpretación	23
Figura 7: Resultado de la variable satisfacción laboral	24
Figura 8: Resultado de la dimensión desarrollo personal	25
Figura 9: Resultado de la dimensión relaciones sociales	26
Figura 10: Resultado de la dimensión beneficios sociales	27

RESUMEN

La presente investigación denominada: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho, Lima 2020, tiene como objetivo de determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos RRHH y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020, para lo cual se planteó la interrogante. ¿Cuál es la relación entre gestión de RRHH y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020? la hipótesis. Existe vinculación directa entre gestión de RR HH y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020. La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, nivel descriptivo correlacional, diseño correlacional transversal, la muestra está constituida por 169 trabajadores. Los instrumentos de investigación son cuestionario tipo encuesta para las dos variables. Al concluir el trabajo se llegó a la conclusión, se halló que existe una vinculación moderada entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima, donde Rho de spearman $r_s = 0,450$ se ubica en una relación directa moderada y siendo p valor (0,000) menor que 0,05, que corrobora la relación directa y moderada

Palabras clave: *recursos humanos y satisfacción laboral*

ABSTRACT

The investigation registered as a legitimate real estate property: Human resource management and labor satisfaction of the staff at Huacho's, Lima's Regional Hospital 2020, he aims at 2020 of Determining the relation between human resource management and labor satisfaction of the staff at Huacho Lima's Regional Hospital, for which the question came into question What is the relation between human resource management and labor satisfaction of the staff at Huacho Lima's Regional Hospital 2020?. The hypothesis Existe direct relation between human resource management and labor satisfaction of the staff at Huacho Lima's Regional Hospital 2020. Investigation corresponds to the quantitative focus, fact-finding guy. He takes place to the conclusion when finalizing investigation It Was Determined That a relation moderated between human resource management and labor satisfaction of the staff at Huacho Lima's Regional Hospital exists, where Rho of spearman rs 0.450 are located in a direct moderate relation and being p cheer up (0.000) minor than 0.05, the fact that he corroborates the direct and moderate relation.

Keywords: *Human resource and labor satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

A menudo se cree, y muchos estudios nuevos lo avalan, que “lo fundamental en una organización, sea privada o pública, es la cualidad de los servidores que laboran en ella, estos trabajadores ahora se denominan empleados corporativos”. (Nash 2018 p. 63). Entonces, en la medida en que se haga hincapié en la gestión de RRHH, es posible que la unidad pueda atender mejor a los usuarios o al grupo destinatario.

Por lo tanto, son las personas que contratan las que tienen la opción de influenciar en el resultado de una institución para alcanzar los fines. “El capital intelectual o recursos humanos que quiere llamar una organización junto con el compromiso y el espíritu que se lleva al trabajo es lo que le permite a la entidad alcanzar sus fines” (Nash 2018 p. 65). Así, el grupo de trabajadores que integran la organización es importante para que ésta pueda cumplir con sus fines. En su mayoría, las personas jurídicas sin fines de lucro tienen la ventaja inherente de atraer trabajadores motivados por los objetivos de la institución. Desde luego, pueden considerar mayor énfasis en el compromiso y la flexibilidad del personal como estrategias para atraer y retener potenciales candidatos. Sobre todo, la importancia relativa de cada una de las funciones de recursos humanos y las estrategias más precisas para implementarlas diferirá en cada organización.

Las empresas colombianas tienen bastante claro que la participación de los colaboradores tiene mayor impacto en el crecimiento de la empresa, así lo manifiesta Garcia y Forero (2014) “los servidores que tienen una estimulación elevada expresan su buen desempeño, con el ahínco que emplean para desarrollar sus labores” (p.122)

Por tanto, la gestión estratégica de los RRHH es importante ya que diversos estudios han concluido que el área de personal de una organización, es decir, sus colaboradores, se constituyen en fuente importante de ventaja productiva. Para ser competitivos sobre la base de las personas, los gerentes deben cambiar fundamentalmente su forma de pensar sobre la fuerza laboral de la empresa y su visión de las relaciones laborales. Del mismo modo significa trabajar con y a través de las personas y verlas como socios, no como costos que deben minimizarse o evitarse. En nuestra nación, El Ministerio de Salud (Minsa), en los dispositivos técnicos de estándar de calidad para centros hospitalarios especializados,

menciona que el requisito básico es velar por la seguridad de los usuarios, cumplir con sus expectativas en salud y minimizar los riesgos en la atención de los servicios; Esto lleva al requerimiento de incorporar un monitoreo de gestión de la atención en todos los entes que brinda el sistema peruano, el cual puede ser revisado periódicamente, para lograr mejoras graduales en la calidad (Ministerio de Salud, 2009).

Una excelente y adecuada gestión de RRHH tiene repercusiones directas en el trabajo de los profesionales de la salud. Por lo tanto las entidades públicas como el Hospital Regional de Huacho tiene un objetivo principal que es brindar servicios de salud: oportunos, con calidad, calidez y eficiencia. Prestar servicios de salud no es un trabajo común, debido a que el empleado, es una persona profesional y trata con personas enfermas, donde se requiere de la aplicación de sus conocimientos y el desarrollo de habilidades como: empatía, comunicación, trabajo en equipo, sutileza y uso de criterio. Por ello el trabajador no debe encontrarse insatisfecho con su trabajo.

En este sentido se requiere realizar esta investigación especialmente en aquellas que prestan un servicio a los usuarios, siendo la exigencia aún mayor si se trata de servicios de salud. Se planteó el problema a través de la pregunta, como problema general: ¿Cuál es la vinculación entre gestión de RRHH y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020?, mientras los problemas específicos son ¿Cuál es la relación entre gestión de RRHH y desarrollo personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020? ¿Cuál es la relación entre gestión de RRHH y las relaciones sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020? ¿Cuál es la relación entre gestión de RRHH y Beneficios sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020?

En cuanto al objetivo general fue determinar la relación entre gestión de RRHH y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020. Mientras los objetivos específicos son, determinar la relación entre gestión de RRHH y desarrollo personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020, establecer la relación entre gestión de RRHH y las relaciones sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020. Establecer la relación entre gestión de RRHH y beneficios sociales de los trabajadores en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020.

En cuanto a la justificación su aporte teórico, se tuvo como propósito estudiar teóricamente la significancia de la gestión de los RRHH y la satisfacción laboral, con el fin de profundizar con el estudio teórico en las principales teorías y conceptos que esclarezcan los problemas de las dos variables, de la misma manera se estudiará de la misma se profundizará el estudio desde las diferentes posturas del manejo del estudio de estas dos variables

Siendo la justificación práctica, que se pretendió desarrollar analizaremos de qué manera podría ayudar en forma práctica en el ámbito organizacional materia de esta investigación de la misma manera en la satisfacción del trabajador para poder realizar algunas propuestas de solución a las problemáticas encontradas desde la percepción de los colaboradores. La justificación metodológica, se basó que la investigación básica y el diseño de correlación son fundamentales para poder encontrar la relación entre las dos variables, lo que permite analizarla metodológicamente y encontrar algunas sugerencias de mejora en la investigación.

Se finaliza formulando la hipótesis general que fue: Existe vinculación directa en gestión de RRHH y satisfacción laboral de los trabajadores en el Hospital Regional Huacho- Lima 2020. Las hipótesis específicas: se da vinculación directa entre gestión de RRHH y desarrollo personal en del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020. Existe vinculación directa entre gestión de RRHH y las relaciones sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020. Existe vinculación directa entre gestión de RRHH y beneficios sociales en el personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para la recolección de datos se realizó trabajos previos considerando antecedente internacional, como la de Corredera (2015) realizó la tesis de gestión de recursos humanos en empresas innovadoras, orientada a determinar los niveles de gestión de RR.HH. en empresas innovadoras, realizó una investigación descriptiva y aplicó un cuestionario de encuesta como instrumento. Llegó a la conclusión, la fuerza de innovación de una entidad está decidida por las prácticas de RRHH que allí se desarrollan y que son instituciones con una línea dirigida a la invención, las que establecen conductas avanzadas en el área.

Por su parte, Chiang et. ál. (2016) concluyeron que la trascendencia del ambiente organizacional sobre la satisfacción en el trabajo, está en que existen fases de ambiente organizacional que están vinculados porcentualmente con variables de satisfacción en el trabajo. Con las limitaciones están el no poder decir y premiar el trabajo bien realizado, la no existencia de una regla de formación permanente en los meses y la infraestructura precaria. asimismo, el nivel alto que alcanza el ambiente en el trabajo se ve enriquecido por una percepción aceptable en las relaciones sociales, en la esfera administrativa como la de las interacciones laborales, aspectos a considerar si queremos un ambiente laboral distinto.

En cuanto Antecedente Nacional. Sánchez (2016), Elaboró la tesis con la población de estudio fue de 75 trabajadores, con una muestra de 64, tomados equitativamente de cada Micro red. La información se recogió mediante un formulario tipo cuestionario y una escala Likert adaptada según el instrumento de diagnóstico laboral de Hackman y Oldham, que consta de 40 preguntas sobre gestión de recursos humanos. También empleó otro cuestionario tipo Likert modificado para apreciar la calidad del servicio. El resultado fue que 39 colaboradores en la salud, que conforman el 61% de la muestra de las Microredes de salud de Cuñumbuque y Tabalosos, tienen un ambiente organizacional medio y 25 colaboradores en la salud, que conforman el 39% de la muestra, ven un nivel elevado ambiente organizacional; Asimismo, ningún servidor de la salud percibe un ambiente organizacional deficiente.

De igual modo, Salvatierra (2016) En la investigación. Se tomó una muestra de 240 empleados, procesada por métodos no probabilísticos y la muestra se realizó ad libitum. Se realizó una encuesta a través del cuestionario Likert. Por lo

que el estadígrafo de medición es la no paramétrica Rho de Spearman por lo que al finalizar la investigación se tiene como resultado 0.676 y un rango de importancia de 0.000, entonces se corrobora la relación entre RRHH la prevención en el hospital Hermilio Valdizán - Santa Anita 2016.

Por su parte Bedoya (2015) Desarrolló el trabajo. El objeto de la investigación es conocer que la evaluación del rendimiento del personal que trabaja participa directamente en la gestión de nuevas personas para hacer empresas altamente competitivas. En esta nueva aseveración, ya no son simples recursos organizacionales (humanos) que deben ser vistos como seres con creatividad, personalidad, sapiencia, habilidades, destrezas, sueños y determinaciones únicas. En las conclusiones, alude a que los procesos de gestión para la evaluación del desempeño serán modificados para adaptarse a los nuevos requerimientos de los contextos actuales.

De la misma manera Choquemamani (2016). El estudio se desarrolló con el propósito de establecer la vinculación de la gestión de personal y su rendimiento laboral. Se intervino una estadística no paramétrica utilizando el coeficiente de razón de Spearman rho siendo $r = 0,687$ entre las variables de estudio. Con una significancia de $p = 0.000$, donde es menor que $\alpha = 0.05$, siendo interpretado por una vinculación significativa y con un porcentaje moderado de relación entre las variables.

Asimismo, Kong (2015) con su investigación. El interés de esta investigación fue conocer la vinculación entre la gestión de RRHH y el ambiente laboral en la agencia de compras en las fuerzas armadas lima, 2015. Las conclusiones alcanzadas mostraron que se tiene una asociación importante entre la gestión de personal y el ambiente laboral en la agencia de compras de las Fuerzas Armadas. Se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,618$ con ($p < 0,001$). Por tanto, se puede afirmar que se tiene una vinculación directa y significativa entre la gestión de RRHH y el entorno laboral. En otras palabras, cuanto mejor sea la gestión de los RRHH, mejor será el entorno en trabajo.

Antecedentes Regionales. García (2017) En su investigación la población estudiada fue de 250 y la muestra de 170 trabajadores, usando el muestreo probabilístico. Llegó a concluir que la gestión de RRHH era inadecuada, por faltar: liderazgo, motivación, reciprocidad, oportunidades y remuneraciones. La relación

de ambas variables es altamente significativa.

Por su parte Huatuco (2015) En su investigación el instrumento aplicado es una encuesta, tanto para la gestión de RRHH como para la mejor atención. La relación es significativamente negativa entre la gestión de RRHH y la calidad del servicio. Llegó a concluir que no existe relación entre liderazgo y desempeño, tampoco entre motivación y oportunidad, pero si existe vinculación entre diálogo y las vinculaciones interindividuales.

El estudio se fundamenta en la base de los recursos humanos de Herzberg, Mass (2005) señala al respecto de esta teoría. Frederick Herzberg plantea que en cuanto a RRHH los psicólogos de la motivación precisan que es complicada y establece que lo estudiado con un porcentaje de certeza es realmente mínimo, que se da una enorme distancia entre ciencia y percepción, necesitándose «conocimientos que han funcionado en varias entidades» y esta óptica es su aporte. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Este estudio está basado en el incentivo, la motivación hacer que el empleado se sienta satisfecho en lo que hace y sienta que su trabajo es productivo y él se considera elemento clave del trabajo que realiza.

En cuanto a bases teóricas se inicia con la Gestión de recursos humanos. Al respecto. Armas et ál. (2017), plantea de la siguiente manera “el que hacer humano innegablemente es un arte que debemos contemplarlo en las distintas personas jurídicas para lograr los fines planteados. Para ello el área de personal se sirve de diferentes procesos que se preocupan en la armonía del sistema” (p.65)

Esta afirmación considera a la gestión humana como un arte de seleccionar el personal más idóneo, de la misma manera entiende que debe ser implementado por la entidad en función de las metas institucionales y así lograr los resultados deseados en la sociedad.

Por su parte Alfaro (2012) manifiesta: son los RR.HH. De una organización compuesta por todos los individuos en todos los niveles, independientemente de sus funciones; un ente puede ser cualquier cosa, desde una pequeña persona jurídica hasta grandes conglomerados transnacionales. Por tanto, el sistema de RR.HH. Tiene varios objetivos, entre los que destacan los principales: Legislar de manera equitativa y técnica las distintas etapas de las actividades entre trabajadores de una organización con el fin de maximizar la mejora de los bienes y

servicios producidos.

Asegurar que los colaboradores estén trabajando al servicio de la organización social para lograr los fines organizacionales. Importancia del área de RR.HH. La estructura organizativa del departamento de personal mostrará los deberes que se le asignen, así como también todo el ámbito de la organización. Si la institución es menor, el sector de personal puede estar formado por un director, un asistente y una recepcionista. En organizaciones medianas se incorporará una oficina de personal, con dos ambientes. En empresas o instituciones mayores y muy importantes, habrá personal calificado en administración que reportarán al gerente regional.

por su parte, Balkin y Gomez (2020) puntualiza: “La globalización y su efecto en las prácticas de recursos humanos se discute a lo largo del libro y los autores abordan los problemas únicos de recursos humanos que enfrentan las organizaciones multinacionales” (p.76).

Las organizaciones públicas trabajar en aspecto de recursos humanos en el área de administración o en algunos casos en el área de personal, este hecho permite explicar que las funciones son similares pero el propósito es único, donde se debe hacer la mejor distribución de las funciones laborales al personal más idóneo para poder lograr de esa manera los objetivos institucionales y mejorar la calidad de atención al usuario.

Para cumplir con los distintos fines y actividades que le son asignados al área de personal, debe contar con una institución que le permita alcanzarlos de la mejor manera. Para ello, debe expresar la modificación de orientación en la figura del empleado y poner como objeto el traslado en su capacidad de atención y desempeño en los sistemas de la administración.

Dando énfasis a esta afirmación Alfaro (2012) manifiesta: “De ninguna manera será poco con iniciar el cambio de atribuciones de la gestión moderna de personal y amoldarse a él, sino que siempre es necesario comprender las implicancias que de él se desprenden” (p.31).

En otro plano, el área de personal debe estar formado con el requisito y la plantilla de los empleados pertinentes y darles el peso requerido dentro de la entidad u institución y sobre todo, estructurar positiva o adecuadamente la gestión para la dirección o ambiente.

Es a propósito este último requisito el que está lejos de cumplirse. De hecho, si la organización predominante del departamento de personal se empareja en distintas empresas, verás que las estructuras organizativas de esta función varían mucho en cada una. Es probable que estas diferencias organizativas en el área de personal sean mayores que en otras áreas funcionales.

Al respecto, Amador (2016) Manifiesta “La gestión de personal consiste en atraer y retener a colaboradores en la entidad, produciendo y aportando lo mejor de uno, con un compromiso en favor. El propósito de la gestión es "entregar a la entidad una fuerza trabajadora eficiente (p.123)". En tal sentido el proceso consiste en captar el mejor personal, luego iniciar un proceso de inducción de las labores que realizara y sobre todo que conozca las funciones laborales que se asignara, de la misma manera se realiza un recorrido de los ambientes de la institución.

Algunos aspectos que nos recomiendan en el proceso de gestión de RR.HH. Existen: Planificar los RR.HH. Asegurando una adecuada colocación de los tipos y montos adecuados. Observar y proporcionar eficazmente el personal adecuado a todas las áreas de la organización. Contratación e integración adecuadas de nuevo personal para tener un inicio expectante. Establecer una modalidad de compensación justo para alcanzar los ratios de desempeño deseados. Realizar talleres de formación y desarrollo permanente del personal que incrementen su nivel de producción. Ejecutar una correcta administración del ambiente grupal de trabajo y establecer moderadas vinculaciones laborales.

Bajo esta perspectiva es que se recoge la propuesta esquemática siguiente del proceso de gestión de recursos humanos

Desde otra perspectiva Vega y Aldana (2014) señala: “El contexto político en que se desenvuelve la Administración Pública, condiciona profundamente el estilo de aplicación de los RRHH” (p.271). Por tanto, teóricamente defendemos la división entre política y administración, pero en la práctica el sitio de gestión de RRHH es muy problemático, especialmente a nivel del reclutamiento y selección, promoción y compensación.

Por lo que todos los organismos en especial del estado están llamados a desarrollar esta área con la mayor transparencia, ya que se trata de la forma de reclutar el mejor perfil del trabajador y que contribuya con la organización. Pero como en toda organización pública en nuestro país hay mucha injerencia política,

por lo que se requiere tener en cuenta de manera precisa la gestión de los recursos humanos es muy sensible, genera mucha suspicacia en el manejo, donde permanentemente existen problemas de manejo de personal, por ello precisa: (Castaño, 2005 p.81) La resolución a las necesidades laborales es la gestión comprometida en RRHH. El manejo temprano de conflictos o manejo preventivo tiene como objetivo identificar una situación de esta naturaleza cuando se encuentra en la fase de germinación, lo que facilita su pronta resolución. Lo importante aquí es formar a los responsables de los mecanismos, herramientas y habilidades necesarias para poder detectar estos problemas a tiempo y resolverlos si es necesario o escalarlos con sus superiores.

El aporte en gestión de RRHH está en las prácticas de relaciones laborales que sigue siendo controvertido. Esto es particularmente cierto en el caso de determinadas formas de participación de los trabajadores que los sindicatos consideran una amenaza. Consideramos que los recursos humanos deben ser bien administrados y organizados en toda institución. Esta es la parte medular de toda institución para lograr la visión institucional y así llegar hacia la calidad educativa. Como sabemos los recursos humanos son: las relaciones que guardan los seres humanos con los procesos del desarrollo económico y social, bajo el doble enfoque en beneficiarios directos de la actividad económica o como medio de lograr ese desarrollo.

En otras palabras, los seres humanos son los beneficiarios directos con la finalidad de lograr desarrollo económico y social. Así mismo como productor de insumo en las diferentes actividades económicas y como proceso de planificación. Tenemos las siguientes dimensiones.

Ámbitos dimensionales de la gestión de RR.HH. Según Armas et ál. (2017), “la labor del ser humano en las entidades suele ser estudiada desde ópticas aparentemente independientes, pero que interactúan entre sí” (p. 67). Entendiéndola caracterizamos los aspectos fundamentales de la institución: la admisión, la organización de personas, la compensación y la capacitación.

El primer paso es la admisión, que es también llamada como el proceso de contratación de personal de acuerdo a los requerimientos de la institución, de acuerdo a Armas et ál. (2017). Procesos empleados para incorporar nuevas personas a la empresa. Pueden llamarse el proceso de dotación de colaboradores

o de dotación de servidores, incluido el involucramiento y selección del staff de profesionales (psicólogos, administradores entre otros analistas de gestión humana) (p.68).

Organización de personal, este aspecto está referido como es que el trabajador se integra a la empresa según Armas et ál. (2017). Son procesos que se utilizan en el momento del diseño de las actividades que realizan en la organización con el propósito de monitorear, analizar y describir los puestos. (p.65)

Compensación y mantenimiento del personal, según Armas et ál. (2017) “Son procesos con los que se crean incentivos para los individuos de la misma manera satisfagan sus necesidades en la que incluyan las recompensa y de la misma manera los beneficios y también los servicios” (p.56).

Capacitación, es la preparación teórica que requerirá el personal de toda institución para ocupar su puesto futuro con toda dedicación. Según Armas et ál. (2017), son los procesos con los que se forma y promueve la organización para tener mejores personas y mejores trabajadores o colaboradores en la organización en especial en aquellas organizaciones donde se presta el servicio a los usuarios (p.128)

Satisfacción laboral. Partiendo de una afirmación interesante en cuanto al concepto de satisfacción laboral, se hace mención a la afirmación de Zayas et ál. (2015) que manifiesta: La satisfacción en el trabajo es una de las variables mejor conocidas laboralmente, pero no llegan a consensuar sobre cómo definirla. Incluso algunos expertos apuntan que este concepto carece de teoría, y vemos que actualmente no lo es, el concepto de satisfacción laboral está definido por unanimidad.

Según Amador (2016) “se considera como el factor conformista en los trabajadores con relación a su área de trabajo derivado en la conformidad del trabajo con las expectativas de los trabajadores” (p. 76)

Según Robbins y Coulter (2014).” La satisfacción del trabajador es la culminación de las diferentes acciones que tienen los empleados con respecto a la paga, si le supervisan, si le reconocen y tienen la oportunidad de promocionarse” (p.47). Todos estos aspectos siempre tienen que estar supervisados o monitoreados por los responsables y siempre tener un listado de recomendaciones y sugerencias para que el personal se siente cada vez mayormente comprometido

con la organización

Respecto de las dimensiones de satisfacción laboral tenemos, el desarrollo personal. Amador (2016). Manifiesta que “El desarrollo personal ayuda a la entidad al dotarle al empleado el mayor potencial para cubrir no solo el puesto actual sino también en el futuro y retener y aumentar sus contribuciones individuales y de equipo” (p.31)

El trabajo debe crear oportunidad para desarrollarse profesionalmente y como persona, de lo contrario se crea frustración e insatisfacción en el trabajador. Relaciones sociales como dimensión (Amador, 2016) Dice: “Para que una organización tenga un ambiente de trabajo adecuado, se debe dar prioridad al personal en el puesto en el que tiene amplias relaciones sociales” (p. 34).

Relacionándonos socialmente establecemos de alguna forma los criterios de las relaciones grupal y su replicación en el proceso de interactuar, promoviendo las percepciones, motivaciones, aprendizajes y creencias. Los condicionamientos sociales en el lugar de trabajo demuestran ser un complemento a la vida de una persona, el hecho de que estemos relacionados con otras personas y el trabajo en equipo es un tema necesario e importante en la vida cotidiana.

Finalmente, los beneficios sociales y remuneraciones, al respecto se refieren al sistema de salarios, de la misma manera a las políticas de promoción que tiene la entidad. Este nuevo sistema permite mejorar el servicio a los usuarios con una participación activa sistema salarial y las políticas de promoción que tiene la organización. Al respecto Amador (2016) dice: “En la vida organizacional, es fundamental reconocer la importancia de gestionar los procesos de Recursos Humanos con eficiencia, eficacia, economía y calidad e identificar nuevos incentivos que incentiven la mejora del campo laboral y la promoción del trabajo honesto y responsable” (p. 39).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

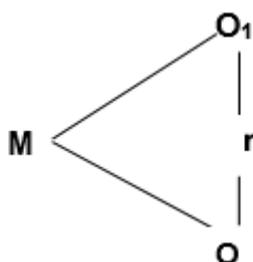
Tipo de investigación

Considerando la no manipulación de variables el tipo de investigación es básica al respecto Muñoz (2015) manifiesta: “las investigaciones básicas o teóricas perteneces al grupo de investigaciones donde no existe la manipulación de las variables, por lo que su estudio se centra en el análisis que corresponde en función a sus resultados encontrados en el instrumento” (p.76). Por lo tanto, esta investigación realiza el estudio de forma teórica de ambas variables

Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental, descriptivo correlacional, Según Carrasco (2019) dice: “particularmente se le permite al que investiga, conocer y estudiar la interacción de las cosas y fenómenos de la realidad objetiva (variable), así conoceremos los niveles de influencias o ausencias de ellas, buscando determinar el porcentaje de vinculación entre las variables que estudiamos” (p. 71). Por lo expuesto la presente investigación es descriptiva correlacional por que estudia las dos variables categóricas en una sola muestra.

Figura 1:
Esquema de diseño de investigación



Tenemos:

- M : Muestra
- O1 : Observación de la variable 1
- O2 : Observación de la variable 2

Nivel de investigación

Corresponde al descriptivo correlacional, considerando que el nivel son aspectos puntuales que se hace referencia en la investigación. Según Carrasco (2019) manifiesta que “el nivel son los rasgos, cualidades, propiedades y características fundamentales internas y externas de los acontecimientos y realidades en un momento histórico determinado” (p. 42).

3.2. Variables y operacionalización

La definición operacional es fundamental como señala Juárez (2015) “la operacionalización proporciona el significado de una variable especificando las actividades que se necesitan para medirla” (p.23)

Variable de gestión de RRHH

Definición conceptual: La gestión humana indudablemente es un arte que debe ser bien implementado en la organización para obtener los recursos deseados. Para ello esta área de soporte organizacional se sirve de diferentes procesos que se preocupan de la armonía del sistema Armas et ál. (2017)

Definición operacional: Según sus dimensiones

Ingreso de personas: Luego de seleccionar el personal más idóneo, se requiere ingresar al ámbito organizacional dándole legalidad de la misma manera entiende que debe ser implementado por la organización en función de los objetivos institucionales

Organización de empleados: Algunos casos en el área de personal, es la que organiza a los empleados y explica las funciones en función al propósito, donde se debe hacer la mejor distribución de las funciones laborales al personal.

Pago: El proceso de reconocimiento por las labores prestadas en función al cumplimiento de las funciones y las tareas asignadas por su jefe inmediato

Organización: Las entidades respetan la forma de organizarse de los trabajadores, por sectores, áreas específicas o de toda la empresa con el fin de entrar en diálogos permanentes y atender sus necesidades

Variable de satisfacción laboral

Definición conceptual: Grado de conformidad de los trabajadores respecto a su

entorno laboral que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo y las expectativas de los trabajadores (Amador, 2016, p.65)

Definición operacional: Según sus dimensiones

Desarrollo personal: Es el proceso de mejora continua del personal, con capacitaciones y actualizaciones con el propósito de mejorar en el cumplimiento de sus funciones

Relaciones sociales: Es la integración entre los miembros de una organización, es fundamental las relaciones sociales porque permite el mayor acercamiento y mejora el clima laboral

Beneficios sociales: Son las políticas de reconocimiento de la labor cumplida, con formas de incentivo y motivación al servidor y que mejore el cumplimiento de sus funciones

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Señala Tamayo (2003). Es el conjunto mayor o el más grande donde los sujetos mantienen las mismas características pudiendo ser consideradas con criterios de estudio que se pretende ejecutar. Se consideró a 300 trabajadores asistenciales del hospital regional de Huacho – Lima de acuerdo a la planilla del hospital regional.

Criterios de inclusión: Se incluyen en la muestra a los trabajadores que aceptaron el consentimiento verbal para la aplicación del instrumento, y a aquellos que vienen laborando mas de dos años en el hospital regional

Criterios de exclusión: Se excluyen aquellos trabajadores que se niegan a ser aplicadas la encuesta, y de la misma manera a aquellos trabajadores que vienen laborando menos de 2 años en el hospital

Muestra

Se considera muestra como una parte de elementos de la población, por lo tanto, se considera a través del siguiente procedimiento, esto permite afirmar que en la muestra probabilística se requiere de la aplicación de la siguiente fórmula:

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

Tenemos:

n = Muestra

N = Población

σ = Desviación estándar, el valor es constante de 0,5.

Z = Niveles de confianza. si no se conoce su valor suele utilizarse al 95% de confianza equivale a 1,96.

e = Es un valor determinado varía entre 1% (0,01) y 95% (0,05), valor que quedó a consideración del investigador.

Aplicando en la fórmula vemos:

$$n = \frac{300 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{(0,05^2 \times (300 - 1)) + (0,5^2 \times 1,96^2)}$$
$$n = \frac{300 \times 0,25 \times 3,84}{(0,0025 \times 291) + (0,25 \times 3,84)}$$
$$n = 169,2$$

Redondeado se tiene una muestra de 169 trabajadores asistenciales.

Muestreo

De acuerdo con Huamancaja (2017) Muestreo: “Es la utilización de la técnica para seleccionar una muestra considerando a una población, puede ser probabilístico o no probabilístico” (p.86). Así nuestro muestreo es probabilístico, porque se aplicó la fórmula probabilística de muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Según Huamancaja (2017) “en investigación la técnica es la forma de recoger la información de la muestra, así cuando la técnica nos permitirá recoger de manera ordenada los datos que pretendemos recoger” (p. 67). Son métodos para obtener información, por lo tanto, la técnica que se aplicó es la encuesta para ambas variables.

Instrumento

Según Hernández et ál. (2014) “un instrumento de investigación es el arma que utiliza el investigador para recoger los datos de la muestra considerada y conocer la verdad estudiada” (p. 276). Por ello el instrumento empleado es el cuestionario de encuesta.

El cuestionario de encuesta de RRHH, consta de 16 ítems distribuida en cuatro dimensiones con 4 ítems cada una de las dimensiones. mientras el instrumento de satisfacción laboral es de 16 ítems. distribuidas en tres dimensiones, los ítems están estructurados con 5 opciones de respuesta. Se puede ver los cuestionarios en el anexo 05

Validez

En cuanto a la validez se tiene las opiniones de los expertos, por lo que se invitó a tres expertos, uno temático, otro metodólogo y finalmente un estadista. Los mismos que dieron su apreciación favorable de la aplicación de ambos instrumentos. Se pude ver la validez por juicio de experto en el anexo 06.

Confiabilidad

Según Muñoz (2015) “La confiabilidad es el proceso de búsqueda de confianza del instrumento a través de una prueba piloto” (p. 56). En cuanto a la confiabilidad se desarrolló con la prueba piloto de 10 sujetos que tuvieron parecidos rasgos de la muestra, se tiene los siguientes resultados. El instrumento en variable recursos humanos es de 0,848, mientras de la variable satisfacción laboral es de 0, 728. Ambos resultados dan una confiabilidad alta. Se pude ver las tablas obtenidas en el anexo 08.

3.5. Procedimiento

Para la aplicación del instrumento previamente se realizó las coordinaciones para solicitar la autorización de las autoridades para su aplicación, por lo que de la misma manera se solicitó la declaración de consentimiento de cada uno de los encuestados. Luego de realizó la coordinación de manera virtual a través de los medios digitales como el Whatsapp, llamadas por celular, a algunos trabajadores, a otro por correo electrónico. También se realizó la aplicación de forma directa realizando la visita al Hospital Regional

3.6. Método de análisis de datos

Se procesó la información utilizando la estadística descriptiva e inferencial, según Salazar y Del Castillo (2018). “Estas se utilizan para procesar datos” (p.76). Por lo que es necesario recolectar la información y preparar la base de datos.

Se seguirán los siguientes procedimientos para la recopilación de datos:

- a. Coordinación con los sujetos a ser encuestados
- b. Sensibilización a los encuestados
- c. Aplicar la encuesta, los dos instrumentos juntos.
- d. Codificar cada una de las encuestas
- e. Tabular las encuestas
- f. Presentar en tablas y gráficos
- g. Analizar los resultados
- h. Demostrar la hipótesis

El análisis descriptivo, se refiere al procesamiento de datos descriptivos según Triola (2009) “Es el detalle de datos, valores, puntuaciones alcanzadas en cuadros de frecuencias sumando cantidades a cada situación por categoría (con porcentajes válidos” (p. 408). Por lo que se presenta los gráficos en función a las categorías y con frecuencias simples y porcentuales

El análisis inferencial, se analizó los datos realizando contrastación de la hipótesis y se escogió el estadígrafo de prueba más apropiada, en este caso fue el estadígrafo no paramétrico llamado Rho de Spearman. Según Gamarra et ál. (2008) “la rho de Spearman es una prueba no paramétrica, útil para demostrar hipótesis con variables categóricas” (p.76). Por lo que considero el estadígrafo mas apropiado

3.7. Aspectos éticos

Durante el trabajo investigativo se respetó Las normas nacionales y la estructura de la Universidad, sus recomendaciones y guías aplicables al presente caso, cumpliendo con el sistema de redacción APA. Por otro lado, se respetó los resultados de cada uno de los encuestados y el procesamiento de datos será en

estricto cumplimiento a los procedimientos establecidos. Se tuvo en consideración los siguientes principios:

Autonomía: En el análisis de resultados se realizó de manera independiente y respetando la parte de anónimo de los encuestados

Bien común o beneficencia. Implica que los resultados servirán a la entidad y podrá utilizarlas en los planes de mejora

Honestidad o no maleficencia: Se mantuvo la honestidad en respetar los resultados de cada uno de los encuestado.

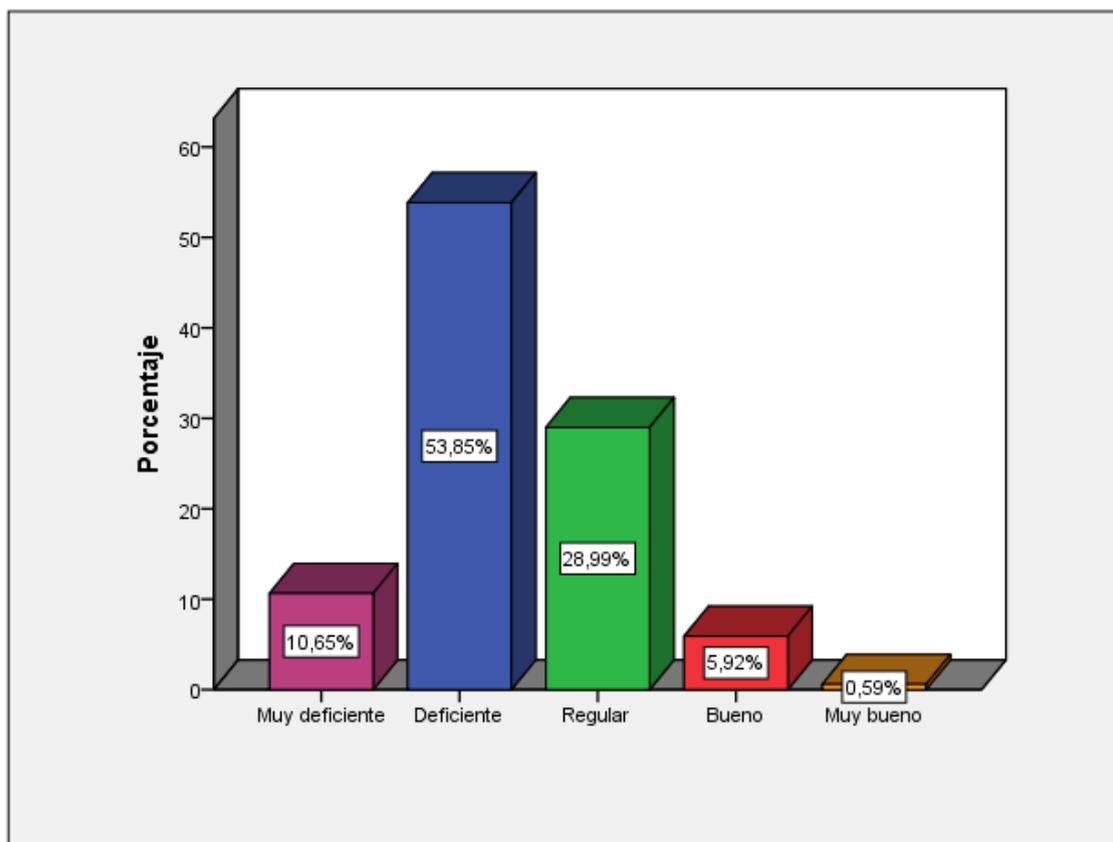
Justicia: se aplicó de manera justa los aspectos concernientes a la aplicación del instrumento y el análisis de resultados

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Estudio descriptivo de la variable gestión de RRHH.

Figura 2:
Resultado de la variable gestión de RRHH.

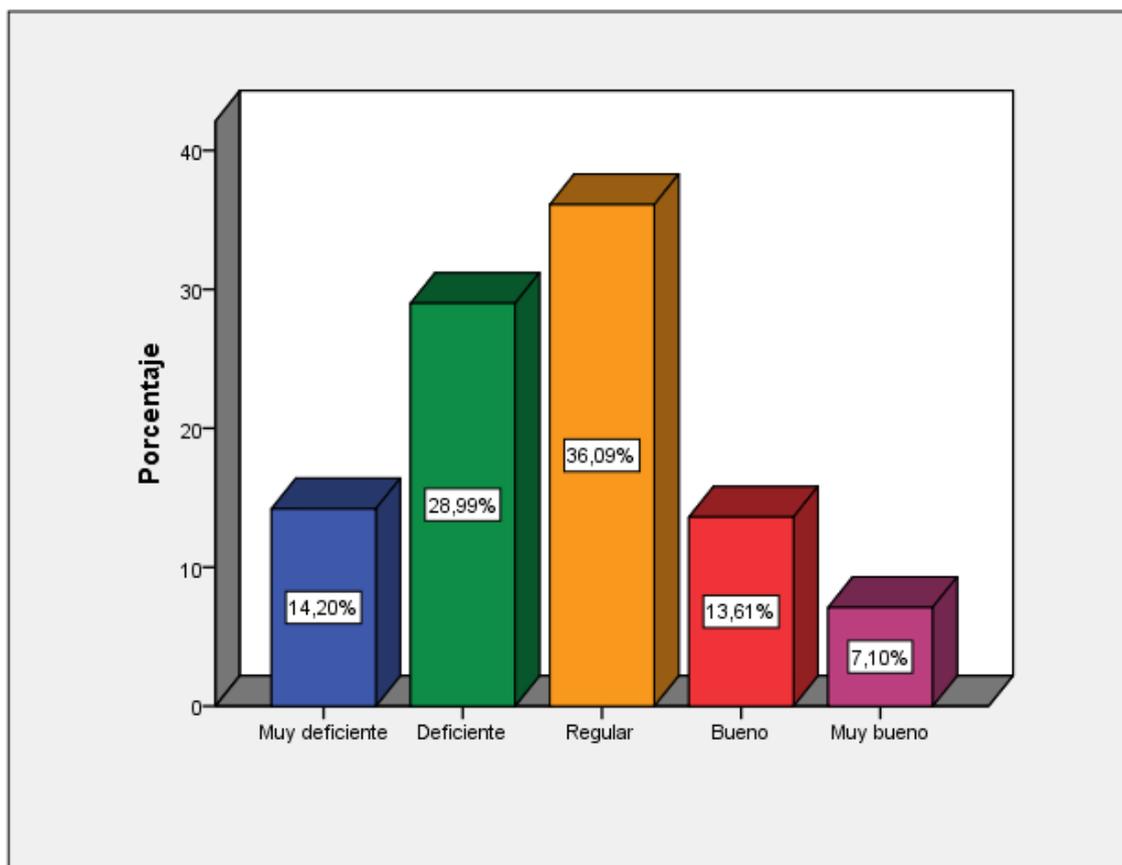


Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 91 trabajadores que son el 53,8% de la muestra se ubican en el nivel deficiente, seguida de 49 trabajadores que representa el 29% de la muestra ubicándose en el nivel regular.

Por lo tanto, la mayoría consideran deficiente, porque la gestión de recursos humanos en este ámbito organizacional esta llevado por un organismo llamado administración de personal, lo que en algunos casos su tratamiento es muy cuestionado en los concursos.

Figura 3:
Resultado de la dimensión admisión de persona

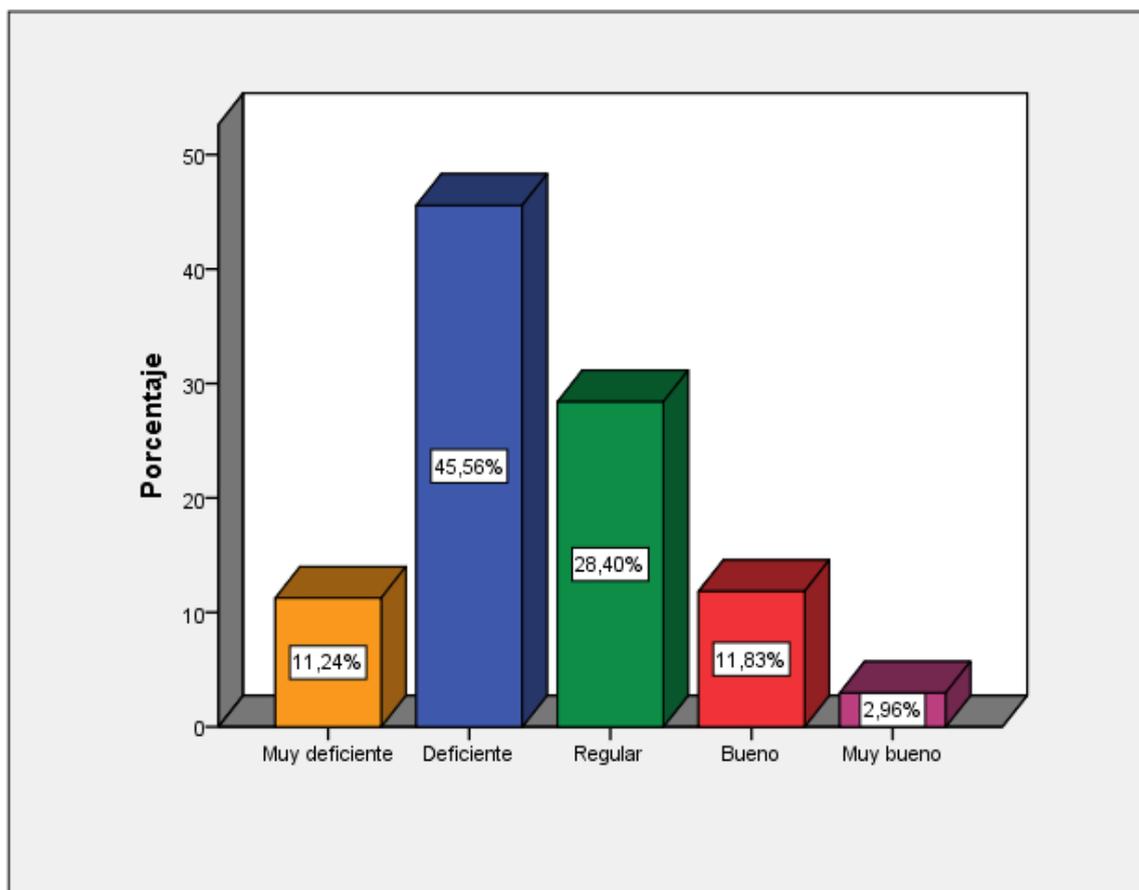


Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 61 trabajadores asistenciales que son el 36,1% de la muestra ubicándose en el nivel regular, seguida de 49 servidores que son el 29% de la muestra consideran que la admisión del personal está en el nivel regular.

Estos resultados muestran que están regularmente satisfechos con la admisión del personal, siempre están cuestionados los concursos y la forma de su tratamiento.

Figura 4:
Resultado de la dimensión organización de persona

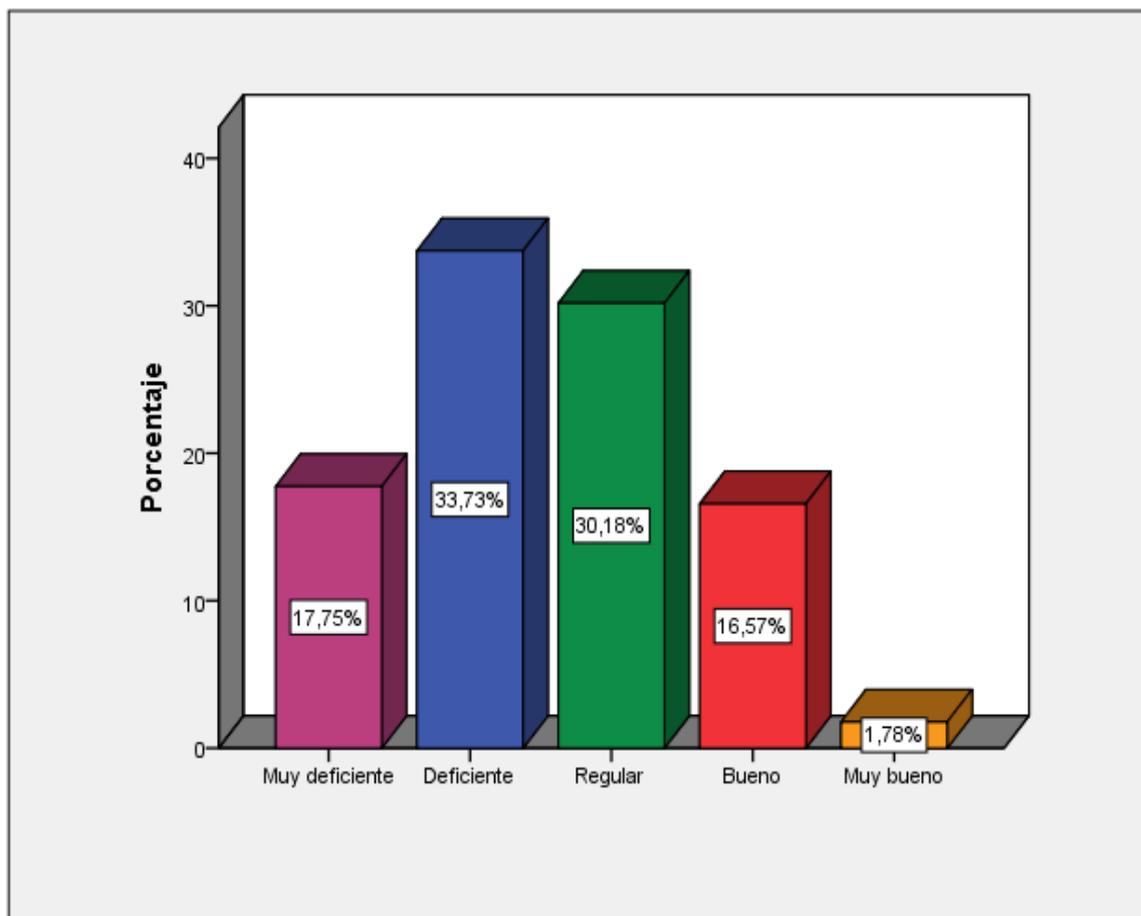


Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 77 trabajadores que son el 45,6% de la muestra ubicándose en el nivel deficiente, seguida de 48 servidores que son el 28,4% de la muestra quienes afirman que la organización del personal está en el nivel regular.

Los resultados corroboran que la organización del personal es un asunto muy técnico, en donde tiene que primar la parte del perfil para el fiel desempeño de las labores encomendadas.

Figura 5:
Resultado de la dimensión compensación de persona

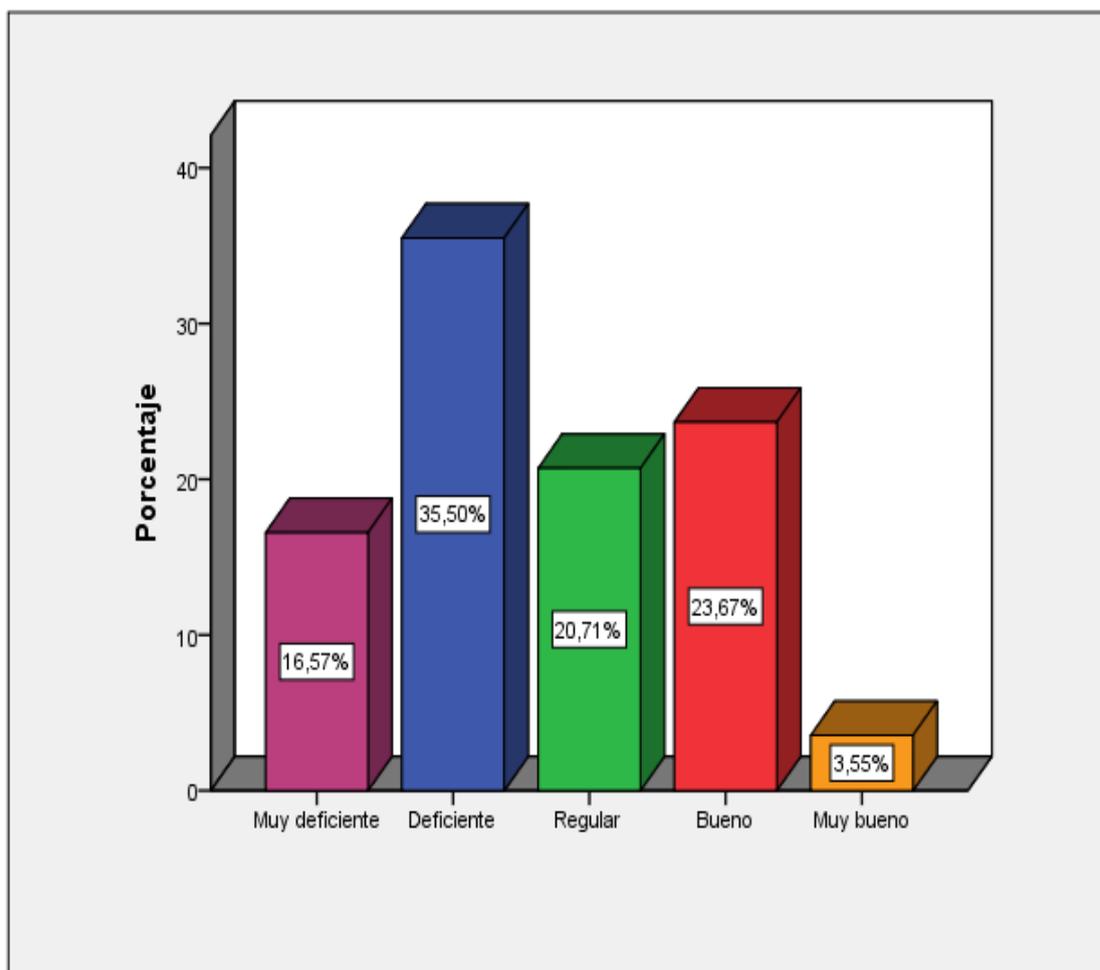


Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 57 trabajadores que son el 33,7% de la muestra ubicándose en el nivel deficiente, seguida de 51 colaboradores que representa el 30,2% de la muestra manifiestan que la compensación del personal está en el nivel regular.

Siempre la compensación ha servido para incentivar al personal por ello aquí consideran deficiente porque se carece de incentivos y sobre todo motivar al personal en momentos difíciles que estamos pasando por Covid 19.

Figura 6:
Resultado de la dimensión organización de personal



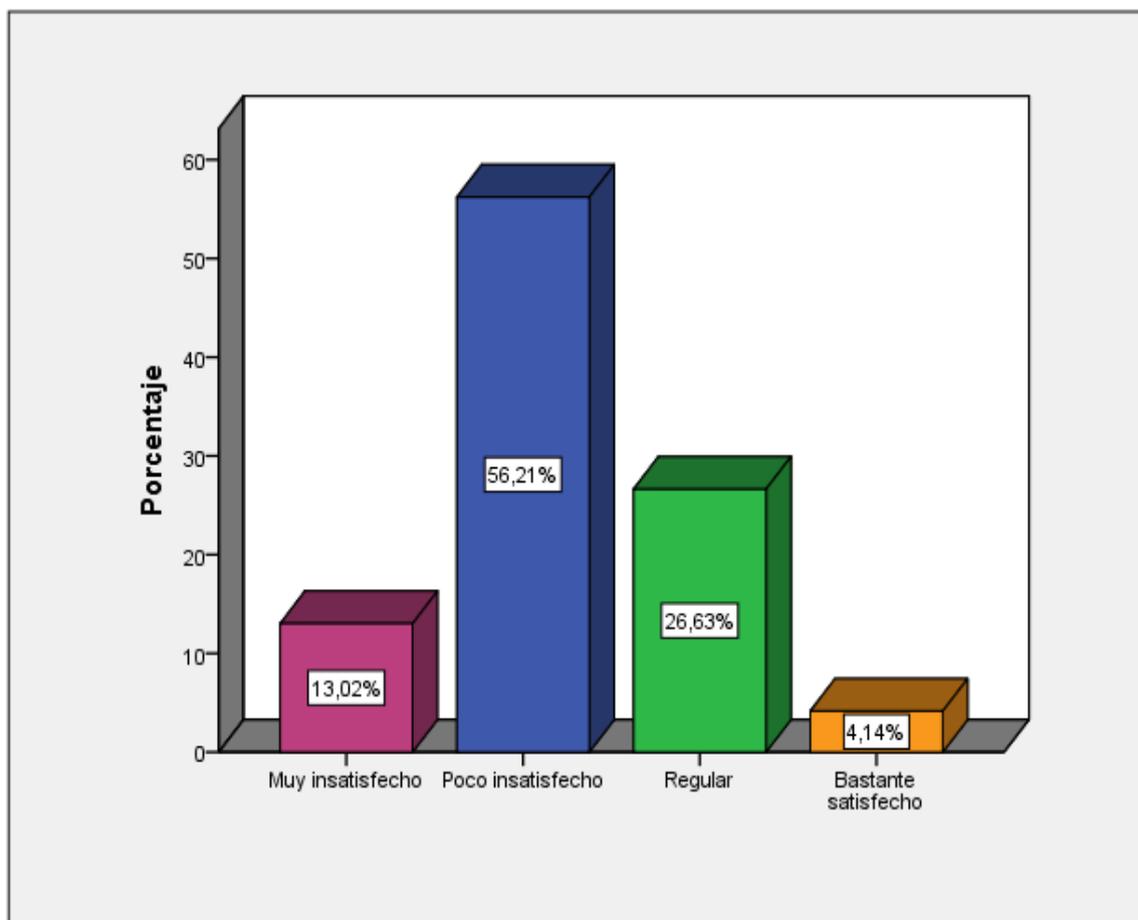
Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 57 servidores que son el 33,7% de la muestra ubican en el nivel deficiente, seguida con 51 servidores que son el 30,2% de la muestra manifiestan que la compensación del personal está en el nivel regular.

Es fundamental que todo servicio al usuario debe estar correctamente organizado, por lo que los resultados son muestras de la precaria organización de este sector.

Estudio descriptivo de la variable satisfacción laboral

Figura 7:
Resultado de la variable satisfacción laboral

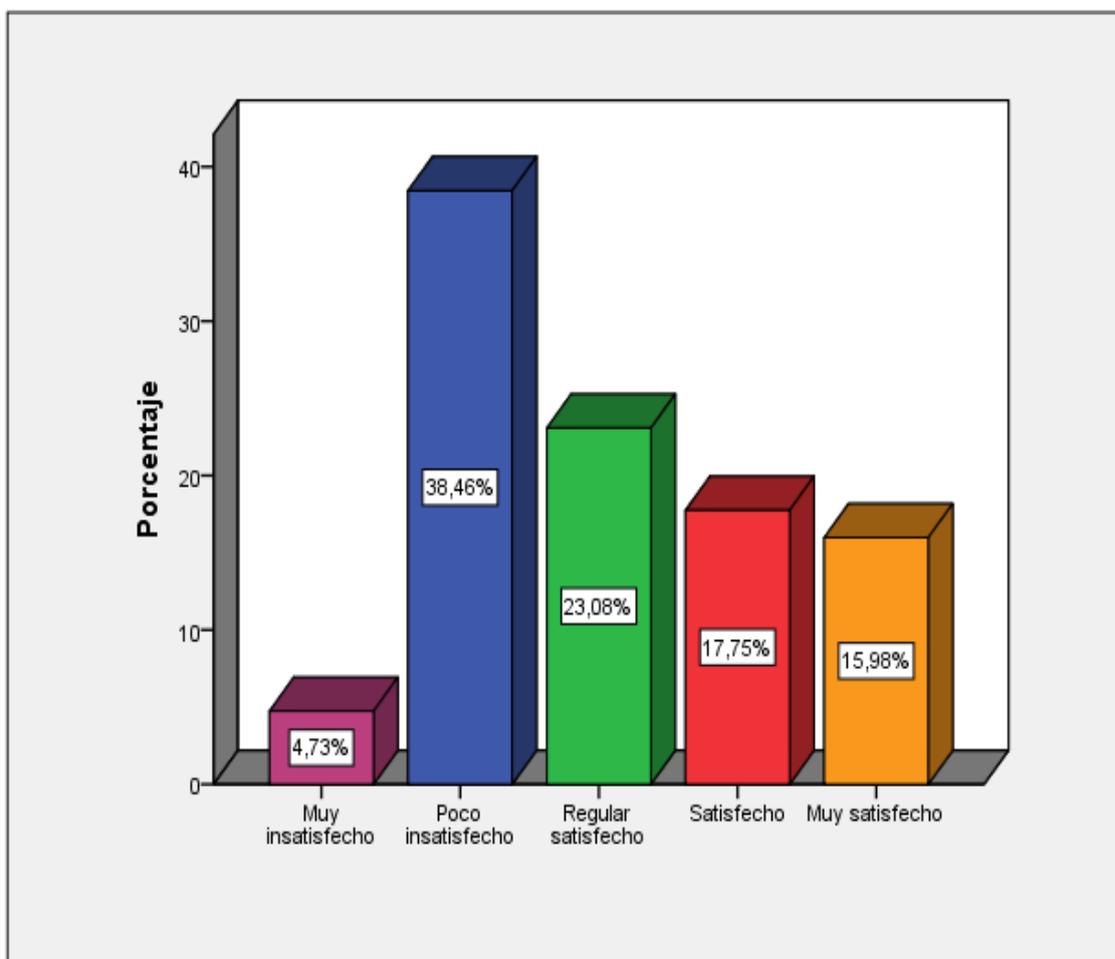


Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 95 trabajadores que son el 56,2% de la muestra ubicándose en el nivel poco satisfecho, seguida de 45 trabajadores que son el 26,6% de la muestra consideran que se encuentran regularmente satisfecho.

Los resultados nos muestran lo poco que están satisfechos los trabajadores, justamente porque no hay los incentivos y las motivaciones que tiene que trabajar la organización para superar el servicio de atención a los pacientes y sobre todo la satisfacción del personal.

Figura 8:
Resultado de la dimensión desarrollo personal

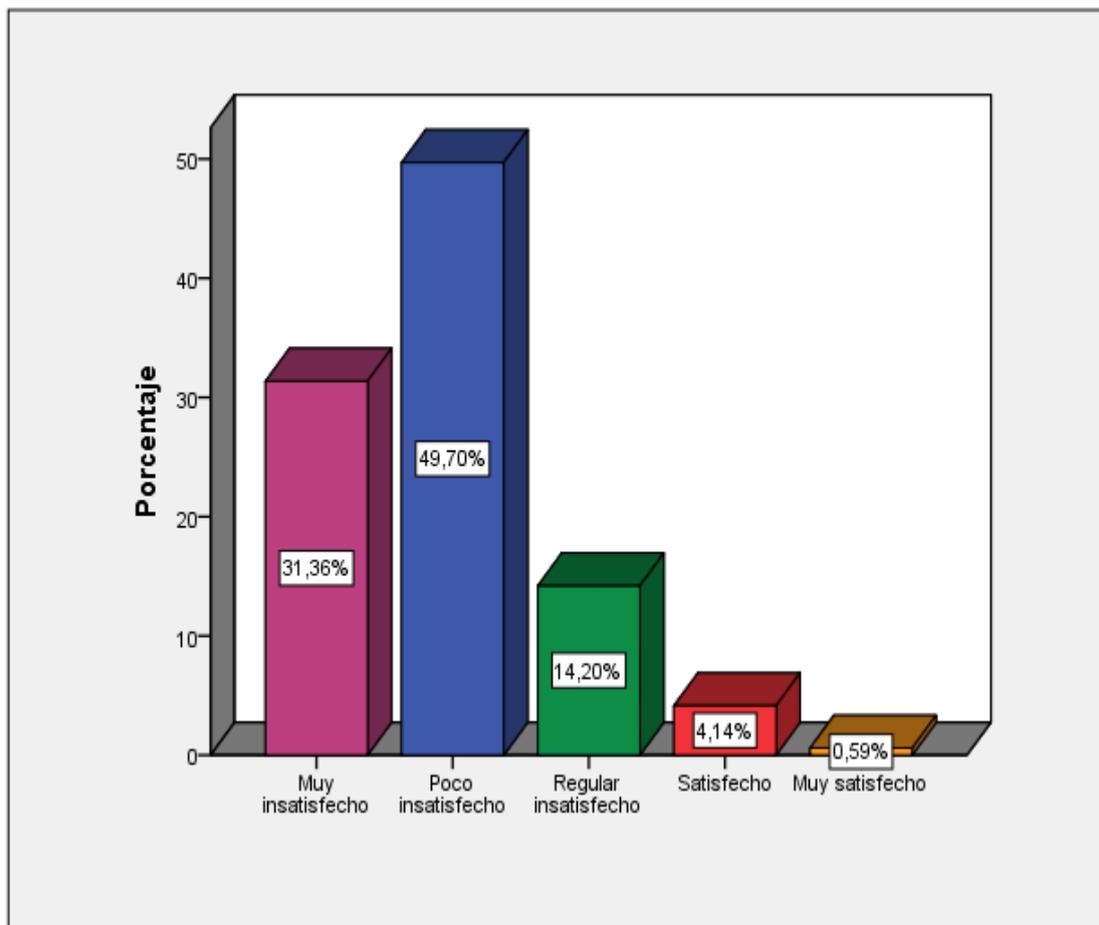


Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 65 trabajadores que son el 38,5% de la muestra ubicándose en el nivel poco insatisfecho, seguida de 39 empleados que son el 23,1% de la muestra expresan que se sienten regularmente satisfecho

El desarrollo personal en el trabajador es clave en todo servidor público, porque la tranquilidad emocional y económica del trabajador siempre será un factor para el mejor servicio al usuario

Figura 9:
Resultado de la dimensión relaciones sociales

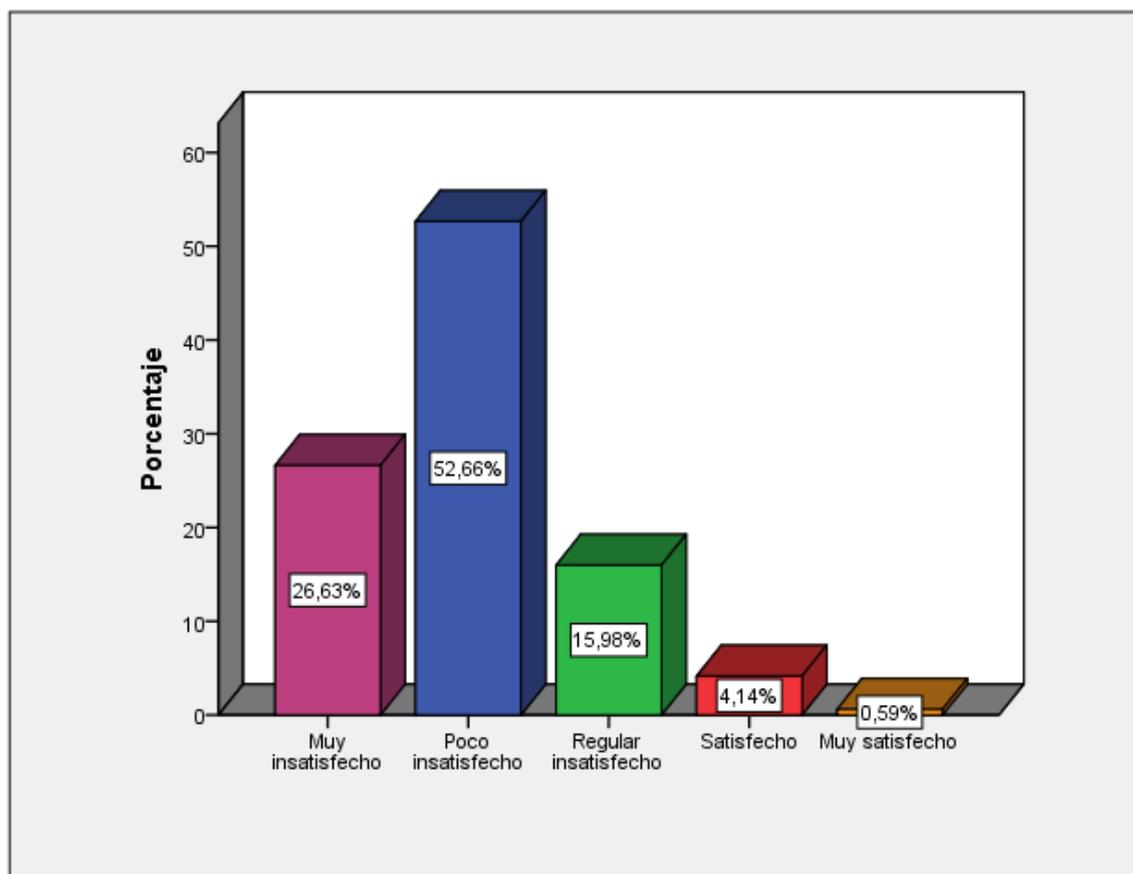


Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 84 trabajadores que son el 49,7% de la muestra ubicándose en el nivel poco insatisfecho, seguida de 53 empleados que son el 31,4% de la muestra expresan que se sienten muy insatisfecho.

Estos datos muestran que las relaciones sociales están bastante descuidadas, por lo que se requiere estar más acorde a la parte de las relaciones entre trabajadores y la relación con los usuarios.

Figura 10:
Resultado de la dimensión beneficios sociales



Interpretación

Se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son 89 trabajadores que son el 52,7% de la muestra ubicándose en el nivel poco insatisfecho, seguida por 45 empleados que son el 26,6% de la muestra dicen que se sienten muy insatisfecho.

Por lo que se considera que los beneficios son fundamentales en el trabajo de parte de la organización que tiene que diseñar los beneficios a los trabajadores para que se puedan esforzar en la mejor atención al usuario.

4.2. Contratación de hipótesis

La prueba de hipótesis se desarrolló aplicando como prueba no paramétrica rho de Spearman, por considerar las variables categóricas y estar en la frecuencia de medición ordinal.

Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es decir (5%)

Criterio de decisión

Si p valor < 0,05. Entonces se rechaza la Ho y se acepta la Ha

Si p valor > 0,05. Entonces se acepta la Ho y se rechaza la Ha

Prueba de hipótesis general

Ho: No tenemos relación directa entre gestión de RRHH y satisfacción laboral de los trabajadores en el Hospital Regional Huacho- Lima 2020

Ha: Si existe relación directa entre gestión RRHH y satisfacción laboral de los trabajadores en el Hospital Regional Huacho- Lima 2020

Tabla 1:

Relación entre recursos humanos y satisfacción laboral

				Recursos humanos	Satisfacción laboral
Rho Spearman	de Recursos humanos	Coeficiente correlación	de	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		169	169
	Satisfacción laboral	Coeficiente correlación	de	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		169	169

En tabla se observa que p valor es $0,000 < 0,05$ por lo tanto existe una relación directa, además ubicando $r_s = 0,450$ se tiene una correlación moderada, entonces, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre gestión de RRHH y desarrollo personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020.

Ha: Si existe relación directa entre gestión de RRHH y desarrollo personal en los trabajadores del Hospital Regional Huacho- Lima 2020

Tabla 2:

Relación entre recursos humanos y desarrollo personal

				Recursos humanos	Desarrollo personal
Rho Spearman	de Recursos humanos	Coeficiente correlación	de	1,000	,377**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		169	169
	Desarrollo personal	Coeficiente correlación	de	,377**	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		169	169

Observamos que p valor es $0,000 < 0,05$ por lo tanto existe una relación directa, además ubicando $r_s = 0,377$ se tiene una correlación baja, entonces se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre gestión de RRHH y las relaciones sociales de los servidores en el Hospital Regional Huacho- Lima 2020

Ha: Si existe relación directa entre gestión de RRHH y las relaciones sociales de los servidores en el Hospital Regional Huacho- Lima 2020

Tabla 3:
Relación entre recursos humanos y desarrollo personal

		Recursos humanos	Relaciones sociales
Rho Spearman	de Recursos humanos	de 1,000	,286**
		Sig. (bilateral)	.
		N	169
	Relaciones sociales	de ,286**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169

En tabla se observa que p valor es $0,000 < 0,05$ por lo tanto existe una relación directa, además ubicando $r_s = 0,286$ existe una correlación baja, entonces aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa con gestión de RRHH y Beneficios sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020

Ha: Si existe relación directa entre gestión de recursos humanos y Beneficios sociales de los servidores del Hospital Regional Huacho- Lima 2020.

Tabla 4
Relación entre recursos humanos y desarrollo personal

		Recursos humanos	Beneficios sociales
Rho Spearman	de Recursos humanos	de 1,000	,351**
		Sig. (bilateral)	.
		N	169
	Beneficios sociales	de ,351**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	169

En tabla se observa que p valor es $0,000 < 0,05$ por lo tanto existe una relación directa, además ubicando $r_s=0,351$ se tiene una correlación baja, entonces aceptamos la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5:

Correlación entre la variable gestión de RRHH y beneficios sociales de los servidores en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020.

		D1. Desarrollo personal	D2. Relaciones sociales	D3. Beneficios sociales	V2. Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Variable Recursos humanos	,377**	,286**	,351**	,450**	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
		N	169	169	169	169

Como se puede apreciar en todas las correlaciones el p valor es menor que 0,05 y los valores de Rho de Spearman son positivas ubicándose, en bajo, muy bajo, bajo y moderado respectivamente.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general, se formuló: Establecer la vinculación que existe entre gestión de RRHH y satisfacción laboral de los servidores del Hospital Regional Huacho- Lima 2020, encontrándose los resultados más resaltantes: Resultado variable gestión de RRHH se observa de los 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia son el 53,8% de la muestra ubicándose en el nivel deficiente.

La variable satisfacción laboral se observa el 56,2% de la muestra ubicándose en el nivel poco satisfecho. Esto implica que las del 50% de los trabajadores que consideran deficiente, se sienten poco satisfecho en su labor. Además, aplicando Rho de Spearman se tiene $r_s = 0,450$ se ubica en una relación directa moderada, siendo p valor (0,000) menor que 0,05, es decir ($0,000 < 0,5$), entonces rechazamos la hipótesis nula y se aceptamos la hipótesis alterna. Se concluye, si existe vinculación significativa y moderada entre gestión de RRHH y satisfacción laboral del personal en Hospital Regional Huacho- Lima 2020.

Relacionando estos resultados con los aspectos teóricos se corrobora con la afirmación de que un trabajador satisfecho con su trabajo labora de manera adecuada, y de manera contraria un trabajador deficiente se sentirá insatisfecho con lo que hace. Así lo menciona (Amador, 2016) satisfacción es el nivel de concordancia de los trabajadores con respecto a su ambiente laboral derivado de conformidad del trabajo con las expectativas de los trabajadores.

La satisfacción laboral también está presente cuando a los trabajadores se les escucha y se soluciona los conflictos laborales y sobre todo se acepta su organización, al respecto (Castaño, 2005) manifiesta que la solución a los problemas laborales es la gestión responsable de los recursos humanos. El manejo temprano de conflictos o manejo preventivo tiene como objetivo identificar una situación de esta naturaleza cuando se encuentra en la fase de germinación, lo que facilita su pronta resolución.

Lo importante aquí es formar a los responsables de los mecanismos, herramientas y habilidades necesarias para poder detectar estos problemas a tiempo y resolverlos si es necesario o escalarlos con sus superiores. entonces los conflictos laborales muchas veces genera la insatisfacción laboral de los

trabajadores, para ello es necesario el área de recursos humanos del hospital regional deberá tener en cuenta las sugerencias, los pedidos de los trabajadores a través de su organización o los sindicatos, de esta manera mejorar también el servicio a los usuarios.

Así lo manifiesta Alfaro (2012) cuando se refiere a los RRHH de una entidad compuesta por todos los servidores en todos los ámbitos, independientemente de sus labores; un ente puede ser cualquier cosa, desde una micro empresa hasta grandes conglomerados transnacionales. Entonces, el sistema de RRHH tiene varias metas, entre las que destacan los principales. Esto está aconteciendo actualmente en la organización en la que estamos realizando la investigación.

Comparando estos resultados con la investigación realizada por Sánchez (2016) Elaboró la tesis *gestión de RRHH y su vinculación con la calidad del servicio de los trabajadores de salud de las Micro redes Cuñumbuquey Tarapoto-2016*, El resultado fue que 39 servidores de la salud, que conforman el 61% de la muestra de las Micro redes de salud de Cuñumbuque y Tabalosos, perciben un manejo de recursos humanos promedio y 25 trabajadores de la salud, que conforman el 39% de la muestra, perciben un nivel regular en calidad de servicio.

Entonces un trabajador que se siente insatisfecho con su labor no estará comprometido con la organización. En tal sentido esta realidad es posible mejorar cuando las autoridades del Hospital Regional de Huacho- Lima, reorienten su estrategia en trabajo con mayores y mejores incentivos.

Es comprensible que muchos trabajadores se sienten desmotivados o se sienten abandonados por los responsables del ámbito organizacional, por ello muchas veces no asumen con compromiso su labor, porque el compromiso laboral es un factor que hace que los empleados se involucren tanto con su trabajo como con los objetivos y los valores de la empresa. Un empleado comprometido es alguien que siente pasión con su trabajo, y esto lo demostrará realizando un esfuerzo mayor a la hora de realizar sus tareas más aun cuando se está atendiendo al sector salud, es el área donde se siente con mayor frecuencia el compromiso de los trabajadores que están en primera línea de atención.

En cuanto al primer objetivo: Determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y desarrollo personal en el Hospital Regional de Huacho-

Lima 2020, Resultado de la dimensión desarrollo personal se observa de los 169 trabajadores, el 38,5% de la muestra ubican en el nivel poco insatisfecho, seguida de 23,1% que se sienten regularmente satisfecho. Aplicando el estadígrafo rho de Spearman se tiene que $r_s = 0,377$, se ubica en una correlación baja. Además, p valor es $< 0,05$ por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Determinándose que si existe vinculación directa y baja entre gestión en recursos humanos y desarrollo personal del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020.

Estos datos implican que más del 50% están poco o regularmente satisfechos, lo que está dificultando la mejor atención en el personal a los usuarios porque teóricamente, un trabajador sano, satisfecho y equilibrado se traduce en una fuerza laboral más productiva y competente. Es por ello que se deberían tener en consideración estrategias para conocer cuáles son las motivaciones y metas de los trabajadores y en base a ello, establecer formas de viabilizar el alcance de algunas de ellas como incentivos personalizados.

Con estos resultados es posible afirmar que el desarrollo personal en el trabajo, se trata sobre como la persona se desenvuelve en su área laboral tanto en su rendimiento de trabajo como en la comunicación con sus compañeros, ya que entre todos tienen un mismo fin u objetivo. Por lo tanto, para cumplir cabalmente su labor el servidor debe estar capacitado y siempre ser atento a las necesidades de los usuarios, por lo que al mismo tiempo de atender bien al usuario se sentirá con mayor desarrollo personal y profesional

A similar resultado llega Zavala (2014), en trabajo, "Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos aborda el tema desarrollo personal donde se obtuvieron que el desarrollo personal es un factor en la mejora del nivel de satisfacción laboral. Por lo tanto, en el personal del Hospital Regional de Huacho- Lima 2020, requiere de fortalecer del reconocimiento al esfuerzo y/o producción del trabajador, pues el reconocimiento de su grupo laboral y familiar, motiva a la sana competencia y a la autosatisfacción.

Esto implica que, la entidad debería de promover mecanismos que mancomunen las metas personales del empleado con las de la entidad, a fin de

cuentas, un trabajador sano, satisfecho y equilibrado se traduce en una fuerza laboral más productiva y competente. Es por ello que se deberían tener en consideración estrategias para conocer cuáles son las motivaciones y metas de los trabajadores y en base a ello, establecer formas de viabilizar el alcance de algunas de ellas como incentivos personalizados.

En cuanto al objetivo específico 2: se formuló hallar la relación que se da entre gestión de RRHH y relaciones sociales de los servidores en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020, después aplicar el instrumento se observa en 169 trabajadores, los resultados que tienen la mayor frecuencia es el 38,5% de la muestra ubican en el nivel poco insatisfecho, seguida del 23,1% de la muestra consideran que se sienten regularmente satisfecho.

Lo que implica no hay unas buenas relaciones humanas entre los trabajadores del hospital, Además si ubicamos los resultados en la tabla de correlación se tiene que $r_s = 0,288$ se tiene una relación directa baja, esto se corrobora con el resultado de p valor 0,000 que es menor a 0,05, en consecuencia, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego; Si se da relación directa y baja entre gestión de RRHH y las relaciones sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020. Por lo que un considerable porcentaje se sienten poco satisfecho por ello es muy necesario establecer eficientes relaciones interpersonales a través del manejo del stress laboral, uso de comunicación asertiva, trabajo unificado del equipo y estrategias de liderazgo, que brinde desarrollar plenamente las fortalezas de los servidores.

Estos resultados se comparan con la investigación realizada por Choquemamani (2016) Desarrolló la tesis referida a: *los RRHH y desempeño laboral en el departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016*. Se dio una estadística no paramétrica utilizando el coeficiente de razón de Spearman rho siendo $r_s = 0,687$ entre las variables de estudio. Con una significancia de $p = 0.000$, donde es menor que $\alpha = 0.05$, siendo interpretado como una relación directa y con un nivel moderado de correlación entre las variables.

en tal sentido que las relaciones sociales tienen que ver mucho no solo entre los trabajadores mismos sino también con los usuarios, tiene que existir una

relación amical, de mucho respeto a los usuarios, para que de esta manera se pueda tener una mejor impresión de la organización. Por ello al hablar de relaciones sociales nos estamos refiriendo a “aquellas que la empresa y sus trabajadores establecen con sus clientes y proveedores, así como con otras empresas, que pueden ayudar a detectar nuevas oportunidades y finalmente cerrar nuevos negocios. en el caso del hospital regional debería de haber una fluida relación con otros hospitales para poder referenciar a los pacientes si en el caso se requiera.

El trabajo bajo los mismos criterios conlleva a resultados en común en beneficio de la entidad y para ello el personal necesita de momentos de compartir en conjunto, ya sea al momento de refrigerar, de los ingresos y salidas.

Respecto al objetivo específico 3: Establecer la vinculación que existe entre gestión de RRHH y Beneficios sociales del personal en el Hospital Regional Huacho- Lima 2020, luego de aplicar los instrumentos se observa la mayor frecuencia son el 52,7% de la muestra ubican en el nivel poco insatisfecho. Pero Aplicando rho de Spearman se tiene que $r_s = 0,351$ la misma que se ubica en una relación baja. Además, siendo p valor $0,000 < 0,05$, entonces, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Donde concluimos que, si existe vinculación directa y baja entre gestión de RRHH y beneficios sociales del personal en Hospital Regional Huacho- Lima 2020.

Al respecto (Amador, 2016) dice: En la vida organizacional, es fundamental reconocer la importancia de gestionar los procesos de Recursos Humanos con eficiencia, eficacia, economía y calidad e identificar nuevos incentivos que incentiven la mejora del campo laboral y la promoción del trabajo honesto y responsable (p. 39).

Por lo que desde nuestra percepción Si bien son ciertos los beneficios sociales están regulados por el Estado, se hace necesario poner en conocimiento del trabajador, ya que existen diversas modalidades de contratación y en consecuencia distintos beneficios sociales. Cabe resaltar que los que existen son ínfimos e insuficientes, siendo esto una de las razones para que los profesionales más competitivos busquen otras opciones en el mercado, donde puedan obtener mejores remuneraciones y mayores beneficios laborales.

A similares resultados llegó la investigación realizada por. García (2017) en su investigación *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto, 2017*. Llegando a concluir que la gestión de RRHH era inadecuada donde rho de Spearman es 0,465 moderada, por la falta de: liderazgo, motivación, reciprocidad, oportunidades y remuneraciones. La relación de ambas variables es moderadamente significativa.

En tal sentido los beneficios sociales en los trabajadores del hospital regional están siempre cuestionadas por los trabajadores, hay mayor exigencia a través de sus organismos los sindicatos, pero como entidad pública siempre se requiere de decisiones políticas. Las prestaciones o beneficios sociales están regulados por la legislación peruana y están referidos a las vacaciones, gratificaciones, compensación por tiempo de servicios (CTS), utilidades, asignación familiar, seguro de vida ley, así como maternidad para las trabajadoras, entre otros.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación directa moderada entre gestión en RRHH y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho-Lima 2020, donde el 53,8% de la muestra manifiestan el nivel deficiente de la gestión de recursos humanos y el 56,25 se sienten poco satisfecho. Evidenciándose con Rho de Spearman $r_s = 0,450$ se ubica en una relación directa moderada y siendo p valor (0,000) menor que 0,05, que corrobora la relación directa y moderada.
2. Se determinó que existe una relación baja entre gestión de recursos humanos y desarrollo personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020, donde el 38,5% de la muestra ubican en el nivel poco insatisfecho Aplicando el estadígrafo rho de Spearman se tiene que $r_s = 0,377$, se ubica en una correlación baja. Además, p valor es $0,000 < 0,05$ que corrobora la correlación.
3. Determinamos que existe una relación muy baja entre gestión de recursos humanos y las relaciones sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020, luego de aplicar el instrumento se observa que el 38,5% de la muestra ubican en el nivel poco insatisfecho, Aplicando rho de Spearman se tiene que $r_s = 0,288$ se tiene una relación directa muy baja, además el resultado de p valor 0,000 es menor a 0,05, por lo tanto, se corrobora la correlación.
4. Determinamos la relación baja entre gestión de recursos humanos y beneficios sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020, luego de emplear los instrumentos se observa que el 52,7% de la muestra ubican en el nivel poco insatisfecho. Aplicando rho de Spearman $r_s = 0,351$, se ubica en una relación baja. Asimismo, siendo p valor $0,000 < 0,05$, se corrobora la correlación.

VII. RECOMENDACIONES

1. Los responsables del Hospital Regional Huacho- Lima deben capacitar a los trabajadores del área de personal, en temas de gestión y políticas de RRHH en salud, así como en el desarrollo de proyectos de estímulos para mantener y fidelizar al personal sanitario; esto con el propósito de optimizar el proceso de reclutamiento de los profesionales calificados, lograr la motivación de los mismos para impulsar el cumplimiento de los indicadores y metas establecidas.
2. Los responsables del Hospital Regional de Huacho- Lima, deben desarrollar planes y estrategias lideradas por la oficina de recursos humanos que fomenten el logro de metas de desarrollo personal de los trabajadores y que creen vínculos de estos con la institución para alcanzar los objetivos y metas de la misma. Destacándose aquellas que propicien la formación del personal en estrategias que necesitan ser fortalecidas como los programas de especialización para profesional médico y no médico, manejo de Tecnología Informática y de Comunicaciones para soporte en temas de Telesalud, convenios con Centros de Idiomas de las Universidades para formar al personal de salud que labora en contextos de interculturalidad.
3. El área de personal del Hospital Regional de Huacho- Lima, debe implementar un plan de desarrollo de destrezas gerenciales en recursos humanos para crear un armonioso ambiente laboral, fortalecer el desempeño en sus funciones y mejorar el servicio. Este incluye aspectos que van desde la conformación de perfiles que incluyan la formación basada en competencias y habilidades blandas, hasta el brindar herramientas de manejo emocional ante la frustración y el stress laboral, comunicación asertiva, trabajo unificado del equipo, estrategias de liderazgo, trato amable y personalizado a los pacientes en la consulta y/o tele consulta, entre otras, todo ello con el propósito de generar un ambiente agradable.

REFERENCIAS

- Alan, D. y Cortez, L. (2017). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Alfaro, M. (2012). *Administración del personal*. Red Tercer Milenio S.C. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf
- Amador, A. (2016). *La administración de recursos Humanos. Su proceso organizacional*. <http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20-%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20-%20Su%20proceso%20organizacional%202016.pdf>
- Armas, Y., Llanos, M., y Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1433/Gesti%c3%b3n%20del%20Talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avila, R. (2001). *Metodología de la investigación: Cómo elaborar la tesis y/o investigación: ejemplos de diseño de tesis y/o investigación*. Estudios y Ediciones R.A.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación: Serie Integral por competencias (3ª. ed.)*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Balkin, D. y Gomez, L. (2020). *Managing human Resources (9ª. ed.)*. Pearson Education Limited.

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª. ed.). Pearson Educación de Mexico S.A. de C.V. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bedoya, E. (2015). *La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas* [tesis de Maestría]. Universidad nacional mayor de San Marcos.
- Bradley, C., y Clayton O'Toole. (mayo de 2016). An incumbent's guide to digital disruption. *The McKinsey Quarterly*. <https://search.proquest.com/scholarly-journals/incumbent-s-guide-digital-disruption/docview/2371875732/se-2?accountid=37408>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (19ª.ed.). Editorial San Marcos E.I.R.L
- Cadalzo, Y., Caballero, I. y Becerra, M. (abril de 2017). La gestión de capital humano en empresas del sector biotecnológico cubano. *Ingeniera Industrial*, 38(1), 18-31. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360450397003.pdf>
- Castaño, R. (2005). *La Gestión Integral de Recursos Humanos*. Documentos de trabajo, IDOE-Instituto de Dirección y Organización de Empresas, Universidad de Alcalá
- Caycho, C., Merino, V. y Castillo, C. (2019). *Manual de estadística no paramétrica aplicada a los negocios*. Universida de Lima Fondo Editorial. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/9349>
- Chiang, M., Salazar, M. y Martín, M. y Núñez, A. (junio de 2016). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>

- Choquemamani, E. (2016). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral en el departamento de patología clínica y anatomía patológica del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016* [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5736>
- Corredera, J. (2015). *Gestión de los Recursos Humanos en Empresas innovadoras* [tesis de Maestría]. Universidad del País Vasco.
- Domínguez, J. (2015). Manual de metodología de la investigación científica. Chimbote (3ª.ed). Gráfica Real S.A.C. https://evidencia.com/wp-content/uploads/2016/01/Manual_metodologia_investigacion_evidencia.pdf
- Gamarra, G., Berrospi, J., Pujay, O., y Cuevas, R. (2008). *Estadística e investigación*. Editorial San Marcos E.I.R.L
- García, M. y Forero, C. (junio de 2014). Motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional una explicación desde las ecuaciones estructurales. *Psicogente*, 17(31), 120-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6113728>
- García, L. (2017). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicio del Personal Administrativo y Asistencial del Hospital II-2 Tarapoto, 2017* [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30911>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª.ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Huatuco, M. (2015). *Gestión de recursos humanos y la calidad del servicio del odontólogo de la red de salud Jauja-2015* [tesis de Maestría]. Universidad Peruana los Andes.
- Kong, M. (2015). *Gestión de recursos humanos y clima laboral, en la agencia de*

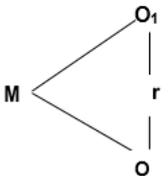
- compras de las Fuerzas Armadas – Lima 2015* [tesis de Maestría].
 Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5749>
- Mass, J. L. (2005). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el tercer milenio*, 8(15), 25-36.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692>
- Ministerio de Salud (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud RM. N° 727 Lima. MINSA*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>
- Moisés, B.; Ango, J. y Palomino, V. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica* (2ª.ed). Editorial San Marcos E.I.R.L
- Muñoz, C. (2015). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (3ª.ed.). Pearson Educación de Mexico S.A. de C.V.
- Nash, M. (2018) *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano: Mediante técnicas que abarcan toda la relación laboral /por Michael Nash y traducción de Adriana Arias de Hassan* (4ª.ed.). Editorial Norma.
- Salazar, C. y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- OMG (febrero de 2006). *Business Process Modeling Notation Specification. OMG Final Adopted Specification*.
- Osterwalder, A., Pigneur, Y., Bernarda, G. y Smith, A. (2015). *Diseño de la propuesta de valor*. Deusto – Grupo Planeta
- Periago, M (marzo de 2007) *Renewing primary health care in the Americas: the Pan American Health Organization proposal for the twenty-first century. Rev Panam Salud Publica;21(2/3) 69-72.*
http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1020-49892007000200002&lng=pt&nrm=iso&tlng=en

- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Pearson Educación de Mexico S.A. de C.V.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional* (10ª.ed.). Pearson Educación de Mexico S.A. de C.V.
- Roussel, P. (octubre de 2000). La Motivation au travail- Concept et theories, Note N° 326. *Universite Toulouse I-Sciences Sociales*. <http://www.lesclesdelamotivation.fr/Documents%20li%E9s/motivationroussel.pdf>
- Sambamurthy, V. y Zmud, R. W. (2012). *Guiding the Digital Transformation of Organizations* (2ª.ed.). Legerity Digital Press LLC.
- School, F. (2015). *Transformación Digital de los Negocios*. <https://www.juancmejia.com/wp-content/uploads/2014/02/Transformaci%C3%B3n-Digital-de-los-Negocios.-Ebook-Gratis.pdf>
- Salvatierra, M. (2016). *Gestión de recursos humanos y prevención de fenómenos sísmicos en el hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2016* [tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8074>
- Sánchez, K. (2016). *La Gestión de Recursos Humanos y la Calidad del Servicio en el Centro De Salud “La Loma” Yurimaguas - 2018* [tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4675>
- Sierra, G. (2009). *Metodología de la investigación* (3ª.ed.). Editorial San Marcos E.I.R.L
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa Noriega Editores.
- Trebilcock, A. (2016). *Relaciones laborales y gestión de recursos humanos*. México: gestión y política. *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*, 21(2), 21-38.

- Triola, M. (2009). *Estadística* (10ª.ed.). Pearson Educación de Mexico S.A. de C.V. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/09/Estadistica.pdf>
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (2ª.ed). Editorial San Marcos E.I.R.L
- Vara, A. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis*. Empresa Editorial Macro EIRL
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio, concepto y herramientas* (3ª. ed.). Ecoe Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (diciembre de 2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la facultad de Ciencias económicas, investigación y reflexión*, 23(2), 35-51. <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

ANEXOS

Anexo 03: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de recursos humanos y desarrollo personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión de recursos humanos y las relaciones sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre gestión de recursos humanos y Beneficios sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020</p> <p>ESPECÍFICOS Determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y desarrollo personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos las relaciones sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de recursos humanos y Beneficios sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020</p>	<p>GENERAL Existe relación directa entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020</p> <p>ESPECÍFICOS Existe relación directa entre gestión de recursos humanos y desarrollo personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020</p> <p>Existe relación directa entre gestión de recursos humanos y las relaciones sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020</p> <p>Existe relación directa entre gestión de recursos humanos y Beneficios sociales del personal en el Hospital Regional de Huacho- Lima 2020</p>	<p>TIPO: Investigación básica NIVEL: descriptivo correlacional DISEÑO: correlacional lineal.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Dónde: O1: variable gestión de recursos humanos O2: variable satisfacción laboral M: trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Huacho POBLACIÓN: 300 trabajadores asistenciales MUESTRA: Probabilística 169 trabajadores asistenciales. TECNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario de encuesta ANALISIS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Se utilizará la estadística descriptiva y estadística inferencial Para la demostración de hipótesis se utilizara la rho de Spearman</p>

Anexo 04: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Gestión de recursos humanos	La gestión humana indudablemente es un arte que debe ser bien implementado en la organización para obtener los resultados deseados. Para ello esta área de soporte organizacional se sirve de diferentes procesos que se preocupan de la armonía del sistema Armas, llanos y Traverso (2016 p. 65)	Admisión de personas Armas, llanos y Traverso (2016 p. 66) A través de la labor de la misma, se provee la empresa de recursos idóneos, competitivos, conformes y comprometidos con su trabajo	Reclutamiento	¿Cree Ud que el proceso de reclutamiento que realizan los responsables responden a objetivos institucionales	Ordinal Valoración 1)Nunca 2)Ocasionalmente 3)Algunas veces 4)Frecuentemente 5)Siempre	
				¿Sabe Ud. que la selección del personal que labora en su institución Toma en cuenta el perfil profesional?		
			Selección	¿Considera que el proceso de reclutamiento del nuevo personal es según las necesidades institucionales?		
				¿Sabe Ud. que la selección del personal siempre ha sido público?		
		Organización de personas Armas, llanos y Traverso (2016 p. 68) Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos	Diseño de puestos	¿Cree Ud que los responsables de la institución financiera diseñan los diferentes puestos de trabajo?		
				Evaluación de desempeño		¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal que labora es transparente?
			¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal ha generado asumir los cargos importantes de la Red?			
		Compensación Procesos utilizados para incentivar a las personas y Satisfacer las necesidades individuales. Incluyen recompensas Armas, llanos y Traverso (2016 p. 69)	Asignación de puesto	¿Cree Ud que los puestos de trabajo son asignados de manera organizada?		
				Recompensas		¿Sabe Ud que cuando se cumplen los objetivos institucionales, los trabajadores son recompensando?
				Remuneraciones		¿cree Ud que las remuneraciones que obtienen los trabajadores por realizar sus labores y actividades
		La capacitación es un aspecto fundamental en las organizaciones, por lo que se refleja en la formación y desarrollo personal. Armas, llanos y Traverso (2016 p. 64)	incentivos	¿La institución considera los incentivos, como una forma de motivar al personal		
				Formación y desarrollo		¿Sabe ud si la institución se preocupa o considera importante , que los trabajadores se capaciten constantemente
				Higiene y seguridad		¿Para Ud es necesario que lo aprendido por el personal debe ser replicado al nuevo personal que ingresa?
Calidad de vida	¿Considera Ud. que la seguridad e higiene laboral que se da en la institución beneficia a la labor institucional?					
	¿Sabe Ud si los responsables de la Red consideran importante la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores?					

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	Grado de conformidad de los trabajadores respecto a su entorno laboral que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo y las expectativas de los trabajadores (Amador, 2017, p 65)	Desarrollo personal el desarrollo personal coadyuvar con la organización proporcionando el personal con mayor potencialidad para cubrir no sólo el puesto actual sino a futuro y mantener y acrecentar su aportación individual y de equipo (Amador, 2017, p 31)	Oportunidad de trabajo	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros,	Ordinal 1)Totalmente en desacuerdo 2)Pocas veces de acuerdo 3)Indiferente 4)Mayormente de acuerdo 5)Totalmente de acuerdo
				El trabajo en mi servicio está bien organizado	
				En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	
			Entorno laboral	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño	
				La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad	
				Me siento útil con la labor que realizo	
		Relaciones sociales Para que una organización tenga un ambiente laboral adecuado es necesario otorgar prioridad a que el personal en la posición que se encuentre tengan relaciones sociales amplias (Amador, 2017, p 34)	Interrelación con las autoridades	El jefe generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho	
				Interrelación con los compañeros de trabajo	
			Los jefes demuestran un dominio y conocimiento de sus funciones		
			Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio		
			Los compañeros de trabajo siempre se muestran colaboradores en mi área		
			Beneficios sociales y/o remuneraciones En la vida organizacional es imprescindible otorgar la importancia de administrar los procesos en recursos humanos con eficiencia, eficacia, economía y calidad e identificar nuevos incentivos que alienten mejorar el campo laboral y promoviendo el trabajo honesto y responsable (Amador, 2017, p 75)	Remuneraciones y/o incentivos	
		Disfruto de cada labor que realizo y ser reconocido por los usuarios			
	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo				
	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal				
	Existe distribución equitativa de las capacitaciones institucionales				

Anexo 05: Instrumento de recolección de datos



CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Estimado trabajador sírvase responder a las interrogantes las mismas servirán para realizar el trabajo de investigación. El instrumento es anónimo por lo que sus respuestas serán estrictamente para la investigación.

Donde:

1	2	3	4	5
Nunca	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

	Admisión de personas	1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud que el proceso de reclutamiento que realizan los responsables responden a objetivos institucionales					
2	¿Sabe Ud. que la selección del personal que labora en su institución Toma en cuenta el perfil profesional?					
3	¿Considera que el proceso de reclutamiento del nuevo personal es según las necesidades institucionales?					
4	¿Sabe Ud. que la selección del personal siempre ha sido público?					
	Organización de personas					
5	¿Cree Ud que los responsables de la institución financiera diseñan los diferentes puestos de trabajo?					
6	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal que labora es transparente?					
7	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal ha generado asumir los cargos importantes de la Red?					
8	¿Cree Ud que los puestos de trabajo son asignados de manera organizada?					
	Compensación					
9	¿Sabe Ud que cuando se cumplen los objetivos institucionales, los trabajadores son recompensando?					
10	¿cree Ud que las remuneraciones que obtienen los trabajadores por realizar sus labores y actividades					
11	¿La institución considera los incentivos , como una					

	forma de motivar al personal					
12	¿Considera ud que se incentiva a los trabajadores permanentemente?					
	Capacitación					
13	¿Sabe Ud si la institución se preocupa o considera importante , que los trabajadores se capaciten constantemente					
14	¿Para Ud es necesario que lo aprendido por el personal debe ser replicado al nuevo personal que ingresa?					
15	¿Considera Ud. que la seguridad e higiene laboral que se da en la institución beneficia a la labor institucional?					
16	¿Sabe Ud si los responsables de la Red consideran importante la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores?					



CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

Estimado trabajador sírvase responder a las interrogantes las mismas servirán para realizar el trabajo de investigación. El instrumento es anónimo por lo que sus respuestas serán estrictamente para la investigación.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Algo en de acuerdo	Indiferente	Mucho de acuerdo	Totalmente en de acuerdo

	DESARROLLO PERSONAL	1	2	3	4	5
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros,					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad					
	RELACIONES SOCIALES					
6	Me siento útil con la labor que realizo					
7	El jefe generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho					
8	Los jefes de servicio relacionan los problemas de manera creativa					
9	Los jefes demuestran un dominio y conocimiento de sus funciones					
10	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio					
11	Los compañeros de trabajo siempre se muestran colaboradores en mi área					
	BENEFICIOS SOCIALES					
12	Los trabajos que realizo son siempre reconocidos por las autoridades					
13	Disfruto de cada labor que realizo y ser					

	reconocido por los usuarios					
14	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					
15	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal					
16	Existe distribución equitativa de las capacitaciones institucionales					

Anexo 06: Ficha de evaluación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Carhuapoma Yance Mario

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2019, aula 2T, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Yauri Salomé Javier
DNI: 20066774

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Palacios Vergara Tamyá Yudit

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2019, aula 2T, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Yauri Salomé Javier
DNI: 20066774

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Colonia Osorio Nieves Pilar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2019, aula 2T, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal en el Hospital Regional de Huacho, 2020** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Yauri Salomé Javier
DNI: 20066774

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ADMISIÓN DE PERSONAS								
1	¿Cree Ud que el proceso de reclutamiento que realizan los responsables responden a objetivos institucionales	X		X		X		
2	¿Sabe Ud. que la selección del personal que labora en su institución Toma en cuenta el perfil profesional?	X		X		X		
3	¿Considera que el proceso de reclutamiento del nuevo personal es según las necesidades institucionales?	X		X		X		
4	¿Sabe Ud. que la selección del personal siempre ha sido pública?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN DE PERSONAS								
5	¿Cree Ud que en su área existen los perfiles profesionales necesarios para realizar las funciones respectivas?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal que labora es transparente?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal ha sido considerado para asumir los cargos importantes de la Red?	X		X		X		
8	¿Cree Ud que los puestos de trabajo son asignados de manera organizada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMPENSACIÓN								
9	¿Sabe Ud que cuando se cumplen los objetivos institucionales, los trabajadores son recompensados?	x		x		X		
10	¿Cree Ud que las remuneraciones que obtienen los trabajadores por realizar sus labores y actividades seas adecuadas?							
11	¿La institución considera los incentivos, como una forma de motivar al personal?	x		x		X		
12	¿Considera ud que se incentiva a los trabajadores permanentemente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 CAPACITACIÓN								
13	¿Sabe ud si la institución se preocupa o considera importante , que los trabajadores se capaciten constantemente?	X		x		X		Es recomendable considerar un solo aspecto a preguntar 'se preocupa o considera importante' es mejor escoger uno de ellos, o separarlos en una pregunta cada uno, para mayor claridad.
14	¿Para Ud es necesario que lo aprendido por el personal debe ser replicado al nuevo personal que ingresa?	x		x		X		
15	¿Considera Ud. que la seguridad e higiene laboral que se da en la institución beneficia a la labor institucional?	X		x		x		
16	¿Sabe Ud si los responsables de la Red consideran importante la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MARIO CARHUAPOMA YSNCE DNI: 28297248

Especialidad del validador: DOCTORADO EN DERECHO Y CC.PP.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

16 de Oct del 2020



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 DESARROLLO PERSONAL								
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros	x		x		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	x		x		X		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades							La palabra juego puede ser reemplazada por práctica si lo considera más conveniente para su objetivo.
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño	X		x		X		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad	X		x		x		
DIMENSIÓN 2 RELACIONES SOCIALES								
6	Me siento útil con la labor que realizo	x		x		X		
7	El jefe generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho	X		x		x		
8	Los jefes de servicio relacionan los problemas de manera creativa	x		x		X		
9	Los jefes demuestran un dominio y conocimiento de sus funciones	x		X		x		
10	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio	x		x		X		
11	Los compañeros de trabajo siempre se muestran colaboradores en mi área	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 BENEFICIOS SOCIALES								
12	Los trabajos que realizo son siempre reconocidos por las autoridades	x		x		X		
13	Disfruto de cada labor que realizo y ser reconocido por los usuarios	X		x		x		
14	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	x		x		X		
15	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	X		x		x		
16	Existe distribución equitativa de las capacitaciones institucionales	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia y relevancia en la investigación

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dr. Mario CARHUAPOMA YANCE DNI: 28297248

Especialidad del validador: Doctorado en Derecho y Ciencia Política

16 de Oct. del 2020

[Firma]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ADMISIÓN DE PERSONAS								
1	¿Cree Ud que el proceso de reclutamiento que realizan los responsables responden a objetivos institucionales?	X		X		X		
2	¿Sabe Ud. que la selección del personal que labora en su institución Toma en cuenta el perfil profesional?	X		X		X		
3	¿Considera que el proceso de reclutamiento del nuevo personal es según las necesidades institucionales?	X		X		X		
4	¿Sabe Ud. que la selección del personal siempre ha sido pública?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN DE PERSONAS								
5	¿Cree Ud que en su área existen los perfiles profesionales necesarios para realizar las funciones respectivas?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal que labora es transparente?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal ha sido considerado para asumir los cargos importantes de la Red?	X		X		X		
8	¿Cree Ud que los puestos de trabajo son asignados de manera organizada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMPENSACIÓN								
9	¿Sabe Ud que cuando se cumplen los objetivos institucionales, los trabajadores son recompensados?	x		x		X		
10	¿Cree Ud que las remuneraciones que obtienen los trabajadores por realizar sus labores y actividades sean adecuadas?							
11	¿La institución considera los incentivos, como una forma de motivar al personal?	x		x		X		
12	¿Considera ud que se incentiva a los trabajadores permanentemente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 CAPACITACIÓN								
13	¿Sabe ud si la institución se preocupa o considera importante , que los trabajadores se capaciten constantemente?	X		x		X		Es recomendable considerar un solo aspecto a preguntar "se preocupa o considera importante" es mejor escoger uno de ellos, o separarlos en una pregunta cada uno, para mayor claridad.
14	¿Para Ud es necesario que lo aprendido por el personal debe ser replicado al nuevo personal que ingresa?	x		x		X		
15	¿Considera Ud. que la seguridad e higiene laboral que se da en la institución beneficia a la labor institucional?	X		x		x		
16	¿Sabe Ud si los responsables de la Red consideran importante la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Tanya Juliá Palacios Vergara DNI: 45356820

Especialidad del validador: Magister en Gerencia Social

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

10 de 10 del 2020



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 DESARROLLO PERSONAL								
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	X		X		X		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades							La palabra juego puede ser reemplazada por práctica si lo considera más conveniente para su objetivo
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño	X		X		X		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 RELACIONES SOCIALES								
6	Me siento útil con la labor que realizo	X		X		X		
7	El jefe generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho	X		X		X		
8	Los jefes de servicio relacionan los problemas de manera creativa	X		X		X		
9	Los jefes demuestran un dominio y conocimiento de sus funciones	X		X		X		
10	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio	X		X		X		
11	Los compañeros de trabajo siempre se muestran colaboradores en mi área	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 BENEFICIOS SOCIALES								
12	Los trabajos que realizo son siempre reconocidos por las autoridades	X		X		X		
13	Disfruto de cada labor que realizo y ser reconocido por los usuarios	X		X		X		
14	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	X		X		X		
15	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	X		X		X		
16	Existe distribución equitativa de las capacitaciones institucionales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Tanyca Judith Potencias Vergara DNI: 45356820

Especialidad del validador: Magister en Gerencia Social

10 de 10 del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados

TAV
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ADMISIÓN DE PERSONAS								
1	¿Cree Ud que el proceso de reclutamiento que realizan los responsables responden a objetivos institucionales?	X		X		X		
2	¿Sabe Ud. que la selección del personal que labora en su institución Toma en cuenta el perfil profesional?	X		X		X		
3	¿Considera que el proceso de reclutamiento del nuevo personal es según las necesidades institucionales?	X		X		X		
4	¿Sabe Ud. que la selección del personal siempre ha sido pública?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 ORGANIZACIÓN DE PERSONAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Cree Ud que en su área existen los perfiles profesionales necesarios para realizar las funciones respectivas?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal que labora es transparente?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que la evaluación del desempeño del personal ha sido considerado para asumir los cargos importantes de la Red?	X		X		X		
8	¿Cree Ud que los puestos de trabajo son asignados de manera organizada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 COMPENSACIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Sabe Ud que cuando se cumplen los objetivos institucionales, los trabajadores son recompensados?	x		x		X		
10	¿Cree Ud que las remuneraciones que obtienen los trabajadores por realizar sus labores y actividades seas adecuadas?							
11	¿La institución considera los incentivos, como una forma de motivar al personal?	x		x		X		
12	¿Considera ud que se incentiva a los trabajadores permanentemente?	x		x		x		
DIMENSIÓN 4 CAPACITACIÓN								
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Sabe ud si la institución se preocupa o considera importante , que los trabajadores se capaciten constantemente?	X		x		X		Es recomendable considerar un solo aspecto a preguntar "se preocupa o considera importante" es mejor escoger uno de ellos, ó separarlos en una pregunta cada uno, para mayor claridad.
14	¿Para Ud es necesario que lo aprendido por el personal debe ser replicado al nuevo personal que ingresa?	x		x		X		
15	¿Considera Ud. que la seguridad e higiene laboral que se da en la institución beneficia a la labor institucional?	X		x		x		
16	¿Sabe Ud si los responsables de la Red consideran importante la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Nieves Pilar Colón Osorio DNI: 32111720

Especialidad del validador: Magister Docencia e Investigación Universitaria

..... 16 de Octubre del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Pilar

Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 DESARROLLO PERSONAL								
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros	x		x		x		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	x		x		x		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades							La palabra juego puede ser interpretada por práctica si lo considera más conveniente para su objetivo
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño	x		x		x		
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra actividad	x		x		x		
DIMENSIÓN 2 RELACIONES SOCIALES								
6	Me siento útil con la labor que realizo	x		x		x		
7	El jefe generalmente me reconoce por un trabajo bien hecho	x		x		x		
8	Los jefes de servicio relacionan los problemas de manera creativa	x		x		x		
9	Los jefes demuestran un dominio y conocimiento de sus funciones	x		x		x		
10	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del servicio	x		x		x		
11	Los compañeros de trabajo siempre se muestran colaboradores en mi área	x		x		x		
DIMENSIÓN 3 BENEFICIOS SOCIALES								
12	Los trabajos que realizo son siempre reconocidos por las autoridades	x		x		x		
13	Disfruto de cada labor que realizo y ser reconocido por los usuarios	x		x		x		
14	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	x		x		x		
15	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	x		x		x		
16	Existe distribución equitativa de las capacitaciones institucionales	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Nieves Pilo, Coloma Osorio DNI: 32117720

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

16 de Oct. del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Firma del Experto Informante

Anexo 07: Constancia que acredita la realización del estudio

“Año de la Universalización de la Salud”

CONSTANCIA

El que suscribe, **Mc. Juan Carlos Nicho Virú**, Director Ejecutivo del Hospital Regional de Huacho, hace:

CONSTAR

Que, el señor **Javier Yauri Salomé** identificado con DNI 20066774, estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo está autorizado para que realice su estudio de investigación titulado: **“GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO , LIMA 2020”** y en el mes de Noviembre del presente, aplicó los instrumentos de recolección de datos, consistente en un cuestionario de **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS** y un cuestionario de **SATISFACCIÓN LABORAL** dirigido a los trabajadores asistenciales del Hospital Regional de Huacho.

Se expide la presente a solicitud escrita del interesado para los fines que estime conveniente.

Huacho, 13 de Noviembre del 2020.



Anexo 08: Confiabilidad del instrumento mediante Alpha de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	17

Alfa= 0,848 altamente confiable

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	29,8000	45,067	,621	,832
VAR00002	29,4000	43,378	,575	,833
VAR00003	30,0000	48,889	,431	,842
VAR00004	29,5000	42,944	,639	,829
VAR00005	29,5000	43,167	,621	,830
VAR00006	30,0000	47,333	,657	,835
VAR00007	29,8000	49,511	,265	,848
VAR00008	30,0000	46,889	,511	,838
VAR00009	29,6000	47,156	,396	,843
VAR00010	29,9000	46,544	,449	,840

VAR00011	29,5000	44,278	,620	,831
VAR00012	29,8000	54,400	-,237	,872
VAR00013	29,8000	46,844	,909	,830
VAR00014	29,6000	44,489	,653	,830
VAR00015	30,1000	47,211	,660	,834
VAR00016	29,8000	49,511	,116	,862
VAR00017	29,5000	46,944	,473	,839

- *Optimización de recursos*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	12

alfa =0,728 confiabilidad alta

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	21,3000	31,567	,107	,736
VAR00002	20,9000	26,767	,474	,694
VAR00003	21,2000	31,511	,188	,728
VAR00004	20,6000	27,156	,459	,697
VAR00005	20,4000	26,711	,404	,705
VAR00006	20,8000	26,844	,492	,692
VAR00007	21,1000	28,322	,354	,711
VAR00008	20,8000	27,289	,445	,699
VAR00009	20,7000	26,678	,659	,676
VAR00010	20,5000	29,611	,198	,733
VAR00011	20,9000	27,433	,407	,704
VAR00012	20,5000	30,056	,157	,738

Alfa de cronbach

Instrumento: Gestión de recursos humanos

Se aplicó una prueba piloto con 10 usuarios

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	16

Interpretación:

Siendo alfa de cronbach = 0,793 se ubica en una confiabilidad alta

Piloto del instrumento: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,772	16

Interpretación

Siendo alfa= 0,772 se tiene una confiabilidad alta

Anexo 09: Grado de relación según coeficiente de correlación

Tabla:

Grado de relación según coeficiente de correlación

Interpretación	Coefficiente de Rho de Spearman
Correlación negativa perfecta	-0.91 a -1
Correlación negativa muy fuerte	-0.76 a -0.90
Correlación negativa considerable	-0.51 a -0.75
Correlación negativa media	-0.26 a -0.50
Correlación negativa débil	-0.11 a -0.25
Correlación negativa muy débil	-0.01 a -0.10
No existe correlación	0.00
Correlación positiva muy débil	+0.01 a +0.10
Correlación positiva débil	+0.11 a +0.25
Correlación positiva media	+0.11 a +0.50
Correlación positiva considerable	+0.51 a +0.75
Correlación positiva muy fuerte	+0.76 a +0.90
Correlación positiva perfecta	+0.91 a +1.00

Fuente: *Elaboración propia, basado en Sampieri, Fernández y Baptista (2014)*

Anexo 10: Evidencias fotográficas



Rellenado el cuestionario de satisfacción laboral



Rellenado el cuestionario de gestión de recursos humanos