

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO



**Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en
Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, 2019.**

Tesis para obtener el Grado de Doctor en Gestión en Salud

Autor:

Romero Gutierrez, Janet Rosario

Asesor:

Camacho Alva, Errol Alberto

Huacho – Perú

2020

Palabras Claves:

Tema	Gestión en salud
Especialidad	Doctorado en gestión de salud

Keywords:

Topic	Health management
Specialty	Doctorate in gestión health management

Palavras chaves:

Assunto	Gestão em saude
Especialidade	Doutorado gestão em saude

Línea de investigación:

Línea de investigacion	Gestión y administración en los servicios de salud.
Área:	Ciencias médicas y de salud
Sub área:	Ciencias de la salud
Disciplina:	Salud pública.

Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en Complejo Hospitalario PNP

Luis N. Sáenz. Lima, 2019.

Human Resources Management and Job Satisfaction in PNP Hospital Complex Luis

N. Sáenz. Lima, 2019.

Gestão de Recursos Humanos e Satisfação no Trabalho no Complexo Hospitalar do

PNP Luis N. Sáenz. Lima, 2019.

ÍNDICE

Palabras claves	ii
Título	iii
Índice	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
Resumo	viii
I. INTRODUCCION	1
1.1 Antecedentes y Fundamentación científica	2
1.1.1 Antecedentes	2
1.1.2 Fundamentación científica	7
1.1.2.1 Gestion de Recursos Humanos	7
1.1.2.2 Satisfaccion laboral	20
1.2 Justificación	28
1.3 Problema	29
1.4 Conceptualización y Operacionalización de las variables	30
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. METODOLÓGIA	36
2.1. Diseño de investigación	36
2.2 Población y Muestra	36
2.2.1 Población	36
2.2.2 Muestra	36
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.4 Validacion y Confiabilidad del instrumento	37
2.4.1 Validacion	37
2.4.2 Confiabilidad	38

2.5 Procesamiento de la información	38
III. RESULTADOS	39
IV. ANALISIS Y DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	58
5.2 Recomendaciones	59
VI. DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	61
VIII. ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia lógica	68
Anexo 2: Matriz metodológica	71
Anexo 3: Matriz de definición conceptual y operacionalizacion	72
Anexo 4: Instrumentos	74
Anexo 5: Prueba piloto gestión de recursos humanos	78
Anexo 6: Prueba piloto satisfacción laboral	80
Anexo 7: Plan de Intervención	82

Resumen

El estudio titulado: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, 2019 tuvo como propósito conocer como la gestión de personal del Departamento de Ginecobstetricia repercute en la satisfacción laboral de su personal, y así contribuir en la mejora de los procesos administrativos y asistencial del servicio. El objetivo fue determinar si existe relación entre la Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral del personal. La metodología empleada fue de tipo aplicada, descriptiva-correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal; la muestra fue de 65 trabajadores. La técnica fue la encuesta, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios para Gestión de recursos humanos (25 items), y para la Satisfacción laboral (27 items), ambos validados por análisis de constructo y para la confiabilidad con prueba piloto, con un alfa de cronbach de 0,752 para la gestión de recursos humanos y 0,755 para satisfacción laboral; los resultados determinaron que existe una relación de alta significancia entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, con un nivel de significancia de $p=0,006 < 0,01$; se concluyo, que el 90.9% de trabajadores manifestaron estar medianamente satisfechos y solo un 3.1% satisfechos con la gestión de recursos humanos.

Abstract

The study entitled: Human Resources Management and Job Satisfaction at the PNP Luis N. Sáenz Hospital Complex. Lima, 2019 had the purpose of knowing how the personnel management of the Gynecology and Obstetrics Department affects the job satisfaction of its staff, and thus contribute to improving the administrative and healthcare processes of the service. The objective was to determine if there is a relationship between Human Resources Management and staff job satisfaction. The methodology used was of the applied, descriptive-correlational type, of non-experimental design, cross-sectional; the sample was 65 workers. The technique was the survey, the instruments used were questionnaires for Human Resources Management (25 items), and for Job Satisfaction (27 items), both validated by construct analysis and for reliability with a pilot test, with a cronbach alpha 0,752 for human resources management and 0,755 for job satisfaction; The results determined that there is a highly significant relationship between human resource management and job satisfaction, with a significance level of $p = 0.006 < 0.01$; It was concluded that 90.9% of workers stated they were moderately satisfied and only 3.1% satisfied with human resources management.

Resumo

O estudo intitulado: Gestão de Recursos Humanos e Satisfação no Trabalho no Complexo Hospitalar PNP Luis N. Sáenz. Lima, 2019 teve o objetivo de saber como a gestão de pessoas do Departamento de Ginecologia e Obstetrícia afeta a satisfação no trabalho de sua equipe e, assim, contribuir para melhorar os processos administrativos e de saúde do serviço. O objetivo foi determinar se existe uma relação entre a gerência de recursos humanos e a satisfação no trabalho da equipe. A metodologia utilizada foi aplicada, descritivo-correlacional, não experimental, transversal; a amostra foi de 65 trabalhadores. A técnica foi a pesquisa, os instrumentos utilizados foram questionários para Gestão de Recursos Humanos (25 itens) e Satisfação no Trabalho (27 itens), ambos validados por análise de construto e para confiabilidade com teste piloto, com alfa de cronbach 0,752 para gestão de recursos humanos e 0,755 para satisfação no trabalho; Os resultados determinaram que existe uma relação altamente significativa entre gerenciamento de recursos humanos e satisfação no trabalho, com nível de significância de $p = 0,006 < 0,01$; Concluiu-se que 90,9% dos trabalhadores afirmaram estar moderadamente satisfeitos e apenas 3,1% satisfeitos com a gestão de recursos humanos..

I. INTRODUCCIÓN

En la administración moderna es muy importante que una organización reúna a las personas más eficientes, que sean capaces de comprometerse con su institución, para ello debe la gestión de personal lograr que su recurso humano se sienta motivado, a gusto dentro de los ambientes donde trabajan, lo que proporcionara al Gerente el tiempo necesario para que planifique y realice otras actividades que ayuden a conseguir los objetivos trazados por la empresa. Por ello, la gestión de los recursos humanos constituye la herramienta que conlleva a la calidad y éxito de la organización y por ende de la gerencia.

Según Desler. (1996), para realizar un proyecto de mejorar en una empresa, lo principal es considerar invertir en el recurso humano, capacitándolo y/o perfeccionándolo en el área que se desempeñan.

Sobre el particular Huaman. (2005), dice que la fuerza laboral de una organización es el recurso humano; es la persona quien realiza las actividades de una empresa, la que acciona en su campo, las que hacen que se lleguen a las metas trazadas de su área, llevando a la organización al éxito y prosperidad. Cada una de las personas tienen importantes recursos, como son sus conocimientos, habilidades y experiencias, por eso afirma que en la actualidad el que gestiona recursos humanos, esta gestionando talentos.

Sobre la satisfacción laboral Peiro. (1996), refiere sobre la importancia de la persona satisfecha en su trabajo, ya que esta emoción repercute en el crecimiento y éxito de una organización, y de la propia persona, en el ámbito personal y social. Entendiéndose como satisfacción laboral al indicador que busca conocer la actitud de la persona en el cumplimiento de sus funciones en su trabajo. Se observo que un trabajador que recibe una justa y adecuada remuneración, que es capacitado, que los ambientes donde trabaja son adecuados, los compañeros y los jefes lo valoran y lo tratan bien, es decir hace que se sienta a gusto, se siente laboralmente satisfecho y demuestra este sentimiento en una mejor producción y rinden más. Así mismo, si sucede lo inverso, estos trabajadores son los más improductivos, por ello el un

trabajador, los directivos o jefes, deben tener la capacidad de manejar a sus recursos humanos, resolviendo los problemas y de asumir responsabilidades.

Este estudio busco conocer como es la gestión de los recursos humanos en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Lus N. Saenz, siendo un servicio de salud de un establecimiento de nivel III-1; que brinda atenciones de consulta externa, emergencia y hospitalización, servicio de ecografías ginecológicas y obstétricas; la asignación de personal consta de médicos ginecobstetras, Obstetras, Enfermeras, Auxiliares de enfermería y efectivos administrativos, por lo que se requiere de una gestión de recursos humanos eficiente que considere los perfiles por grupo ocupacional y de la necesidad del servicio; esta investigación puede aportar y ser una referencia para las demás jefaturas de los servicios y del área de recursos humanos del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, al conocer como se encuentra la gestión del Departamento de Ginecobstetricia, es posible la planeación de estrategias y proyectos de mejora para conseguir que la satisfacción laboral de los efectivos que laboran en los diferentes servicios, enmarcada dentro de las Normas del Ministerio de salud - MINSA y Directivas PNP que rigen al personal policial de armas y de servicios.

1.1 Antecedentes y fundamentación científica

1.1.1 Antecedentes

Se han revisado estudios relacionados al tema, encontrando lo siguiente:

Calderón (2019), en su investigación titulada: Gestión de recursos humanos para la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Garem en Sants Barcelona – España. 2017, el objetivo fue plantear un plan de gestión de recursos humanos para mejorar la satisfacción. Metodología, cuantitativo, deductivo, descriptivo-propositivo, transversal, no experimental; la población constituida de 20 trabajadores, la muestra fue toda la población, empleó la entrevista, para el gerente de la empresa y para los trabajadores un cuestionario tipo Likert. Los resultados mostraron una satisfacción laboral con tendencia a la media. Conclusión, la Gestión de recursos humanos influye sobre la satisfacción

laboral y también en el clima laboral de las personas, lo que repercute en la calidad de atención al cliente y en el prestigio de la empresa.

Madriaga. (2018), en la investigación titulada: Gestión de talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ventanilla. 2018, el objetivo fue determinar si existe relación entre Gestión del talento humano y la satisfacción laboral. Metodología, básica, correlacional, no experimental y cuantitativa. Población y Muestra, fue de 625 y 239 trabajadores respectivamente; emplearon encuestas como instrumentos, que fue validada por juicio de expertos. Los Resultados, evidenciaron un ($Rho=.860$), es decir, correlación muy fuerte para la selección de personas y la satisfacción laboral; así mismo, con un ($Rho=.860$) se determina que hay una correlación muy fuerte entre la capacitación del personal y la satisfacción laboral, además, con un ($Rho=.832$), existe muy fuerte correlación entre el desarrollo del personal. Conclusión, se afirma con un ($Rho=.894$), que hubo una fuerte relación significativa y fuerte de la gestión del talento humano y la satisfacción laboral, con un ($Rho=.860$), se demostró que existe correlación muy fuerte de la selección de personas, así como de la capacitación de personal con la satisfacción laboral, y finalmente con un ($Rho=.832$) el desarrollo de personas está relacionada con la satisfacción en el trabajo.

Quispe (2018), estudio titulado: La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad distrital de Jose Bustamante y Rivero. 2015 en Arequipa, el objetivo fue tomar conocimiento si hay relación entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral. Metodología, transversal descriptivo-correlacional, cualitativo-cuantitativo. La muestra fue de 92 empleados, empleo el instrumento que elaboro Palma (2005) para la satisfacción laboral. Resultados, existe una adecuada gestión de los recursos humanos lo que influye en la satisfacción laboral de Nivel Medio con 57.9%. Conclusión, existe relación causa efecto entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral.

Riva (2018), en la investigación titulada: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo. 2018, el objetivo determinar si hay correlación entre las variables gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Metodología, descriptiva, correlacional, transversal, no experimental; la muestra fue de 32 trabajadores; se empleó dos cuestionarios conteniendo 20 preguntas cada una, los instrumentos fueron por juicio de expertos, la confiabilidad fue determinada por Alfa de Cronbach. Resultados, la correlación con un valor de 0.809, y un p-valor igual a cero fue menor que el error estimado (0,01) en relación a la gestión de los recursos humanos, fue poco adecuado en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, así como sus dimensiones de selección o reclutamiento, la capacitación, evaluación, retención y promoción obtuvieron el mismo valor, indicando ser poco adecuado. Conclusiones, los trabajadores manifestaron indiferencia en su situación laboral.

Milian y Montero (2017), en su estudio titulado: Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo. 2016, el objetivo fue conocer si hay relación entre el Clima organizacional y la satisfacción en el trabajo de los trabajadores. Metodología, relacional, cuantitativa y observacional; la muestra fue de 29 trabajadores. Emplearon los instrumentos diseñados por Palma, el cuestionarios para Clima Organizacional (2005) y de Satisfacción Laboral (1999). Resultados, el Clima Organizacional sus dimensiones con mayores valores fueron: Involucramiento Laboral (4,049%) y Comunicación (3,966%) y de menos valor: Autorrealización (3,851%) y Supervisión (3,891%); así mismo para la Satisfacción Laboral, las dimensiones con más valor fueron: Significación de la Tarea (4,317%) y condiciones de trabajo (4,207%) y las de menor valor según los colaboradores fue para los beneficios económicos (4,042%) y reconocimiento personal y/o social (4,129%). Conclusión, se encontró relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Pizarro (2017), realizó el estudio titulado; Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de ciencia y

tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas. Año 2016, el objetivo fue cococer si existe relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. Metodología, no experimental, transversal y correlacional; la muestra fue de 42 trabajadores, empleó un cuestionario para medir 30 preguntas. Resultados, empleo el coeficiente Rho de Spearman y demostró una significativa correlación entre satisfacción y desempeño laboral, con valor (0,444), se determino una positiva correlacion media y un valor igual a 0,003 (p -valor < 0.05), esto indica que a mayor satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral sera mayor. Conclusión, existe relación significativa entre las variables y sus dimensiones.

Rodriguez (2017), en la investigación de titulo: Gestión administrativa y la Satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Produccion periodo 2016, el objetivo fue determinar si existe relación entre las variables gestión administrativa y la satisfacción laboral. Metodología, básica, no experimental, correlacional y descriptiva; la muestra fue de 108 personas. La técnica que uso fue la encuesta y el custrionario de instrumento. Resultados, el autor con valor de Rho de Spearman fue de 0.456 y de $p=0,000$ por lo que se demuestra una relación significativa, moderada y directa entre las variables de estudio. Conclusión, se determinó que existe relación entre la dimensión gestión administrativa y satisfacción laboral de los empleados del Minisiterio de la producción.

Castillo (2016), en su investigación doctoral titulada: Gestión del talento humano, la satisfacción laboral y la calidad de gestión en la Institucion educativa 20189, el objetivo fue determinar la relación entre las variables gestión del talento humano, la satisfacción laboral y la calidad de gestión. Metodología, correlacional, sustantiva, cuantitativa y no experimental. Resultados, el valor de Rho de Spearman fue de (0,735) y ($p = 0,000$), lo que determina un nivel de significancia directa entre las variables Gestión del talento humano y la gestión de calidad, con un valor de Rho Spearman de 0,0725 y $p = 0,000$ se afirma que existe una significativa correlación entre las variables satisfacción laboral y la gestión de calidad. Conclusión, la relación entre las variables gestión del talento

humano, la gestión de calidad y la satisfacción laboral tienen una relación directa es decir con una buena gestión del talento, la gestión de calidad será mejor y dará una buena satisfacción laboral.

Henderson (2016), en su investigación titulada: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz. Lima.2015, el objetivo fue conocer si existe relación entre la gestión de personal y la satisfacción laboral. Metodología, descriptiva correlacional, la muestra aplicada fue de 60 efectivos, empleó un instrumento para cada variable, y el alfa de Cronbach como prueba de confiabilidad. Resultados, con un Rho de Spearman de 0,642 se contrastó la hipótesis. Conclusión, existe una fuerte relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz.

Díaz y Salcedo (2015), en la investigación de título: Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa Nro 1154 UGEL 03 Cercado de Lima 2015, el objetivo fue determinar la relación entre las variables. Metodología, hipotético deductiva, básica, descriptiva y correlacional, la muestra constituida por 80 profesores; se empleó los cuestionarios para gestión del talento humano con 30 preguntas y para la satisfacción laboral, con 36 preguntas. Resultados obtenidos indican que la gestión del talento humano se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 1154 del Cercado de Lima 2015, con un nivel de significancia de 0.01, $r_s = 0.797$ y $p=0.000 < 0.05$. Conclusiones, existe relación significativa entre las variables estudiadas, y de las dimensiones de la gestión del talento humano que se relacionó significativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral.

Matamet (2015), en su investigación titulada: satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015; el objetivo fue determinar como es la satisfacción laboral de las Enfermeras asistenciales de

un hospital. La metodología, fue descriptiva y transversal, la muestra fue de 80 Enfermeros. Se aplicó la encuesta y un cuestionario de instrumento. Los resultados, los enfermeros con (56.25%) tienen satisfacción laboral media (ni insatisfacción, ni satisfacción), (25%) expreso baja satisfacción laboral y (18.75%) manifestaron una alta satisfacción laboral, sobre los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del (40%) de enfermeros presento nivel medio, destacando los factores condiciones físicas (65%) y relaciones interpersonales (66.25%) por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones de remuneración (28%), desarrollo personal (22.5%) y desempeño de tareas (25%) presentan tendencia al nivel alto y los factores políticas administrativas (27.5%) y relación con la autoridad (18.75%) presenta tendencia al nivel bajo de satisfacción laboral. Conclusiones. los profesionales Enfermeros manifestaron una satisfacción laboral media (ni insatisfacción, ni satisfacción) en el hospital donde laboran.

Sobre los antecedentes revisados, son de mucha importancia para la realización de este estudio, porque proporcionan los aportes necesarios para conocer si existe relación entre las variables de la investigación, y conocer como la gestión de personal en las organizaciones refleja en los trabajadores satisfacción o insatisfacción en el desempeño de su trabajo.

1.1.2 Fundamentación científica

1.1.2.1 Gestión de recursos humanos

Fisher (1989), subdivide a la Gestión de personas en: macro y micro recursos humanos; los macros están relacionados a los aspectos estratégicos (adquisiciones, fusiones, perspectivas de incremento o disminución de los recursos humanos) y los micros, consideran a la selección, formación, evaluación del desempeño; es decir, que se debe emplear un programa que detalle las actividades de recursos humanos.

El desempeño de una organización exitosa, es el resultado de una buena gestión del recurso humano, donde se pone de manifiesto tres características importantes:

- Dedicación: el afán y tiempo en conocer lo que acontece en el medio laboral en el que se desenvuelven, y tener su análisis actualizado también a futuro de la misma organización, con lo que podrá definir qué talento requiere su empresa.
- Participación: el recurso humano debe estar presente en todo los pasos del proceso de la gestión del personal
- Integración: se integra a las personas idóneas para las distintas fases de los procesos de gestión, desde el Director hasta los jefes de las distintas áreas o unidades responsables del personal.

Estos sistemas relacionados a los aspectos de los recursos humanos, deben relacionarse entre sí, para apoyar a la misión de la empresa (Boswell, 2006).

Definiciones de la Gestión de Recursos hmanos

Cuesta (2005), define a la Gestión de los recursos humanos como el conjunto directivas para su organización, de decisiones y acciones que repercuten en sus empleados, en la búsqueda del mejoramiento continuo en el proceso de planeamiento, implantación y control de las estrategias de la empresa, teniendo en cuenta las interacciones con su entorno.

Castillo (2013), dice que la gestión de los recursos humanos, tiene como objetivo a la persona y su relación con la empresa, y a partir de la buena administración del recurso humano, la organización será productivo, eficiente y eficaz.

Bautista y Suárez (2003), consideran que la Gestión de personas es el conjunto de opiniones, y regímenes que se originan en la Dirección, con el propósito de conseguir incrementar la eficacia y la eficiencia de la estructura que es parte de la producción, y que se emplean recursos o

medios de producción que siempre tienen un costo para conseguir los resultados, que finalmente son los productos o los servicios. En la gestión del talento humano, este concepto se basa en originar las capacidades que lleven a la organización a permanecer en el mercado.

Para Chiavenato (2009), la Gestión de personas es un conjunto de directrices y praxis, básicas y necesarias para la dirección de los puestos de gerencia, que se relaciona con los trabajadores, llamados en la actualidad recursos, en donde se considera el reclutamiento, la selección, las capacitaciones, la evaluación de desempeño y las recompensas (p.160).

Además Chiavenato (2000), considera que administrar personas tiene la responsabilidad de permitir una cooperación capaz de hacer que las personas logren los propósitos de la organización y también los personales, en la búsqueda de la eficacia organizacional.

Administración en los Servicios de salud

Castillo (2013). La administración sanitaria, esta considerada una ciencia, que tiene la responsabilidad de gestionar administrativamente las instituciones prestadoras en salud, teniendo en cuenta la planificación, su organización, la dirección y el control, para optimizar al personal que labora en salud, la tecnología y el recurso económico y, para ofrecer a sus usuarios (pacientes) un servicio de calidad. La administración en salud, tiene la finalidad de accionar tanto en organizaciones estatales como privadas, permitiendo la mejora, la promoción, y el diagnóstico para atender a la población, en la que se debe emplear mecanismos de gestión para la obtener la atención con calidad, con eficiencia y con la más amplia cobertura geográfica en los establecimientos del sistema de salud.

Gestión de los recursos humanos en los Servicios de salud

Castillo (2013), dice que en la teoría general de sistemas, el recurso humano es lo principal. En el proceso administrativo, se debe mejorar y

valorar al personal de un establecimiento de salud, considerando valorar la dedicación, las capacidades, los competencias, las destrezas en el trabajo, como parte del bienestar de las personas y de la empresa. La administración de recursos humanos, es un subsistema de toda empresa, teniendo en cuenta que son las personas quienes ponen en marcha la tecnología, que se aplica a los equipos, máquinas, etc.

En la actualidad se habla de administración de talentos, porque permite que las personas puedan desarrollarse, a pesar de estar laborando pueden combinar trabajo y formación profesional, empleando en muchos casos la educación continua de pre o posgrado.

Modelos de Gestión de recursos humanos

Se han presentado diferentes modelos relacionados a la Gestión de recursos humanos, donde se afirma que la persona es el ente más importante de una organización.

Modelo diagnóstico, proyección y control (Cuesta, 2005)

Cuesta. (2005), realizó modificaciones a este modelo incluyendo la auditoria en la Gestión personal, relacionado a la calidad, mediante el sistema de feed back; además adicionó indicadores, técnicas y nuevos componentes. Esto conlleva, a tener a futuro, bienestar individual y social, llegando a que la organización se eficaz, a razón de la información obtenida de la auditoria que se aplica a los Recursos Humanos.

Aspectos de cada elemento que son parte del modelo:

- Situación laboral, están las doctrinas y las características del tipo de trabajo.
- Grupos de interés, los estratos de interés son los accionistas, directivos, trabajadores, sociedad, sindicatos y gobierno
- Políticas de Recursos humanos, sistema del trabajo, la influencia del empleado, la forma de las recompensas

- Resultados, se mide la gestión de los recursos humanos por medio de la responsabilidad, capacidad, pertinencia y valor eficaz.

Este modelo funcional propone que las actividades relacionadas a la gestión de personal, se concentren en cuatro sub sistemas:

- Recursos humanos: se considera al proceso de selección, evaluación del desempeño y del potencial humano, de la promoción, etc.
- Capacitación y desarrollo: esta en este sistema la educación, la formación, los planes de la carrera, etc.
- Organización del trabajo: se plantea la seguridad, perfiles de cargo, etc.
- Beneficios laborales: motivación, reconocimientos, remuneración, etc.

Modelo de Sub Sistemas

Chiavenato (2000), refiere que en este modelo la gestión de personas, se conforma de sub sistemas independientes, siendo los siguientes:

- De alimentación. Realiza la investigación del mercado, para reclutar y hacer la selección.
- De aplicación. Se realiza el análisis y la descripción de los cargos, además de la evaluación del desempeño y de la rotación del personal
- Mantenimiento. Se tiene los beneficios sociales, las remuneraciones, la seguridad laboral y el control del personal.
- De desarrollo. Planes para entrenar y de desarrollo para el personal.
- De control. Base de datos, sistemas de información y de auditoria de los recursos humanos.

Teoría de expectativas de Vroom (1964)

Esta teoría defendida por Vroom, refiere que los empleados de una organización encuentran la motivación en su centro de labores.

Vroom (1964), menciona que las dimensiones de la teoría son:

- Relación del esfuerzo y del desempeño realizado por el trabajador, se refiere a cuando el empleado tiene la expectativa, de que reconocerán el gran esfuerzo puesto en su desempeño laboral.

- La instrumentalidad, relacionada al desempeño versus recompensa de la persona, y a los resultados deseados.
- El valor, referido al reconocimiento por las metas y logros personales y laborales dentro de la organización.

El autor considera que estas dimensiones favorecen el ambiente laboral, teniendo un trabajador motivado, y controlando cada una de las dimensiones se puede lograr los esperados resultados, mediante la capacitación para incrementar un buen desempeño. Lo que influye en la expectativa, es la auto eficacia, el autoestima y los logros en la tarea, la adecuada información para realizar o completar las tareas, una adecuada logística (materiales y equipos), y del apoyo del supervisor o de los subordinados.

Marrugo y Perez. (2012), consideran que es una teoría de nivel subjetivo, porque las personas presentan distintas percepciones de los que les gusta o desean en relación a sus objetivos; así, lo que para un empleado puede ser insatisfactorio, para otro no lo será. Es una teoría diferente, cada trabajador tiene su método para hacer la relación de sus objetivos con las recompensas. Así mismo Bonillo y Nieto. (2002), proponen que existe un gran vínculo entre el nivel de esfuerzo y nivel de recompensa, es decir que a mayor esfuerzo, la recompensa también sera mayor, siendo una forma de satisfacer sus objetivos personales, refieren que la expectativa está basado en pensar que a mayor esfuerzo, mejor será el resultado; por tanto, la motivación es la convicción de que una persona que se esfuerza tendrá su recompensa

Dimensiones de la Gestión de recursos humanos

Según Chiavenato (2000), considera que las dimensiones de la Gestión de recursos humanos son el reclutamiento y selección de personal, la capacitación del personal, la evaluación del desempeño y el bienestar personal y social del personal.

1. Reclutamiento y selección de personal

Chiavenato. (2000). Reclutamiento, es el conjunto de técnicas y procesos dirigidos a convocar personal con potencial, talento, capaces de ocupar los puestos de trabajo requeridos por la empresa (p.208).

Insa. (2007), en una organización, el reclutamiento externo tiene como principal ventaja, que se ingresa otras opiniones, otras ideas, otras teorías y experiencias que van a enriquecer a la organización, dándole nuevos aportes (p.74)

Selección de personal

Sherman, Bohlander y Snell (2012), los procesos de selección de personal, deben proporcionar la información confiable, que permita a los postulantes, conocer lo que solicitan para que sus puntuaciones estén acorde con lo requerido para el puesto, pronosticando el éxito, sin discriminaciones (p.159).

Es la fase que sigue al reclutamiento, es un proceso de suma importancia para el desarrollo de una empresa y por ello debe estar a cargo de un equipo de personas que tengan la formación pertinente que respalde científicamente su función; así, se tendrá la garantía de ser un proceso confiable. En la selección de personal la tarea básica es escoger entre los candidatos reclutados los que pueden adaptarse al cargo ofrecido con mayor facilidad ya que se requiere que trabajen en equipo, pronosticando un buen desempeño laboral.

Proceso de selección de personal

Wayne (1994), considera que el proceso de selección de personal consiste en pasos específicos usados para tomar la decisión de elegir a los solicitantes que serán contratados, que se da inicio cuando una persona solicita empleo y culmina cuando se toma la decisión de contratar a uno de los solicitantes (p.93). Por lo que constituye un fin, es el acto en la que una empresa busca lograr con los objetivos, además las organizaciones tienen que tener en claro sus límites, cuales son las necesidades, y deben estar acordes con sus políticas y presupuestos en forma real; para que una empresa llegue a sus metas sus lineamientos deben tener la claridad suficiente de los objetivos específicos en los que están inmersa sus actividades, para que se llegue al éxito de su organización y al bienestar de la sociedad.

La selección de personal, se da cuando se tiene en claro cual es el perfil del puesto que se requiere ocupar, para que se pueda escoger a los candidatos idóneos.

Técnicas de selección de personal

Según Chiavenato (2002), las técnicas de selección son: la entrevista, pruebas de personalidad, las técnicas de simulación, las pruebas de capacidades, y pruebas psicométricas.

- Entrevista. Referida a la comunicación e interacción entre más de dos personas. Para ello se emplean formatos pre establecidos y las no libre que son las no dirigidas.
- El examen de capacidad: se emplean pruebas que miden objetivamente los conocimientos y las habilidades que ya han sido adquiridos con sus estudios, con sus prácticas y/o experiencias.
- Examen psicométricos: constituye el conjunto de pruebas diseñadas para evaluar a los postulantes y conocer su estado mental, conocimientos, etc.
- Evaluación de la personalidad: es empleado para analizar los rasgos de la personalidad, que es determinado por el temperamento o carácter.
- Evaluación de simulación: donde se cambia el tratamiento individual al tratamiento grupal y del método verbal a la acción social.

Para fines de la investigación, se considera al proceso en la que la Unidad de Recursos humanos requiere convocar a personas para un puesto laboral en determinado servicio del Complejo hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

2. Capacitación y desarrollo del personal

Según Arias y Heredia (2006), para tener un elevado desempeño en el trabajo, el nivel de educación puede constituir un medio para sacar al exterior la esencia humana, dando a conocer las potencialidades en plenitud, así como sus habilidades y talento (pág. 30).

Así mismo para Stoner, Freeman y Gilbert (2012), los programas de capacitación son las herramientas que conducen al desarrollo de las

habilidades que necesita el personal, para mejorar a futuro su desempeño en las actividades laborales, buscando mejorar el desempeño laboral (428).

Sobre el particular Fyfe. (1997), refieren que los mandos policiales deben asegurarse que todos los policías reciban capacitación, con el propósito de mejorar el desempeño en su trabajo, enfocados en los que se necesitan para sus puestos; siendo así, cada policía deberá recibir capacitación en forma permanente durante toda su carrera profesional. Puede considerarse como un riesgo que los efectivos pierdan capacidades para enfrentar situaciones de crisis que se presentan eventualmente, lo que exige una preparación con dominio de materias complejas y subjetivas, para enfrentar diversas situaciones de actualidad. Las capacitaciones que recibe un trabajador deben darse en entidades acreditadas. Capacitar a los policías es muy importante; por ello, los encargados deberán planificarla y promoverla con el reconocimiento y valoración que merece un policía, según su especialidad funcional.

En la investigación lo definimos la capacitación como la adquisición de conocimientos para mejorar sus habilidades y capacidades que realmente sirven para afrontar situaciones especiales y/o resolver problemas en el área laboral: Proceso de capacitación y Programa de desarrollo.

3. La evaluación del desempeño del recurso humano

Koontz (2012), considera que el desempeño en el trabajo debe enfocarse en evaluar las funciones de los gerentes, de las funciones administrativas, y a todos los niveles jerárquicos de la organización.

Además Robbins, Stephen y Coulter. (2013), opinan que la evaluación del desempeño en el trabajo, es una actividad que tiene pasos para llegar a determinar si el trabajador logró el cumplimiento de sus objetivos previamente planteado por la empresa, concretándose mediante la evaluación individual a los trabajadores del sobre su rendimiento en las funciones encomendados para lograr un determinado objetivo, la que se comparara con las expectativas frente a las percepciones de los trabajadores

y la relación entre los indicadores y la planificación necesarias para el desarrollo y sostenibilidad planificada de una organización.

Según Chiavenato. (2014), el desempeño laboral de los empleados se mide mediante la evaluación de su rendimiento, la que realizó en cumplimiento a las funciones asignadas, la productividad y el cumplimiento de lo encomendado de acuerdo a su puesto laboral, además se considera la dedicación al momento de realizar sus funciones, la laboriosidad y empeño para lograr lo planificado. El desempeño laboral tiene una eminente repercusión en la productividad y la rentabilidad de una organización, es decir en la sostenibilidad de una empresa dentro del mercado competitivo en el cual está inmersa. Una consideración importante es la conformación de las Comisiones evaluadoras, que tienen la responsabilidad de realizar la evaluación de desempeño al personal, por lo que debe estar conformada por personas de los diversos niveles de la organización (presidente o gerente, el encargado de personal y un especialista sobre evaluación de personal), los que deben garantizar la correcta utilización de los instrumentos y mediciones de la empresa, con firmeza, imparcialidad en sus criterios y opiniones. Es calificada como la actividad laboral realizada por una persona en el trabajo, donde se evalúa como esto contribuye en conseguir las metas de la empresa, para llegar al éxito.

4. Bienestar y recompensas del personal

Briceño. (2012), define al Bienestar laboral como la emoción de una persona al expresar su sentimiento de agrado en los ambientes de trabajo, en realizar la labor como es su expectativa, en ambientes funcionales, limpios y agradables, con compañeros cordiales y organizados, y donde su remuneración está acorde a su desempeño; los indicadores de estudio fueron: Expectativas laborales, bienestar y recompensas, establecidas en un marco legal que se rige para el sector público y privado.

En la actualidad, hablar de bienestar está referido a la salud de las personas en los aspectos físicos, mental, emocional y espiritual, donde las empresas son los lugares de interacción social. En su centro laboral las personas

pueden satisfacer la mayor parte de sus necesidades. El esfuerzo de una persona en el área laboral, está relacionado a las recompensas ofrecidas.

Ascensos, transferencias y medidas disciplinarias

En una organización, es muy necesario realizar los movimientos de personal, los ascensos, las transferencias, además de las amonestaciones, descensos y despidos; estos son aspectos de mucha importancia para una gestión de personal, dependiendo esencialmente de los resultados obtenidos después de un proceso que ha evaluado a su personal. Es importante para conseguir éxitos en la implementación del plan de bienestar de una empresa, socializar sus valores como cultura corporativa.

Ascensos del personal

Chiavenato. (2007), se considera ascensos, al movimiento vertical de un puesto, escala un puesto mayor que una persona alcanza dentro de la organización. Generalmente cuando un empleado obtiene un ascenso, su salario aumenta como recompensa adicional (p.357)

Tener una probabilidad de lograr éxito en una empresa, constituye una motivación e incentivo esencial por la que una persona realice sus actividades con empeño; los ascensos vienen a ser la mejor forma de recibir un reconocimiento por un buen desempeño en el cumplimiento de sus tareas de su centro laboral. Por ello, los ascensos deben considerar la meritocracia y no por influencias o recomendaciones.

Los ascensos en la Policía Nacional del Perú, se rige al Decreto Legislativo Nro 1149, que corresponde a la Ley de la Carrera y Situación del personal, que en su Capítulo VII Considera los Ascensos, y que en el artículo 42, dice que la finalidad es promover a los efectivos al grado inmediato superior, considerando sus capacidades, conocimientos, habilidades y aptitudes, así como la evaluación de los méritos y deméritos. Y se dan únicamente en las formas que establece el presente Decreto legislativo.

Promociones

Moya. (2011), la promoción del personal es encontrarse en un puesto de opción considerable para optar a un cargo mejor dentro de la organización. Se refiere a cuando se es promovido a una mejor área de trabajo, lo que implica una mayor motivación y consecuentemente en muchas ocasiones a un mayor desempeño de las funciones de cada trabajador.

Transferencia, traslado o rotación

Según Moya. (2011), la transferencia de un empleado es el movimiento lateral dentro de la organización, que puede darse a pedido del empleado o de la organización, este proceso no significa que el trabajador recibiera una promoción o una democión. Las transferencias tienen varios propósitos, en primer lugar las empresas las consideran necesarias para la reorganización; en la gestión de personal, se emplea como una estrategia para que los empleados logren experimentar otras experiencias que ayudaran a enriquecer sus habilidades y conocimientos, y así mejore su desempeño, además ayudara a disponer los puestos que deben ocupar según estén vacantes. A medida que un empleado se va desarrollando laboralmente, se genera su historial laboral; el Gerente, debe involucrarse en todos los aspectos laborales, conociendo quién produce y quien no lo hace.

Traslado

Peréz y Merino (2014). Del latín *translātus*, el traslado es la acción y efecto de llevar a alguien o algo hacia otro lugar, hacer pasar a alguien de un cargo o puesto, hacer que un acto se lleve a cabo en un momento diferente del previsto, por lo que, el traslado puede ser la movilidad de una persona.

En una organización, es muy necesario realizar los movimientos de personal, los ascensos, las transferencias, además de las amonestaciones, descensos y despidos; estos son aspectos de mucha importancia para una gestión de personal, dependiendo esencialmente de los resultados obtenidos después de un proceso que ha evaluado a su personal. Es importante para conseguir éxitos en la implementación del plan de bienestar de una empresa, socializar sus valores como cultura corporativa.

Medidas disciplinarias, descensos y despidos

Medida disciplinaria

Chiavenato (2009), la política disciplinaria de una organización, debe estar por escrito; tener el apoyo y la total aprobación de la alta administración; debe ser socializado empleando los diversos medios, a cada uno de los trabajadores; proporcionando a los supervisores un sistema que les permita entregar los informes de seguimiento a los empleados que lo requieran, que se pueda realizar una evaluación que termine en un informe de la investigación que sea formal y que culmine notificando al empleado el contenido exacto de los informes de supervisión. Si una investigación decide que el empleado a incumplido las normas se debe tomar acciones de inmediato, para que se corrija el comportamiento inadecuado que la genero; además se debe existir un procedimiento de apelación (p. 132).

Chiavenato (2009), en una organización los mecanismos disciplinarios deben seguir tres líneas:

- Correctiva, es su prioridad sobre la acción punitiva. Es una acción disciplinaria para corregir un comportamiento incorrecto del trabajador
- Progresiva, esta línea precisa que se debe iniciar con la amonestación verbal, seguida de una amonestación escrita, después viene la amonestación y finalmente lo mas severo cuando no ya no se puede corregir , viene el despido del trabajador.
- Inmediata e informativa. la acción correctiva es una forma de ser preventiva.

Las medidas disciplinarias fomentan el buen comportamiento de los empleados de una organización, y su objetivo es corregir la infracción que cometió un empleado. Para ello. el gerente debe tener mucha objetividad al aplicar una medida de disciplinaria. No todas las organizaciones pueden ejecutar los descensos y las transferencias, en estos casos lo recomendable es el despido, aunque sea una decisión dolorosa, se debe ser firme.

En la Policía Nacional del Peru, la disciplina de sus integrantes con la Ley 30714 del Régimen disciplinario de sus integrantes, y que tiene por objeto

establecer normas y procedimientos administrativos disciplinarios, para prevenir, regular y sancionar las infracciones que los efectivos cometen, de la que forman parte el personal de la Sanidad Policial.

1.1.2.2 Satisfacción Laboral

Definiciones

Locke. (1968), la define como la actitud que se tiene para el trabajo, y una sensación emocional que le proporciona placer, como resultado de la vivencia laboral que experimenta una persona.

Harpaz. (1983), ha revisado las diferentes definiciones sobre la satisfacción laboral, y concluye que son actitudes de componentes afectivos, cognitivo y conductual; podría haber cambios en relación a la consistencia y magnitud; y es generado por distintas influencias. Además, afirma que las personas que trabajan, generalmente generan diferentes actitudes al que se puede llamar satisfacción laboral.

Por otro lado Spector. (1985), refiere que son las emociones que los empleados expresan por las vivencias en su trabajo y lo que este le proporciona.

Peiro, Gonzalez-Roma, Bravo y Zurriaga. (1995), la definen como la disposición que la persona tiene ante los aspectos laborales, que a su vez están asociados a las diferentes condiciones laborales.

La Satisfacción laboral, es el sentimiento que una persona manifiesta cuando realiza una actividad en su centro laboral, siendo de su interés; además se siente a gusto dentro de este ambiente, y en la organización. Le parece atractiva la compensación y las expectativas psico-socio-económicas que tiene de este trabajo (Muñoz, 1990, en Caballero. 2002, p.3).

También Palma. (2006), afirma que la satisfacción laboral, es el manifiesto acondicionamiento que un trabajador tiene en su desempeño dentro de entorno laboral, en donde encuentra las condiciones para el desarrollo profesional y personal, está conforme con su remuneración y con los aspectos que tiene, además hay buenas políticas administrativas, compañerismo y

trabajo en equipo, donde hay compromiso de los jefes y superiores, brindando bienestar material y también físico, facilitándose el desarrollo de sus actividades, lo que permite generar creatividad y superación de la persona.

De las definiciones presentadas, podemos concluir que “Satisfacción laboral”, constituye un conjunto de actitudes, que las personas desarrollan en su trabajo. Así mismo, en la Psicología Social, existen componentes cognitivos, conductuales y afectivos, a lo que añaden el valor que se da en la insatisfacción o satisfacción en el trabajo, lo que se puede experimentar solo después de estar dentro del ambiente laboral y ejecutado las tareas del trabajo. Fedor (2004), la insatisfacción laboral también ocurre con trabajadores que no tienen la disponibilidad de tiempo suficiente, por tener a cargo la responsabilidad de cuidar personas (hijos pequeños o familiar) o porque deben dedicarle tiempo a la familia.

Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral

Modelo Higiene Motivacional

Herzberg (1968), es una teoría que asevera la existencia de factores que están relacionados con la satisfacción en el trabajo, y también la ausencia de otros factores, lo que da como resultado la insatisfacción. Los que generan la satisfacción son los factores motivacionales, es decir los intrínsecos: los logros y su reconocimiento, el trabajo propiamente, la responsabilidad y los avances de las tareas. En cuanto a los factores ausentes, que son los que generan la insatisfacción, son los factores externos, entre ellas se tiene a las políticas y gestión, además las supervisiones, el clima organizacional, también las condiciones del trabajo, la remuneración, escalafones, higiene y seguridad.

Modelo de la satisfacción por facetas

Lawler (1973), la teoría por facetas propone que una satisfacción en el trabajo es el resultado del grado de discrepancias, considerando lo que la persona

desea (expectativa) y lo que en la realidad tiene (percepción), relacionado a las facetas y el valor de significancia para la persona. El autor lo resume en: Cantidad que debería recibirse (CDR) = percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, y la percepción de las contribuciones y de los resultados de los compañeros, y de las características del trabajo percibidas. Percepcion de la cantidad recibida (PCR) = percepción de los resultados de los demás, y de los resultados efectivos recibidos por la persona. Siendo así, al hacer la comparación, se dan tres situaciones que pueden suceder:

- Satisfaccion = $CDR = PCR$
- Insatisfaccion = $CDR > PCR$
- Inequidad o culpa = $CDR < PCR$

Modelo del Ajuste en el trabajo

Dawes. (1994), el modelo de ajuste está basado en la teoría de las relaciones entre las habilidades y los requisitos para realizar las funciones en su trabajo, que son los solicitados por la empresa. Si el empleado realiza una buena tarea, el empleador estará satisfecho. El grado de satisfacción laboral es predictivo, la persona tiene la posibilidad de conservar su trabajo, además que sea con éxito y recibiendo los esperados reconocimientos.

Modelo de Discrepancia

Locke. (1968), refiere que la Teoria de la discrepancia, viene a ser un estado emocional de placer, resultante de la valoración que se tiene del trabajo, siendo por el contrario una insatisfacción laboral, es el resultado de una emoción no placentera, ante una valoración del trabajo frustrante. La satisfacción y la insatisfacción laboral se da de la apreciación o valoración que un trabajador tiene de su trabajo contrastada con la percepción que tiene del mismo, siendo que cada experiencia es el resultado de un juicio valorativo, discrepancia valor percepción y que la persona considera como importante. Esto difiere entre las personas.

Teoría de eventos situacionales

Quarstein, McAfee y Glasman (1992), la persona para tomar la decisión de elegir, continuar o abandonar un trabajo evalúa aspectos como el puesto, la remuneración, oportunidades, políticas y condiciones laborales, además de la supervisión de la organización. Los eventos situacionales son las facetas que se dan en el trabajo y que el trabajador no evaluó en un principio, además estos eventos se dan cuando la persona está dentro del trabajo, como por ejemplo, que pueden ser positivos: como que te den tiempo libre al terminar una tarea, o los negativos: como la avería de un aparato (maquina).

Modelo de necesidades de existencia, relaciones y crecimiento

Aldefer (1972), este modelo se sostiene que existe tres necesidades primarias que son: la de existencia, que están referidas a la supervivencia que pretende evitar daños físicos (alimentación, agua, vivienda), y va a satisfacer con su remuneración relacionado a un buen lugar de trabajo y la necesidad de las relaciones, esta dada por las buenas relaciones con los compañeros del trabajo; que se dan aspectos de respeto, compromiso, compañerismo y reconocimiento; y la necesidad de crecimiento, esta basada en el Yo (progreso y desarrollo individual), se considera a Maslow en su teoría de la autorrealización y de la autoestima de la persona.

Modelo del grupo de referencia

Peiró (1996), este modelo se refiere a que la persona para llegar a la satisfacción laboral, realiza una comparación entre las características sociales y económicas de su trabajo. La persona realiza una evaluación de su situación laboral, como su referencia. Así, la satisfacción laboral está en función a los requisitos del perfil de puesto, y principalmente enmarcadas a los reglamentos y normas, y a lo que piensan los integrantes de los grupos que la persona considera su guía, ante su análisis del medio externo, de la realidad social y del mundo.

Dimensiones de la Satisfacción laboral

Palma. (2005), sostiene que la satisfacción en el trabajo se puede resumir en cuatro dimensiones: la significancia de las tareas, las condiciones laborales, el reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, que se describen a continuación:

- Significancia de la tarea: es la disposición para con el trabajo, relacionado a los atributos de la función asignada en el trabajo (esfuerzo, equidad, realización y aporte material).
- Condiciones del trabajo: define la existencia de los elementos necesarios en los ambientes laborales , valorando la existencia y disponibilidad de los elementos y normas que permitan regular las funciones en el trabajo.
- Reconocimiento personal y/o social: se define como el reconocimiento que se le da a un trabajador después de que ha pasado por una evaluación, con relación a su cumplimiento de las funciones en su área laboral y como impacta en los resultados.
- Beneficios económicos: resulta del trabajo realizado y se recibe una compensación económica o remuneración por el cumplimiento de este.

Siendo que para fines de la investigación se ha tomado como referencia la teoría de dimensiones de la satisfacción laboral de Palma (2005), por ello se profundizará sobre los conceptos teóricos de estas dimensiones.

1. Significación de la tarea

Palma. (2005), el empleado considera que su trabajo esta a su medida, que es tan valioso como otros trabajos, se siente útil y feliz con la labor que desempeña, y realizado como persona, etc. La significancia de la tarea esta relacionada a las capacidades que la persona desarrolla en las diversas actividades en su centro de laboral, las funciones tienen un significado especial para el empleado, porque las realiza complacido, con la anuencia y aceptación de sus compañeros de equipo, recibiendo de ellos la retroalimentación. Las capacidades utilizadas por el empleado son sus conocimientos, habilidades, aporte mental y la equidad.

2. Condiciones del trabajo

Briano. (2010), contar con ambientes agradables en un trabajo, es un aspecto altamente valorado por la persona, al momento de expresar si siente satisfacción en su trabajo. La conjugación entre compañeros con quienes se llevan bien, jefes comprensivos, remuneraciones justas y beneficios atractivos, son la fórmula que requiere en las expectativas de un trabajo ideal. Así, también el factor infraestructura tiene una fuerte influencia en el desempeño y en la satisfacción de un ambiente laboral.

Las condiciones de trabajo, son los escenarios donde las personas desempeñan sus actividades laborales. Este tema es de suma importancia para las instituciones dedicadas a este tema, y también para la sociedad en general, dado al tiempo que una persona productiva emplea en su centro de trabajo, es necesario que las personas cuenten con empleos que ofrezcan ambientes que les proporcionen seguridad, higiene, ventilación y contribuyan a la mejora de la calidad de los empleados (Boletín del Ministerio de trabajo del Perú. 2009, p.6)

3. Reconocimiento personal y/o social

Para Chiavenato (2000), el reconocimiento es considerado como uno de los principales componentes del clima organizacional, de la motivación, de la cultura organizacional, y de la Responsabilidad social empresarial; finalmente, reconocer los méritos de los empleados, mejora la relación entre la eficiencia en el trabajo y la satisfacción.

El reconocimiento es una de las estrategias que emplea una empresa moderna para premiar a sus empleados, con el propósito de fortalecer las conductas positivas, reforzando en el interior de la organización, las normas y lineamientos de la organización; por ello, el reconocimiento es en la actualidad una acción fundamental que toda empresa debe desarrollar, si desea estar en la modernidad con los métodos para realizar una gestión organizacional, y en especial de las áreas de Gestión del Recurso Humano.

4. Beneficios económicos

Autores como McClelland. (1961) y Herzberg. (1967), consideran que las organizaciones deben centrar sus prioridades en brindar bienestar a sus trabajadores, aunque se ha convertido en la preocupación de la gestión del recurso humano, se tiene que enmarcar de distintas formas, como al reconocimiento para potencializar el desempeño de los trabajadores. Conocer como brindar beneficios entre ellos el reconocimiento, va a generar en una empresa que empleen diferentes formas, siendo una de ellas, y la más determinante, hacer que los trabajadores sientan motivación y sean considerados por la organización.

Los incentivos otorgados al trabajador basados en la producción en números de unidades, son un tipo de compensación, “el volumen de su rendimiento”. Retribuir económicamente, elogiar, reconocer y promocionar, a una persona la conduce automáticamente a una productividad de niveles más altos (Villalobos 2010, cita a Martínez. 2006).

En la Policía Nacional del Perú, cuenta con diferentes Direcciones, entre ellas Recursos humanos, de Bienestar, entre otras como la Dirección de Sanidad Policial, con lineamientos claros para sus efectivos que la integran, sean de grados de Oficiales y de suboficiales; a quienes les rigen las Normas y Reglamentos para el personal, el Régimen disciplinario, entre otros, formulados para ser aplicados a todos los efectivos y algunos alcanzan a la familia policial.

Causas de la insatisfacción laboral

Mayer. (2009), existen factores que repercuten en forma negativa en los empleados, llegando a generar una acentuada insatisfacción, deseando incluso abandonar o buscar otro trabajo Las principales causas que producen insatisfacción laboral, son:

- Remuneración baja
- Inadecuada interacción con los trabajadores y los jefes del trabajo.
- No existe probabilidad de promociones

- Inseguridad de las personas
- Problemas de adaptación en el ambiente laboral
- Pésimas condiciones laborales
- Situaciones de índole personal y laboral
- Jefes, con actitud prepotente y desconsiderada
- Egoísmos y/o envidias profesionales

Consecuencias de la Insatisfacción laboral

Según Medina. (2013), la insatisfacción laboral, sin considerar el motivo que la genera, es un sentimiento que puede llegar a producir estrés y/o ansiedad, en casos extremos, el empleado puede desencadenar en una depresión. Cuando la satisfacción laboral es negativa, inevitablemente repercute sobre la productividad de la organización. Por ello, los gerentes y jefes deben de dotar a sus empleados de ambientes saludables, confortables y seguros, pudiendo ser además bonitos o agradables, con las características adecuadas a lo que la función lo requiera, para que el rendimiento no se desmedre.

Otra consecuencia de la insatisfacción del trabajador es que este no se sienta motivado, eso quiere decir que habrá falta de interés para realizar sus tareas en su ambiente laboral, pudiendo producir apatía y así se reflejaría en incumplimiento de sus funciones en forma constante.

Marco filosófico

En la presente investigación, para la variable de Gestión de recursos humanos, se baso en el modelo de Chiavenato (2005), quien indica que en la Administración General, uno de sus principales componentes es la gestión del talento humano, debido a lo trascendente que es en una organización la persona, por ello se debe establecer objetivos basados en los procesos de la administración, que son la Planificación, el reclutamiento, la selección, socialización, capacitación y desarrollo personal, evaluación del desempeño y los ascensos, transferencias, descensos y despidos.

Sobre la variable de Satisfacción laboral, el estudio se baso en el en la definición y modelo de Palma (2005), quien la define como la actitud positiva

que tiene una persona hacia el trabajo que desempeña, y que con esto contribuye a la organización.

Con respecto a las teorías que sustentan los conceptos de las variables de estudio; la Gestión de recursos humanos y su evolución en la Administración General, con Locke y Chiavenato dentro de sus bases teóricas y como influye en la Satisfacción Laboral; se eligió la Teoría Motivacional ya que tiene influencia de la Teoría de Discrepancia, que explica en forma detallada como se da la satisfacción e insatisfacción de un trabajador a través de los factores motivacionales e higiénicos, siendo complementada con las demás teorías, que mencionan otros factores que la generan. La que genero en Palma (2005) que diseñara instrumentos como la Satisfacción laboral, empleado en esta investigación.

1.2 Justificación

El estudio tuvo como propósito reconocer los factores de una adecuada gestión de recursos humanos, en el Departamento de Gineobstetricia del Complejo hospitalario PNP Luis N. Sáenz, que conduzca a la óptima satisfacción laboral del personal, valorándolo como el motor de la organización, por lo que se le debe brindar las mejores condiciones para retenerlo y que de lo mejor de sí a la institución, logrando que se sientan satisfechos en su trabajo, lo que generara que la organización crezca y llegue al éxito. En otras palabras, es una investigación de relevancia práctica porque busco establecer la existencia de la relación entre las variables, y como se relacionan las dimensiones entre sí, lo que permitirá formular las recomendaciones y con ellas plantear las respectivas mejoras. También tuvo una implicancia teórica donde los ítems de los instrumentos de recolección se encuentran sustentados en el marco teórico que han permitido establecer los indicadores de la medición de ambas variables. Por otro lado, genero un aporte metodológico, elaboro los cuestionarios de cada variable, con las que se recolectó los datos, y se busco información de fuentes confiables. Genero un aporte institucional, porque se da ha conocer como es la gestión del personal de un Departamento asistencial en salud y como repercute

en la satisfacción del personal sobre su trabajo, con la información obtenida la institución tendrá la posibilidad de establecer planes de acción, para mantener o mejorar los indicadores resultantes, a fin de tener crecer como entidad prestadora de salud, con una óptima imagen institucional, comprometida en la mejora constante de los servicios de salud.

1.3 Problema

Según Saari y Judge. (2004), las organizaciones deben tener la suficiente capacidad de satisfacer a sus trabajadores, motivándolos para que puedan incrementar su productividad, a partir de los estudios que han realizado sobre la satisfacción de los empleados en la cual se refleja cómo existe una relación positiva y directa entre el rendimiento y la productividad; por ello se puede afirmar que si el trabajador está satisfecho con su trabajo, demuestra un mejor rendimiento y su productividad es mayor (p. 395).

El Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, es un establecimiento de salud de Nivel atención III-1, con una cobertura asistencial referente a nivel nacional, su estructura organizacional es de tipo vertical jerarquizado, y en los últimos años ha presentado un elevado número de reclamos o quejas de usuarios, por mala calidad de atención del personal y de su escasa logística, entre las que se encuentra el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia. Siendo que en la gestión de salud o de cualquier organización, lo más importante es el recurso humano, es necesario conocer como es la Gestión en ese servicio, para luego proponer alternativas de mejora, que ayuden a la atención óptima de sus usuarios externos e internos, redundando en forma general a la Gestión de la Dirección del Complejo hospitalario y de la familia policial.

Este panorama, motivo realizar este estudio siendo el objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral y conocer si una adecuada gestión del recurso humano repercute en la satisfacción laboral de los efectivos que prestan servicios en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la significancia de la tarea de la Satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y las condiciones laborales de la Satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el reconocimiento personal y/o social de la Satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y los beneficios económicos de la satisfacción laboral en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?

1.4 Conceptualización y Operacionalización de variables

1.4.1 Conceptualización de la variable Gestión de recursos humanos

Es el proceso por el cual la jefatura del Departamento de Ginecología del Complejo hospitalario PNP Luis N. Sáenz., pone en práctica las políticas necesarias para gerenciar al personal a su cargo, reclutando y seleccionando al personal idóneo, capacitándolo, evaluando su desempeño, y además reconociendo sus méritos, así como efectuando los movimientos de su recurso humano a cargo, para el cumplimiento de las funciones de su especialidad aportando sus habilidades y capacidades.

Definición Operacional de la variable Gestion de recursos humanos

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Items
Variable independiente	Procesos que se dan cuando una empresa requiere convocar a personas para un determinado puesto laboral de su organización, ciñéndose a requisitos específicos planteados por el área solicitante.	Reclutamiento y Selección	Descripción del puesto de trabajo	1, 5
			Obligaciones	2
			Responsabilidades	4
			Análisis de habilidades y capacidades de solicitantes	3, 6
Variable independiente	La capacitación es la adquisición de conocimientos, para mejorar las habilidades y capacidades que el trabajador realmente necesita para afrontar situaciones especiales y resolver problemas en el area laboral.	Capacitación del personal	Proceso de capacitación	7, 8, 9, 11, 12
			Programa de desarrollo	10, 13
Gestión de Recursos Humanos	Es el proceso que califica la actividad laboral que ha realizado un trabajador en un periodo determinado, valorando su contribución al logro de los objetivos del sistema administrativo de la Empresa.	Evaluación de desempeño	Normas de desempeño en el puesto,	14
			Capacitación,	15
			Retroalimentación	16
Variable independiente	Es el confort que un trabajador tiene en su centro laboral, desarrollando lo que realmente le gusta, en ambientes limpios y bonitos, con compañeros organizados y cordiales y donde su remuneración está acorde a su desempeño laboral.	Bienestar y recompensas del personal	Expectativas laborales,	20, 22, 23
			Bienestar	17, 19, 25
			recompensas	18, 21, 24

Definición Conceptual de la variable Satisfacción Laboral

Es la percepción o el sentimiento de agrado dentro de tu ambiente de trabajo, es decir que los trabajadores que laboran en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Saenz; expresa su satisfacción con buen desempeño, con agrado ante las directivas de la institución y de sus jefes inmediatos, brindando trato adecuado, justo, equitativo, hacia los usuarios, y que además sus compañeros del trabajo conforman un equipo respetuoso, unido y cordial, en un ambiente con las condiciones optimas que le agrada, en una institución que le permite desarrollarse profesionalmente, brindándole beneficios y compensaciones psicológicas, sociales y econocmicas acordes a sus expectativas.

Definición Operacional de la variable Satisfacción Laboral

Variable	Definicion conceptual	Definición Operacional		
		Dimensiones	Indicadores	Items
Variable dependiente Satisfacción laboral	Capacidad que el trabajador asocia al trabajo realizado con su aporte mental, el esfuerzo, la equidad y la realización.	Significancia de la tarea	Esfuerzo	2, 22
	Referidos a los ambientes de trabajo, que están relacionados a la disponibilidad de los recursos físicos, materiales o normativas relacionadas con la autoridad del jefe que regula la actividad laboral.		Realización	6, 13, 16, 17, 21, 25
		Equidad	3	
		Condiciones del trabajo	Disponibilidad de elementos	1, 10, 11, 23,
			Disposiciones normativas	15, 18, 20, 27
	Es el resultado de la evaluación del desempeño que se le aplica al empleado en su ámbito laboral, donde, los jefes y cada empleado valora su	Reconocimiento personal y/o social del personal	Logros en el trabajo	5, 9, 24,

	función laboral, sus logros alcanzados y su repercusión en la empresa, para finalmente otorgarle los reconocimientos en el aspecto personal o social.		Impacto del reconocimiento	14, 19,
	Para un trabajador constituye muy importante los beneficios económicos que percibirá en su trabajo, la remuneración justa y equitativa que percibe por su desempeño laboral en la empresa.	Beneficios económicos del personal	Remuneración Impacto de los beneficios	4, 7, 8, 12, 26

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Hg: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

Hg₀: No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

1.5.2 Hipótesis Específicos

He₁: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y la significancia de la tarea de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

He₀₁: No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y la significancia de la tarea de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

He2: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

He₀₂: No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

He3: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

He₀₃: No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

He4: Existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y los beneficios económicos de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

He₀₄: No existe relación significativa entre la Gestión de recursos humanos y los beneficios económicos de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivos

Determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

1.6.2 Objetivos Específicos

- 1.** Determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y la significancia de la tarea de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.
- 2.** Determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y las condiciones laborales de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.
- 3.** Determinar la relación que existe entre la Gestion de recursos humanos y el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.
- 4.** Determinar la relación que existe entre la Gestion de recursos humanos y el beneficio económico de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo y diseño de Investigación

Es el estudio fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño No experimental, de corte transversal.

Tamayo (2015), un estudio es descriptivo porque trabaja con hechos reales, con la característica principal que es ofrecer una correcta interpretación (p.52).

Para Hernández, Fernandez y Baptista (2014), un estudio es correlacional, cuando tiene como fin medir el grado de relación que existe entre dos o mas variables (en situacion especifica).

Sobre el estudio No experimental, Hernández, Fernandez y Baptista (2014), opinan que se considera No experimental, porque únicamente se observa los acontecimientos con naturalidad, no hay manipulación deliberada de la variable independiente o de sujetos (p. 152)

Segun Hernández. (2010), un estudio es de corte transversal, según su periodo y su secuencia, es decir porque el instrumento fue aplicado una sola vez.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

Conformado por el total de 65 trabajadores del Departamento de Ginecobstetricia en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. (Personal profesional y técnico, tanto administrativo como asistencial).

2.2.2 Muestra

La muestra fue censal, de 65 efectivos

2.3 Técnicas e instrumentos de investigación

2.3.1 Técnica

Rodriguez (2010), refiere que la técnica es un medio que se emplea para realizar la recolección de los datos, siendo que varias las técnicas, destacan la observación, las entrevistas, las encuestas y el observación (p.10).

La técnica del estudio, fue la encuesta una para cada variable: de Gestión del recurso humano con 27 ítems y para la satisfacción laboral de 25 ítems.

2.3.2 Instrumentos

Para Gómez. (2006), es el adecuado para realizar el registro lo observado que son la prueba de los conceptos planteado por el autor para cada variable; y que es representada en forma cuantitativa, capturando la verdad buscada, aunque no existen mediciones perfectas, el resultado es bastante representativa para los conceptos del investigador (p.122)

Cuestionario de Gestión de Recursos Humanos:

Este es un instrumento, que tiene cuatro dimensiones: el Reclutamiento y Selección, la Capacitación de personal, la evaluación del desempeño, y el bienestar y recompensas. Consta de 25 preguntas tipo Likert con una escala de medición de 5 alternativas: 1=Nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre y 5=Siempre; con niveles y rangos de: Deficiente (25–59), Medianamente eficiente (60–92), y Eficiente (93–125).

Cuestionario de Satisfacción Laboral:

El instrumento de Satisfacción laboral, contiene cuatro dimensiones: sobre la significancia de tareas, las condiciones del trabajo, el reconocimiento personal y/o social y el Beneficio económico, conformado por 27 preguntas, con una escala de medición de 5 alternativas tipo Likert: 1=Totalmente desacuerdo, 2=desacuerdo, 3=medianamente de acuerdo, 4=de acuerdo y 5=totalmente de acuerdo; siendo los niveles y rangos de; insatisfecho (27-62), medianamente satisfecho (63-98) y satisfecho (98-135).

2.4 Validación y confiabilidad de instrumento

2.4.1 Validez de Contenido

La validez de un instrumento se da cuando es capaz de medir el grado de el teorema que se ha planteado medir (Valderrama, 2013, p. 52).

Los instrumentos del estudio, fueron sometidos a juicio de expertos determinando que el instrumento tiene las condiciones en su contenido. Además los instrumentos fueron validados en anteriores estudios; el cuestionario de

Gestión de recursos humanos que fue empleado y validado por Gonzales (2007) en su tesis para obtener el grado de Magister: La administración de Recursos Humanos y sus efectos en la producción policial en las Comisarías de la Policía Nacional del Distrito de San Juan de Lurigancho. El cuestionario de Satisfacción laboral, fue diseñado por Palma. (1999), para su investigación de las Municipalidades de Lima Metropolitana.

2.4.2 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento (consistencia de los datos) de esta investigación se utilizó el Método de Alfa de Cronbach, para tal fin se considera que si la dimensión obtiene 0.7 en adelante será confiable. La Prueba piloto, arrojó un valor de 0,752 para el cuestionario de Gestión de Recursos Humanos y un valor de 0.755 para el cuestionario de satisfacción laboral; lo que indicó que existe una escala de validación ALTA y que los instrumentos aplicados fueron confiables.

2.5 Procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el programa de SPSS V22 y Excel 2010, los resultados fueron presentados mediante tablas y figuras, y para la contrastación de las hipótesis y conocer la relación de las variables y de sus dimensiones se empleó el coeficiente de Correlación de Tau-b de Kendall. El análisis fue descriptivo e inferencial.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Niveles de Gestión de Recursos Humanos

Categorías	f	%
Deficiente	12	18.5
Medianamente eficiente	51	78.4
eficiente	2	3.1
Total	65	100,0

Fuente: Personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

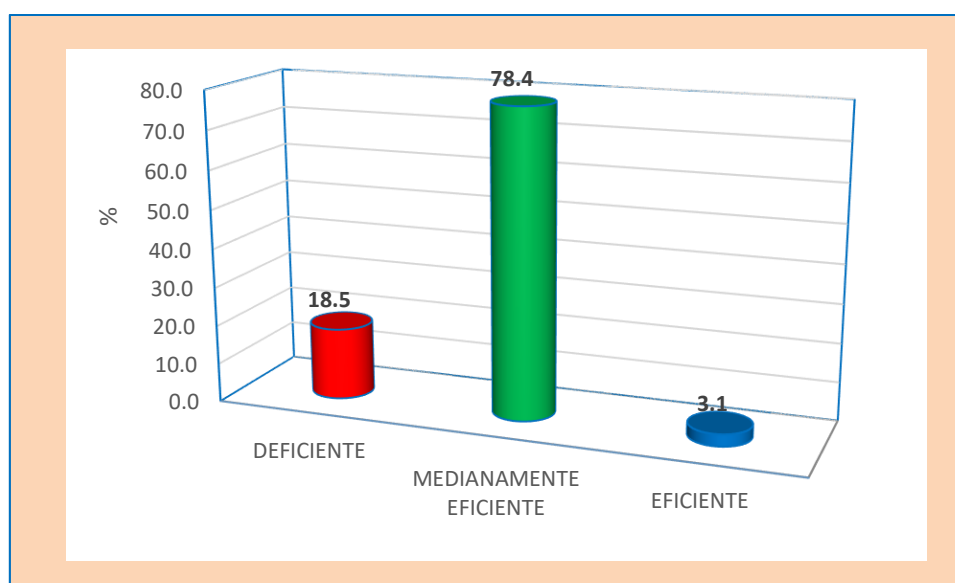


Figura 1. Gestión de Recursos Humanos en el personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

La gestión de recursos humanos del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, según lo manifestado por los trabajadores, es medianamente eficiente 78.4%, un 18.5% opino que la gestión es deficiente y solo el 3.1% la considero eficiente.

Tabla 2. Niveles de satisfacción laboral

Categorías	f	%
Insatisfecho	4	6.0
Medianamente satisfecho	51	91.0
Satisfecho	2	3.0
Total	65	100,0

Fuente: Personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

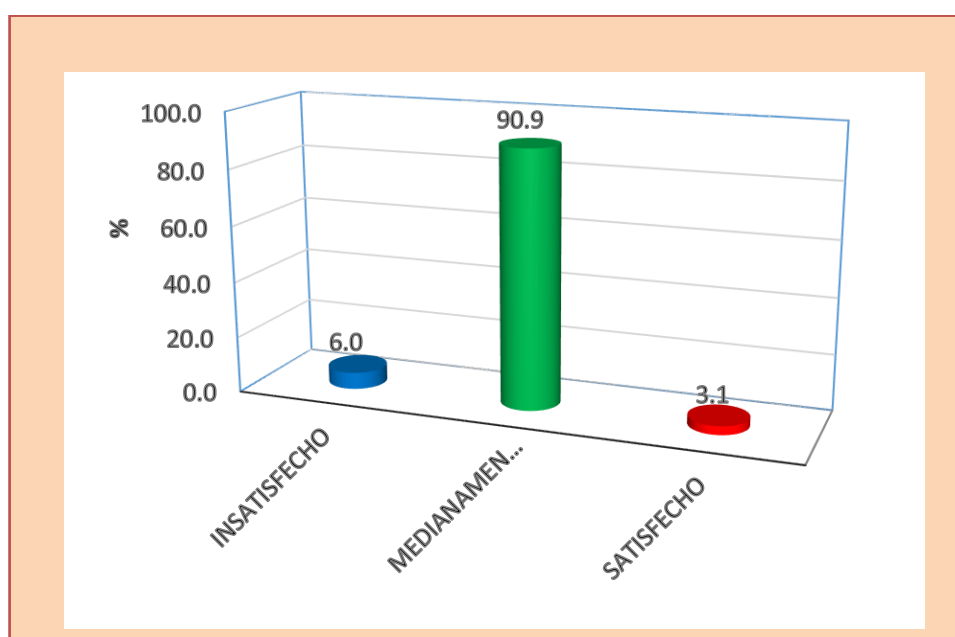


Figura 2. Satisfacción laboral en el personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

De la Tabla 2 y el figura 2. La satisfacción laboral del personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, con (90.9%) manifiestan que están medianamente satisfechos, con seguido (6%) insatisfechos, y solo (3.1%) manifestaron estar satisfechos.

Contrastación de hipótesis

Tabla 3. Tabla cruzada de contingencia de Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Gestión recursos humanos	Deficiente	Recuento	4	8	0	12
		% del total	5,2%	12,3%	0,0%	18,5%
	Medianamente eficiente	Recuento	0	51	0	51
		% del total	0,0%	78,4%	0,0%	78,4%
	Eficiente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%
Total	% del total	6,0%	90,9%	3,1	100,0%	

Fuente: Personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

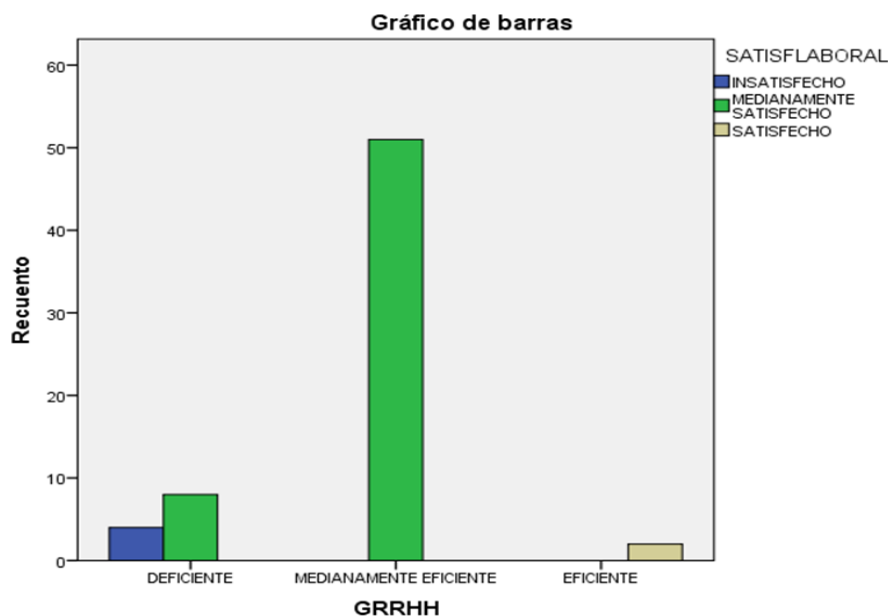


Figura 3. Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

Tabla Nro 3 y Figura 3. El 78.4% del personal refiere que la Gestión de los recursos humanos en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz fue medianamente eficiente, el 18.5% la considero deficiente y solo el 3.1% indica que fue eficiente, estando relacionado directamente con la primera dimensión de la satisfacción laboral, la significancia de las tareas, donde un 90.9% se considera medianamente satisfecho.

Tabla 4 . Contrastación de la hipótesis general con la Prueba de Tau-b de Kendall

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de Kendall	,638	,102	2,756	,006
ordinal	Tau-c de Kendall	,234	,085	2,756	,006
Total de casos		65			

Tabla 4. Existe un alto nivel de significancia ($p=0,006 < 0,01$), apreciamos el valor calculado con la Prueba Tau b de Kendall en 0,638 y de acuerdo a la tabla de valores estadísticos representa que las variables analizadas, tienen buena correlación, porque con una eficiente gestión de los recursos humanos existira satisfacción laboral en los trabajadores.

Tabla 5. Tabla cruzada de contingencia de Gestión de Recursos Humanos y la Significancia de la Tarea de la Satisfacción Laboral

		Significación de tarea			Total	
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho		
Gestión recursos humanos	Deficiente	Recuento	12	0	0	12
		% del total	18,5%	0,0%	0,0%	18,5%
	Medianamente eficiente	Recuento	5	46	0	51
		% del total	7,7%	70,7%	0,0%	78,4%
	Eficiente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%
Total		Recuento	17	46	2	65
		% del total	26,2%	70,7%	3,1%	100,0%

Fuente: Personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz Lima, enero-febrero 2019.

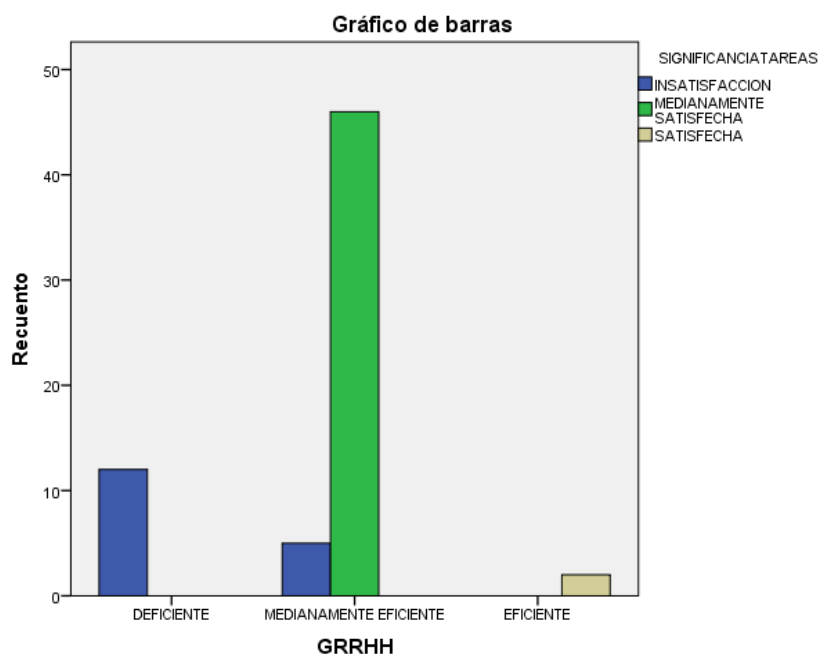


Figura 4. Gestión de Recursos Humanos y la dimensión Significación de la tarea de la Satisfacción laboral en Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

Tabla Nro 5 y Figura 4. El 78.4% del personal refiere que la Gestión de los recursos humanos en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz fue medianamente eficiente, el 18.5% la considero deficiente y sólo el 3.1% indica que fue eficiente, estando relacionado directamente con la primera dimensión de la satisfacción laboral, la significancia de las tareas, donde un 70.7% se considera medianamente satisfecho.

Tabla 6. Prueba de Tau-b de Kendall de contrastación de Hipótesis Específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,828	,068	5,305	,000
Nro de casos		65			

Tabla 6. Existe un alto nivel de significancia ($p=0,000 < 0,01$), apreciamos el valor calculado Tau b de Kendall en 0,828 y de acuerdo a la tabla de valores estadísticos representa que las variables analizadas, tienen muy buena correlación, porque con una eficiente gestión de los recursos humanos, habrá satisfacción laboral en la dimensión de la significancia de la tarea.

Tabla 7. Tabla cruzada de contingencia de Gestión del Recursos humanos y Condiciones del Trabajo de la Satisfacción Laboral

		Condición de trabajo			Total		
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho			
Gestión recursos humanos	Deficiente	Recuento	12	0	0	12	
		% del total	18,5%	0,0%	0,0%	18,8%	
	Medianamente eficiente	Recuento	2	48	0	50	
		% del total	7,7%	70,7%	0,0%	76,7%	
	Eficiente	Recuento	0	0	3	3	
		% del total	0,0%	0,0%	3,1%	4,5%	
	Total		Recuento	14	48	3	65
			% del total	21,6%	73,8%	4,6%	100,0%

Fuente: Departamento de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

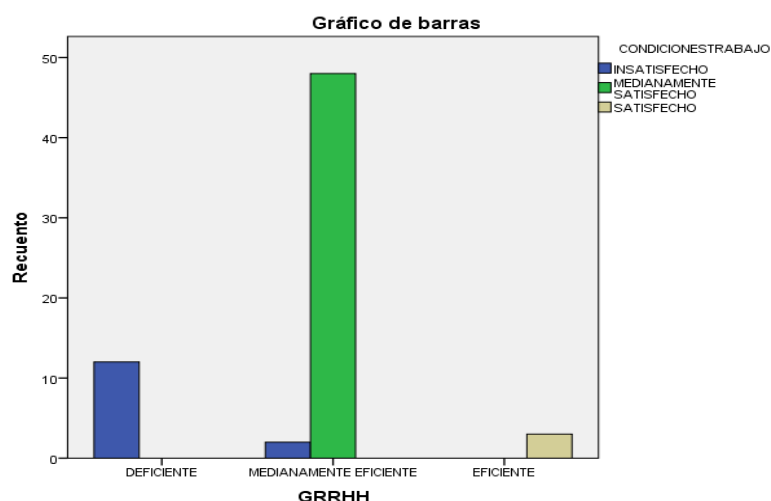


Figura 5. Gestión de Recursos Humanos y la dimensión Condiciones del trabajo de la Satisfacción Laboral en Ginecología y Obstetricia del Departamento del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

Tabla 7 y figura 5. El 76.7% del personal refiere que la Gestión de los recursos humanos en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz fue medianamente eficiente, el 18.8% la considero deficiente y solo el 4.5% indica que fue eficiente, estando relacionado directamente con la primera

dimensión de la satisfacción laboral, las condiciones de trabajo, donde un 73.8% se considera medianamente satisfecho.

Tabla 8. Prueba Tau-b de Kendall para contrastación de Hipótesis Especifica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,928	,049	5,707	,000
Nro de casos		65			

Tabla 8. Existe un alto nivel de significancia ($p=0,000 < 0,01$), apreciamos el valor calculado Tau b de Kendall en 0,928 y de acuerdo a la tabla de valores estadísticos representa que las variables analizadas, tienen muy buena correlación, porque con una eficiente gestión de los recursos humanos, habra satisfaccion laboral en la dimensión de condiciones del trabajo.

Tabla 9. Tabla cruzada Gestión del Recursos humanos y Reconocimiento personal y/o social de la Satisfacción Laboral

		Reconocimiento personal y/o social			Total		
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho			
Gestión recursos humanos	Deficiente	Recuento	12	0	0	12	
		% del total	18,5%	0,0%	0,0%	18,5%	
	Medianamente eficiente	Recuento	7	43	1	51	
		% del total	10,7%	66,2%	1,5%	78,4%	
	Eficiente	Recuento	0	0	2	2	
		% del total	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%	
	Total		Recuento	19	43	3	65
			% del total	29,2%	66,2%	4,6%	100,0%

Fuente: Personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

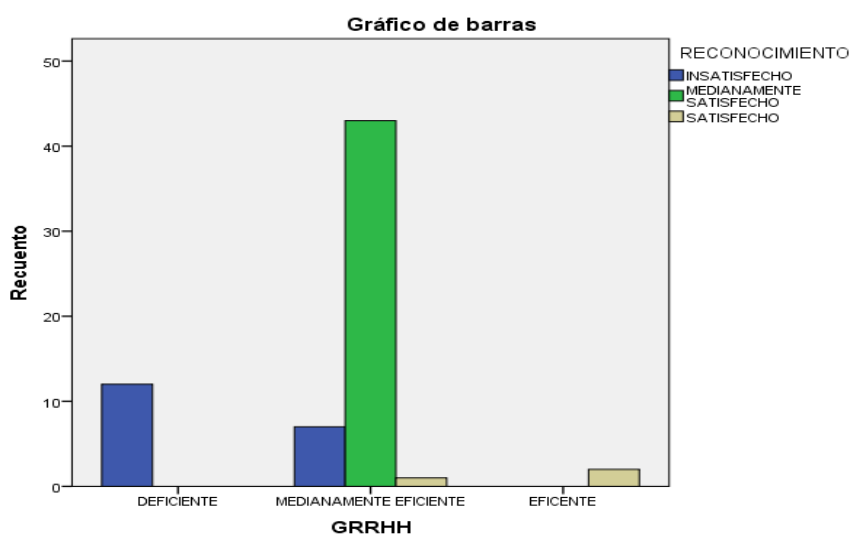


Figura 6. Gestión de Recursos Humanos y la dimensión Reconocimiento personal y/o social de la Satisfacción Laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

Tabla 9 y figura 6. El 78.4% del personal refiere que la Gestión de los recursos humanos en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz fue medianamente eficiente, el 18.5% la considero deficiente y solo el 3.1% indica que fue eficiente, estando relacionado directamente con la primera dimensión de la satisfacción laboral, las condiciones de trabajo, donde un 66.2% se manifestó estar medianamente satisfechos.

Tabla 10. Prueba Tau-b de Kendall de contrastación de Hipótesis Especifica 3

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,758	,072	5,234	,000
Total de casos		65			

La tabla 10. Existe un alto nivel de significancia ($p=0,000 < 0,01$), apreciamos el valor calculado Tau b de Kendall en 0,758 y de acuerdo a la tabla de valores estadísticos representa que las variables analizadas, tienen muy buena correlación, porque con una eficiente gestión de los recursos humanos, habra satisfaccion laboral en la dimensión de reconocimiento personal y/o social.

Tabla 11. Tabla de contingencia cruzada entre Gestión de Recursos humanos y Beneficios económicos de la Satisfacción Laboral

		Beneficios Económicos			Total	
		Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho		
Gestión Recursos Humanos	Deficiente	Recuento	12	0	0	12
		% del total	18,5%	0,0%	0,0%	18,5%
	Medianamente eficiente	Recuento	3	48	0	51
		% del total	4,6%	73,8%	0,0%	78,4%
	Eficiente	Recuento	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,1%	3,1%
Total	Recuento	15	48	2	65	
	% del total	23,1%	73,8%	3,1%	100,0%	

Fuente: Personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

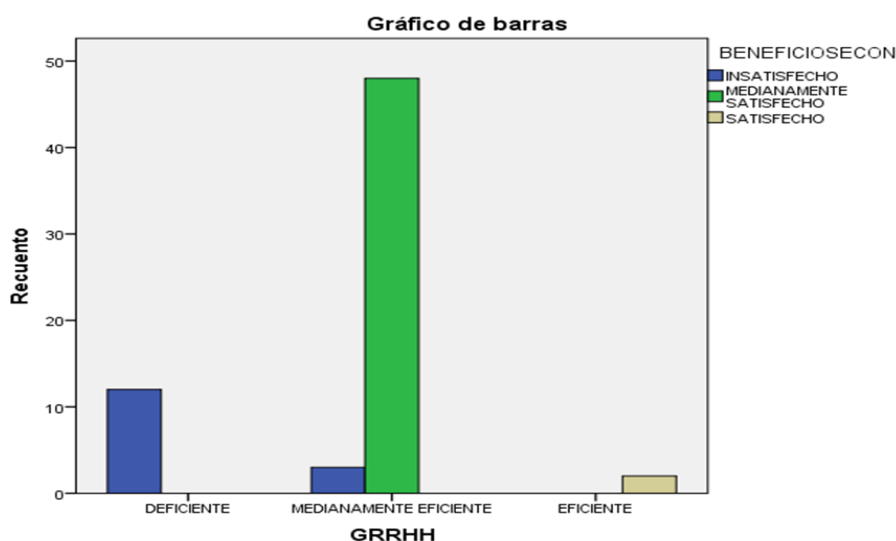


Figura 7. Gestión de Recursos Humanos y la dimensión Beneficios económicos de la Satisfacción Laboral en el personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

Tabla 11 y figura 7. El 78.4% del personal refiere que la Gestión de los recursos humanos en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz fue medianamente eficiente, el 18.5% la considero deficiente y solo el

3.1% indica que fue eficiente, estando relacionado directamente con la primera dimensión de la satisfacción laboral, las condiciones de trabajo, donde un 73.8% se considera medianamente satisfecho.

Tabla 12: Prueba de Tau-b de Kendall para la Contrastación de hipótesis específica 4

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,888	,060	5,379	,000
Nro de casos		65			

Tabla 12. Existe un alto nivel de significancia ($p=0,000 < 0,01$), apreciamos el valor calculado Tau b de Kendall en 0,888 y de acuerdo a la tabla de valores estadísticos representa que las variables analizadas, tienen muy buena correlación, porque con una eficiente gestión de los recursos humanos, habra satisfaccion laboral en la dimensión de los beneficios económicos en el trabajo.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

La Gestión de recursos humanos y la Satisfacción laboral en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz., es un tema que debe convertirse en muy importante para los establecimientos de salud, es necesario entender que una empresa no llegara al éxito si no se prioriza como el principal elemento de la empresa a la persona.

En la presente investigación, se encontró que existe una relación altamente significativa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, 2019, el resultado del análisis descriptivo de la variable gestión de recursos humanos nos indica que el 78.4% de los encuestados perciben un nivel medianamente eficiente, asimismo el 91% de los encuestados sobre su satisfacción laboral perciben un nivel de medianamente de satisfacción. Asimismo los resultados de la estadística aplicada a la muestra de estudio describen la relación fuerte entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral al respecto los resultados del análisis estadístico con la prueba Tau-b de Kendall con un valor de 0,638 que existe una relación entre las variables: gestión de recursos humanos y satisfacción laboral. Con respecto a la hipótesis general el grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tiene un nivel de correlación buena. La significancia de ($p = 0,006 < 0,001$), lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, estos resultados tienen similitud con Henderson (2016), quien en su investigación sobre Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el servicio de Gineco Obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz., Lima, 2015, usó el coeficiente de correlación Rho Spearman para la prueba de hipótesis, y los resultados arrojaron un valor igual a 0,642, afirmando que existe una relación positiva fuerte entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el personal del servicio, asimismo, encontró un nivel de gestión de recursos humanos medianamente eficiente (78.4%), seguido del nivel deficiente (18.5%), y con (3.1%) nivel eficiente; además coincide con los

hallazgos de Madriaga (2018), en su investigación: Gestión de talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ventanilla, 2018, los resultados demostraron con un ($Rho=.894$) que existe una significancia estadísticamente muy fuerte y concluye que existe una relación directa entre sus variables de estudio; al igual que Pizarro (2017), en su tesis Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de ciencia y tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016, encontrando mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que existe una correlación significativa entre satisfacción y desempeño laboral de 0,444 que es una correlación positiva media y un p valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} < 0.05$), indicando que a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará; asimismo estos hallazgos coinciden con la investigación de Rodríguez. (2017), Gestión Administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016, que según sus conclusiones el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,456 y de $p=0,000$ por lo tanto, se demostró que existe relación significativa directa y moderada entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral. Es por ello, que ante los resultados encontrados en el presente estudio y comparados con las investigaciones mencionadas, se deduce la satisfacción laboral es un factor determinante para una organización, y su camino al éxito, y por ello debe haber una adecuada Gestión de recursos humanos que genere satisfacción laboral a sus trabajadores, a la vez Riva. (2018), en su investigación indica que la Gestión de recursos humanos y Satisfacción laboral evidenció que los trabajadores manifestaron indiferencia en su situación laboral (ni satisfechos ni insatisfechos).

Por otro lado, con respecto al primer objetivo específico, relacionado a la Gestión de recursos humanos y la dimensión Significancia de la tarea de la variable Satisfacción laboral, mostrada en la Tabla 5, se observa que el 78.4% del personal refiere que la Gestión de los recursos humanos en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz., durante enero a febrero 2019, fue medianamente eficiente; el 18.5% la consideró deficiente y sólo el 3.1% la consideró

eficiente, y la significancia de la tarea de la Satisfacción Laboral 70.1% fue moderadamente satisfecho, el 26.2% insatisfechos y 3.1% estuvieron satisfechos. Sobre la hipótesis específica HE₁ los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $p=0,000 < 0,01$ entre la variable: gestión de recursos humanos y la dimensión significación de la tarea. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tienen muy buena correlación. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, mediante la prueba Tau-b de Kendall el valor fue de 0,828 valores estadísticos representa que las variables analizadas, tienen muy buena correlación por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, resultados que tienen similitud con Pizarro (2016), se concluye que la satisfacción laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral y sus respectivas dimensiones, a mayores niveles de satisfacción laboral, los clientes internos de la institución, experimentan mayor desempeño laboral en la ejecución de las tareas. Se llega a la conclusión que el desempeño laboral está determinada por el nivel de satisfacción laboral que experimentan los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, enfocándose en la relaciona del estudio, se concluye que las habilidades de relaciones humanas y de visión compartida son buenos predictores de la percepción que tienen los subordinados sobre qué tan adecuado es su jefe para el puesto, la calidad de su desempeño como jefe y el respeto ganado, siendo estos indicadores que llevan a la satisfacción laboral de un trabajador, siendo que una buena gestión influye efectivamente en la satisfacción laboral de sus subordinados.

Así mismo, el segundo objetivo, se observa en la Tabla 7 el nivel de la Gestión de recursos humanos con 76.7% refiere medianamente eficiente; el 18.8% de deficiente y un 4.5% del personal refiere que la Gestión de los recursos humanos es eficiente y sobre la dimensión Condiciones laborales de la Satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz., durante enero a febrero 2019, fue de 73,8% medianamente satisfechos, 21.6% de insatisfacción y un 4.6% manifestó satisfacción sobre la Gestión de recursos humanos. En la Hipótesis específica HE₂ los resultados del análisis estadístico dan

cuenta de la existencia de una relación $p=0,000 < 0,01$ entre la variable: gestión de recursos humanos y la dimensión condiciones laborales. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y **tienen muy buena correlación**. La significancia de $p=0,000$ muestra que **p es menor a 0,01** lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, resultados que tienen similitud con Calderón (2017), en su estudio los resultados arrojaron que hay una tendencia a la media en satisfacción laboral de los trabajadores con su empleo y la conclusión fue que dentro de una empresa veterinaria, no se puede permitir tener a sus trabajadores insatisfechos ya que esto influye en su trabajo y en el clima laboral lo cual se ve reflejado en la atención al cliente y esto afectaría la reputación de la empresa. Llegando a la conclusión que el líder que logra sus objetivos al mismo tiempo genera satisfacción laboral en sus seguidores. Estas investigaciones han encontrado relaciones entre el ajuste de la estrategia de liderazgo y los estilos regulatorios de los seguidores, pues vincula dos de las principales dinámicas de la organización, la relación líder-seguidor y los grupos de trabajo con la satisfacción laboral; (particularmente si el líder inspira confianza y ejerce un estilo de liderazgo transformacional), destacando la importancia de este tipo de liderazgo en el comportamiento de los grupos de trabajo, sobre las condiciones laborales; por otro lado, Matamet (2015), dice que un porcentaje elevado de profesionales de enfermería se encuentra medianamente satisfecho respecto a las condiciones físicas, con tendencia a la insatisfacción, consideran que existe insuficiente comodidad en el ambiente de trabajo, así como escaso material inmobiliario para realizar la atención al usuario, sobre la remuneración presentan satisfacción laboral media, con tendencia a la alta satisfacción en lo relacionado a la aceptabilidad del sueldo, sin que ello necesariamente permita cubrir sus expectativas económicas, la cual se refleja esencialmente en la satisfacción de las necesidades básicas e influye en lo que debe dar por su trabajo y por ende la productividad del mismo y sobre las políticas administrativas encontró que la mayoría de los profesionales presentan satisfacción media con tendencia a la baja satisfacción principalmente relacionado a la falta de reconocimiento por parte de la institución.

Continuando con la discusión, con respecto al tercer objetivo en la Tabla Nro 9, se observa el nivel de la Gestión de recursos humanos con 78.4% refiere medianamente eficiente; el 18.5% deficiente y un 3.1% del personal refiere como eficiente a la Gestión de los recursos humanos y sobre la dimensión Reconocimiento personal y/o social de la Satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz., durante enero a febrero 2019, fue de 66,2% medianamente satisfechos, 29.2% de insatisfacción y un 4.6% manifestó satisfacción laboral sobre la Gestión de recursos humanos. En Hipótesis específica HE3 los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $p=0,000 < 0,01$ entre la variable: gestión de recursos humanos y la dimensión Reconocimiento personal y/o social. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y tienen muy buena correlación. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, similar resultados presentó Castillo (2016), donde concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión del talento humano con la gestión de calidad con un valor rho Spearman = ,735 y un nivel de significancia $p= ,000$; asimismo se observa que existe correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral y la gestión de calidad con un valor rho Spearman $\rho= ,725$ y un valor $p= ,000$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alterna, asimismo Díaz & Salcedo (2015), en su tesis concluye que las organizaciones de hoy deben de centrarse en el tema de la gestión de recursos humanos para poder alcanzar el crecimiento de una organización, al mismo tiempo que la falta de motivación de los trabajadores en sus centro laboral se refleja en el desempeño de sus actividades, por lo que las organizaciones deben tener programas, que ayuden a conseguir una mejor gestión, llegó a la siguiente conclusión: El personal presentó una mediana satisfacción laboral; destacando una alta satisfacción en los aspectos de Clima Laboral y Cultura Organizacional, y una mediana satisfacción en los aspectos de infraestructura y promoción e incentivos.

Finalmente, con respecto al cuarto objetivo específico, en la Tabla Nro 11, se observa el nivel de la Gestión de recursos humanos con 78.4% fue medianamente eficiente; el 18.5% deficiente y un 3.1% del personal respondió que fue eficiente a la Gestión de los recursos humanos y sobre la dimensión Beneficios económicos de la Satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz., durante enero a febrero 2019, el 73,8% fue medianamente satisfecho, el 23.1% manifestó insatisfacción y un 3.1% manifestó satisfacción laboral sobre la Gestión de recursos humanos. Con respecto a la Hipótesis específica HE₄, los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $p=0,000 < 0,01$ entre la variable: gestión de recursos humanos y la dimensión beneficios económicos de la Satisfacción Laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva y **tienen muy buena correlación**. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, asimismo Henderson (2016), en su tesis los resultados afirman que existe una relación positiva fuerte entre la gestión de recursos humanos y los beneficios económicos del personal del servicio de Ginecología y Obstetricia, donde el personal desarrolla sus funciones con mucho compromiso con el incentivo de ser un personal que tiene estabilidad laboral y que su profesión tiene la expectativa de ascensos en la carrera policial, y en su tesis Matamet (2015), los resultados obtenidos fueron: El profesional de enfermería en su mayoría (56.25%) tienen satisfacción laboral media (ni insatisfacción, ni satisfacción), 25% expresa baja satisfacción laboral y el 18.75% de enfermeras(os) se encuentran con alta satisfacción laboral. En relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores condiciones físicas (65%) y relaciones interpersonales (66.25%) por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones de remuneración (28%), desarrollo personal (22.5%) y desempeño de tareas (25%) presentan tendencia al nivel alto y los factores políticas administrativas (27.5%) y relación con la autoridad (18.75%) presenta tendencia al nivel bajo de satisfacción laboral, estos hallazgos, discrepan con Millán, J. & Montero, M. (2017). Clima

Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016, cuando hace el análisis por dimensiones entre ambas variables en el caso de la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional, por lo que el hecho llama a reflexión de mejora de dicha gestión.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se logró determinar que, si hay correlación entre la Gestión de recursos humanos y la Satisfacción laboral con ($p=0,006 < 0,01$); por lo tanto, hay relación altamente significativa entre las variables de estudio.

Se determinó que, si hay correlación entre la Gestión de recursos humanos y la significancia de la tarea de la Satisfacción laboral con un valor ($p=0,000 < 0,01$); entonces, hay una relación significativamente alta entre la Gestión del recurso humano y la Significancia de la tarea de la Satisfacción laboral en el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

Se determinó que, si existe relación entre la Gestión de recursos humanos y las Condiciones laborales del personal de la Satisfacción laboral, ($p = 0,000 < 0,01$), por lo tanto existe una relación altamente significativa entre las variables Gestión de recursos humanos y la dimensión Condiciones laborales de la variable Satisfacción laboral en el personal del Departamento de Ginecología y Obstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

Se determinó que, si hay correlación entre la Gestión de recursos humanos y las condiciones laborales de la Satisfacción laboral, con ($p = 0,000 < 0,01$); luego podemos afirmar que hay una relación significativamente alta entre la Gestión de recursos humanos y el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en el personal del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

Se determinó que, existe correlación entre la Gestión de recursos humanos y los beneficios económicos de la Satisfacción laboral en el personal del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, con ($p = 0,000 < 0,01$), luego podemos concluir que existe una relación significativamente alta.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda que los resultados de este estudio se den a conocer al Director del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, para promover la realización de capacitaciones en Gestión de servicios en salud y de Gestion de Recursos humanos a todos los jefes de servicios del establecimiento.

Se recomienda al Director del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, plantear al área capacitación de su establecimiento ejecute encuestas semestrales sobre la satisfacción del personal de los servicios del hospital, asistencial y administrativos, con la finalidad de conocer los resultados y palntear planes de mejora.

Se recomienda al Director del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, promover políticas que mejoren el clima organizacional, e interpersonales, de empatía, comunicación asertiva y el respeto al usuario, trabajo en equipo, en todos los servicios del hospital, como inicio al camino de alcanzar el éxito como organización.

Se recomienda al Director del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, que el area de recursos humanos active la evaluación de desempeño de personal de todas las áreas asistenciales y administrativas que permitan realizar el objetivo reconocimiento e incentivos a los empleados de los diferentes campos ocupacionales, con el propósito de motivar y mejorar su satisfacción laboral.

Se recomienda al Director del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, que el área de Docencia, Capacitación e Investigación programe talleres de capacitación y motivación; los cuales deberán darse en ambientes apropiados, iniciar con un programa piloto, evaluar los resultados y extender el programa al resto del personal del hospital.

VII. DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Dedicatoria

Esta investigación esta dedicada a mi amado esposo Jorge Belsen y a mi adorado hijo Fabricio Alejandro, que son mi motivación y apoyo para la realización de mis metas.

Agradecimientos

A Dios por bendecirme con salud, amor y trabajo.

A mis docentes, por brindarnos sus conocimientos y compartir sus experiencias en el campo de la investigación científica.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aldefer, C. (1972), Libro de Teorías *Teorías del Contenido de la Motivación*.
- Arias, L. & Heredia, V. (2006), *Administración de recursos humanos para el alto desempeño/Human Resources Management for High Performance*. (Spanish Edition). Editorial Trillas Sa De Cv, 2006. 5ª Edición o Posterior. N° de ref. del artículo: ABE-1572372398806
- Bohlander, G. & Snell, S. (2012). *Managing Human Resources*. 16th Edition
- Boswell, W. (2006). *Human Resource Management*. Volume 45, Issue 2. Summer 2006. Pages 277. First published:18 May 2006.
- Boletín de Economía Laboral. (2009). *Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana*. Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo del Perú, Nro 39, Año 12 abril 2008.
- Bonillo, D., & Nieto, F. (2002). *Revista iberoamericana de relaciones laborales*, ISSN-e 2173-6812, ISSN 1136-3819, N° 11, 2001-2002. La Satisfacción laboral como elemento motivador del empleado (Ejemplar dedicado a: La Gestión de los Recursos Humanos, págs. 189-200). Idioma: español
- Bustamante, J. & Puga, B. (2019). *La Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad del Talento Humano de las Empresas Comercializadoras del sector Automotriz del DMQ- García Durante el 2018*. Sangolquí-Ecuador.
- Calderón, A. (2019). *Gestión de recursos humanos para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Garem en Sants Barcelona – España, 2017*. para optar Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipan.
- Castillo, V. (2013). *Teorías de las organizaciones*. D.F., México. Trillas.
- Castillo, F. (2016). *Gestión del talento humano, satisfacción laboral y calidad de gestión en la Institución Educativa 2018*. Tesis para optar grado de Doctor en Educación. Lima - Universidad Cesar Vallejo.

- Caballero, K. (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. Revista de currículum y formación del profesorado, Universidad de Granada, publicada 6 (1–2) 2002.
- Chiang, M. & Ojeda, J. (2013). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de las ferias libres*. Revista Contaduría y Administración, FCA. UNAM. Expertos revelan claves para identificar un mal clima laboral dentro de una empresa. 2014, Sep 19.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta edición. McGraw Hill. Interamericana, Bogotá.
- Chiavenato, I. (2002): *Gestión del Talento Humano*. Ed. Prentice Hall, Bogotá.
- Chiavenato, I. (2005). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da edición. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3ra edición. McGraw Hill Interamericana editores, S.A. p.130.
- Chiavenato, I. (2014), *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial: Mc Graw Hill Interamericana, 8va Edición.
- Cuesta, A. (2005). *Tecnología de gestión de recursos humanos*. La Habana, Cuba. Ed. Academia.
- Dawes, R. (1994). *The theory of work adjustment as convergent theory*. En M.L. Savikas y R.W. Lent (eds). *Convergence in career development theories*. Palo Alto: C.P.P. Books.
- Decreto Supremo Nro 026-2017-IN. *Reglamento de la Ley de la Policía Nacional del Peru*.
- Decreto Legislativo N° 1149 - 2012. *Ley de la carrera y situación del personal de la Policía Nacional del Peru*.
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. Octava edición. México D.F.: Pearson educación de México.
- Díaz, M., & Salcedo, S. (2015). *Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa N° 1154 UGEL 03 Cercado de*

- Lima. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración de la Educación de la UCV.
- Fedor, D. (2004). The behavioral expression of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 36(2), 210-224
- Fisher (1989). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*.
- Fyfe, J. (1997). *Administración de la Policía*. México: McGraw-Hill.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Brujas.
- González, W. (2007). *La Administración de Recursos Humanos y sus efectos en la Producción Policial en las Comisarías de la Policía Nacional del Distrito de San Juan de Lurigancho*. Tesis para optar el grado de Maestro en Administración. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima - Perú.
- Groskurth & Ulich (1975). *Comportamiento organizacional: teorías y prácticas*. 7ma edición (p.78 y 79)
- Harpaz, I. (1983). *Job satisfaction. Theoretical perspectives and a longitudinal analysis*. Nueva York: Libra Publishers.
- Henderson, E. (2016). *Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el personal del servicio de gineco-obstetricia del Hospital Nacional Luis N. Sáenz, Lima, 2015*. Tesis para optar Maestría en Gestión en Salud: Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Ed. México D.F.: Mc Graw Hill, 2010. pp.656. ISBN:978-970-10-5753-7.
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, DF.: Mc Graw-Hill.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1967). *The motivation to work*. (2ª ed.). New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados?. *Harvard Business Review*.
- Insa, M. (2007). *Guía práctica de economía de la empresa II: áreas de gestión y producción: teoría y ejercicios*. Barcelona: Edicions Universitat Barcelona.

- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global y Empresarial*. 14ª edición. 2012, respecto a la decimo cuarta edición en español 2008, por: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Ley Nro 30714 (2017). *Regimen Disciplinario de la Policia Nacional del Perú*.
- Locke, E. (1968). *Towards a theory of task motivation and incentives*. *Organizational Behavior and Human Performance*. 3(2), 157 – 189.
- Madriaga, E. (2018). *Gestión de talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de ventanilla, año 2018*. Tesis para optar el grado de Magister en Salud Publica, UCV.
- Marrugo, M., & Perez, B. (2012). *Análisis de la Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom en el Centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "CEMPRENDE"*. Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas Programa Administración de Empresas. Enero 2012.
- Matamet, T. (2015). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, 2015*. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Mayer, R. (2009). *Constructivism as a theory of learning versus constructivism as a prescription for instruction*. In S. Tobias & T. M. Duffy (Eds.), *Constructivist instruction: Success or failure?* (p. 184–200). Routledge/Taylor & Francis Group.
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, Nueva Jersey: Van Nostrand
- Medina, A. (2010). *Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua*. *Revista EÍDOS*, 1 (2) (2010), pp. 67-74.
- Millán, J. & Montero, M. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo del 2016*. Tesis para optar el título de Administración de Empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N° 1, 27-34.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Materiales, 13,56. Primera edición. Lima, Perú: Cartolan EIRL.
- Palma, S. (2006). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.
- Peiró, J. & Prieto, F. (1996): *Tratado de Psicología del Trabajo*. Síntesis 1996. Tomo 1 y 2. (Volumen I: La actividad laboral en su Contexto y Volumen II: Aspectos Psicosociales del Trabajo. Madrid, España.
- Pizarro, C. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Marketing y Negocios internacionales de Universidad Peruana Unión. Tarapoto.
- Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992). *The situational occurrences theory of job satisfaction*. *Human Relations*, 42,45(8), 859-873.
- Quispe, J. (2018). *La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero 2015*. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias, con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Riva, J. (2018). *Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en la Zona Registral VIII Sede Huancayo, 2018*. Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Trujillo.
- Robbins, Stephen & Coulter. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: D.F. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

- Rodríguez, J. (2008). *Métodos de investigación : diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. Culiacán, Sinaloa : Universidad Autónoma de Sinaloa
- Rodríguez, J. (2017). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, UCV.
- Saari, L. & Judge, T. (2004). *Employee attitudes and job satisfaction*. *Human Resource Management*, 43(4): 395–407.
- Sherman, Bohlander & Snell, (2012). *Administración de Recursos Humanos* (12ª. Ed.) Editorial Thomson Learning. Estados Unidos.
- Spector, P. (1985). *Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey*. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713
- Stonner, J., Freeman, R. & Gilbert J. (2012). *Administración*. México:Editorial Pearson education. Mc Graw Hill.
- Tamayo M. & Tamayo Y. (2015), *El Proceso de Investigación Científica*. Editorial Llmusa. S.A. De C.V. Grupo Noriega Editores Bai.Oeras 95, Mexico, O.F
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 5ta. Ed. Lima: San Marcos. 495 pp. ISBN: 978-612-302-878-7
- Villalobos G. (2010) *Los beneficios o incentivos fiscales en el impuesto municipal sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar*. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín – Venezuela, Recibido: 05 de marzo de 2010 Aceptado: 01 de mayo de 2010. *Rev. psicol. trab. organ.* v.26 n.3 Madrid dic. 2010.
- Vroom, V. (1964). *Trabajo y motivación*. Oxford, Inglaterra: Wiley
- Wayne, R. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Education Novena Edición.
- Yamamoto, J. (2013). *Bienestar de recursos humanos*. Publicaciones. Tiempo de opinión, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Referencias webgráficas

- Alles, M. (2011). *Términos a tener en cuenta en el desarrollo de personas*. Disponible en: <http://www.marthaalles.com/la-mirada-de-martha-alles-nota.php?n=71&T%E9rminos+a+tener+en+cuenta+en+el+desarrollo+de+personas>
- Bautista, V., & Suarez, F. (2003). *Modelos de gestión del talento*. Obtenido de www.gestiopolis.com
- Briano, F. (2010). *Cuando la infraestructura desequilibra el ambiente laboral*. Recuperado de: <http://empleo-chile.universiablogs.net/>
- Briceño, W. & Gillezeau, P. (2012). *Arguments about the welfare state*. Negotium. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales/ Scientific e-journal of Management Sciences/www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 26-66
- Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Biblioteca Universidad Pontificia Comillas. Madrid.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica*. España: Eumed. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/ccss/09/dgv.htm>
- Moya, E. (2011). *Subsistemas de Desarrollo*. Disponible en: http://lacapacitadorabomberil.blogspot.com/2011/05/los-ascensos-transferencias-y-promocion_14.html
- Orcajada, N. (2011). *Satisfacción laboral*. España: Universidad de Murcia. Recuperado de: http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/30033/1/Satisfaccio%CC%81n_laboral_en_AT_Murcia_Valencia_Castilla_La_Mancha.pdf
- Perez, J. & Merino, M. (2014). *Definición de Traslado*. Disponible en: <http://definicion.de/traslado/>

IX. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia Lógica

Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>General: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe entre la Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>General: Existe relación entre la Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>Variable independiente Gestión de Recursos humanos</p>	<p>Tipo : Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptiva correlacional</p>
<p>Específico 1: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la significación de la Tarea de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?</p>	<p>Específico 1: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y la significación de la Tarea de la satisfacción laboral en el en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>Específico 1: Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la significación de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>Dimensiones: 1. Reclutamiento y selección de personal 2. Capacitación de personal 3. Evaluación del desempeño 4. Bienestar y recompensa</p>	<p>Diseño: No experimental, de corte transversa</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>

<p>Específico 2: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y las condiciones laborales de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?</p>	<p>Específico 2: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y las condiciones laborales de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>Específico 2: Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y las condiciones laborales de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>Variable dependiente: Satisfacción laboral</p>	<p>Población: Constituida por el total de 65 trabajadores del Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>
<p>Específico 3: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019?</p>	<p>Específico 3: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y el reconocimiento personal y/o social en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>Específico 3: Existe relación entre la Gestión de Recursos Humanos y el reconocimiento personal y/o social de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>Dimensiones: 1. Significancia de la tarea 2. Condiciones del trabajo 3. Reconocimiento personal y/o social 4. Bienestar económico</p>	<p>Muestra: La muestra fue censal de 65 trabajadores</p>

<p>Específico 4: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y los beneficios económicos de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Saenz. Lima, enero-febrero 2019?</p>	<p>Específico 4: Determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos y los beneficios económicos de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Saenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>	<p>Específico 4: Existe la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y los beneficios económicos de la satisfacción laboral en el Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Saenz. Lima, enero-febrero 2019.</p>		<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario Gestión de Recursos Humanos con 25 Ítems Cuestionario de Satisfacción laboral con 27 ítems</p>
--	--	---	--	--

Anexo 2. Matriz Metodológica

Tipo y Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnica e Instrumentos de Investigación	Criterios de Validez y Confiabilidad	Procesamiento y Análisis de la información
<p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: Constituida por todos los 65 trabajadores del Departamento de Ginecología del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz (personal administrativo y asistencial profesional, técnico y efectivo policial)</p> <p>Muestra: La muestra fue censal, constituida por 65 trabajadores</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de 52 ítems distribuidos en: Gestión de Recursos Humanos con 25 ítems y el cuestionario de Satisfacción laboral con 27 ítems</p>	<p>Validez del Contenido: Mediante Juicio de expertos</p> <p>Confiabilidad: Fue mediante el Alfa de Cronbach., resultando para el cuestionario de Gestión de recursos humanos un valor de 0.752 y de 0.755 para el cuestionario de satisfacción laboral, resultando una validación en la escala de ALTA. Los instrumentos empleados fueron confiables, es decir aplicable</p>	<p>Para el procesamiento de los datos:</p> <p>Se empleo el programa Excel para la base de datos, las Tablas de frecuencia unidimensional y bidimensional, y figuras.</p> <p>Prueba Tau-b de Kendall para contrastar la hipótesis</p> <p>Los datos fueron analizados con el programa de análisis estadístico SPSS V22 en español.</p>

Anexo 3. Matriz Conceptual y Operacional de las variables en investigación

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional				
		Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medicion	Niveles y Rangos
<i>Variable independiente</i> Gestión de Recursos Humanos	Procesos que se dan cuando una empresa requiere convocar a personas para un determinado puesto laboral de su organización, ciñéndose a requisitos específicos planteados por el área solicitante.	Reclutamiento y Selección	Descripción del puesto de trabajo	1, 5	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Deficiente (25 a 59) Medianamente eficiente (60 a 92) Eficiente (93 a 123)
			Obligaciones	2		
			Responsabilidades	4		
			Análisis de habilidades y capacidades de solicitantes	3, 6		
	La capacitación es la adquisición de conocimientos, para mejorar las habilidades y capacidades que el trabajador realmente necesita para afrontar situaciones especiales y resolver problemas en el área laboral.	Capacitación del personal	Proceso de capacitación	7, 8, 9, 11, 12		
			Programa de desarrollo	10, 13		
	Es el proceso que califica la actividad laboral que ha realizado un trabajador en un periodo determinado, valorando su contribución al logro de los objetivos del sistema administrativo de la Empresa.	Evaluación de desempeño	Normas de desempeño en el puesto,	14		
			Capacitación,	15		
			Retroalimentación	16		
	Es el confort que un trabajador tiene en su centro laboral, desarrollando lo que realmente le gusta, en ambientes limpios y bonitos, con compañeros organizados y cordiales y donde su remuneración está acorde a su desempeño laboral.	Bienestar y recompensas del personal	Expectativas laborales,	20, 22, 23		
			Bienestar	17, 19, 25		
			recompensas	18, 21, 24		

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional				
		Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medicion	Niveles y rangos
Variable dependiente Satisfacción laboral	Capacidad que el trabajador asocia al trabajo realizado con su aporte mental, el esfuerzo, la equidad y la realización.	Significancia de la tarea	Esfuerzo	2, 22	1 = Totalmente desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Medianamente desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Insatisfecho (27 a 62) Medianamente satisfecho (63 a 98) Satisfecho (99 a 135)
			Realización	6, 13, 16, 17, 21, 25		
			Equidad	3		
	Referidos a los ambientes de trabajo, que están relacionados a la disponibilidad de los recursos físicos, materiales o normativas relacionadas con la autoridad del jefe que regula la actividad laboral.	Condiciones del trabajo	Disponibilidad de elementos	1, 10, 11, 23,		
			Disposiciones normativas	15, 18, 20, 27		
	Es el resultado de la evaluación del desempeño que se le aplica al empleado en su ámbito laboral, donde, los jefes y cada empleado valora su función laboral, sus logros alcanzados y su repercusión en la empresa, para finalmente otorgarle los reconocimientos en el aspecto personal o social.	Reconocimiento personal y/o social	Logros en el trabajo	5, 9, 24,		
			Impacto del reconocimiento	14, 19,		
	Para un trabajador constituye muy importante los beneficios económicos que percibirá en su trabajo, la remuneración justa y equitativa que percibe por su desempeño laboral en la empresa.	Beneficios económicos del personal	Remuneración	4, 7,		
			Impacto de los beneficios	8, 12, 26		

Anexo 4. Instrumentos

Cuestionarios de Gestión de Recursos Humanos

A continuación hay una serie de afirmaciones relacionadas a la Gestión de los Recursos Humanos. Por favor, escriba una X dentro del recuadro de cada afirmación según la valoración que consideres conveniente; teniendo cuidado responder todas.

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

Nº	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL					
1	En nuestra Entidad se dispone de cantidad suficiente de personal para el cumplimiento de las funciones.					
2	Se efectúa planes o estudios estratégicos de recursos humanos en relación a la selección del personal					
3	Los cargos son cubiertos por capacidad y no por antigüedad del personal (CAP)					
4	La base de datos de la Dirección de Recursos Humanos (Águila 6) se utiliza como fuente de reclutamiento interno					
5	Se selecciona al personal idóneo para cubrir nuestra necesidades					
6	Tenemos la potestad de seleccionar a personal competente con los cuales deseamos trabajar.					
	CAPACITACION DEL PERSONAL					
7	Se entrena y/o capacitación para desarrollarse más profesionalmente.					
8	Los métodos que usa son los mismos.					
9	busca materiales innovadores oportunamente en sus labores					
10	Es hábil en la elaboración de los documentos administrativos.					
11	Es hábil para competir con otros limpiamente.					
12	Brindamos facilidades al personal que desea participar en cursos de Capacitación y/o Especialización					
13	Al personal que recibe capacitación y/o especialización se le reasigna a puestos donde viertan sus conocimientos.					

EVALUACION DEL DESEMPEÑO						
14	Se aplica con equidad y justicia la evaluación anual del personal (Fojas de Calificación del personal Oficial y personal Subalterno)					
15	Se aplican medidas correctivas luego de la evaluación: capacitación, transferencia de puestos, premios o reconocimientos					
16	Existe una adecuada evaluación de desempeño del personal (Por Jerarquía y Cargos Funcionales)					
BIENESTAR Y RECOMPENSAS						
17	El personal tiene facilidades para gestionar su pase a situación de disponibilidad o retiro, licencias, permisos, vacaciones, etc.					
18	Se transfiere al personal de un puesto a otro según sus conocimientos, habilidades y destrezas					
19	Desarrollamos un excelente labor de bienestar a favor del personal					
20	Existe algún reconocimiento por su desempeño en su trabajo					
21	La responsabilidad que muestra en su trabajo es reconocido.					
22	Existe un ambiente favorable en su centro de labores.					
23	La Institución donde labora, es un lugar agradable (psicológica y emocionalmente).					
24	Los estímulos administrativos se dan periódica y oportunamente.					
25	La administración de la Institución fomenta estímulos, al personal.					

Cuestionario de Satisfacción laboral

A continuación hay una serie de afirmaciones relacionadas a **TU SATISFACCIÓN LABORAL** Por favor, escribir una X dentro del recuadro de cada afirmación según la valoración que consideres conveniente; teniendo cuidado responder todas.

1=Totalmente desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Medianamente de acuerdo

4= De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

Nº	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a 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 hago					
6	Siento que recibo mal trato de parte de la Institución					
7	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	Siento que 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 las que 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 que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					

19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico donde 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 no reconozcan mi esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					

Gracias por su colaboración.

Anexo 5: Resultado de la Prueba piloto con variable Independiente

OBTENCION DE ALFHA DE CROMBACH

Cuestionario de Gestion de Recursos Humanos al personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, enero-febrero 2019

P25	P26	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25		
ENCUESTADOS	E1	4	2	2	5	3	4	4	4	2	4	2	5	2	2	4	4	2	4	2	2	3	5	5	2	3	81	
	E2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	67
	E3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	1	1	2	3	5	3	3	1	3	1	3	3	2	3	4	59	
	E4	3	1	2	1	1	2	4	1	1	1	2	2	3	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	2	5	50	
	E5	2	1	4	2	1	4	5	3	4	1	2	2	4	1	2	3	4	2	4	1	3	3	3	1	3	65	
	E6	1	4	4	1	1	2	4	1	5	1	3	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	77	
	E7	5	3	5	2	2	1	2	3	2	4	1	2	5	2	5	3	3	3	3	1	4	4	4	4	4	3	76
	E8	4	4	1	2	3	3	3	3	1	4	2	2	1	2	2	4	2	4	1	4	2	2	2	2	2	1	60
	E9	2	3	3	2	3	2	4	1	3	4	3	3	3	2	1	4	4	4	5	3	5	3	2	3	2	74	
	E10	3	3	2	4	3	1	3	4	5	4	1	4	4	2	4	5	3	5	4	2	1	3	5	5	2	82	
	E11	4	2	2	5	3	4	4	4	2	4	2	5	2	2	4	4	2	4	2	2	3	5	5	2	3	81	
	E12	3	4	3	2	3	3	3	3	1	2	4	2	2	1	2	4	2	1	3	4	2	3	2	1	1	3	61
	E13	2	3	3	2	3	2	3	5	3	3	4	4	4	5	2	2	4	4	1	5	2	4	5	3	2	3	79
	E14	2	5	2	2	4	1	3	1	4	2	3	3	3	2	1	4	4	5	4	2	1	2	4	2	1	67	
	E15	3	4	2	2	3	2	3	1	5	2	1	1	2	2	4	5	2	2	2	4	4	2	3	4	3	68	
	E16	4	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	3	1	5	1	1	4	1	2	2	1	4	4	3	54	
	E17	5	2	3	2	3	3	3	3	1	5	2	2	3	1	2	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2	69
	E18	2	3	2	2	3	5	3	3	2	5	1	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	2	5	69	
	E19	2	4	4	1	5	2	5	1	5	4	3	3	2	2	3	4	5	5	5	2	5	2	5	2	3	84	

E20	2	4	3	2	3	5	3	2	4	2	5	1	3	5	1	5	4	2	4	2	1	3	3	3	4	76
E21	5	3	4	3	1	4	2	5	4	5	1	5	4	2	5	4	3	4	2	5	5	4	5	1	5	91
E22	2	2	3	2	1	4	2	2	5	1	2	3	2	1	3	3	4	3	4	1	4	5	4	2	3	68
E23	1	1	1	3	1	2	4	2	4	3	2	1	4	1	2	4	4	1	3	1	3	1	5	1	1	56
E24	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	4	4	1	4	4	5	2	5	2	4	5	5	4	5	2	100
E25	4	1	5	4	1	3	2	1	4	2	4	1	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	1	5	76

0 1.7 1.6 1.3 1.6 1.5 1.6 1.3 2.1 1.8 1.8 1.3 1.9 1.6 0.9 1.6 1.3 1.1 1.8 1.5 1 1.7 1.9 1.5 1.7 1.5 38.51

138.3

25 0.278 0.72164

24

1.042

0.7517

Anexo 6. Resultado de la Prueba piloto con la variable Dependiente

OBTENCION DE ALFHA DE CRONBACH

Cuestionario de Satisfacción laboral aplicado al personal del Departamento de Ginecobstetricia del Complejo

Hospitalario PNP Luis N. Sáenz, enero-febrero 2019

	PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
ENCUESTADOS	E1	4	2	2	5	3	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	2	4	4	2	4	2	2	3	5	5	2	3	
	E2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2
	E3	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	5	3	3	1	3	1	3	3	2	3	4	
	E4	3	1	2	1	1	2	4	1	1	1	2	3	4	2	3	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	2	5	
	E5	2	1	4	2	1	4	5	3	4	1	2	2	2	2	4	1	2	3	4	2	4	1	3	3	3	1	3	
	E6	1	4	4	1	1	2	4	1	5	1	3	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	
	E7	5	3	5	2	2	1	2	3	2	4	1	1	2	2	5	2	5	3	3	3	3	3	1	4	4	4	4	3
	E8	4	4	1	2	3	3	3	1	4	2	2	2	1	1	2	2	4	2	4	1	4	2	2	2	2	2	2	1
	E9	2	3	3	2	3	2	4	1	3	4	3	4	2	3	3	2	1	4	4	4	5	3	5	3	2	3	2	
	E10	3	3	2	4	3	1	3	4	5	4	1	1	2	4	4	2	4	5	3	5	4	2	1	3	5	5	2	
	E11	4	2	2	5	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	5	2	2	4	4	2	4	2	2	3	5	5	2	3
	E12	3	4	3	2	3	3	3	1	2	4	2	2	2	2	1	2	4	2	1	3	4	2	3	2	1	1	3	
	E13	2	3	3	2	3	2	3	5	3	3	4	5	3	4	5	2	2	4	4	1	5	2	4	5	3	2	3	
	E14	2	5	2	2	4	1	3	1	4	2	3	2	2	3	3	2	1	4	4	5	4	2	1	2	4	2	1	
	E15	3	4	2	2	3	2	3	1	5	2	1	3	2	1	2	2	4	5	2	2	2	4	4	2	3	4	3	
	E16	4	1	3	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	5	1	1	4	1	2	2	1	4	4	3	

87

71

63

57

69

83

79

63

80

85

87

65

87

71

73

58

E17	5	2	3	2	3	3	3	1	5	2	2	1	2	3	1	2	4	4	4	4	2	2	1	2	3	4	2
E18	2	3	2	2	3	5	3	3	2	5	1	3	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	2	5
E19	2	4	4	1	5	2	5	1	5	4	3	4	4	3	2	2	3	4	5	5	5	2	5	2	5	2	3
E20	2	4	3	2	3	5	3	2	4	2	5	2	3	1	3	5	1	5	4	2	4	2	1	3	3	3	4
E21	5	3	4	3	1	4	2	5	4	5	1	1	2	5	4	2	5	4	3	4	2	5	5	4	5	1	5
E22	2	2	3	2	1	4	2	2	5	1	2	2	2	3	2	1	3	3	4	3	4	1	4	5	4	2	3
E23	1	1	1	3	1	2	4	2	4	3	2	3	4	1	4	1	2	4	4	1	3	1	3	1	5	1	1
E24	5	5	3	5	5	2	5	5	5	4	4	2	5	4	1	4	4	5	2	5	2	4	5	5	4	5	2
E25	4	1	5	4	1	3	2	1	4	2	4	4	3	1	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	1	5

72
74
92
81
94
72
63
107
83

0 1.71 1.61 1.25 1.58 1.51 1.57 1.277 2.1 1.76 1.77 1.27 1.26 0.927 1.88 1.64 0.87 1.64 1.34 1.08 1.81 1.5 1 1.69 1.94 1.51 1.66 1.5 40.69333333

149.1566667

27 0.272822759 0.727177241

26

1.038461538

0.75515

Anexo 7. PLAN DE INTERVENCIÓN

Propuesta de Mejora Continua de la Gestion de Recursos Humanos y lograr Satisfaccion laboral en el Usuario Interno del Complejo Hospitalario PNP Luis N. Sáenz.

I. INTRODUCCIÓN

Para alcanzar el éxito en una empresa es importante gestionar de manera adecuada y saber potenciar las habilidades de los integrantes de su equipo de trabajo. Competencias desarrolladas en procesos de la gestión de personas, clima organizacional, liderazgo, trabajo en equipo, análisis y descripción de cargos, evaluación de desempeño (360° y matriz de las 9 cajas), selección de personal y roles de recursos humanos (el modelo de Dave Ulrich)

II. BASE LEGAL

- a. Constitución del Perú 1993
- b. Decreto Ley 1267. Ley de la PNP. 2016.
- c. Ley N° 26842 – Ley General de salud
- d. RM N° 041-2005/MINSA – Directiva para el funcionamiento del equipo de gestión de la calidad en las Direcciones de salud
- e. RM N° 640-2006/MINSA – Manual para la Mejora Continua de la Calidad

III. JUSTIFICACIÓN

Para alcanzar el éxito en una empresa es importante gestionar de manera adecuada y saber potenciar las habilidades de los integrantes del equipo de trabajo. es necesario que un gestor de personas conozca los conceptos sobre liderazgo, los tipos de liderazgo, las principales softskills de un líder, la Autogestión y liderazgo y las herramientas para gestión y evaluación de personas

IV. OBJETIVO GENERAL

- Mejorar la satisfacción laboral en el personal de los servicios del Complejo Hospitalario.PNP.Luis N. Sáenz.

V. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la satisfacción laboral en los usuarios internos de los servicios asistenciales del Complejo Hospitalario.PNP.Luis N. Sáenz.
- Mejorar la satisfacción laboral en los usuarios internos de los servicios administrativos del Complejo Hospitalario.PNP.Luis N. Sáenz.

VI. FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA

Mediante consensos y participación se propone una metodología abierta basada en la planificación estratégica, con Talleres vivenciales a cargo de profesionales de Psicología en la especialidad Organizacional y de Coach.

VII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nro	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN 2019							PRECIO	RESPONSABLES	
			MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV			DIC
1	Mejorar la fluidez en la comunicación interpersonal interna	Implementar talleres de comunicación entre el personal medico y los demás profesionales del equipo de salud	X								S/. 0,00	Area de recursos humanos
		Desarrollar actividades que favorezcan la comunicación entre los distintos procesos de atencion	X								S/. 0,00	
2	Fortalecer las relaciones interpersonales y Clima laboral	Desarrollar talleres de trabajo en equipo entre el personal medico	X								S/. 0,00	Unidad de Capacitación y Departamento de Psicología Organizacional
		Reformular el sistema remunerativo del personal medico		X						X	S/. 0,00	
		Reconocimiento al mejor trabajador del hospital		X						X	S/. 0,00	
		Involucrar y motivar a los usuarios internos para la interiorizacion de la cultura de calidad y la mejora continua para el logro de metas			X				X		S/. 0,00	

3	Mejorar la relacion medico paciente	Concretar politicas y mejorar el seguimiento de Protocolos de manejo en la practica medica que tenga accesibilidad atencion humanitaria, continuidad, eficiencia, eficacia, equidad, integralidad, que permita mejorar la condicion del usuario.			X						S/. 0,00	Psicologia Organizacional
		Realizar un monitoreo desde el momento de la realizacion de una cita hasta la finalizacion de la consulta				X	X				S/. 0,00	
		monitorear los Buzones de sugerencias a fin de obtener informacion sobre reclamos y/o sugerencias de pacientes						X			S/. 0,00	
4	Implementar mejoras en los procesos de atencion para disminuir los tiempos en las consultas	Poner en practica los protocolos de atencion logrando con ello disminuir el tiempo de respuesta del especialista en las consultas						X			S/. 0,00	Psicologia Organizacional
		Restablecer la programacion de consultas						X			S/. 0,00	
		Implementar la señalizacion en las areas del Complejo Hospitalario PNP.Luis N. Sáenz.						X			S/. 0,00	
5	Desarrollar capacitaciones al personal medico en atencion al paciente	Identificar las necesidades de capacitacion del personal medico de los diferentes servicios del Complejo Hospitalario PNP.Luis N. Sáenz.	X	X							S/. 0,00	Psicologia Organizacional
		Designar la comision para la capacitacion		X							S/. 0,00	
		capacitar al personal medico en atencion al usuario		X		X		X		X	S/. 0,00	
		Monitorear la ejecucion de las capacitaciones	X	X	X	X	X	X	X	X	S/. 0,00	

VIII. EVALUACIÓN

La evaluación de la propuesta se debe en la formación de un equipo de control y seguimiento a fin de identificar que se cumpla los siguientes indicadores:

Actividad	Indicador	Tiempo
Mejorar la fluidez en la comunicación interpersonal interna	Trabajadores capacitados / número de trabajadores	Bimestral
	Cambios de horarios sin comunicar / cambios de horario	Mensual
Fortalecer las relaciones interpersonales y Clima laboral	Trabajadores capacitados / número de trabajadores	Semestral
	Número de trabajadores con incentivo	Trimestral
Mejorar la relación medico paciente	Tiempo promedio de atención	Mensual
	Tiempo de espera	
Implementar mejoras en los procesos de atención para disminuir los tiempos en las consultas	Tiempo de espera del paciente	Mensual
Desarrollar capacitaciones al personal medico en atención al paciente	Trabajadores capacitados / Número de trabajadores	Trimestral