



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de Personal y Satisfacción Laboral en Colaboradores del
Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Zarate Caceres, Evelyn (ORCID: [0000-0001-6389-7271](https://orcid.org/0000-0001-6389-7271))

ASESOR:

Dr. Merino Núñez, Mirko (ORCID: [0000-0002-8820-6382](https://orcid.org/0000-0002-8820-6382))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico de manera especial a mi esposo porque es quien me apoya e incentiva a ser una mejor persona y profesional, siempre confiando en mí y dándome su apoyo incondicional.

También se lo dedico a mi hija Fátima, el amor de mi vida, a mis abuelos Braulio y Eva y a mis padres y hermanos que apoyan mis logros y proyectos.

Gracias a Dios por personas como ellas en mi vida, gracias a ellos soy quien soy.

Evelyn Zarate Cáceres

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, a mi familia por su apoyo en todo el proceso. A mi centro de trabajo y compañeros que sumaron a esta investigación.

A mis asesores y docentes por su conocimiento y experiencia.

Evelyn Zarate Cáceres

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
BIBLIOGRAFÍA	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Nivel de gestión de personal</i>	20
Tabla 2. <i>Nivel de satisfacción laboral</i>	20
Tabla 3. <i>Gestión del personal y satisfacción laboral</i>	21
Tabla 4. <i>Gestión del personal y significación de la tarea</i>	22
Tabla 5. <i>Gestión del personal y condiciones de trabajo</i>	23
Tabla 6. <i>Gestión del personal y reconocimiento personal y/o social</i>	24
Tabla 7. <i>Gestión del personal y beneficios económicos</i>	25

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. En cuanto a la metodología planteada, el estudio se basó en un enfoque cuantitativo de tipo aplicado con un diseño no experimental transversal y de alcance correlacional. Se aplicó el Cuestionario de Gestión del Personal de Flores y la Escala de Satisfacción Laboral de Palma, ambos instrumentos con validez y confiabilidad para el contexto peruano. Se evaluó a todos los colaboradores administrativos y asistenciales que realizan sus funciones en el Centro de Salud José Abelardo Quiñones mediante un muestreo no probabilístico de tipo censal. La prueba de hipótesis se realizó mediante chi-cuadrado obteniendo un p valor menor al nivel de significancia establecido ($p = 0.000$) por lo que se verifica que existe relación significativa entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud en un grado positivo bajo.

Palabras clave: Gestión de personal, Satisfacción laboral, Centro de salud.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between personnel management and job satisfaction in the collaborators of the José Abelardo Quiñones Health Center, Talara Piura 2021. Regarding the proposed methodology, the study has based on a quantitative approach of the type applied with a non-experimental cross-sectional design and correlational scope. The Flores Personnel Management Questionnaire and the Palma Job Satisfaction Scale were applied, both instruments with validity and reliability for the Peruvian context. All administrative collaborators who perform their duties at the José Abelardo Quiñones Health Center were evaluate through a non-probabilistic census-type sampling. The hypothesis test was carried out by means of chi-square, obtaining a p value lower than the established level of significance ($p = 0.000$), which is why it is verified that there is a significant relationship between personnel management and job satisfaction in the collaborators of the Health Center to a low positive degree.

Keywords: Personnel management, Job satisfaction, Health center.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en todo el mundo se sigue luchando contra la propagación del virus SARS-CoV-2 que ha provocado la pandemia COVID-19 (Chipana y Espinoza, 2020). El efecto de esta crisis tuvo un gran impacto en la vida humana y esto ha supuesto una transformación sin precedentes en los sistemas de salud y en las instituciones de todos los países (Cardo Miota et al., 2020). Muchos operadores de salud de primera línea se vieron expuestos al intentar contener la propagación del virus, esto conllevó a que se vean afectados directamente, generando así riesgos de contagio ellos mismos, sus familias y sus compañeros de trabajo (Solórzano y Tejeda, 2021). En este sentido la Organización Mundial de la Salud (WHO, 2021) estimó que un millón de operadores sanitarios fallecieron producto de la crisis por COVID-19.

A nivel internacional, la mayoría de organizaciones conocen la importancia de una adecuada gestión del personal, y sus medidas en establecer las debidas destrezas y procedimientos en una organización (Maristany, 2007). Una buena gestión se refleja en los propios funcionarios atendiendo a las necesidades de la sociedad (Prado, 1998). Y una buena gestión produce una adecuada satisfacción del personal, logrando de esta forma mejor productividad, reducción de ausentismos y menos rotación de personal (Petri, 2012). Siendo de suma importancia dominar los aspectos fundamentales de una adecuada gestión del personal, logrando así una mejora continua en los procesos y productividad de toda organización (Abrajan et al., 2009).

Para el caso de América Latina, la gestión de personal en instituciones públicas se puso a prueba cuando la pandemia por COVID-19 alcanzó su mayor crisis, provocando de esta forma: excesiva carga laboral, desgaste físico y mental, exposición al virus, inactividad de personal contagiado o en cuarentena, o cantidades inmanejables de fallecidos, etc. (Giovanella et al., 2020). Evidentemente un panorama que puso en evidencia dilemas éticos sobre muchas vidas, más aún en un contexto en el que la región latinoamericana había sido una de las más afectadas a nivel mundial (Asociación Colombiana de Medicina Interna, 2020).

De la misma forma, en algún momento del 2020 Perú ocupó un primer lugar en número de casos fatales por el Covid-19, con más de 200,672 personas fallecidas (Statista, 2021). Calificando con 55 en el Informe Anual de Autoevaluación del Índice de Seguridad Sanitaria Global, ocupando así el puesto 108 de 183 países (Gozzer et al., 2020). Con una respuesta fiscal de US\$1.705 millones, US\$51 por habitante, cerca al 0.86% del PBI, y aun así un gasto por debajo de Chile, Brasil y Colombia (Informe IPE - El Comercio, 2021).

Este pésimo uso de los recursos se reflejó en la región Piura, y más aún en el caso particular del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, en donde una serie de condiciones de gestión no han contribuido a afrontar de forma exitosa la crisis por COVID-19. La institución, por ejemplo, no había definido correctamente su manual de funciones, los ambientes tenían que ser compartidos entre las distintas áreas, no existen computadoras o material de trabajo administrativo, y además, no se contaba con personal de seguridad dentro de la institución. Así mismo, se percibía una diferencia de salarios que generaba un clima laboral difícil, no habiendo un canal de comunicación para manifestar estas quejas, sintiendo así los colaboradores una falta alarmante de liderazgo y acuerdos que no llegaban a ningún lugar, por lo que la organización ha desarrollado un individualismo no conveniente para la satisfacción laboral en la organización.

Es por este motivo que se requiere comprender cómo la gestión del personal se relacionaba con la satisfacción laboral de los trabajadores. Por lo tanto, se plantea el problema de investigación de la siguiente manera: ¿Existe relación entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021? Y, específicos: a. ¿Existe relación entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021? b. ¿Existe relación entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021? c. ¿Existe relación entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021? y d. ¿Existe relación entre la gestión de personal y los beneficios económicos

en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021?

En cuanto a la justificación, el presente estudio aportó teóricamente dentro del conocimiento de la administración de instituciones gubernamentales como es un centro de salud, esencialmente en la gestión de los colaboradores y la satisfacción de su personal. Pudiendo así, comprender cómo la administración del personal, los ambientes, procesos, remuneración, etc. se relacionan teóricamente con la satisfacción del personal. Así mismo, fue metodológicamente importante, pues se tiene a disponibilidad cuestionarios utilizados para diagnosticar la gestión y satisfacción laboral en un centro de salud, instrumentos importantes para futuras investigaciones, además de ser una investigación de relevancia cómo antecedente. Por lo mismo, mantuvo una importancia práctica, ya que los directivos de la institución podrán reorganizar aspectos en su organización y en las funciones de su personal, lo cual contribuyo al desempeño y eficiencia de la institución. Por último, el estudio fue socialmente beneficioso siendo la misma población de los asentamientos humanos de Talara como también del distrito de Pariñas, que se vio beneficiado por la mejora en la administración y funciones del centro de salud, pudiendo así afrontar con mejores herramientas la crisis sanitaria actual.

El objetivo general del presente estudio fue: Determinar la relación entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. Y específicos: a. Determinar la relación entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. b. Determinar la relación entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. c. Determinar la relación entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. d. Determinar la relación entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Así mismo, se buscó verificar la hipótesis de que: Existe relación significativa entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro

de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. Y a su vez que: a. Existe relación significativa entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. b. Existe relación significativa entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. c. Existe relación significativa entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. d. Existe relación significativa entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los siguientes párrafos corresponden a las investigaciones previas relacionadas a la gestión del personal y la satisfacción laboral en servidores públicos de instituciones gubernamentales peruanas.

Por una parte, Ballena (2021) en su tesis "*Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la Municipalidad de San José, Lambayeque*". Tuvo como objetivo determinar el nivel de asociación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en la institución en cuestión. Se utilizó un enfoque cuantitativo, mediante diseño no experimental transversal y correlacional. Se evaluó a una muestra de 81 colaboradores, mediante cuestionarios por cada variable, de 20 ítems cada uno. Se encontró relación significativa positiva de grado moderado entre las variables de estudio, tal como se observó mediante el coeficiente de correlación Spearman $Rho = 0,646$. De esta forma el estudio muestra la necesidad de fortalecer el nivel de gestión del talento humano y la satisfacción laboral entre sus trabajadores.

Por otra parte, Tafur (2020) en su tesis "*Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel*". Logró identificar la relación que existe entre las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital. Se utilizó una metodología a través de una ruta cuantitativa, mediante diseño no experimental transversal, correlacional. Se evaluó a todas las enfermeras del servicio de emergencia y UVI, utilizando como técnica de recojo de información el cuestionario. Los resultados indican a través de una prueba de correlación de Pearson, que existe asociación positiva muy fuerte entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral en el personal ($sig = 0,000$, $p < 0,05$; $r = 0,731$). La investigación sugiere que se debe trabajar en la motivación del personal asistencial de enfermería, así como utilizar en la mayoría de casos rúbricas que mantengan un protocolo de calificación para que al evaluar el desempeño de los colaboradores se eviten discusiones malentendidos y se llegue a un procedimiento objetivo y estandarizado.

De la misma forma, Espinoza (2020) en su tesis *"Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19"*. El objetivo consistió en determinar la relación entre la gestión del talento humano con la satisfacción laboral entre los trabajadores de la institución. La metodología fue cuantitativa, diseño no experimental transversal correlacional. La muestra fueron 106 trabajadores del establecimiento de salud, se aplicó como técnica la encuesta. Los resultados indican un nivel de gestión del talento humano en su mayoría malo, niveles de relaciones interpersonales regulares, niveles de estilos de dirección poco consistentes, sentidos de pertenencia en un nivel bajo y la retribución y estabilidad fueron poco adecuados. A su vez, los resultados indicaron niveles bajos de insatisfacción laboral. En muchos sentidos, se encontró que existe asociación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Por lo mismo se concluye que es necesario comenzar la rapidez de los procedimientos de transformación, así como la comunicación de decisiones administrativas sobre la gestión del trabajador y de esta forma propiciar espacios y oportunidades que logren promover las interacciones en los trabajadores.

En la misma línea, Castañeda (2020) en su tesis *"Gestión del talento humano para la satisfacción laboral del Personal Administrativo del Policlínico "Agustín Gavidia Salcedo" ESSALUD Lambayeque"*. Tuvo como objetivo desplegar un plan de gestión del talento humano para lograr la satisfacción laboral del personal administrativo en la institución. La metodología fue cuantitativa, mediante diseño descriptivo propositivo. La muestra estuvo conformada por 13 trabajadores del establecimiento a quienes se aplicó un cuestionario. De acuerdo a los resultados un plan de gestión del talento humano fue elaborado, este consistió en la implementación de talleres dirigidos a los trabajadores que laboran en el policlínico. Los resultados encontraron así que existe poco y nada satisfacción; convirtiéndose en un factor relevante para la capacitación de los colaboradores, de esta forma se verificó la importancia de este plan con el objetivo de planificar, ejecutar, y evaluar una mejor sensibilización sobre la satisfacción laboral en los trabajadores. El estudio sugiere establecer con planes de desarrollo de la gestión del talento humano en colaboración con los coordinadores y de esta forma mejorar el desempeño laboral de los mismos.

Por último, Ávila (2018) en su tesis *"Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018"*. El cual tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial. La metodología fue cuantitativa no experimental transversal y correlacional causal. Se evaluó a una muestra fue 176 trabajadores, mediante encuesta a través de un cuestionario. Se encontró que las variables están asociadas mediante una relación muy fuerte (p valor =0.000; $r = 0.940$), En este sentido se concluye que las variables gestión del talento humano y satisfacción laboral se relacionan significativamente. El estudio mostró que en los encuestados no se ejecuta un proceso de selección de personal adecuado, tampoco el desempeño de sus trabajadores, y el Hospital no brinda un ambiente de trabajo seguro, por lo que estos puntos deberían ser mejorados.

A continuación, se muestran las investigaciones previas relacionadas a la gestión de personal y la satisfacción laboral en servidores públicos en el ámbito internacional.

En primer lugar, Tsogetsuren y Ravdansuren (2017) en su artículo *"Los impactos de la cultura organizacional, gestión del conocimiento y empleado compromiso por la satisfacción laboral: el caso de los funcionarios de servicio de apoyo en Mongolia"*. Tuvo como objetivo principal comprender los impactos de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el compromiso de los empleados en la satisfacción laboral entre los funcionarios públicos. La metodología fue cuantitativa, no experimental transversal causal. La población fue de 213 participantes que trabajan en organizaciones públicas en las ciudades de Ulaanbaatar, Darkhan y Erdenet y distritos cercanos a la ciudad de Ulaanbaatar, incluidos Nalaikh, Khutul, Baganuur. Los resultados mostraron que todos los factores, la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el compromiso de los empleados, impactaron positivamente sobre la satisfacción laboral. De esta forma el estudio sugiere que los servidores públicos pueden cuidar la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y compromiso para permanecer y hacer felices a sus empleados, ya que cuanto más satisfechos están los empleados, más productivos son.

De la misma forma, Mulyanto et al. (2018) Realizó el estudio *"Mejora de la competencia, el sistema de gestión ambiental, la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados"*. Que tuvo como objetivo descubrir el efecto de la competencia y el sistema de gestión ambiental en el desempeño de los empleados, y el efecto de la satisfacción laboral en mediar el efecto de la competencia y el sistema de gestión en el desempeño de los empleados en la Compañía Regional Taman. Satwa Taru Jurug Surakarta. La metodología fue cuantitativa, no experimental transversal causal. La población fue de 104 empleados de la empresa, estudiados mediante encuesta. Los resultados mostraron que la competencia y el sistema de gestión ambiental tienen un efecto significativo en el desempeño de los empleados, así mismo que la satisfacción laboral puede mejorar el efecto del sistema de gestión de la competencia y el desempeño. De esta forma el estudio sugiere, trabajar en la satisfacción laboral para aumentar el efecto de la competencia y el sistema de gestión en el desempeño de los empleados.

Por otro lado, Kuk & Changhoon (2018) realizaron el estudio *"Representatividad gerencial, liderazgo ético y satisfacción laboral de los empleados en el gobierno federal de EE. UU"*. Que tuvo como objetivo explorar los efectos separados y conjuntos de dos tipos de representatividad gerencial (representación racial y de género de la gerencia) y liderazgo ético sobre la satisfacción laboral de los empleados. La metodología fue de enfoque cuantitativo, se utilizó dos fuentes de datos extraídas del gobierno federal de EE. UU., como son FEVS y EHRI-SDM. El muestreo es de un enfoque estratificado, utilizando datos de los empleados entre los años 2010 – 2013. Los resultados indican que la representación racial de la gestión y el liderazgo ético tienen una influencia positiva en la satisfacción laboral de los empleados. Así mismo, un análisis más detallado muestra que el liderazgo ético, modera significativamente las relaciones entre los dos tipos de representatividad de la gerencia y la satisfacción laboral de los empleados, de modo que las representaciones de género y raciales de la gerencia se relacionan más positivamente con la satisfacción laboral bajo un alto liderazgo ético. El estudio propone que las agencias federales deben prestar especial atención a la composición demográfica en la que los empleados están representados por gerentes de la misma raza.

Así mismo, Azarian et al. (2020) En su publicación *"El efecto de implementar la gestión de la calidad total en la satisfacción laboral (incluido el estudio de caso)"*. Que tuvo como objetivo examinar el efecto del sistema TQM y su impacto en la satisfacción laboral en la organización educativa. La metodología fue de enfoque cuantitativo, basándose en estadísticas inferenciales. El muestreo fue aleatorio estratificado, incluyendo a los gerentes y expertos de los diferentes niveles de departamentos de la organización educativa, así como a los directores, diputados y personal escolar. Los resultados mostraron que había una diferencia significativa hacia una mayor satisfacción laboral en la organización educativa con el uso de la TQM. De esta forma, los investigadores sugieren el uso de la TQM como un método de gestión útil para mejorar un parámetro constructivo como la satisfacción laboral.

Por último, Cherif (2020) en su estudio *"El papel de las prácticas de gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los empleados en la predicción del compromiso organizacional en el sector bancario de Arabia Saudita"*. Tuvo como objetivo principal de investigar el papel de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los empleados para predecir el compromiso organizacional en el sector bancario de Arabia Saudita. La metodología fue de enfoque cuantitativo, utilizando el instrumento de encuestas. El muestreo fue de forma conveniente para reclutar a los participantes de las tres sucursales bancarias del banco Al Rajhi en el distrito de Riyadh East. La mayoría de los participantes fueron entre 23 y 29 años, entre 32 y 49, y 35 entre 50 y 59. Los resultados mostraron que la gestión de recursos humanos se correlacionó positivamente con la satisfacción laboral de los empleados y el compromiso organizacional. Por otro lado, se encontró que la satisfacción laboral de los empleados se correlacionó positivamente con el compromiso organizacional. Las dos variables independientes hicieron contribuciones individuales significativas a la predicción del compromiso organizacional. De esta forma, el investigador menciona que, para garantizar altos niveles de satisfacción laboral entre los empleados y un mayor compromiso organizacional, las organizaciones, especialmente los bancos, deben enfatizar más en las prácticas de gestión de recursos humanos.

A continuación, se desarrolla el contenido teórico de la primera variable gestión del personal, considerando al autor de referencia sobre el cual se desarrolló el instrumento de medición.

La gestión del personal se utiliza como una estrategia para mejorar los servicios públicos y la satisfacción de los ciudadanos (Singh & Mansour-Nahra, 2018). Se entiende como el conjunto de lineamientos, normas, principios y métodos para el manejo de los recursos humanos de manera que se logren los objetivos de la institución (Flores, 2018). Esto ha dado lugar a una serie de iniciativas de calidad de gestión en el sector público, una de las cuales es la Gestión de la calidad total (TQM). Comprende los esfuerzos de toda la organización para instalar y mantener un clima a través del cual una organización mejora continuamente su capacidad para brindar servicios de alta calidad a los clientes. Los aspectos importantes de TQM incluyen la calidad impulsada por el cliente, la capacitación, el liderazgo, la prevención de defectos y la mejora continua. ISO 9000 se publicó como estándar internacional en 1988 para la evaluación y certificación de TQM. Sin embargo, la práctica de la TQM en las instituciones públicas es un tema controvertido en la literatura (Üstüner & Coşkun, 2017). La mejora de procesos es la base de varios modelos de excelencia en la calidad, incluidos ISO 9001, Premio Europeo de Calidad y Premio Deming (Bendell, 2018). Gov-PCDM, que ha sido desarrollado específicamente para la mejora de procesos gubernamentales, tiene como objetivo satisfacer esta necesidad.

Por otra parte, según Reyna & Sims (2018) muchas organizaciones del sector público han implementado el uso de planes de desarrollo de aspectos individuales para todas las categorías de empleados. El desarrollo de los aspectos individuales de los empleados puede verse como una herramienta más para facilitar el desarrollo profesional y mejorar la calidad de la formación (Flores, 2018). Los planes similares para el desarrollo de la gestión incluyen sistemas de desarrollo profesional, asesoramiento individual, talleres de gestión, centros de información profesional, escalas profesionales, centros de evaluación y pruebas, inventarios de habilidades, rotación de puestos y tutoría.

Ahora bien, Meschitti (2018) indica que la interacción laboral es un proceso que se desarrolla a través del habla y depende de una dinámica única entre los

recursos personales y sociales que los trabajadores aportan en una interacción, y la capacidad de movilizar creativamente estos recursos para realizar una tarea. El trabajo de liderazgo es posible gracias al posicionamiento: se trata de la construcción recíproca de las posiciones de los participantes en una interacción, que es capaz de moldear las relaciones de poder en una interacción (Wiggins & Potter, 2017). Barge & Fairhurst (2017) afirman que la interacción laboral es especialmente relevante cuando se estudia el liderazgo; sin embargo, la investigación empírica que se basa en esto sigue siendo rara.

De igual manera, según Rainey (2019) sugirió que la colectividad laboral es uno de los temas de investigación mejor establecidos para los estudios de comportamiento relacionados con el trabajo. En general, la colectividad laboral parece conducir a comportamientos y resultados organizacionales positivos y deseados (Harrison et al., 2017). Por ejemplo, la colectividad laboral se asocia negativamente con el ausentismo, la rotación y el estrés laboral percibido (Bright, 2018). Por otra parte, la American Federation of Labor & Congress of Industrial Organizations (2018) indica que la colectividad laboral está ligado a la negociación colectiva, ya que es el proceso en el que los trabajadores, a través de sus sindicatos, negocian mejoras laborales con sus empleadores para determinar sus condiciones de empleo (Flores, 2018).

Por último, el enfoque de las mejores prácticas generalmente sostiene que algunas prácticas de recursos humanos son siempre mejores que otras y que, por lo tanto, todas las organizaciones deberían adoptar estas prácticas (Marchington & Grugalis, 2019), los académicos de contingencia argumentan que para que las prácticas de recursos humanos sean efectivas deben ser consistentes con otros aspectos de la organización (Flores, 2018). Además, existe evidencia de que "el impacto de las prácticas de recursos humanos en el desempeño de la empresa puede mejorar aún más cuando las prácticas se combinan con los requisitos competitivos inherentes a la postura estratégica de una empresa" (Youndt et al., 2019). Finalmente, Youndt et al. (2019) postulan que las prácticas de recursos humanos afectan directamente el desempeño organizacional.

A continuación, se desarrolló el cuerpo teórico para la variable dos que es satisfacción laboral, se considera al autor sobre el cual se construyó el cuestionario para medir la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral está considerada como la actitud de la persona como respuesta a su trabajo. Este concepto viene acompañado de un nivel alto o bajo de satisfacción y están involucrados factores internos y externos que posibilitan el grado de satisfacción (Palma, 2005). El entorno de trabajo puede crear una relación de trabajo vinculante entre las personas de la comunidad. Por lo tanto, un ambiente de trabajo debe ser bueno y propicio para trabajar porque un buen ambiente de trabajo hará que el empleado se sienta cómodo y tenga espíritu para realizar cada una de sus funciones (Chandrasekar, 2017).

Según Schultz & Schultz (2018) el entorno o las condiciones de trabajo son todos aspectos físicos del trabajo, psicología ocupacional y normativa laboral que pueden afectar la satisfacción laboral y la productividad del trabajo. En el contexto de los entornos de trabajo, Sunusi (2017) afirmó que el entorno de trabajo puede crear una relación de trabajo vinculante entre aquellos dentro de la comunidad. Por lo tanto, el ambiente de trabajo debe ser bueno y propicio porque un buen ambiente de trabajo hará que los empleados se sientan cómodos y tengan espíritu para cumplir con cada una de sus funciones. Desde ese punto de vista, se puede concluir que el ambiente de trabajo es todo lo que rodea al empleado y puede influir en él en el desempeño de sus funciones asignadas.

Según Palma (2005) la satisfacción laboral está relacionada con los sentimientos o actitudes de uno sobre el trabajo en sí, el salario, las oportunidades de promoción o educación, el control, los compañeros de trabajo, la carga de trabajo, etc. La satisfacción se relaciona con la actitud de uno hacia el trabajo, y hay algunas razones prácticas que hacen que la satisfacción en el trabajo sea un concepto importante para un líder (Saggaf et al., 2018). Los trabajadores satisfechos también tienden a participar en comportamientos organizacionales que trascienden la descripción de su trabajo y su función, y ayudan a reducir la carga de trabajo y los niveles de estrés de los miembros de la organización (Salancik & Pfeffer, 2018).

Por otro lado, Palma (2005) menciona que la significancia de la actividad en el trabajo está en concordancia con la eficiencia en que la conducta de los colaboradores beneficie a los objetivos de la institución (McCloy, et al., 2017). Los investigadores que estudian tanto el diseño de puestos de trabajo (Hackman & Oldham, 2018) como el proceso de datos sociales (Salancik & Pfeffer, 2018) encontraron que cuando los trabajadores observan sus propios puestos de trabajo consideran como de gran importancia sus tareas y muestran un mayor rendimiento laboral. Los investigadores de la significancia de la tarea conceptualizan la importancia de la tarea como una característica objetiva del trabajo en sí, buscando aumentar el desempeño laboral rediseñando estructuralmente las tareas para enriquecer las percepciones de los empleados sobre la importancia de la tarea (Steers & Mowday, 2017).

Según el European Observatory of Working Life (2017), el contexto del trabajo se entiende como el entorno del puesto de trabajo y los incentivos en la contratación del trabajador. Estos aspectos se refieren tanto a la organización de la institución y como son sus procesos, también las competencias necesarias para el puesto y que son requeridas por el empleador, así como las condiciones de salud, tranquilidad, horas de trabajo, etc. La remuneración también es un aspecto importante de las condiciones de trabajo (Simon y Stürmer, 2017). Del mismo modo, para comprender la asociación entre salud y condiciones de trabajo, necesitamos sistemas múltiples y sensibles que puedan registrar estas condiciones (Palma, 2005). Es por eso que, en las sociedades occidentales modernas, este enfoque parece lógico debido a los cambios dramáticos en el lugar de trabajo. Las demandas físicas del trabajo están disminuyendo para muchos trabajadores y la creciente complejidad de la sociedad moderna aumenta las demandas psicosociales relacionadas con el trabajo (Theorell, 2017).

Ahora bien, Palma (2005) sugirió que las experiencias positivas de reconocimiento que los individuos hacen en el mundo social representan la base para la autonomía personal y la participación social. Así mismo, distingue entre tres formas de reconocimiento social, que se han denominado cuidado basado en la necesidad, respeto basado en la igualdad y estima social basada en el logro (Renger et al., 2017). La teoría del reconocimiento social ha estado en el foco de

varias disciplinas académicas, como el trabajo social (Houston, 2017) o las ciencias políticas (Kompridis, 2017). Por otro lado, la investigación en psicología social ha proporcionado la primera evidencia de que las tres formas de reconocimiento social pueden distinguirse empíricamente (Renger, et al., 2020) y que las experiencias de reconocimiento afectan variables individuales (por ejemplo, autonomía o salud), así como variables sociales (por ejemplo, identidad colectiva o cooperación) (Renger & Simon, 2018).

Para concluir, Coker, et al. (2019) indica que el beneficio económico registra datos como el total de días trabajados, el número total de horas trabajadas, las medidas de productividad del trabajador y el total de salarios brutos recibidos durante un periodo de tiempo. Así mismo, Coker, et al. (2019) precisa que los beneficios y costos de los diferentes modelos son cuestiones importantes a la hora de determinar qué modelo de empleo implementar. Esta información no solo ofrece una comprensión de los recursos necesarios para operar un proyecto de una organización, sino que también puede usarse como un criterio para evaluar la importancia de cualquier impacto inducido por el proyecto (Palma, 2005). Según Rhodes et al., (2018), indica que el análisis de costo-beneficio se ha utilizado para comparar y determinar si un determinado modelo de empleo (por ejemplo, empleo con apoyo) ofrece mayores beneficios económicos para el individuo, el contribuyente y la sociedad en su conjunto.

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Aplicado:

El estudio fue de tipo aplicado, pues la finalidad de la presente investigación consistió en mejorar el entendimiento de la gestión del personal y la satisfacción laboral en base al conocimiento existente (CONCYTEC, 2018). Por lo que se logrará comprender de forma más detallada las variables en cuestión en los trabajadores de una institución pública, así como la interacción de ambas variables dentro de dicha población.

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental:

El presente estudio mantuvo un diseño de tipo no experimental transversal, pues lo que se busca no es manipular algún tipo de variable mediante intervenciones programas, etc. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Transversal:

A su vez fue transversal, porque los datos fueron recopilados en un solo periodo de tiempo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Así mismo, las hipótesis planteadas en el trabajo de investigación fueron de tipo correlacional, pues se planificó verificar si la gestión del personal se encuentra asociada en algún grado con la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución pública (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Correlacional:

Ya que buscó profundizar en el entendimiento de la relación entre una variable y otra. De esta forma se logró conocer el grado de relación que existe entre la gestión del personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución pública (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables que fueron estudiadas en la presente investigación son de naturaleza categórica, siendo la primera variable la gestión del personal y la segunda la satisfacción laboral. Ambas se midieron mediante categorías ordinales como: deficiente/regular y eficiente gestión del personal y por otro parte: muy insatisfecho, insatisfecho, promedio, satisfecho, y muy satisfecho en cuanto a satisfacción laboral.

3.2.1. Gestión del personal

Definición conceptual: Se entiende como el conjunto de lineamientos, normas, principios y métodos para el manejo de los recursos humanos de manera que se logren los objetivos de la institución (Flores, 2018).

Definición operacional: Se midió mediante un cuestionario de Gestión del Personal de Flores (2018), el cual está compuesto por 14 ítems y constituido por cuatro dimensiones: los aspectos individuales del trabajador, la interacción laboral, la colectividad laboral, y las prácticas de recursos humanos.

Escala: Ordinal mediante escala de medición Likert – Totalmente de acuerdo (5), Muy de acuerdo (4), Medianamente de acuerdo (3), Algo de acuerdo (2), y Nada de acuerdo (1).

Validez y confiabilidad: El instrumento de medición fue validado por juicio de expertos en búsqueda de una adecuada validez de contenido. Con respecto a la confiabilidad esta se obtuvo mediante el índice de Alfa de Cronbach.

3.2.2. Satisfacción laboral

Definición conceptual: Está considerada como la actitud de la persona como respuesta a su trabajo. Este concepto viene acompañado de un nivel alto o bajo de satisfacción y están involucrados factores internos y externos que posibilitan el grado de satisfacción (Palma, 2005).

Definición operacional: Se midió mediante la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005), compuesta por 27 ítems y constituida por cuatro dimensiones: la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social, y los beneficios económicos.

Escala: Ordinal mediante escala de medición Likert – Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), y Totalmente en desacuerdo (1).

Validez y confiabilidad: El instrumento de medición fue validado por juicio de expertos en búsqueda de una adecuada validez de contenido. Con respecto a la confiabilidad esta se obtuvo mediante el índice de Alfa de Cronbach.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Otzen & Manterola (2017) indican que una población de estudio es aquel conjunto de individuos objetivo disponibles para la investigación. Para este estudio la población estuvo compuesta por todos los colaboradores administrativos y asistenciales que realizan sus funciones en el Centro de Salud José Abelardo Quiñones de Talara en el departamento de Piura en el transcurso del 2021. La población de estudio estuvo conformada por 45 personas.

Criterios de inclusión. Colaboradores administrativos y asistenciales que realizaron sus funciones en el Centro de Salud.

Criterios de exclusión. Colaboradores administrativos y asistenciales que no realizaron sus funciones en el Centro de Salud.

3.3.2. Muestra y muestreo

Debido a que el tamaño de la población fue manejable para los fines de la investigación, se trabajó con la población completa y no se necesitará realizar un muestreo probabilístico. Por otra parte, es probable que el resultado de una posible muestra sea muy cercano al tamaño de la población, por este motivo también se optara por trabajar con toda la población. Comúnmente este tipo de muestreo se conoce como muestreo censal pues se utiliza la cantidad completa de la población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.3.3. Unidad de análisis

Un colaborador que realizó sus funciones en el Centro de Salud José Abelardo Quiñones de Talara en la región de Piura en el transcurso del 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de levantamiento de datos que se utilizó en el presente estudio es la encuesta (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Dicha encuesta hizo uso de dos instrumentos de medición en forma de cuestionarios: en primer lugar, el cuestionario de Gestión del Personal de Flores (2018) que consta de 14 ítems y, en segundo lugar, la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005) que consta de 27 ítems.

3.5. Procedimientos

En cuanto a los procedimientos se solicitó la autorización de ingreso a una autoridad representante del Centro de Salud José Abelardo Quiñones de Talara. Dicho documento de autorización se adjuntará en la parte de anexos. Con este documento se pudieron aplicar los cuestionarios elaborados, cuyas respuestas fueron posteriormente volcadas a una hoja de cálculo de Excel para poder realizar el análisis estadístico en el IBM SPSS Statistics (25.0).

3.6. Método de análisis de datos

Por una parte, se hizo uso de estadística descriptiva para comunicar los resultados encontrados en cuanto a cada variable en cuestión, por lo mismo se identificó el nivel de gestión del personal y el nivel de satisfacción laboral de los mismos, por lo que se utilizaron tablas de frecuencia y gráficos de barras para verificar la incidencia de cada variable en la población. Por otra parte, se identificó la asociación de la gestión del personal en los trabajadores evaluados y la satisfacción laboral de los mismos. Bajo ésta consiga se hizo uso del estadístico chi cuadrado para verificar asociación entre variables categóricas y el estadístico tau c de Kendall para determinar el grado de relación entre las mismas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

El desarrollo de la presente investigación se desarrolló en riguroso respeto por las normas éticas que conducen toda investigación científica sobre seres humanos. De esta forma las evaluaciones a través de los instrumentos de medición consideraron y respetaron en todo momento la libre participación de los encuestados pidiendo previamente su consentimiento informado. Por otra parte, se informó que el recojo de información no se realizó sobre cuestiones personales, por lo que el desarrollo de los cuestionarios fue anónimo, además de respetarse la información obtenida utilizándolo solo con propósitos académicos. Por otro lado, se debe saber que el proyecto de investigación respetó la autoría de la información utilizada para construir el marco teórico y demás partes del proyecto, los mismos que se pueden verificar mediante el correcto citado y referenciado de la información consignada.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Gestión de personal

Tabla 1.

Nivel de gestión de personal

Nivel	Gestión de personal	
	<i>f</i>	%
Deficiente/regular	40	88.9%
Eficiente	5	11.1%
Total	45	100%

Fuente: Base de datos

Análisis e interpretación

La Tabla 1 mostró los resultados de la distribución de niveles de la gestión de personal y sus dimensiones. Por una parte, la población mostró mayormente un nivel deficiente/regular (88.9%) en la gestión del personal, y muy pocos colaboradores en un nivel eficiente (11.1%).

4.1.2. Satisfacción laboral

Tabla 2.

Nivel de satisfacción laboral

Nivel	Satisfacción laboral	
	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	23	51.1%
Promedio	16	35.6%
Satisfecho	5	11.1%
Muy satisfecho	1	2.2%
Total	45	100

Fuente: Base de datos

Análisis e interpretación

La Tabla 2 mostró los resultados de la distribución de niveles satisfacción laboral y sus dimensiones en la población estudiada. Se pudo ver que la mayor parte de la población mostró un nivel insatisfecho (51.1%) en la satisfacción laboral, seguido de un nivel promedio (35.6%).

4.2. Resultados correlacionales

4.2.1. Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Tabla 3.

Gestión del personal y satisfacción laboral

Nivel de gestión del personal	Nivel de satisfacción laboral									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente/regular	0	0.0%	23	51.1%	12	26.7%	4	8.9%	1	2.2%
Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	4	8.9%	1	2.2%	0	0.0%
Total	0	0.0%	23	51.1%	16	35.6%	5	11.1%	1	2.2%
Estadístico		Valor/Coeficiente				p - valor				
Chi-cuadrado		6.525				0.049				
Tau C de Kendall		0.209				0.022				

Fuente: Base de datos

Análisis e interpretación

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

El p-valor resultante fue de 0.049. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe relación significativa entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. De la misma manera el grado de relación confirmado por el estadístico tau C de Kendall indica una relación positiva baja (0.209).

4.2.2. Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Tabla 4.

Gestión del personal y significación de la tarea

Nivel de gestión del personal	Nivel de significación de la tarea									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Deficiente/regular	10	22.2%	12	26.7%	7	15.6%	4	8.9%	7	15.6%
Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	2	4.4%	3	6.7%	0	0.0%
Total	10	22.2%	12	26.7%	9	20.0%	7	15.6%	7	15.6%
Estadístico		Valor/Coeficiente				p - valor				
Chi-cuadrado		11.893				0.018				
Tau C de Kendall		0.174				0.039				

Fuente: Base de datos

Análisis e interpretación

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

El p-valor resultante fue de 0.018. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe relación significativa entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. De la misma manera el grado de relación confirmado por el estadístico tau C de Kendall indica una relación positiva muy baja (0.174).

4.2.3. Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Tabla 5.

Gestión del personal y condiciones de trabajo

Nivel de gestión del personal	Nivel de condiciones de trabajo									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente/regular	1	2.2%	17	37.8%	16	35.6%	6	13.3%	0	0.0%
Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	4	8.9%	1	2.2%	0	0.0%
Total	1	2.2%	17	37.8%	20	44.4%	7	15.6%	0	0.0%
Estadístico		Valor/Coeficiente				p - valor				
Chi-cuadrado		3.921				0.027				
Tau C de Kendall		0.162				0.046				

Fuente: Base de datos

Análisis e interpretación

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

El p-valor resultante fue de 0.027. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe relación significativa entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. De la misma manera el grado de relación confirmado por el estadístico tau C de Kendall indica una relación positiva muy baja (0.162).

4.2.4. Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Tabla 6.

Gestión del personal y reconocimiento personal y/o social

Nivel de gestión del personal	Nivel de reconocimiento personal y/o social									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente/regular	2	4.4%	21	46.7%	8	17.8%	9	20.0%	0	0.0%
Eficiente	1	2.2%	2	4.4%	0	0.0%	2	4.4%	0	0.0%
Total	3	6.7%	23	51.1%	8	17.8%	11	24.4%	0	0.0%
Estadístico		Valor/Coeficiente				p - valor				
Chi-cuadrado		3.193				0.036				
Tau C de Kendall		0.012				0.024				

Nota: Base de datos

Análisis e interpretación

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

El p-valor resultante fue de 0.036. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se afirma que existe relación significativa entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. De la misma manera el grado de relación confirmado por el estadístico tau C de Kendall indica una relación positiva muy baja (0.012).

4.2.5. Cuarta hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

Tabla 7.

Gestión del personal y beneficios económicos

Nivel de gestión del personal	Nivel de beneficios económicos									
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente/regular	0	0.0%	3	6.7%	17	37.8%	14	31.1%	6	13.3%
Eficiente	0	0.0%	0	0.0%	1	2.2%	4	8.9%	0	0.0%
Total	0	0.0%	3	6.7%	18	40.0%	18	40.0%	6	13.3%
Estadístico		Valor/Coeficiente				p - valor				
Chi-cuadrado		3.938				0.268				

Fuente: Base de datos

Análisis e interpretación

Se aplicó el estadístico no paramétrico chi-cuadrado para la prueba de hipótesis, estableciendo un valor de significancia de $\alpha = 0.05$ y una hipótesis nula (Ho): No existe relación significativa entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

El p-valor resultante fue de 0.268. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se afirma que no existe relación significativa entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a los hallazgos descriptivos relacionados a la variable gestión de personal, se puede observar que la mayoría de la población muestra un nivel deficiente/regular. Con respecto a sus dimensiones, la mayor parte de la población calificó en un nivel deficiente/regular para aspectos individuales. Así mismo la mayoría calificaron en un nivel deficiente/regular en interacción laboral. Por otra parte, la población mostró en gran medida un nivel deficiente/regular en colectividad laboral. Por último, la mayoría de colaboradores calificó en un nivel deficiente/regular en la práctica de recursos humanos.

En cuanto a la variable satisfacción laboral, se pudo observar que la mayoría o un poco más de la mitad de la población mostro un nivel insatisfecho. En cuanto a sus dimensiones, la mayor parte de la población mostró un nivel insatisfecho en significación de la tarea. Así mismo, la mayoría mostró un nivel promedio de satisfacción por condiciones de trabajo. Por otra parte, mostraron mayormente un nivel insatisfecho en reconocimiento personal. Y, por último, un nivel satisfecho en beneficios económicos.

En cuanto a lo encontrado en la hipótesis general del estudio, se encontró que existe asociación entre las variables gestión de personal y satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud. De la misma forma, existe asociación entre la gestión del personal y las dimensiones de la variable satisfacción laboral: gestión de personal y la significación de la tarea; gestión de personal y las condiciones de trabajo; gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social. Sin embargo, se encontró que no existe relación significativa entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud.

A continuación, se realizó la comparación de los hallazgos de los estudios previos en el plano nacional frente a los resultados que se encontraron en el presente estudio. Así mismo se realizó una comparación teórica con lo desarrollado en el marco teórico. Por una parte, se verifica que el resultado hallado en el presente estudio es convergente a la investigación de Ballena (2021), ya que la mejora de gestión del talento humano influye en la satisfacción laboral. Ballena determina el nivel de asociación entre las variables gestión del talento humano y

satisfacción laboral en la municipalidad de Lambayeque. Afirmando que se requieren robustecer la gestión del personal y satisfacción laboral en la municipalidad de Lambayeque. Esto también refuerza a lo indicado por Singh & Mansour-Nahra (2018) de que la gestión del personal se utiliza como un arma estratégica gratificante para mejorar los servicios públicos y la satisfacción de los ciudadanos.

Por otro lado, si se compara los resultados de la presente investigación con lo encontrado por Tafur (2020), quien indica que la variable de gestión del talento humano depende de la Planificación y Políticas aplicadas. Así también halla una relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería. Respecto a la variable satisfacción laboral están en base del desarrollo de tareas, de beneficios laborales y remuneraciones, de las condiciones físicas, del desarrollo personal, de las políticas administrativas y finalmente de la relación con la autoridad. Este resultado prueba convergencias con el presente estudio en cuanto a la variable de satisfacción del personal, ya que está en base a la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos; encontrando en que la mayor parte de la población mostró un nivel insatisfecho en la satisfacción laboral. Esta comparación también se verifica con lo mencionado por Hayes et al. (2017), quienes indican que la satisfacción laboral está relacionada con los sentimientos o actitudes de uno sobre el trabajo en sí, el salario, las oportunidades de promoción o educación, el control, los compañeros de trabajo, la carga de trabajo, etc.

Así mismo, la investigación de Espinoza (2020) muestra convergencias con el presente estudio, ya que la población de estudio mostró mayormente un nivel deficiente/regular en la gestión del personal, como también la mayor parte de la población mostró un nivel insatisfecho en la satisfacción laboral. Espinoza, determina que existe relación entre la gestión del talento humano con la satisfacción laboral, Por otra parte, encuentra que existe un nivel de gestión del talento humano en su mayoría malo, niveles de relaciones interpersonales regulares, niveles de estilos de dirección poco consistentes, sentidos de pertenencia en un nivel bajo y la retribución y estabilidad fueron poco adecuados. A su vez, los resultados indicaron niveles bajos de insatisfacción laboral. En muchos sentidos, se encontró

que existe asociación entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral. En la investigación de Espinoza no existe una buena relación interpersonal, y esto se refuerza con lo indica Reyna & Sims (2018), de que el desarrollo de los aspectos individuales de los empleados puede verse como una herramienta más para facilitar el desarrollo profesional y mejorar la calidad de la formación.

Con respecto a la investigación de Castañeda (2020), que determinar un plan de gestión del talento humano para garantizar la satisfacción laboral del personal administrativo. Encontrando que, un plan de gestión del talento humano fue elaborado, este consistió en la implementación de talleres dirigidos a los trabajadores que laboran en el policlínico. Los resultados encontraron así que existe poco y nada satisfacción; convirtiéndose en un factor relevante para la capacitación de los colaboradores, de esta forma se verificó la importancia de este plan con el objetivo de planificar, ejecutar, y evaluar una mejor sensibilización sobre la satisfacción laboral en los trabajadores. Este resultado muestra convergencias con el presente estudio, respecto a la dimensión de significación de la tarea, la mayor parte de la población mostró un nivel insatisfecho. Así mismo, tanto Hackman & Oldham (2018) como Salancik & Pfeffer (2018) han propuesto que cuando los empleados perciben que sus puestos de trabajo tienen una gran importancia en la tarea, muestran un mayor rendimiento laboral. Esto está relacionado con un plan de gestión del talento humano.

Por último, Ávila (2018) en su investigación sobre la forma en que la gestión del talento humano se relaciona con la satisfacción laboral del personal asistencial de salud. Teniendo resultados en que, sobre los encuestados no se ejecuta un proceso de selección de personal adecuado, tampoco el desempeño de sus trabajadores, y el Hospital no brinda un ambiente de trabajo seguro, por lo que estos puntos deberían ser mejorados. Estos resultados muestran convergencias con el presente estudio, respecto a la dimensión de la práctica de recursos humanos la mayor parte de la población calificó en un nivel deficiente/regular. Esta comparación genera confiabilidad con lo indicado según Youndt et al. (2019), el impacto de las prácticas de recursos humanos en el desempeño de la empresa puede mejorar aún más cuando las prácticas se combinan con los requisitos competitivos inherentes a la postura estratégica de una empresa.

A continuación, se realizó la comparación de los hallazgos de los estudios previos en el plano internacional frente a los resultados que se encontraron en el presente estudio. También se realizó un análisis con la teoría desarrollada.

Con respecto a la teoría internacional desarrollada en el capítulo dos, se obtuvo que los resultados hallados en el presente estudio son compatibles a la investigación de Tsogtsuren y Ravdansuren (2017), ya que el compromiso de los empleados esté ligado a la dimensión de reconocimiento personal, se pudo verificar también que los colaboradores muestran en gran medida un nivel insatisfecho. Por otra parte Tsogtsuren y Ravdansuren determinaron los impactos de la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y el compromiso de los empleados en la satisfacción laboral entre los funcionarios públicos; encontraron también, que los servidores públicos pueden cuidar la cultura organizacional, la gestión del conocimiento y compromiso para permanecer y hacer felices a sus empleados, ya que cuanto más satisfechos están los empleados, más productivos son que los que están menos satisfecho. Esto refuerza a lo indicado por Renger et al. (2017), quien distingue entre tres formas de reconocimiento social, que se han denominado cuidado basado en la necesidad, respeto basado en la igualdad y estima social basada en el logro.

Por otra parte, si se contrasta los resultados del presente estudio con lo encontrado por Mulyanto et al. (2018), quien indica que la satisfacción laboral puede mejorar el efecto del sistema de gestión de la competencia y el desempeño de los empleados en la empresa. Determinando así el efecto de la competencia y el sistema de gestión ambiental en el desempeño de los empleados, y el efecto de la satisfacción laboral en mediar el efecto de la competencia y el sistema de gestión en el desempeño de los empleados. Este resultado de Mulyanto et al. Muestra similitudes con el presente estudio, ya que el desempeño de los empleados tiene conexión con la dimensión de condiciones de trabajo; se pudo verificar que la mayoría de colaboradores calificaron en un nivel promedio. Esta comparación de resultados refuerza a lo que indica el European Observatory of Working Life (2017), que el contexto del trabajo se entiende como el entorno del puesto de trabajo y los incentivos en la contratación del trabajador.

Por otro lado, la investigación de Kuk & Changhoon (2018) determina los efectos separados y conjuntos de dos tipos de representatividad gerencial (representación racial y de género de la gerencia) y liderazgo ético sobre la satisfacción laboral de los empleados. Encontrando que el liderazgo ético modera significativamente las relaciones entre los dos tipos de representatividad de la gerencia y la satisfacción laboral de los empleados. Este resultado muestra similitudes con el presente estudio, ya que el liderazgo ético está ligado a la dimensión de aspectos individuales; se pudo verificar que la mayor parte de la población calificó en un nivel deficiente/regular. Esto refuerza a lo que dice Reyna & Sims (2018), quien indican que el desarrollo de los aspectos individuales de los empleados puede verse como una herramienta más para facilitar el desarrollo profesional y mejorar la calidad de la formación.

Así mismo, la investigación de Azarian et al. (2020) Muestra similitudes con el presente estudio, en la que existe una diferencia significativa entre la TQM y una mayor satisfacción laboral en la organización educativa. Por otra parte, Azarian et al. determina el efecto del sistema TQM y su impacto en la satisfacción laboral en la organización educativa. Los resultados hallados por Azarian et al. Muestran similitudes con el presente estudio, ya que el sistema TQM está ligado a la dimensión de gestión del personal; se pudo verificar que la mayor parte de la población calificó en un nivel deficiente/regular. Y como confirma Rago (2018), que indica que la gestión de la calidad total (TQM) comprende los esfuerzos de toda la organización para instalar y mantener un clima a través del cual una organización mejora continuamente su capacidad para brindar servicios de alta calidad a los clientes.

Por último, Cherif (2020), en su investigación sobre el papel de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los empleados para predecir el compromiso organizacional en el sector bancario. Obtuvo resultados en que, la gestión de recursos humanos se correlacionó positivamente con la satisfacción laboral de los empleados y el compromiso organizacional. Este resultado va acorde con el presente estudio, ya que el compromiso organizacional está ligado a la dimensión de colectividad laboral; se pudo verificar que la mayor parte de colaboradores muestran en gran medida un nivel deficiente/regular. Dicho resultado

nuevamente reafirma lo encontrado en el presente estudio, ya que Rainey (2019) sugirió que la colectividad laboral es uno de los temas de investigación mejor establecidos para los estudios de comportamiento relacionados con el trabajo

Una fortaleza en cuanto al estudio realizado tuvo que ver con los instrumentos de medición utilizados para las medir las variables de investigación, ya que estos instrumentos fueron previamente diseñados y obtuvieron validez y confiabilidad para la población de trabajadores de sector público, se pudo realizar un proceso de levantamiento de datos sin la necesidad de construir unos nuevos instrumentos de medición, de esta forma el trabajo de campo se realizó con prontitud.

En cuanto a las limitaciones experimentadas, ciertamente se encontró que una parte de la población de estudio, manifestó poca disponibilidad y voluntad hacia la evaluación. Esto a pesar de que se tenía buena accesibilidad a la totalidad de la población evaluada. Sin embargo, el levantamiento de datos pudo concluirse a tiempo con ayuda de una pequeña sensibilización a la población mientras se realizaba la encuesta. De esta forma se ratificó una adecuada evaluación de las variables en la población.

Aun así, los resultados mostrados por la presente investigación, tienen una relevancia importante en la intervención del contexto laboral de los trabajadores, ya que al estar involucrados factores como aspectos individuales, interacción laboral, colectividad laboral, prácticas de recursos humanos, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, toma una importancia en el funcionamiento de las entidades públicas, teniendo influencia en un correcto o incorrecto funcionamiento de la entidad pública como quedo evidenciado en la presente investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. Este resultado mostró que cuando se observan mayores niveles de gestión del personal, también se observan mayores niveles de satisfacción laboral, en este sentido una mejor gestión hacia los trabajadores por parte de los directivos del Centro de Salud José Abelardo Quiñones incrementaría en cierta medida la satisfacción con respecto a las funciones de los trabajadores.

Segunda

Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. Este resultado mostró que cuando se observan mayores niveles de gestión del personal, también se observan mayores niveles de condiciones de trabajo en los colaboradores, por lo tanto, los niveles de condiciones de trabajo en los colaboradores están relacionados con la gestión de personal.

Tercera

Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. Este resultado mostró que cuando se observan mayores niveles de gestión del personal, también se observan mayores niveles de reconocimiento personal y/o social en los colaboradores, por lo tanto, los niveles de reconocimiento personal y/o social en los colaboradores están relacionados con la gestión de personal.

Cuarta

Se concluyó que no existe relación significativa entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021. Este resultado mostró que cuando se observan mayores niveles de gestión del personal, no se observan mayores niveles en los beneficios económicos en los colaboradores, por lo tanto, los niveles de

beneficios económicos en los colaboradores no están relacionados con la gestión de personal.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomendó al director del Centro de Salud José Abelardo Quiñones implementar programas para mejorar la gestión de personal con lo que se podrán incrementar los niveles de satisfacción laboral, dichos programas a implementar mejorarán el desempeño del personal de cada área del centro de salud, se obtendrá un adecuado trabajo en equipo (así se obtendrá los objetivos trazados por la institución), se tendrá una mayor comunicación entre el personal del centro de salud con los pacientes (así brindar un adecuado servicio a los pacientes), generará capacitación constante al personal del centro de salud, significará una equidad laboral en el personal del centro de salud, habrá una adecuada relación con las autoridades de entidades relacionadas a la Salud Pública, mejorará el trato entre compañeros y con los jefes directos del centro de salud, y por último se obtendrá mejores beneficios económicos para el personal del centro de salud. Al implementar dichos programas en la gestión del personal, la satisfacción del personal se verá incrementado y por lo tanto la ciudadanía se verá beneficiada.

Segunda

Se recomendó a la institución del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, especialmente al personal de recursos humanos, implementar mejoras en las condiciones de trabajo para los colaboradores con lo que se podrán incrementar los niveles de gestión de personal. Dicha implementación en las condiciones de trabajo generará motivación, liderazgo, reciprocidad y participación en el personal del centro de salud. Así también se recomienda aplicar una reestructuración dentro de la institución sobre la forma en que se plantea sus objetivos y procesos, se obtendrá también una adecuada distribución y utilización de materiales para el personal del centro de salud. De esta forma el centro de salud podrá ofrecer mejores condiciones de trabajo, así se generará un trabajo más eficaz en beneficio de la población, ya que la labor de los trabajadores de la institución se verá reflejada en la mejora de la estructura de trabajo, adecuado uso de materiales y se obtendrá mejores relaciones con las autoridades de salud pública.

Tercera

Es recomendable que los directivos del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, tanto el director del centro de salud como los funcionarios de primer rango implementen mejoras en el reconocimiento personal y/o social con lo que se verá reflejado en el incremento de gestión del personal. Es por eso que el director y sus funcionarios deben incitar a los colaboradores con mejores tratos, logrando que estos se sientan integrados en la propia institución y así comprometerme mejor con esta. Por último, se recomienda que cada miembro del personal del centro de salud debe tener mejores tratos con sus compañeros como reconocer el conocimiento y los puntos de vista de cada uno de los integrantes de la institución, estos factores mejoran la pericia, la capacidad de pensamiento creativo y la motivación en el personal del centro de salud.

Cuarta

Es necesario que los directivos del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, sobre todo que coordinen directamente con la Microred de Salud de Sullana, la implementación de incentivos de beneficios económicos, ya que se podrá observar un incremento en la gestión del personal. Las remuneraciones del personal nombrado, como los trabajadores técnicos como auxiliares se deben regir bajo la legislación de la carrera pública respecto al personal contratado y su modalidad de contratación debe estar en base al reglamento para la Contratación Administrativa de Servicios (CAS). También se deben mejorar las remuneraciones básicas como los beneficios e incentivos Dichas mejoras se tienen que justificar en que las remuneraciones sean básicas y que los beneficios e incentivos sean anuales (incluir escolaridad, navidad, fiestas nacionales, vacaciones, bonos y utilidades) como por meses (incluyendo beneficios nutricionales, alimentación y asignación especial por trabajo asistencial).

BIBLIOGRAFÍA

- Meschitti, V. (2018). *The power of positioning: How leadership work unfolds in team interactions*. Leadership. doi:<https://doi.org/10.1177/1742715018808905>
- Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M., & Montoya Ramírez, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa*. Enseñanza e Investigación en Psicología. Xalapa, México: Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.
- American Federation of Labor & Congress of Industrial Organizations. (2018). *aflcio.org*. Obtenido de <https://aflcio.org/what-unions-do/empower-workers/collective-bargaining>
- Asociacion Colombiana de Medicina Interna. (2020). *Ataque al personal de la salud durante la pandemia de COVID-19 en Latinoamérica*. Colombia: Acta Medica Colombiana.
- Austin, P. C., & Merlo, J. (2017). Intermediate and advanced topics in multilevel logistic regression analysis. *Statistics in medicine*, 36(20), 3257-3277. doi:<https://doi.org/10.1002/sim.7336>
- Ávila del Valle, J. E. (2018). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal asistencial de salud, Hospital de Barranca – Cajatambo, 2018*. Huacho: Escuela de Post Grado - Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Azarian, R., Tizfahm Fard, G., Habibi Machiyani, A., & Taghipour, M. (2020). The Effect of Implementing Total Quality Management on Job Satisfaction (Including Case-Study). *Submitted to Management*, Volume 3. doi:<https://doi.org/10.31058/j.mana.2020.35001>
- Ball, H. L. (2019). Conducting online surveys. *Journal of Human Lactation*, 35(3), 413-417. doi:<https://doi.org/10.1177/10790334419848734>
- Ballena Alcantara, I. M. (2021). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en la municipalidad de San José, Lambayeque*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.
- Barge, K., & Fairhurst, G. (2017). Living leadership: a systemic constructionist approach. *Leadership*, 227–251.
- Bendell, T. (2018). Structuring business process improvement methodologies. *Total Quality Management & Business Excellence*(16), 969-978.

- Bright, L. (2018). ¿Does public service motivation really make a difference on the job satisfaction and turnover intentions of public employees? *The American Review of Public Administration*(87), 149-166.
- Cardo Miota, A., Valls Pérez, B., Lara Morales, P. A., Alguacil Martínez, C., Serrano Ivars, L., Ferrer Amengual, V., & Godoy Lorite, I. (2020). *Respuesta de un centro de salud ante la pandemia COVID-19: percepciones de la plantilla médica*. Granada - España: Comunidad SEMFYC.
- Castañeda Malca, Y. (2020). *Gestión del talento humano para la satisfacción laboral del Personal Administrativo del Policlínico “Agustín Gavidia Salcedo” ESSALUD Lambayeque*. Chiclayo: Escuela de Post Grado - Universidad Cesar Vallejo. doi:ORCID: 0000-0002-8467-5245
- Chandrasekar, K. (2017). Workplace environment and its impact on organisational performance in public sector organisations. *International journal of enterprise computing and business systems*, 1(1), 1–19.
- Cherif, F. (2020). The role of human resource management practices and employee job satisfaction in predicting organizational commitment in Saudi Arabian banking sector. *Organizational commitment*, pag. 529-541. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/0144-333X.htm>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). McGRAW HILL.
- Chipana Ccencho, A. K., & Espinoza Solar, M. A. (2020). *Resiliencia y salud mental en el contexto de la pandemia por covid-19 en el personal del centro de salud Guadalupe- Ica, 2021*. Chincha: Universidad Autónoma de Ica.
- Coker, C. C., Osgood, K., & Clouse, K. R. (2019). *A Comparison of Job Satisfaction and Economic Benefits of Four Different Employment Models for Persons with Disabilities*. University of Wisconsin.
- CONCYTEC. (11 de Mayo de 2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*. Obtenido de Portal de CONCYTEC: https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

- Espinoza Borja, S. M. (2020). *Gestión del Talento Humano y Satisfacción Laboral en la Gerencia Regional de Salud La Libertad, en tiempos COVID-19*. Trujillo: Escuela de Post Grado - Universidad Cesar Vallejo. doi:ORCID: 0000-0002-3796-495X
- European Observatory of Working Life. (20 de September de 2017). *Eurofound*. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/working-conditions>
- Giovanella, L., Vega, R., Tejerina-Silva, H., Acosta-Ramirez, N., Parada-Lezcano, M., Ríos, G., . . . Feo, O. (2020). *¿Es la atención primaria de salud integral parte de la respuesta a la pandemia de Covid-19 en Latinoamérica?* Brazil: Trabalho, Educação e Saúde.
- Gobierno del Perú. (15 de octubre de 2021). *Gobierno Regional de Cusco*. Obtenido de Gob.pe - Plataforma digital única del Estado Peruano: <https://www.gob.pe/4802-gobierno-regional-de-cusco-que-hacemos>
- Gobierno Regional de Piura. (2021). *Plan Operativo Institucional Multianual 2022-2024*. Piura: Gobierno Regional de Piura. Obtenido de <https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/planes/poi2021-2024.pdf>
- Gómez-Cardona, J. P., Becerra-de Anda, M. L., Beltrán-Márquez, J. M., García-Luévano, B. E., & Gómez-Olmos, M. T. (2012). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa*. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2012;20(1): 5-9.
- Gozzer, E., Canchihuamán, F., & Espinoza, R. (2020). *Covid-19 y la necesidad de actuar para mejorar las capacidades del Perú frente a las pandemias*. Lima: *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2020;37(2):371-3. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2020.v37n2/371-373/es>
- Greasley, A. (2019). Process improvement within a HR division at a UK police force. *International Journal of Operations & Production Management*(24), 230-240.
- Hackman, J., & Oldham, G. (2018). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*(16), 250 –279.
- Harrison, D., Newman, D., & Roth, P. (2017). ¿How important are job attitudes? Meta analytic comparisons of integrative behavioral outcomes and time sequences. *Academy of Management Journal*(49), 305-325.

- Hayes, B., Douglas, C., & Bonner, A. (2017). Work environment, job satisfaction, stress and burnout among haemodialysis nurses. *Journal of nursing management*, V(23), 588–598.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL.
- Honneth, A. (1995). *The struggle for recognition: The moral grammar of social conflicts*. Polity Press.
- Houston, S. (2017). Empowering the 'shamed' self: Recognition and critical social work. *Journal of Social Work*(16), 3–21. doi:<https://doi.org/10.1177/1468017314566789>
- Informe IPE - El Comercio. (18 de Febrero de 2021). *ipe.org.pe*. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/inversion-de-pandemia-salud/>
- Irnawati, J., & Prasetyo, J. (2020). The Influence Over the Transformational of Leadership Style, the Organizational Culture, and Employee Empowerment towards Achievement of Organizational Strategies in one the Central Government Organization. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(3), 917-927. Obtenido de <https://ijisrt.com/assets/upload/files/IJISRT20MAR333.pdf>
- Kompridis, N. (2017). Struggling over the meaning of recognition: ¿A matter of identity, justice, or freedom? *European Journal of Political Theory*(6), 277–289. doi:<https://doi.org/10.1177/1474885107077311>
- Kuk, K. M., & Changhoon, J. (2018). Management Representativeness, Ethical Leadership, and Employee Job Satisfaction in the U.S. Federal Government. *Public Personnel Management*, 22. doi:[10.1177/0091026018767480](https://doi.org/10.1177/0091026018767480)
- Marchington, M., & Grugalis, I. (2019). "Best practice" human resource management: Perfect opportunity or dangerous illusion. *International Journal of Human Resource Management*(11), 1104–1124.
- Maristany, J. (2007). *Fundamentos de Administracion*. Mexico: Pearson Education.
- McCloy, R., Campbell, J., & Cudeck, R. (2017). A confirmatory test of a model of performance determinants. *Journal of Applied Psychology*(79), 493–505.
- Mulyanto, Awatara, I., & Gunardi, A. (2018). Enhancing Competence, Environmental Management System, Job Satisfaction and Employee Performance. *Journal of*

Environmental Management and Tourism, Volume IX, Spring.
doi:[http://dx.doi.org/10.14505/jemt.v9.1\(25\).06](http://dx.doi.org/10.14505/jemt.v9.1(25).06)

- Orihuela, L. S. (2020). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del centro de salud Mariscal Castilla distrito del rimác - 2019*. Huánuco: Universidad de Huánuco.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: CARTOLAN EIRL.
- Petri Böckerman, P. I. (2012). *The Job Satisfaction-Productivity Nexus: A Study Using Matched Survey and Register Data*. New York: Industrial & Labor Relations Review.
- Prado, L. d. (1998). *Liderazgo y Gestión de Personal*. Argentina: Fundación OSDE.
- Rago, W. (2018). Adapting total quality management (TQM) to government: Another point of view. *Public Administration Review*(54), 61-64.
- Rainey, H. (2019). *Understanding and managing public organizations* (5th ed. ed.). Jossey-Bass.
- Renger, D., Renger, S., Miché, M., & Simon, B. (2017). A social recognition approach to autonomy: The role of equality-based respect. *Personality and Social Psychology Bulletin*(43), 479–492. doi:<https://doi.org/10.1177/0146167216688212>
- Renger, D., & Simon, B. (2018). Social recognition as an equal: The role of equality-based respect in group life. *European Journal of Social Psychology*(41), 501–507.
doi:<https://doi.org/10.1002/ejsp.814>
- Renger, D., Miché, M., & Casini, A. (2020). Professional recognition at work: The protective role of esteem, respect, and care for burnout among employees. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*(62), 202–209. doi:
<https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000001782>
- Reyna, M., & Sims, R. (2018). A Framework for Individual Management Development in the Public Sector. *Personnel Management*, 24, 53-65.

- Rhodes, L., Ramsing, K., & Hill, M. (2018). Economic evaluation of employment services: A review of applications. *Journal of the Association for Persons with Severe Handicaps*(12), 175-181.
- Robinson, L. (2017). Committed to quality: The use of quality schemes in UK public leisure services. *Managing Service Quality: An International Journal*(13), 247-255.
- Saggaf, M., Akib, H., Salam, R., & Baharuddin, A. (2018). *The Quality Analysis Of Academic Services*.
- Saggaf, M., Nasriyah, N., Salam, R., & Wirawan. (2018). *The Influence of Teacher's Pedagogic Competence on Learning Motivation of Student of Office Administration Expertise Package*.
- Salancik, G., & Pfeffer, J. (2018). A social information processing approach to job attitudes and task design. *Administrative Science Quarterly*(23), 224 –253.
- Schultz, D., & Schultz, S. (2018). *Psychology and Work Today: Pearson New International Edition CourseSmart eTextbook*. Routledge.
- Siancas, W. (2021). *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque (tesis de postgrado)*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63217>
- Simon, B., & Stürmer, S. (2017). Respect for group members: Intragroup determinants of collective identification and group serving behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*(29), 183–193.
- Singh, P., & Mansour-Nahra, P. (2018). ISO 9000 in the public sector: A successful case from Australia. *The TQM Magazine*(18), 131-142.
- Solórzano Vélez, M. M., & Tejeda Díaz, R. (2021). *Impacto de la pandemia COVID 19 en la salud mental del personal que labora en el centro de salud Chone tipo C. Portoviejo - Ecuador: Saberes del Conocimiento*.
- Statista 2021. (15 de Noviembre de 2021). *es.statista.com*. Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1105336/covid-19-numero-fallecidos-america-latina-caribe/>
- Steers, R., & Mowday, R. (2017). The motivational properties of tasks. *Academy of Management Review*(2), 645– 658.

- Sunusi, S. (2017). Determinan Implementasi Kebijakan Pengembangan Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 61-68.
- Swiss, J. (2017). Adapting total quality management (TQM) to government. *Public Administration Review*(52), 356-362.
- Tafur, J. (2020). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel*. Chiclayo: Escuela de post grado - Universidad Cesar Vallejo. doi:ORCID: 0000-0002-0282-0374
- Theorell, T. (2017). *Working Conditions and Health*. Oxford University Press.
- Thornton, C., Dunstan, S., & Matton, J. (2017). Perspectives on costs. *Economics, industry, and disability: A look ahead*, 255-286.
- Tillé, Y., & Wilhelm, M. (2017). Probability Sampling Designs: Principles for Choice of Design and Balancing. *Statistical Science*, 32(2), 176–189. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/26408224>
- Tsogtsuren , B., & Ravidansuren , C. (2017). *THE IMPACTS OF ORGANIZATIONAL CULTURE, KNOWLEDGE MANAGEMENT AND EMPLOYEE ENGAGEMENT ON JOB SATISFACTION: THE CASE OF SUPPORTIVE SERVICE OFFICERS IN MONGOLIA*. Mongolia: Applied Studies in Agribusiness and Commerce. doi:ISSN 1789-7874
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista cubana de salud pública*, 43(4), 1-1. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- Wiggins , S., & Potter , J. (2017). *The Sage Handbook of Qualitative Research in Psychology*. Discursive psychology. In: Willig C and Stainton-Rogers W (eds).
- Youndt, M. A., Scott , S., James, W. D., & Lepak, D. (2019). Human resource management, manufacturing strategy and firm performance. *Academy of Management Journal*(39), 836–866.
- Zuppo, C. (2012). Defining ICT in a boundaryless world: The development of a working hierarchy. *International journal of managing information technology*, 4(3), 13-22. doi:10.5121/ijmit.2012.4302

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables

Gestión de personal y satisfacción laboral en colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN	NIVELES
Gestión del personal	Aspectos individuales	- Capacidad - Desempeño - Honestidad	1, 2 y 3.	Ordinal en escala Likert: - Nada de acuerdo (1) - Algo de acuerdo (2) - Medianamente de acuerdo (3) - Muy de acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)	- Deficiente/regular - Eficiente
	Interacción laboral	- Valoración de aportes - Adopción de acuerdos - Trabajo en equipo	4, 5 y 6.		
	Colectividad laboral	- Confianza - Comunicación - Respeto - Fraternidad	7, 8, 9 y 10.		
	Prácticas de recursos humanos	- Contratación - Capacitación - Evaluación - Motivación	11, 12, 13 y 14.		
Satisfacción laboral	Significación de la tarea	- Esfuerzo - Realización - Equidad	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.	Ordinal en escala Likert positivo: - Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Indeciso (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5) Ítems negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24)	- Muy satisfecho - Satisfecho - Promedio - Insatisfecho - Muy insatisfecho
	Condiciones de trabajo	- Estructura - Materiales - Relación con la autoridad	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.		
	Reconocimiento personal y/o social	- Trato con los jefes - Trato con los Compañeros	6, 11, 13, 19 y 24.		
	Beneficios económicos	- Remuneraciones - Beneficios	2, 5, 9, 10 y 16.		

Anexo 2: Matriz de consistencia

Gestión de personal y satisfacción laboral en colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	Variable 1: Gestión del personal				
General	General	General	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN	NIVELES
¿Existe relación entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021?	Determinar la relación entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Ho: Existe relación significativa entre la gestión de personal y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Aspectos individuales	- Capacidad - Desempeño - Honestidad	1, 2 y 3.	Ordinal en escala Likert: - Nada de acuerdo (1) - Algo de acuerdo (2) - Medianamente de acuerdo (3) - Muy de acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)	- Deficiente/regular - Eficiente
Específicos ¿Existe relación entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021?	Específicos Determinar la relación entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Específicos Ho: Existe relación significativa entre la gestión de personal y la significación de la tarea en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Interacción laboral	- Valoración de aportes - Adopción de acuerdos - Trabajo en equipo	4, 5 y 6.		
¿Existe relación entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021?	Determinar la relación entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Ho: Existe relación significativa entre la gestión de personal y las condiciones de trabajo en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Colectividad laboral	- Confianza - Comunicación - Respeto - Fraternidad	7, 8, 9 y 10.		
¿Existe relación entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021?	Determinar la relación entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Ho: Existe relación significativa entre la gestión de personal y el reconocimiento personal y/o social en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Prácticas de recursos humanos	- Contratación - Capacitación - Evaluación - Motivación	11, 12, 13 y 14.		
¿Existe relación entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021?	Determinar la relación entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Ho: Existe relación significativa entre la gestión de personal y los beneficios económicos en los colaboradores del Centro de Salud José Abelardo Quiñones, Talara Piura 2021.	Variable 2: Satisfacción laboral				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	MEDICIÓN	NIVELES
			Significación de la tarea	- Esfuerzo - Realización - Equidad	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.	Ordinal en escala Likert positivo: - Totalmente en desacuerdo (1)	- Muy satisfecho
			Condiciones de trabajo	- Estructura - Materiales - Relación con la autoridad	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.	- En desacuerdo (2) - Indeciso (3) - De acuerdo (4) - Totalmente de acuerdo (5)	- Satisfecho - Promedio - Insatisfecho
			Reconocimiento personal y/o social	- Trato con los jefes - Trato con los Compañeros	6, 11, 13, 19 y 24.	Ítems negativos (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24)	- Muy insatisfecho
			Beneficios económicos	- Remuneraciones - Beneficios	2, 5, 9, 10 y 16.		

MÉTODOLÓGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p>Método de Investigación: El método que se utilizara en el presente estudio pertenece al tipo hipotético deductivo, este método consiste en plantear hipótesis en base al cuerpo teórico desarrollado hasta el momento y que luego será verificado a través de los resultados obtenidos en el estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).</p> <p>Enfoque de Investigación: El paradigma mediante el cual se desarrollará el presente estudio es cuantitativo, ya que en el desarrollo de la investigación serán utilizadas técnicas numéricas como la estadística descriptiva, tablas de frecuencias, gráficos de barras y estadística bivariada las cuales podrán ser construidas sobre el uso de cuestionarios con alternativas numéricas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).</p> <p>Tipo de Investigación: Por su profundidad, esta investigación es de tipo básica, ya que busca desarrollar y mejorar el cuerpo teórico de las variables en cuestión (CONCYTEC, 2018). De esta forma los resultados que se obtengan podrán refutar o reafirmar lo conocido hasta el momento en cuanto a la gestión de personal y satisfacción laboral en los servidores públicos del país.</p> <p>Diseño: El diseño de investigación manejado para lograr la ruta del presente estudio es no experimental transversal de tipo correlacional, ya que las variables a estudiar no serán manipuladas mediante programas o capacitaciones sobre los trabajadores, sólo se las estudiara tal y como se presentan en la población, de la misma forma será transversal pues a dichas variables se las medirá en un solo momento sin pretender analizar su evolución a lo largo del tiempo (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).</p>	<p>Población: Todos los colaboradores administrativos y asistenciales que realizan sus funciones en el Centro de Salud José Abelardo Quiñones de Talara en el departamento de Piura en el transcurso del 2021 (45 personas).</p> <p>Muestreo: Muestreo censal pues se utiliza la cantidad completa de la población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).</p> <p>Tamaño de muestra: 45 colaboradores administrativos y asistenciales que realizan sus funciones en el Centro de Salud José Abelardo Quiñones de Talara en el departamento de Piura en el transcurso del 2021.</p>	<p>Variable 1: Gestión de personal</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: (Palma, 2005)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servidores públicos, trabajadores administrativos y asistenciales</p> <p>Forma de Administración: Individual-colectiva</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: (Palma, 2005)</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servidores públicos, trabajadores administrativos y asistenciales</p> <p>Forma de Administración: Individual-colectiva</p>	<p>Descriptiva: resultados de cada variable del mismo se personal evaluado y laboral de los utilizaron t gráficos de incidencia población.</p> <p>Chicquadrado: relación de personal evaluados y los mismos estableció gestión de satisfacción consiga se paramétrico (Hernández 2018).</p> <p>Software: S de hojas c Excel 2019, para el an SPSS Statist</p>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Distinguido(a) trabajador del Centro de Salud José Abelardo Quiñones de la provincia de Talara, Piura recurro a su persona para que pueda brindarme su apoyo en responder con sinceridad y veracidad la sgte encuesta que tiene por finalidad recoger información sobre: **“Gestión de Personal y Satisfacción Laboral en los servidores públicos del Centro de Salud José Abelardo Quiñones Talara, Piura 2021”**

Seleccione la respuesta de acuerdo a su percepción, esta encuesta es totalmente anónima.

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL PERSONAL

Opción 1	Opción 2	Opción 3	Opción 4	Opción 5
----------	----------	----------	----------	----------

1	Nada de acuerdo	2	Algo de acuerdo	3	Medianamente de acuerdo	4	Muy de acuerdo	5	Totalmente de acuerdo
---	-----------------	---	-----------------	---	-------------------------	---	----------------	---	-----------------------

Preguntas	1	2	3	4	5
Aspectos individuales					
1. Tus colegas de trabajo muestran capacidades favorables para el Cumplimiento de actividades y tareas laborales.					
2. Tus colegas de trabajo muestran desempeño laboral adecuado para el Cumplimiento de actividades y tareas laborales.					
3. Tus colegas de trabajo denotan honestidad en el desarrollo de actividades y Tareas laborales.					
Interacción laboral					
4. El grupo de trabajo valora tus aportes laborales.					
5. Es sencillo ponerse de acuerdo en esta entidad.					
6. En esta entidad se trabaja con espíritu de equipo.					
Colectividad laboral					
7. Existe una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo.					
8. Se practica la comunicación asertiva entre trabajadores y directivos.					
9. La práctica del respeto entre trabajadores y directivos es común.					
10. Tus compañeros te brindan apoyo cuando lo necesitas.					
Prácticas de Recursos Humanos					
11. La entidad desarrolla la contratación del personal en forma transparente.					
12. La entidad brinda facilidades para capacitación del personal a fin de mejorar el desarrollo de actividades y tareas.					
13. La entidad le comunica los resultados de la evaluación de desempeño con fines de mejorar las actividades y tareas laborales.					
14. La entidad en otorga reconocimientos por los logros laborales y demás actos positivos realizados por el trabajador.					

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL DE SONIA PALMA CARRILLO (SL-SPC)

Apellidos y nombres:.....Sexo: Masculino Femenino

Área de trabajo:..... Cargo que ocupa:.....Fecha:.....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTALMENTE DE ACUERDO TA

DE ACUERDO A

INDECISO I

EN DESACUERDO D

TOTALMENTE EN DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 4: Validez y confiabilidad

Resumen de validación por juicio de expertos

Cuestionario de Gestión del Personal						
Experto	Especialidad	Claridad	Objetividad	Actualidad	Organización	Suficiencia
Dr. Aguilar del Castillo, Antonio	Administración	si	si	si	si	si
Mg: Zavaleta Miranda, José Luis	Administración	si	si	si	si	si
Escala de Satisfacción Laboral						
Experto	Especialidad	Claridad	Objetividad	Actualidad	Organización	Suficiencia
Dr. Aguilar del Castillo, Antonio	Administración	si	si	si	si	si
Mg: Zavaleta Miranda, José Luis	Administración	si	si	si	si	si

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **José Luis Zavaleta Miranda**; con DNI N°42084525; **Magister en Administración - UNSAAC**; desempeñándome actualmente como **Coordinador Regional del Observatorio Socio Económico Laboral (OSEL)** de la **Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Cusco**; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad del Cusco el 29 de setiembre de 2021.

Apellidos y Nombres : Zavaleta Miranda José Luis

DNI : 42084525

Especialidad : Magister en Administración

E-mail : jolzmir@gmail.com



Mgt. José Luis Zavaleta Miranda
COORDINADOR REGIONAL OSEL
SUBGERENCIA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO Y FORMACIÓN PROFESIONAL

6.- Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación													
7.- Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación													
8.- Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores													
9.- Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación													

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** valore la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Cusco, 29 de setiembre de 2021.

Nombre y Apellidos José Luis Zavaleta Miranda
 DNI 42084525
 Teléfono 984769918
 E-mail: jolzmir@gmail.com


GOBIERNO REGIONAL CUSCO Trabajo Cusco
 Oficina de Planeación y Presupuesto
 Mgl. Jose Luis Zavaleta Miranda
 COORDINADOR REGIONAL OSEI
 DIRECCIÓN REGIONAL DE INVESTIGACIÓN Y PROMOCIÓN TECNOLÓGICA

Experto 2

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Antonio René Aguilar Del Castillo; con DNI N°: **23871861** **Doctor en Administración – UNSAAC**, desempeñándome actualmente como **Docente Universitario** en la **Universidad Tecnológica de los Andes, Presidente de la Asociación Pro Desarrollo Integral**; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Piura el 15 de octubre del 2021.

Apellidos y Nombres : Antonio René Aguilar Del Castillo

DNI : 23871861

Especialidad : Doctor en Administración

E-mail : renemaestria@hotmail.com



Dr. Antonio René Aguilar Del Castillo

Experto 3

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Manuel Abraham Ponce Fernandez Baca**; con DNI N°72716682; **Magister en Gestión Pública**; desempeñándome actualmente como **Docente Universitario** en la **Universidad Andina del Cusco**; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad del Cusco el 29 de setiembre de 2021.

Apellidos y Nombres : Ponce Fernandez Baca Manuel Abraham

DNI : 72716682

Especialidad : Magister en Gestión Pública

E-mail : manuelponcefb@gmail.com


72716682

Manuel Abraham Ponce Fernandez Baca

Anexo 5: Autorización de la institución

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Piura, 15 de octubre del 2021

Señor:

Doc. Armando Galán Castillo

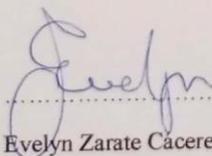
Director del establecimiento de Salud José Abelardo Quiñonez Talara, Piura

Ciudad

Por medio de la presente tengo a bien saludarlo muy cordialmente, al mismo tiempo aprovecho la oportunidad para manifestarle que mi calidad de estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Sede Lima, he elaborado mi proyecto de tesis cuyo título es GESTION DE PERSONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD JOSE ABELARDO QUIÑONEZ TALARA -PIURA2021, cuya finalidad es de obtener el grado de Magister en Gestión Pública , en tal sentido solicito autorización para la aplicación de los instrumentos de recojo de información a los trabajadores del Establecimiento .

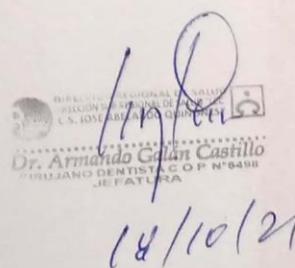
Agradeciéndole de antemano por el apoyo prestado me suscribo de Ud., no sin antes reiterarle las muestras de estima personal.

Atentamente;



Evelyn Zarate Cáceres

DNI N° 47187022



Dr. Armando Galán Castillo
"DUEÑO DENTISTA C.O.P. N° 6498"
JEFATURA

18/10/21

