



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores
en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de
San Martín, periodo 2015 – Moyobamba**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Vilca Lucana, Juliana (ORCID 0000-0001-8817-6307)

ASESORA:

Dra. Navarro Barrera, Yolanda (ORCID 0000-0002-6665-4344)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

MOYOBAMBA – PERÚ

2016

Dedicatoria

En Primer lugar, quiero dar gracias a Dios, por darme la vida y la salud para poder culminar mis estudios universitarios y por ende el presente proyecto de tesis, ya que fue la guía y la luz durante el desarrollo y sin el nada de esto se hubiese consumado.

A mi esposo Carlos Gabriel Villa Trujillano y mi Preciosa Hijita Sofia Gabriela Villa Vilca y mi Hijito Stefano David Villa Vilca, quienes estuvieron y me acompañan siempre, dándome amor, mostrándome e impulsándome para seguir adelante en mi etapa de educación superior y poder llegar a ser una gran profesional.

A mi madre Gregoria Lucana Mendoza, que fue el pilar que me sostuvo y me impulso a seguir adelante, el motor de mi vida, y mi máxima inspiración; ahora, hoy y siempre. Te amo mucha madrecita

A mis hermanas Mercedes Vilca Lucana y Rita Vilca Lucana, a quienes les debo mucho también, porque fueron pieza clave en mi formación profesional, ya que me alentaron y aconsejaron a culminar lo que empecé, con la finalidad de verme realizada profesionalmente.

Juliana Vilca Lucana

Agradecimiento

Este proyecto de tesis, fue ejecutado y desarrollado, gracias al director del área de Prevención y Solución de Conflictos Laborales y Derechos Fundamentales en el trabajo, Director general de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, ya que ellos fueron los que dieron realce para poder realizar mi proyecto de investigación.

Al Lic. Carlos Fernández Torres. Director del área antes mencionado; quien no dudo en facilitarme el puesto de practicante dentro de su área y me dio la facilidad para la ejecución del proyecto de Tesis

A los compañeros de trabajo de la Dirección Regional del Trabajo y Promoción del Empleo San Martín, quienes me apoyaron desinteresadamente, brindándome toda la información necesaria para el desarrollo y ejecución del proyecto de tesis.

A mi asesora, Dra. Yolanda Navarro Barrera, quien me apoyó en todo momento y me dio las pautas para poder desarrollar y ejecutar la tesis objetivamente, para la cual le deseamos lo mejor en su vida laboral y que Dios lo colme de bendiciones.

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.....	3
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	33

Índice de tablas

Tabla 1. Gestión de recursos humanos en su dimensión* planificar.....	18
Tabla 2. Gestión de recursos humanos en su dimensión* organizar.....	19
Tabla 3. Gestión de recursos humanos en su dimensión* control.....	20
Tabla 4. Gestión de recursos humanos en su dimensión* desarrollo de técnicas.	21
Tabla 5. Gestión de recursos humanos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín	22
Tabla 6. Satisfacción laboral en su dimensión * remuneración.....	23
Tabla 7. Satisfacción laboral en su dimensión * trabajo	24
Tabla 8. Satisfacción laboral en su dimensión *oportunidades de ascenso	25
Tabla 9. Satisfacción laboral en su dimensión * jefe.....	26
Tabla 10. Satisfacción laboral en su dimensión * colaboradores.....	27
Tabla 11. Satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín	28
Tabla 12. Prueba de normalidad	29
Tabla 13. Correlación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.	29

Resumen

La investigación que lleva por título “Recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba”, donde se cuenta con el principal objetivo, determinar la influencia de la gestión de los recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba. Parte de la problemática ¿Cómo influyen la gestión de los recursos humanos en la y satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba?, teniendo como hipótesis, H_1 = La gestión de los recursos humanos influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, periodo 2015 – Moyobamba, la metodología de la investigación es un descriptivo correlacionar, se utilizó la técnica de encuestas mediante el instrumento de cuestionario para la primera y segunda variable objeto de estudio, donde la principal conclusión fue evidenciar la existencia de una relación entre las variables de estudio, gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, el cual se obtuvo por medio de la prueba Rho de Spearman, donde el Sig. (Bilateral) obtenida fue de 0.00, siendo menor a 0.05, indicado la existencia de una correlación entre las variables. Además, la Correlación ($r=0.588$) indica una correlación positiva considerable, el cual indica que la gestión de los recursos humanos influye positivamente en la satisfacción laboral

Palabras clave: Recursos Humanos y satisfacción Laboral

Abstract

The research entitled "Human Resources and Job Satisfaction of Employees in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of San Martin, Period 2015 - Moyobamba", where the main objective is to determine the influence of the management of The human resources in job satisfaction of employees in the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of San Martin, Period 2015 - Moyobamba, part of the problem How do human resources management influence on employee satisfaction and work In the Regional Directorate of Labor and Employment Promotion of San Martin, Period 2015 - Moyobamba ?. Having as hypothesis, H_1 = The management of human resources significantly influences the job satisfaction of workers in the Regional Directorate of Labor and Promotion of Employment of San Martin, period 2015 - Moyobamba, the research methodology is a descriptive correlate, the survey technique was used by the questionnaire instrument for the first and second variable object of study, where the main conclusion was to evidence the existence of A relationship between the study variables, human resources management and job satisfaction, which was obtained through the Pearson test, where the Sig (Bilateral) obtained was 0.00, being less than 0.05, indicating the existence of A correlation between the variables. In addition, Pearson's correlation ($r = 0.667$) indicates a strong positive correlation, which indicates that human resources management positively influences job satisfaction.

Keyword: Human resources and job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las instituciones buscan una eficiente gestión de los talentos humanos, siendo este medio en donde se intentan lograr cada uno de los objetivos propuestos, ya que una adecuada gestión de los recursos les aprueba la mejora eficiente de sus actividades, de forma panificada, ordenada, estas misma hace que los colaboradores se sientan satisfacemos, ya que un colaborador satisfecho es más eficiente en el cumplimiento de sus obligaciones, es por ello que una institución que no sepa valorar a sus capital humano con que cuanta, mucho menos hacer una buna gestión de los recursos humanos, es aquella que crece de estrategias, crece de un líder, lo más probable es que sus colaboradores se encuentren desanimados, al presenta la insatisfacción laboral, ya que sienten que la alta gerencia de la institución no les valora, afectando su rendimiento e incumplimiento de los objetivos.

En nuestro país, en muchas instituciones se mantiene la percepción tradicional donde se ve a un trabajador como un costo y no como una inversión, porque las actividades a desarrollar deben estar plenamente identificada, las convocatorias y la elección del personal se debe hacer en funcion a las necesidades de producción de la institución, por eso aún se mantiene el modelo tradicional según Williams (2006) refiere que en las organizaciones institucionales tanto privados y públicos prevalece el modelo de organización burocrático más conocido como el modelo de Max Weber

En pleno siglo XX aún se puede notar que la satisfacción del trabajo como en toda compañía es afectada por el maltrato que sufren los trabajadores por parte de los lideres; en el caso que muestra la investigación, es por ello que la administración de los talentos humanos se ve afectada por la intranquilidad que muestran los colaboradores, otorgándoles una mala gestión del personal.

Para este caso, La Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martin de Moyobamba (DRTPE-SM), se ve afectada por la falta de

planificación de las actividades y como coordinarlos para facilitar los objetivos, siendo esto identificado en el personal, haciendo que influya en la empresa y en la realización de las actividades del empleado, los empleados públicos se encuentran a la deriva en sus funciones; porque no trabajan en equipo para realizar los objetivos en común, además, La desidia de un gimnasia indulgente para la cumplimiento de las actividades, para que se pueda contar el fase de desempeño de los trabajadores y así reordenar las gestiones negativas. Por lo que no promueven una buena grana de actividades para reparar las capacidades del auxiliar en lo que se desempeña.

También hay otros factores que pueden afectar la satisfacción de los empleados, como que tal vez el salario que ganan no les da o por el trabajo que hacen, cuánto dinero ganan él no le parece justo, porque los compañeros de trabajo no no cumplir con sus obligaciones laborales sin llamar su atención resultando en un ambiente de trabajo ineficiente, los colaboradores que no se adaptan a las responsabilidades, también pueden encontrar que en muchos casos, no se dan oportunidades de promoción, desarrollo personal y profesional; Además, el jefe no mostró interés en el desarrollo profesional del colaborador; brindándoles oportunidades de promoción para capacitarse en el campo en el que se desempeñan, los compañeros también carecen de la capacidad de funcionar de manera efectiva por lo que no pueden trabajar en grupo, esto demuestra una falta de compañerismo al no recibir apoyo de ellos cuando son compañeros de trabajo que necesito.

Por eso uno de los motivos para desarrollar esta investigación de los recursos humanos, en donde se toma en cuenta la satisfacción de los colaboradores, para su buen funcionamiento de la organización.

II. MARCO TEÓRICO

Según Sánchez, F. (2011). En su tesis denominado: "*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores en la industria cerealera de la Universidad Abierta Interamericana*". En dicho estudio de planteo localizar las posiciones en el entorno de la industria Cerealera, las cuales son definidas como una causa de estrés en los colaboradores, identificar la relación del estrés detectado con el bienestar psicológico y nivel de agrado del trabajo. Actualmente, Se observa que los empleados que cuentan con mayor estrés en el trabajo son a las que se le exigen labores que sobrepasan su dominio de conocimientos y talentos, a cambio de un costeo personal, social y económico identificado, y da como resultado que el estrés producido no solo se queda en el ámbito laboral, sino que son llevadas al entorno familiar del colaborador. Debido a las permanentes variaciones que se ocasionan en el ámbito y las modernizaciones tecnológicas, se adaptan cambios en el entorno laboral. En esto influye nuevas metas y el aumento de la demanda al empleado, todos estos conflictos son generados por las exigencias con la que competimos día a día, y todo esto lo agrupamos en un solo término llamado "estrés".

Para Martin, C. (2011). En su tesis doctoral "*Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadoras Españolas*"; las formas por las que los ensayos de recursos humanos puedan ayudar a la mejoraría en los términos organizativos, claramente, las respuestas de innovación.

Aunque sean las bases teóricas de este estudio, en el transcurso del presente trabajo también daremos indicaciones no tan expresadas a ideas y aportaciones de varias fuentes, fundamentalmente, obtenidos de fuentes de organizaciones basados en el conocimiento.

Es por esto que una de las bases medias de las empresas es el recurso humano. La urgencia de gestionar este recurso crítico ha llevado a las

organizaciones a considerar un departamento para su control y dirección, el ya mencionado Departamento de Gestión de Recursos Humanos, a través de diversas pruebas, desean contratar, detener y/o manejar dichos medios

Según Fuentes, S. (2012). En sus tesis denominadas: "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad". La mayor parte de estas organizaciones en Guatemala cuentan como objetivo principal, obtener el éxito y liderar en las competencias para lograr un nombre en el mercado, no se obvia que organizar al recurso humano es de mucha relevancia para alcanzar a las metas. Por concluir, el autor indica que la productividad es, más que nada, es un comportamiento mental, que está en la búsqueda del mejoramiento de lo que se presente. Está constituida en la idea de que se puede mejorar día a día aún más, por lo que se necesita esfuerzos sin fin para implantar actividades económicas a idealizaciones cambiantes y adaptar modernas teorías y procesos; es una ideología firme para el desarrollo de la persona.

Según Arias, D y Villalba, M. (2009). En su estudio "determinación de los perfiles de competencias y roles en el personal de recursos humanos en Venezuela de la Universidad Católica Andrés Bello", señala que: Una de las prioridades fundamentales de la gestión de recursos humanos a mediados del siglo XX fue reducir y asignar el trabajo de un individuo en una unidad de trabajo pequeña y bien estructurada con resultados claros en relación con el costo. Esta estructura no permite que los individuos expresen su iniciativa.

En la actualidad, debido a la aparición de un buen número y diversos problemas y desafíos que surgen continuamente en el contexto global por la introducción de nuevas tecnologías las cuales son acompañadas con nuevas formas de trabajo, se ha generado uno de las más grandes variaciones registrado en las empresas últimamente, que ocasiono el incremento del respeto y responsabilidad que se ofrece a los especialistas de los recursos humanos.

Por otro lado, Hernández, E. (2009). En su tesis "Administración de Recursos humanos de la Universidad Autónoma de Nuevo León", explica que: la gestión de recursos humanos es uso de recursos humanos para llegar a las metas de la empresa. Puesto que se debe contar con empleados hábiles en áreas designadas, en zonas y situaciones adecuados, con el propósito de conseguir sus objetivos, en este sentido la administración de los recursos humanos dentro de la universidad se encuentra en una etapa deplorable, esto es explicado por la falta de planificación de las actividades a desarrolla, y la descoordinación que existen dentro de ella, esto lo único que hace es perjudicar a la gestión de la institución. Ya que el plan de los recursos humanos, es el desarrollo de verificar ordenadamente los pedidos de recursos humanos para tener la certeza de que el número adecuado de colaboradores con los talentos urgidos estén a la disposición para cuando se haga uso de sus servicios. El uso de recursos humanos apoya a las personas, a los equipos y a toda la organización a convertirse más productiva. Por ello es indispensable ya que los individuos y las organizaciones están en constante cambios.

Según Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). En su tesis "*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*", A través de la actuación de los municipios o gobiernos locales en el proceso y economía del Perú, es posible afirmar el alcance de sus fines. Por eso necesitas un equipo que esté en forma, motivado y cómodo; De esta forma, se decidió investigar la satisfacción laboral en tres ciudades de gestión central, Lima y Callao. La encuesta se basa en evaluar la satisfacción laboral y estudiar su relación con las siguientes variables (a) Condiciones de trabajo, (b) Género y (c) Antigüedad en cada municipio estudiado; además de la calificación de satisfacción regular.

Es por esto que existe una respuesta que dice que sus empleados tienen cierto nivel de estrés, siendo las causas más comunes: "falta de equidad dentro de la organización", "dificultades individuales" y "negociar aspectos sociales", es decir, dentro de sus "proyectos y metas de vida" y su "autonomía" para la toma de decisiones independientes.

Según Chiavenato (2010). La gestión de recursos humanos se basa en la planificación, organización, desarrollo y coordinación, similar a la gestión de ingeniería, con la capacidad de influir en el desempeño efectivo de los empleados, mientras que el departamento representa los medios que permiten a los empleados alcanzar metas personales, directa o indirectamente relacionadas con sus actividades.

El ser humano requiere satisfacer diversas necesidades individuales. Por ello, es importante brindarle las oportunidades adecuadas involucradas a la empresa, que propicien la productividad de sus funciones en un clima motivador que prevea como beneficio a la empresa como desarrollo exitoso de sus estrategias y el cumplimiento de sus metas

También Chiavenato (2001). La administración depende de las características internas y externas, que presente cada empresa particular, porque se puede decir que posee reglas altamente adaptables, flexibles y sujetas a un desarrollo dinámico dependiente de cada organización.

Harper y Lynch (1992), defienden que la reunión administrativa de recursos humanos como un estudio de los reglamentos y métodos de control y/o ejecución de Recursos Humanos de una empresa y una medición de su desarrollo actual, con el propósito de formar una opinión profesional sobre si las actividades realizadas están siendo desarrolladas a tiempo.

Según Pavón (1998); también comenta respecto a la auditoria de Recursos Humanos señalando que es el estudio de las normas y ejecución de empleado en una empresa y la medición del desarrollo actual, con el fin de obtener una opinión profesional sobre si las actividades realizadas la Gestión de Recursos Humanos con un periodo de tiempo justifican el costeo.

Es la principal interrogante que se plantea la organización en cuanto a sus colaboradores; selección que se realiza para contratar al colaborador como la adaptación a los puestos de trabajo a cubrir.

Según Pavón, (1999). En el proceso de selección del personal se decide si se contratara o no a los postulantes presentados en la búsqueda desarrollada anteriormente. Es necesario diferenciar con anterioridad sus habilidades profesionales, llamadas como una serie de aptitudes de diversas particularidades que nos facilita tener una respuesta, la competencia está relacionada a la productividad laboral, es dependiendo el entorno y los requerimientos humanos identificados de interacción hombre- trabajo. Paralelamente hay que diferenciar la evaluación profesional, conceptualizada como una serie de aptitudes profesionales con importancia para el trabajo que puede ser contraído por medio de la educación modular o distintas formas de educación y por medio de la experiencia laboral. Así que, un individuo contratado es un individuo adecuado, que cuenta con la capacidad de desarrollar una asignada labor, que implica de todas las competencias profesionales que se piden en esta área.

La primera fase para el reclutamiento se debe perseguir un puesto. El área de Recursos Humanos debe tomar la decisión para contratar a un individuo por periodo, por contrato, a tiempo medio o completo. Después de decidir, se da propone la vacante para atraer a personas con las habilidades adecuadas para este.

La política salarior son una serie de direcciones, fundamentadas en estudios y valoraciones, orientada a esparcir por igual los montos presupuestados para remunerar al colaborador en un tiempo pactado, en par con su buen desempeño.

En general, la remuneración recibida varía de acuerdo al área de labor, con la oferta, la demanda, con su desempeño, sus valores al momento de realizar

sus actividades. Todos estos aspectos son afirmados, pero no son útiles para ser empleadas en situaciones concretas y tener pagos específicos.

Por eso se plantean estos sistemas de evaluación:

- a) **Sistema de graduación de puestos:** se dice que varios individuos, comúnmente en juntas de comité, califican las características del área de labor, y los gradúan de acuerdo a la jerarquización del negocio. Por lo tanto, notan las remuneraciones de algunas áreas dentro de la escala y se interpolan los restantes.
- b) **Sistema de clasificación:** se refiere a implantar de niveles o tipos de tareas en las cuales se adecuan a los puestos. Son de poco uso en las organizaciones, pero, en la Administración Pública y Fuerzas Armadas son usadas.
- c) **Sistema de comparación de factores:** se caracteriza por analizar 5 elementos para cada área: requisitos mentales, pericia, requisitos físicos. Al ser analizadas los montos correspondientes a cada elemento, se concluye la remuneración adicionando los montos para totalizar el sueldo.
- d) **Sistema de puntos: es la forma más utilizada.** Se estudian los puestos calificando el nivel de pericia, esfuerzo, responsabilidad, condiciones del puesto, etc. Adheridos dentro ellos. Se usan puntuación para determinar las valoraciones de cada elemento la cual reemplaza al uso de montos económicos.

El coaching es herramienta que se utiliza para aumentar la productividad de los colaboradores, laborando con ello diversos departamentos. Este procesa a través de métodos, las aptitudes y habilidades de los individuos, provocando que se levante la autoestima de los colaboradores y el desenvolvimiento de las actividades y labores del área de trabajo. Además, que apoya de muchas formas a la organización como:

- Realizar las actividades de los colaboradores
- Detectar la deficiencia en la productividad
- mejorar el desempeño mínimo

- Detectar y mejorar causas de mal comportamiento
- Penetra relaciones laborales
- Ofrece asesoría
- Mejora el desempeño y la actitud

Imposición del área de recursos humanos

- Reclutamiento del personal
- Selección
- Diseño, descripción y análisis de cargos
- Evaluación del desempeño humano
- Compensación
- Beneficios sociales
- Higiene y seguridad en el trabajo
- Entrenamiento y desarrollo del personal
- Relaciones laborales
- Desarrollo organizacional
- Base de datos y sistemas de información
- Auditoria de RH

Para Robbins, (1998). Los factores en las actividades establecen la complacencia profesional. Los resultados deducen las variables primordiales que son: un empleo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Continúa Robbins, (1998). Los empleados optan por puestos que les permitan desarrollar sus habilidades y capacidades, donde les brinde una diversificación de actividades, y retroalimentación sobre como lo están realizando, detalles que el empleo cuente con estímulos intelectuales. Los puestos que presentan mínimos retos ocasionan frustración y fracaso. En caso contrario el colaborador experimenta a plenitud la satisfacción.

Continua Robbins, (1998). Los trabajadores necesitan que las políticas de sueldos y ascensos sean justos, claro y de acuerdo a sus expectativas. Cuando el sueldo sea de acuerdo al puesto, es muy seguro que tengan respuestas positivas respecto a la satisfacción. De la misma forma, los que piensan que los ascensos son de manera justa, suelen estar satisfechos con sus trabajos.

Continua Robbins, (1998). Los colaboradores se interesan en sus condiciones de trabajo porque tiene mucho que ver con su comodidad laboral, y lo cual intervine en su desempeño. Optan por ambientes seguros, cómodos, limpios y sin distracciones. Finalmente, los empleados contraen de sus empleos algo más que remuneraciones: para muchos cubren necesidades de trato personal. Así que, contar con compañeros amistosos y que nos brinden su apoyo aumenta la satisfacción laboral.

Según Shultz, (1990). Como se visualizó, el carácter del estudio y del entorno o situación en que colaborador desarrolla sus actividades se penetra en la satisfacción laboral. Si se vuelve a diseñar el área y el ambiente del empleo, es probable que se produzca la satisfacción y desempeño adecuado por parte del colaborador. Los elementos de la situación son importantes, pero existen otra que es relevante y que tienen mucha trascendencia: Las características individuales. En la satisfacción están incluidas el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son variables que la organización no puede manipular, pero nos previene del grado de satisfacción que puedan presentar los variados grupos de empleados.

El problema principal es ¿Cómo influyen la gestión de los recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba?

La justificación teórica del presente estudio es de vital importancia ya que, a través del estudio de la gestión de los talentos humanos, teniendo en consideración de la teoría MONDY, R (2011); en su texto sobre recursos

humanos; recalcando la importancia que existía satisfacción profesional permanente, tomando en cuenta el texto de recursos humanos y satisfacción GIBSON (2006), y ciertas técnicas que son adecuadas para el desarrollo del trabajo – producción, que esto se tratara en el segundo apartado.

La justificación practica del estudio en desarrollo en la aplicación de los recursos y la satisfacción laboral busca exponer, que, al sostener con dicho sistema, que contribuirá a la toma de decisiones correctas y de este modo lograr una administración con relación a los beneficios eficaces y eficientes, en el cual brinde facilidades al personal de la unidad de administración y hacer cara a la competencia.

La justificación metodología del presente estudio se justifica porque se presenta una propuesta que se fundamenta en la administración, que tiene como base la propuesta de gestión de recursos humanos para el cual se aplica varios instrumentos para la recopilación de datos, que sirven como fundamento para tener en cuenta en la satisfacción laboral.

La justificación académica Dentro del argumento del plan de estudios, en la Universidad Cesar Vallejo se determina que los alumnos de la carrera de administración, ejecuten la tesina, determinando un tema específico en donde se vuelquen el ello todo el conocimiento recibido a la fecha, con la guía de los docentes especialistas en el tema. Enlazamos lo investigado con los fundamentos científicos de carácter técnico y humanístico, de la siguiente manera:

La gestión de los recursos humanos consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

La hipótesis general es la gestión de los recursos humanos influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección

Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, periodo 2015 - Moyobamba.

La hipótesis alterna es la gestión de los recursos humanos no influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, periodo 2015 - Moyobamba

El objetivo general es determinar el predominio de la gestión de los recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba.

Los objetivos específicos son conocer la gestión de los recursos humanos en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba.

También es conocer la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba.

Y por último es determinar la influencia de la Gestión de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba.

III. METODOLOGÍA

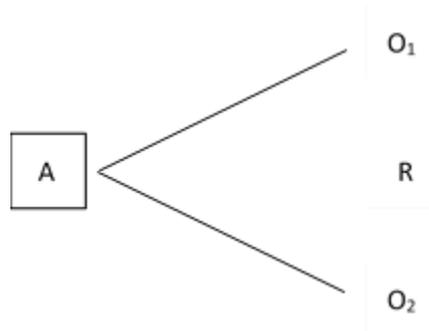
3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

Tipo de investigación básica.

Diseño de investigación

Diseño No Experimental: se caracteriza porque en ella los datos no son manipulables. Dicha de otra forma, consiste en un estudio donde no se cambian de manera intencional las variables independientes.



Dónde:

A: Ministerio de Trabajo

R: Correlación

O1: Recursos Humanos

O2: Satisfacción Laboral

3.2. Variables y operacionalización.

Identificación de Variables:

Variable I : Recursos Humanos (independiente)

Variable II : Satisfacción Laboral (dependiente)

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población.

El presente estudio será conformado por 25 personas a quienes se les encuestara, ya que laboran en el Ministerio de Trabajo.

Muestra.

La muestra estuvo constituida por la totalidad de la población

Muestreo.

Para este caso, sea considerado a todos los trabajadores, por ser una muestra pequeña, no aplicando ningún procedimiento estadístico para la obtención de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Tabla 05: Técnicas e instrumentos.

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario	Lograr la obtención de la información para evaluar las variables.	Los trabajadores de la DRTPE-SM.

Validez y confiabilidad

Confiabilidad

Para la determinación de confiabilidad del instrumento, se ha procedido a aplicar la metodología ALFA CROMBACH. (Anexo 04). El cual se ha aplicado a 20 individuos, arrojando como resultado el Alfa de Cronbach determinado para la variable gestión de recursos humanos es de 0.952, indicando que los 20 ítems de la encuesta son confiables. Por lo contrario, el alfa de Cronbach en la variable satisfacción laboral es de 0.938, en donde se determina que es altamente confiable en sus 22 ítems, por lo que se encuentra muy correlacionados. Por lo tanto, los dos instrumentos a aplicar son confiables, el mismo que permite proceder con la aplicación de la investigación.

Validación del instrumento

Para la validación de instrumentos de recolección de datos se realizó por medio de criterio de expertos.

3.5. Procedimientos.

Para la recolección de la información se ha procedido con la verificación del ambiente donde laboran los 25 trabajadores de la DRTPE-SM, el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Moyobamba, para el cual se ha solicitado autorización a dicha entidad para poder ejecutar las encuestas que en el presente proyecto de investigación se menciona.

Se ha aplicado la encuesta en forma anónima a todos los colaboradores de la entidad antes mencionada, donde cada uno de ellos, ha procedido a responder cada pregunta de forma obligatoria, ya que solo obviar una de ellas puede alterar el análisis y procesamiento de la misma. Posteriormente se ha vaciado la información en la base de datos del SPSS para su análisis y tabulación de la misma.

3.6. Método de análisis de datos.

Tabulación. Este método se encarga en el recuento de la información que se encuentran dentro de las interrogantes formuladas en la encuesta, de esa manera, se dio inicio a insertar las interrogantes formuladas con sus merecidas contestaciones a una tabla de manera sistemática y minuciosa, de manera que los porcentajes sean traducidos en números reales.

Calificación. Se procesa en evaluar los datos, en donde un carácter representaba a una viñeta de respuesta a las interrogantes formuladas en cada entrevista, por lo que la espera de información que deseaba estudiar pueda ser captada y de manera ordenada.

Graficación. Al par la información pasó por un análisis para luego ser plasmados por medio de gráficos, como los Histogramas de barras y de Gráfico Circular. Para los gráficos que son histograma de barras, los ejes verticales corresponde la cantidad de personas que contestaron a esa alternativa y el eje de manera horizontal detalla la alternativa contestada. Por el contrario, el grafico circular, detalla un par de segmentos, identificando que la proporción más representativa es la alternativa con mayor porcentaje de respuestas, detalladamente cada proporción se encuentran visiblemente segmentados con sus respectivos números de porcentaje.

3.7. Aspectos éticos.

Se ejecutará de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, estableciendo la responsabilidad para el procesamiento de datos, resultando al hacer uso de las herramientas de recopilación. Los cuales nos enfrentara a debates y terminaciones propias.

IV. RESULTADOS.

4.1. Gestión de los recursos humanos en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba.

Tabla 1. Gestión de recursos humanos en su dimensión* planificar

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INADECUADO	12	48%
REGULAR	12	48%
ADECUADO	1	4%
TOTAL	24	100%

Interpretación

Del cuadro y esquema uno, se puede deducir referente a la gestión de recursos humanos es inadecuado en su dimensión como planificación, que fue determinado por medio de la encuesta aplicada a los colaboradores de la DRTPE-SM, donde el 40% de los colaboradores encuestados manifestaron que la gestión de talento humano es inadecuado en su dimensión planificación, donde refieren que las funciones de cada trabajador así como las actividades a realizar de cada área no están debidamente establecidas, tal situación genera que exista una descoordinación en el desarrollo de las actividades, no permitiendo cumplir con los objetivos establecidos, esta misma situación hace que no exista un nivel de aceptación de propuesta entre compañeros de trabajo, en los general según la mayoría de los encuestados existe una mala planificación dentro de la institución, el cual está generando el incumplimiento de metas y malestar en la satisfacción laboral.

Tabla 2. Gestión de recursos humanos en su dimensión* organizar

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INADECUADO	19	76%

REGULAR	3	12%
ADECUADO	3	12%
TOTAL	25	100%

Interpretación

La gestión de recursos humanos en su dimensión de organización resulta ser inadecuado, el 76% de los encuestados así lo confirman, como se demuestra en el cuadro y esquema 2, donde se describen que las actividades a desarrollar no están claramente identificadas ni organizada, por esta misma razón no existe una buena comunicación entre los mismos trabajadores, ya que la mayor parte de colaboradores refieren que no se promueva la práctica de una buena comunicación entre compañeros de trabajo , que les permita desarrollar sus actividades de forma eficiente.

Tabla 3. Gestión de recursos humanos en su dimensión* control

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INADECUADO	11	44%
REGULAR	11	44%
ADECUADO	3	12%
TOTAL	25	100%

Interpretación

Del cuadro y esquema 3, se muestran los resultados para la gestión de recursos humanos en su dimensión controlar, de donde desprende que esta se encuentra en inadecuado y regular, según el 40% de los encuestados, ya que mencionan que dentro de la intuición no se tiene establecida los estándares de logros así como de actividades a desarrollar, generando una descoordinación en el desarrollo de las actividades, además la mayor parte de los encuestados refieren que los jefes de área no suelen reconocer o felicitarlos por el desarrollo eficiente de los trabajos.

Tabla 4. Gestión de recursos humanos en su dimensión* desarrollo de técnicas.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INADECUADO	10	40%
REGULAR	13	52%
ADECUADO	2	8%
TOTAL	25	100%

Interpretación

La gestión de recursos humanos dentro de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, evaluado en su dimensión desarrollo de técnicas resulta ser regular, ya que el 52% de los encuestados así lo confirman, tal como lo demuestra el cuadro y grafica 4, en donde los encuestados describen a la institución que promueve en forma regular el uso de técnicas en el desarrollo de las actividades, así mismo refieren que el jefe les permite dar una opinión si no están de acuerdo con alguna decisión, pero esto se da raras veces.

Tabla 5. Gestión de recursos humanos de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INADECUADO	12	48%
REGULAR	9	36%
ADECUADO	4	16%
TOTAL	25	100%

Interpretación

Después de haber analizado cada uno de las dimensiones de la gestión de recursos humanos dentro de la DRTPE-SM, se llegó a concluir que es inadecuado, ya el 48% de los encuetados lo respaldan, donde los colaboradores manifiestan que no existe una buna planificaciones el desarrollo de las actividades, no hay buena organización, tal situación

hace que exista una descoordinación, perjudicando en el cumplimiento de los objetivos, no se cuentan con estándares de trabajo establecido, a pesar de que se promueve con regularidad el uso de estrategias en el desarrollo de las actividades, estas mismas no están claramente establecidas. Toda esta situación hace que el colaborador se sienta insatisfecho con el trabajo realizado, ya que no cuenta con las herramientas suficientes.

4.2. Satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba

Tabla 6. Satisfacción laboral en su dimensión * remuneración

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	11	44%
REGULAR	9	36%
ALTO	5	20%
TOTAL	25	100%

Interpretación

Del cuadro y esquema 6, detalla los resultados en referencia a satisfacción laboral para los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, evaluado en su dimensión de remuneración, de donde desprende que esta es baja, ya que el 44% de los ellos así lo confirman, donde la mayor parte de ellos manifiestan que no se sienten satisfechos con el sueldo que perciben, además de ello no han recibido ninguna propuesta de un aumento de sueldo si muestran mayor eficiencia en el trabajo, ya que no hay presencia de políticas salariales dentro de la institución, son estas cuestiones que el trabajador no se sienta satisfecho en la institución.

Tabla 7. Satisfacción laboral en su dimensión *trabajo

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	12	48%
REGULAR	11	44%
ALTO	2	8%
TOTAL	25	100%

Interpretación

La labor para la dimensión de la variable satisfacción laboral, muestra un comportamiento de un nivel bajo según el 48% de los colaboradores tomados en la encuesta, ya que los colaboradores sienten que el trabajo no está debidamente distribuida, generando sobrecargas laborales a los demás, ya que no hay una buena planificación de las misma, además refieren que el jefe del área no suele dar mayores responsabilices a los trabajadores, el cual hace que el trabajador no muestre sus verdades competencias y habilidades, esta situación hace que la mayor parte de los colaboradores se sientan insatisfechos.

Tabla 8. Satisfacción laboral en su dimensión *oportunidades de ascenso

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	16	64%
REGULAR	6	24%
ALTO	3	12%
TOTAL	25	100%

Interpretación

Del cuadro y esquema 8 desprenden que la satisfacción laboral en su dimensión oportunidad de aseso es bajo, donde el 64% de los encuetados así lo confirman, donde la mayor parte de ellos manifiestan que la institución no les brinda oportunidades de ascender laboralmente, además sienten que la institución no les da oportunidades de crecer profesionalmente, esta situación hace que los trabajadores de la DRTPE-SM, se sientan desmotivados y con un bajo satisfacción laboral.

Ya que no disfrutan de su trabajo, tampoco ven oportunidad de crecimiento tanto laboral, así como profesional

Tabla 9. Satisfacción laboral en su dimensión * jefe

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	18	72%
REGULAR	3	12%
ALTO	4	16%
TOTAL	25	100%

Interpretación

Del cuadro y esquema 9, se verifica que la satisfacción laboral en la dimensión jefe tiene una calificación baja, equivalente a 72% de los trabajadores encuestados, tal como refiere el cuadro y esquema 9, donde los trabajadores refieren a su jefe, que no suele verifica si existe la pérdida de tiempo respecto a sus labores que realiza, además la mayoría de los colaboradores tomados en la encuesta siente que su jefe de área no se preocupa por el bienestar de ellos.

Tabla 10. Satisfacción laboral en su dimensión * colaboradores

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	17	68%
REGULAR	6	24%
ALTO	2	8%
TOTAL	25	100%

Interpretación

Del cuadro y esquema 10, detalla los resultados para la variable satisfacción laboral evaluado en su dimensión colaboradores, el cual resulta ser bajo en un 68%, ello según los colaboradores tomados en la encuesta, donde refieren que no existe la práctica de compañerismo en entre los mismos, por ello consideran que no hay presencia de una competencia sana en el trabajo, ya que no hay un buen clima laboral

entre los compañeros de trabajo, además manifiestan que la institución no promueve el compañerismo, mucho menos el trabajo en equipo dentro de la institución.

Tabla 11. Satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BAJO	14	56%
REGULAR	7	28%
ALTO	4	16%
TOTAL	25	100%

Interpretación

Del cuadro y esquema 11, detalla el resultado general para la satisfacción laboral los trabajadores de la DRTPE-SM, el cual se encuentra en un nivel bajo, así lo confirman el 56% de los colaboradores tomados en la encuesta, esto se da por lo general por la mala planificación en las actividades a desarrollo, un clima laboral desfavorable, ya que no se practica el compañerismo ni el trabajo en equipo, además los colaboradores sienten que la institución no les da oportunidades de crecimiento laboral y profesional, haciendo que los colaboradores se sientan insatisfechos por el desarrollo de sus actividades.

4.3. La gestión de recursos humanos y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba

Tabla 12. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estad.	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión_ de_ recursos_ humanos	,176	39	,004	,912	25	,005
satisfacción_ laboral	,195	39	,001	,827	25	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

La tabla 12 muestra la prueba de normalidad el cual se procedió a aplicar la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra para el estudio es inferior a 50, donde el valor de la significancia obtenida para ambas variables es inferior a 0.05, lo que indica que los datos no están regularmente distribuidos, por lo que se procede a aplicar la prueba estadístico Rho de Spearman, de manera de establecer la relación entre las variables de estudio.

Tabla 13. Correlación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral.

		gestión_ de_ Satisfacci recursos_ ón_ humanos laboral	
Rho de Spearman	gestión_ de_ recursos_ humanos	Coeficiente de correlación	de1,000 ,588**
		Sig. (bilateral)	. ,002
Spearman		N	25 25
	Satisfacción_ laboral	Coeficiente de correlación	de,588** 1,000
		Sig. (bilateral)	,002 .
		N	25 25

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 13 muestra la existencia de una correlación entre las variables de estudio, gestión de recursos humanos y por ende también la satisfacción laboral, donde el resultado de p es de (0.00), siendo menor a 0.05, de tal forma que se da a entender que existe una correlación, por otro lado, la Correlación obtenida ($R = 0.588$) manifiesta que existe una correlación positiva muy considerable, dicho de otra forma, la gestión de recursos humanos repercute en forma directa, como también positivamente a la satisfacción laboral de todos los trabajadores de la DRTPE-SM.

V. DISCUSIÓN.

Las instituciones actualmente busca nuevas estrategias para lograr el desarrollo eficiente de todas sus actividades, con el propósito de cumplir eficientemente todos los objetivos planteados, para tal caso, todas las institución busca metodologías para que sus recursos humano trabajen eficientemente, a través de la organización eficiente, como una adecuada coordinación de todas sus acciones, dicho eso, todo hace que los recursos humanos marche en forma eficiente y alcance la satisfacción laboral, apoyando de forma eficiencia todas las actividades a ejecutar, brindando una mejor asistencia de calidad, todo en beneficio de la institución, ya ayudara a alcanzar y cumplir con sus objetivos de forma eficiente.

Para tal caso, la presente investigación ejecutara una evaluación de los recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores en la DRTPE-SM, por lo que se empleó la teoría de (Mondy, 2011), de manera que se solución a la variable gestión de los recursos humanos, para el cual, el autor sustenta que la gestión de los recursos humanos en el empleo de individuos como instrumento para lograr los objetivos planteados, que consiste en una eficiente planificación de todas las acciones para organizar, controlar y desarrollar técnicas que permita en síntesis logro de las metas.

De la misma forma, la solución a la variable satisfacción laboral, se aplica la teoría sostenida por (Gibson, 1996), quien refiere que la satisfacción laboral es la conclusión de sus percepcioncitas sobre las actividades, fundamentadas en causas referidas a las condiciones en la que se desenvuelven, como son formas de dirección, las normativas y rendimientos, la satisfacción de los equipos de labor de los ambientes laborales y el margen de beneficios. En tal sentido se puede verificar a la gestión de recursos humanos como una herramienta necesaria y a la vez importante para el logro de todos los objetivos, siendo importarte a la vez, para alcanzar la satisfacción laboral, como se puede verificar que existe una conexión para las teorías planteadas por (Mondy, 2011) y (Gibson, 1996), ya que el primero refiere que la gestión

es la forma como organizar, planificar las actividades, el segundo refiere que la satisfacción laboral emana de la percepción sobre las actividades realizar, es decir, que el desarrollo de la investigación presentada, pone en evidencia que existe una relación directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, que son las variables de estudio, resultando mediante la aplicación de la Correlación, que la Significancia (Bilateral) obtenida es menor a 0.05, exponiendo que existe la correlación entre variables, de modo que la gestión de los recursos humanos repercute en forma directa a la satisfacción laboral. Sin duda alguna la importancia que representa dentro de la institución la gestión de los recursos humanos, ya que de ello depende la satisfacción laboral.

En función a los resultados obtenido de la presente investigación relacionado a la gestión de los recursos humanos en la DRTPE-SM, se logró identificar a la gestión de los recursos humanos como inadecuado dentro de la institución, de acuerdo al 45% de los trabajadores, en el cual los factores que influyen negativamente a la gestión de los recursos humanos tiene un comportamiento de negativo, referido a la mala planificación en el desarrollo de las actividades, ausencia de organización, descoordinación entre trabajadores, siendo ello que perjudique en el logro de todos los objetivos. Lo citado guarda dependencia con la investigación ejecutada por (Hernández, 2009), referida a la administración para los recursos humanos en la Universidad Autónoma de Nuevo León, donde encontró que la administración de los recursos humanos dentro de la universidad se encuentra deplorables, ya que no existe una buena planificación, así como organización de las actividades a desarrollar, a la vez perjudicando a la gestión. Como se puede apreciar, la gestión de los recursos humanos o talentos humanos, es herramienta importante y necesaria para el logro eficaz de todos los objetivos o metas trazadas.

Además de una eficiente gestión de los recursos humanos lo que se busca es la satisfacción de los colaboradores, ya que un colaborador satisfecho con su trabajo tendrá a ser más eficiente. En tal sentido se identificó que la satisfacción laboral dentro de la DRTPE-SM se encuentra en un nivel bajo,

con un 56%, esto se da por lo general por la mala planificación en las actividades a desarrollo, un clima laboral desfavorable, donde no hay presencia de trabajo en equipo, donde los colaboradores sienten que la institución no les brinda oportunidades de crecimiento, todo esto genera que el colaborador se siente desmotivado, el cual genera que no cumpla su labor eficientemente, esta situación hace que la institución no cumpla con sus objetivos propuestos. Como lo señala (Fuentes, 2012), en su investigación de la satisfacción laboral y la productividad, donde destaca la importancia de la satisfacción laboral en la búsqueda de un eficiente desempeño laboral, ya que un colaborador satisfecho tendrá mayor desempeño en su trabajo, es decir será más productivo, ya que la productividad es más que nada un comportamiento mental, que está en la búsqueda del mejoramiento de lo que se presente.

VI. CONCLUSIONES

- Se logró identificar que existe una relación directa entre las variables del presente estudio, referido a la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, resultado obtenido mediante la prueba Rho de Spearman, siendo la Significancia (Bilateral) igual a 0.00, siendo inferior a 0.05, por lo que se concluye que existe una correlación entre variables. Además, la Correlación ($r = 0.588$) nos informa que la correlación positiva es considerable, repercutiendo la gestión de los recursos humanos en forma positiva a la satisfacción laboral.
- Se determina a la gestión de los recursos humanos dentro de la DRTPE-SM como inadecuada, debido a la no existencia de una buena organización, planificación, control de las actividades a desarrollar, ya que no se tienen estándares de trabajo establecidos.
- Se evidencia que la satisfacción laboral para los trabajadores de la DRTPE-SM, es baja en un 56%, ya que se evidencio la ausencia de una buena organización y planificación de las actividades a realizar, donde los trabajadores de la institución sienten que la institución no les brinda oportunidades de crecimiento laboral y profesional, esta situación genera desmotivación y falta de compromiso con la institución.

VII. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda a la DRTPE-SM fijar metas claras, teniendo en consideración los objetivos trazados por la institución en corto plazo, fijando estrategias, el cual permita optimizar la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral.
- Se recomienda a la institución establecer en un plazo corto, estrategias que logren fijar actividades definidas y puntuales, de manera que estas actividades estén especificadas a función de cada dependencia de trabajo y estén ligadas a las competencias del personal de trabajo.
- Se recomienda dar mayores y mejores oportunidades de desarrollo laboral a los trabajadores de la mencionada institución pública, mediante las capacitaciones abiertas y relacionadas al puesto de trabajo, cuyo resultado sea mejorar los beneficios laborales, obteniendo reconocimientos por sus logros obtenidos dentro de cada jurisdicción. Para tal caso, se sugiere aplicar mejores decisiones referido a un aumento de remuneraciones y los términos contractuales de empleo.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Nomos S.A
- Chiavenato, I. (2010). Gestión de Recursos Humanos. Edit: Norma FARIAS, D y VILLALBA, M. (2009). Determinación de los perfiles de competencias y roles en el profesional de recursos humanos en Venezuela. De la Universidad Católica Andrés Bello — Caracas George B, Scot S, Sherman, A. (2001:707). Edición: izava. Traducido y printeado en México.
- Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. De la Universidad Rafael Landívar.
- García, A. Y Ovejero, A. (2000). Feedback Laboral y Satisfacción. Universidad de Oviedo, España.
- Harper y Lynch. (1992). Claves para orientar el desarrollo laboral, Editorial Ziur.
- Hernández, E. (2009). Administración de Recursos Humanos. De la Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Larrañaga, J. (2005). Desarrollo del talento humano basado en competencias. Ed. Granica
- Lawler. M. y Porter, G. (2000). Administración de recursos humanos. Cengage Learning Editores.
- Loke, K.. (1976). Recursos humanos champions. Ediciones Granica S.A.
- Marquez, M. (2001). Satisfación laboral. Recuperado de: http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin11/general_marquez.pdf
- Martín, C. (2011: 26). Gestión de Recursos Humanos y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis de su Impacto en los Resultados de Empresas Innovadores Españolas. Valladolid. Deia Universidad de Valladolid.
- Mondy, R. (2011). La contabilidad y los recursos humanos. México.
- Pavón. (1998). Contabilidad General. Ed: Universal. México.
- Perry. I. (1961). Recursos Humanos y la satisfacción.
- Robbins. (1999). La gestión y los Recursos Humanos. Madrid.

Salazar; Leyton; et al (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. De la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf

Sánchez, F. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria Cerealera. De la Universidad Abierta interamericana.

William B. Werther J. Keith, D. (2000:577). Edición: 5ta. Traducido y printeado en México.

William, A. (2006). Gestión de recursos humanos y globalización. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25118/2/articulo1.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 1 – Operacionalización de variables

Variable I: Gestión de Recursos Humanos

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Gestión de Recursos Humanos	La Administración de Recursos Humanos es el uso de los individuos como medios, para alcanzar las metas de la empresa. (Mondy, 2011).	La Gestión de Recursos Humanos es un medio mediante el cual los colaboradores de una organización, pueden lograr sus objetivos, para así trabajar con esmero y dedicación	Planificar	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar los esfuerzos. - Facilitar el logro de los objetivos. 	Ordinal
			Organizar	<ul style="list-style-type: none"> - Agrupar las actividades para alcanzar objetivos. - Relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades. 	
			Controlar	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimientos de estándares. - Observación - comparación del desempeño. - Acciones correctivas. 	
			Desarrollar Técnicas	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar el logro de los objetivos. - Fomentar el desarrollo de la creatividad. 	

Variable II: Satisfacción Laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción laboral	la satisfacción en el trabajo es un sentimiento experimental que los individuos desarrollan luego de realizar sus actividades laborales Gibson (2006)	La satisfacción laboral es la sensación que se tiene después de realizar tareas con cuales somos remunerados ya alagados, que cada colaborador lo demuestra por medio del empeño que le da a su trabajo.	Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad recibida. - Sensación de equidad de esa paga. 	Ordinal
			Seguridad del Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Grado en las que las tareas se consideran interesantes. - Proporcionan oportunidades de aprendizaje. - Asunción de responsabilidades. 	
			oportunidades de ascenso	<ul style="list-style-type: none"> - existencia de oportunidades para ascender. 	
			Jefe	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados. 	
			Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de compañerismo. - Competencia - Apoyo entre los colaboradores. 	

ANEXO 2 – Matriz de consistencia.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable I	Indicadores
<p>¿Cómo influyen la gestión de los recursos humanos en la y satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba?</p>	<p>Determinar la influencia de la gestión de los recursos humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín, Periodo 2015 – Moyobamba</p>	<p>La gestión de los recursos humanos influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional de Trabajo Y Promoción del Empleo de San Martín, periodo 2015 - Moyobamba</p>	<p>Variable I. Gestión de recursos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar los esfuerzos. - Facilitar el logro de los objetivos. - Agrupar las actividades para alcanzar objetivos. - Relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades. - Establecimientos de estándares. - Observación y comparación del desempeño. - Acciones correctivas. - - Facilitar el logro de los objetivos. Fomentar el desarrollo de la creatividad.
	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer la gestión de los recursos humanos en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín. - Conocer la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección 		<p>Variable II Satisfacción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad recibida. - Sensación de equidad de esa paga. - Grado en las que las tareas se consideran interesantes.

	<p>Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la Gestión de Recursos Humanos en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de San Martín. 		<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionan oportunidades de aprendizaje. - Asunción de responsabilidades. - existencia de oportunidades para ascender. - Capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados. - Grado de compañerismo. - Competencia - - Apoyo entre los colaboradores.
Diseño	Población	Muestra	
Diseño No Experimental	El presente estudio está constituido 25 personas a encuestar, que laboran en el Ministerio de Trabajo.	Lo conformó la totalidad de la población, los cuales son 25 personas.	

ANEXO 3 – Instrumento para evaluar la Gestión de los Recursos Humanos.

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de Recursos Humanos en la Dirección Regional de Trabajo Y Promoción del Empleo de San Martín, en el año 2015. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (X) la respuesta que crea correspondiente. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

	Preguntas					
N°	Planificar	1	2	3	4	5
1	Las funciones de cada trabajador así como las actividades a realizar de cada área están debidamente establecidas y claras					
2	Hay buen nivel de aceptación de las propuestas entre compañeros en la empresa donde labora					
3	Las actividades a realizar están debidamente planificadas					
4	Se respeta los acuerdos que realizan con respecto a las actividades a realizar					
N°	Organizar	1	2	3	4	5
5	Realizan sus labores de forma conjunta con sus compañeros para alcanzar los objetivos propuestos.					
6	Las actividades a desarrollar están debidamente planificadas y organizadas.					
7	Los órdenes que da el jefe para el desarrollo de actividades llegan de forma oportuna					
8	Se promueva la práctica de una buena comunicación entre compañeros de trabajo , que les permita desarrollar sus actividades de forma eficiente					
N°	Controlar	1	2	3	4	5
9	Dentro de la institución se tiene establecida los estándares de logros así como de actividades a desarrollar.					
10	El jefe del área suele corregir cuando existen errores en al desarrollo del trabajo					
11	Su jefe les controla para verificar que están realizando sus labores de trabajo					

12	Su jefe le ha comparado con algún compañero con respecto a la labor realizada					
13	Su jefe suele poner como ejemplo el desempeño de un compañero de trabajo, que sea eficiente					
14	La empresa posee políticas de acciones correctivas					
15	Te han felicitado por solucionar o realizar eficientemente tu trabajo					
N°	Desarrollo de técnicas	1	2	3	4	5
16	La institución promueve el uso de técnicas en el desarrollo de las actividades.					
17	Se fomenta el desarrollo de la creatividad					
18	Su jefe les permite dar su opinión si no están de acuerdo					
19	Con que frecuencia observa que se apoyan entre compañeros de trabajo					
20	El jefe del área les apoya contantemente en el desarrollo de las actividades, así como responder de inmediato ante alguna duda que tengan.					

ANEXO 4 – Instrumento para evaluar la Satisfacción laboral

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de Satisfacción Laboral en la Dirección Regional de Trabajo Y Promoción del Empleo de San Martín, en el año 2015. En donde se le pide que conteste de manera verídica, marcando con una (X) la respuesta que crea correspondiente. Teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

	Preguntas					
N°	Remuneración	1	2	3	4	5
1	Se siente satisfecho con el sueldo percibido					
2	Le han propuesto subir el sueldo si demuestra mejor desempeño					
3	considera que el sueldo está distribuida de acuerdo a la productividad					
4	Existen políticas salarias dentro de la institución.					
N°	Trabajo	1	2	3	4	5
5	Siente que el trabajo está distribuido de forma adecuada					
6	Se promueve valores de honestidad, respeto y responsabilidad					
7	Se promueve oportunidades de aprendizaje					
8	La institución le brinda oportunidad de capacitación para un mejor desempeño y crecimiento profesional					
9	El jefe del área suele dar mayores responsabilidades.					
N°	Oportunidades de ascenso	1	2	3	4	5
10	La institución da oportunidades a un trabajador de ascender laboralmente					
11	Se adaptan a los cambios que existen en la institución donde laboras					
12	Considera que la institución le da oportunidades de crecimiento profesional					
13	La institución le brinda oportunidades de poder postular a otros cargos de mayor jerarquía					
N°	Jefe	1	2	3	4	5
14	Su jefe verifica si existe la pérdida de tiempo respecto a sus labores que realiza					
15	Siente que su jefe se preocupara por el bienestar de sus colaboradores					

16	Tu jefe se preocupa por saber que el personal está satisfecho con sus labores que realiza					
17	Siente que el jefe del área promueve un clima laboral armonioso					
N°	Colaboradores	1	2	3	4	5
18	Existe buen compañerismo y colaboración en tu trabajo					
19	Siente que hay una competencia sana entre compañeros de trabajo					
20	Existe respeto entre compañeros de trabajo					
21	Se apoyan en las actividades sin excepción de ninguno					
22	La institución promueve el compañerismo y trabajo en grupo dentro de la institución					

ANEXO 5 – Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad para la variable: gestión de recursos humanos.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	80,0
Casos Excluidos ^a	5	20,0
Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Preg1	56,2000	318,379	,653	,950
Preg2	55,4000	329,621	,521	,952
Preg3	56,1000	315,358	,745	,949
Preg4	56,1000	320,305	,681	,950
Preg5	56,3500	312,661	,785	,948
Preg6	56,1500	308,976	,801	,948
Preg7	56,3000	322,432	,639	,950
Preg8	56,2000	300,379	,860	,947

Preg9	56,2500	311,039	,682	,950
Preg10	56,1500	308,239	,715	,949
Preg11	56,2000	331,432	,540	,952
Preg12	56,5500	311,945	,760	,949
Preg13	56,3000	331,800	,475	,952
Preg14	56,4000	320,253	,606	,951
Preg15	55,8000	315,642	,687	,950
Preg16	56,1500	313,397	,752	,949
Preg17	56,1500	310,976	,736	,949
Preg18	56,0500	316,050	,717	,949
Preg19	55,9000	325,253	,748	,950
Preg20	56,2000	312,905	,687	,950

Confiabilidad para la variable: satisfacción laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	20	80,0
Casos	Excluidos ^a	5	20,0
	Total	25	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,938	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Preg1	57,9500	337,945	,763	,933
Preg2	58,0000	334,947	,772	,933
Preg3	58,3000	340,432	,721	,934
Preg4	58,0500	358,787	,438	,938
Preg5	57,9500	338,261	,734	,934
Preg6	57,8500	342,345	,740	,934
Preg7	58,1000	341,989	,701	,934
Preg8	57,7500	337,355	,676	,935
Preg9	58,1000	334,516	,812	,932
Preg10	57,7000	338,537	,682	,935
Preg11	58,2000	335,116	,813	,932
Preg12	58,1500	342,661	,661	,935
Preg13	58,2000	368,905	,239	,940
Preg14	58,1500	346,555	,668	,935
Preg15	58,1500	364,766	,230	,942
Preg16	58,3500	347,503	,555	,937
Preg17	58,0500	355,839	,377	,940
Preg18	58,1000	363,253	,443	,938
Preg19	58,5500	348,997	,550	,937
Preg20	57,8000	336,484	,758	,933
Preg21	58,0500	336,682	,823	,932
Preg22	58,3500	354,450	,405	,939

ANEXO 06: resultado de la tabulación de la variable gestión de recursos humanos.

item	PRE1	PRE2	PRE3	PRE4	PRE5	PRE6	PRE7	PRE8	PRE9	PRE10	PRE11	PRE12	PRE13	PRE14	PRE15	PRE16	PRE17	PRE18	PRE19	PRE20	TOTAL	CALIFICACION
trabajador 1	2	2	4	2	3	1	2	1	1	5	4	1	5	4	1	3	3	4	1	1	50	REGULAR
trabajador 2	4	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	51	REGULAR
trabajador 3	3	2	4	2	3	1	2	1	1	5	4	1	5	4	1	3	3	4	1	1	51	REGULAR
trabajador 4	3	1	3	2	2	2	1	2	1	3	4	1	4	2	4	2	4	2	1	4	48	REGULAR
trabajador 5	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1	31	INADECUADO
trabajador 6	2	2	4	2	3	1	2	1	1	5	4	1	5	4	1	3	3	4	1	1	50	REGULAR
trabajador 7	3	5	5	2	2	1	2	2	4	2	2	5	1	1	2	1	4	3	2	2	51	REGULAR
trabajador 8	1	4	2	4	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	3	4	2	1	3	46	INADECUADO
trabajador 9	2	2	4	2	3	1	2	1	1	5	4	1	5	4	1	3	3	4	1	1	50	REGULAR
trabajador 10	1	2	3	1	1	1	4	1	1	2	2	4	2	4	1	1	4	4	1	1	41	INADECUADO
trabajador 11	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3	41	INADECUADO
trabajador 12	4	4	3	4	4	5	4	4	3	5	1	2	5	4	4	5	4	5	3	4	77	ADECUADO
trabajador 13	2	2	4	2	3	1	2	1	1	5	4	1	5	4	1	3	3	4	1	1	50	REGULAR
trabajador 14	1	3	1	2	1	2	1	3	1	4	2	3	3	1	2	1	2	1	3	2	39	INADECUADO
trabajador 15	2	2	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	3	3	80	ADECUADO

trabajador 16	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	3	1	1	3	37	INADECUADO
trabajador 17	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	1	81	ADECUADO
trabajador 18	1	1	2	4	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	1	3	1	4	3	4	42	INADECUADO
trabajador 19	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	1	1	29	INADECUADO
trabajador 20	1	2	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	3	4	76	ADECUADO
trabajador 21	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	1	34	INADECUADO
trabajador 22	2	2	4	2	3	1	2	1	1	2	4	1	1	2	1	1	3	2	1	1	37	INADECUADO
trabajador 23	1	2	1	2	2	3	2	1	4	2	4	1	3	2	5	1	2	1	1	1	41	INADECUADO
trabajador 24	5	2	4	2	3	1	2	1	1	5	4	1	5	4	1	3	3	4	1	1	53	REGULAR
trabajador 25	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	35	INADECUADO

MINIMO	20
MAXIMO	100
RANGO	80
AMPLITUD	27

	DESDE	HASTA
INADECUADO	20	47
REGULAR	48	74
ADECUADO	75	102

ANEXO 07: resultados de la tabulación de la variable: satisfacción laboral

item	PRE1	PRE2	PRE3	PRE4	PRE5	PRE6	PRE7	PRE8	PRE9	PRE10	PRE11	PRE12	PRE13	PRE14	PRE15	PRE16	PRE17	PRE18	PRE19	PRE20	PRE21	PRE22	TOTAL	CALIFICACION
trabajador 1	4	2	3	1	2	1	2	5	4	2	5	4	5	3	3	4	5	1	1	1	2	1	61	REGULAR
trabajador 2	3	2	2	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	4	2	1	1	1	37	BAJO
trabajador 3	4	1	4	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	4	3	2	4	3	2	3	2	2	56	REGULAR
trabajador 4	2	2	2	2	2	3	2	5	5	2	5	1	4	1	1	4	2	3	1	2	1	4	56	REGULAR
trabajador 5	5	3	3	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1	3	3	1	1	1	3	2	2	2	47	BAJO
trabajador 6	4	2	3	1	3	2	4	5	4	1	2	1	4	1	4	1	5	1	2	5	1	4	60	REGULAR
trabajador 7	5	2	2	1	2	2	5	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	3	4	4	56	REGULAR
trabajador 8	3	1	3	3	1	3	1	2	1	4	1	2	1	2	3	1	2	1	1	4	1	2	43	BAJO
trabajador 9	2	2	3	4	2	5	5	3	1	1	1	5	1	1	1	3	3	4	2	3	4	3	59	REGULAR
trabajador 10	1	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	4	3	1	43	BAJO
trabajador 11	4	3	4	2	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	2	3	2	1	2	1	45	BAJO
trabajador 12	3	4	5	4	2	5	3	4	2	1	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	85	ALTO
trabajador 13	5	4	4	4	1	4	5	1	1	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	4	3	1	54	REGULAR
trabajador 14	4	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	40	BAJO
trabajador 15	3	5	4	3	3	4	4	5	3	3	5	5	5	3	5	5	4	5	2	5	4	5	90	ALTO
trabajador 16	1	3	2	2	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	39	BAJO
trabajador 17	5	4	3	4	2	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	2	5	3	4	88	ALTO
trabajador 18	5	5	4	5	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	1	1	46	BAJO
trabajador 19	2	1	2	1	2	1	3	4	5	3	2	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	43	BAJO
trabajador 20	4	4	5	4	5	4	5	2	4	5	1	5	1	5	2	4	5	5	4	3	4	3	84	ALTO
trabajador 21	1	4	1	2	2	2	2	1	2	5	4	1	4	1	4	3	1	1	1	2	1	2	47	BAJO

trabajador 22	1	2	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	3	37	BAJO
trabajador 23	3	1	2	3	1	2	2	1	2	4	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	5	1	46	BAJO
trabajador 24	2	3	1	2	3	3	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	39	BAJO
trabajador 25	2	2	1	3	2	3	1	2	1	2	1	3	4	1	1	2	4	2	1	3	2	1	44	BAJO

MINIMO	22
MAXIMO	110
RANGO	88
AMPLITUD	29

	DESDE	HASTA
BAJO	22	51
REGULAR	52	82
ALTO	83	112