



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la  
Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional  
Dos de Mayo, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Florentina, Solano Leño

**ASESORA:**

Dra. Flor de María, Sánchez Aguirre

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Recursos Humanos

**LIMA - PERÚ**

**2017**

## **Página de Jurado**

---

**Dra. Gliria Méndez Llisarbe**  
**Presidente**

---

**Dra. Lilia Neyra Huamani**  
**Secretario**

---

**Dra. Flor de María Sánchez Aguirre**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mis padres quienes me trajeron al mundo para estar en vida y a todas las personas que han colaborado en la ejecución de este trabajo de Investigación.

## **Agradecimiento**

A Dios por haber dado la bendición a mis padres para traerme al mundo, de quienes obtuve el ejemplo de valores y apoyo para realizarme como un ser humano desde que nací hasta hoy.

A la Dra. Flor de María Sánchez quien, con su invaluable apoyo profesionalismo, me orientó en la adquisición de los conocimientos necesarios para la ejecución de este trabajo.

A la Universidad Particular César Vallejo, a todo su personal administrativo y docente, por proporcionarnos la Oportunidad de desarrollarnos como profesionales y seres humanos, como también a mis compañeros de la maestría promoción 2016 quienes nos unimos para llegar a triunfar hasta el final.

Florentina

## **Declaratoria de Autoría**

Yo, Florentina Solano Leño, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09937127, con la tesis titulada “Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017” presentada en 145 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión en Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas En este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de materia intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima 14 de setiembre 2017

---

Firma  
Florentina Solano Leño  
DNI 0993712

## **Presentación**

### **Señores miembros del jurado:**

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra en Gestión de Servicios de la Salud, presenté el trabajo de investigación denominado: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos - Hospital Nacional Dos de Mayo – Lima 2017, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación de la Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

La presente investigación está dividida en ocho capítulos: el capítulo I, se consideró la introducción dentro de ello está considerado realidad problemáticas, trabajos previos, teorías relacionadas al tema formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos; el capítulo II método, contiene diseño de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; en el capítulo III resultados; IV discusión; V conclusiones; VI recomendaciones, VII referencias bibliográficas , VIII anexos, Artículo Científico ,matriz de consistencia, instrumentos, validación de los instrumentos , permiso donde de la institución donde se aplicó el estudio, base de datos, y resultado de datos y prints de resultados.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

La autora

	<b>Índice</b>	<b>Pág.</b>
Página del Jurado		ii
Dedicatoria		iii
Agradecimiento		iv
Declaratoria de autenticidad		v
Presentación		vi
Índice		vii
Índice de tablas		
Índice de Figuras		
<b>RESUMEN</b>		xiii
<b>ABSTRACT</b>		xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>		xv
1.1 Realidad problemática		16
1.2 Trabajos previos		19
1.2.1. Antecedentes Internacionales		19
1.2.2. Antecedentes Nacionales		22
1.3 Teorías relacionados al tema: Fundamentación científica y humanística		24
1.3.1. Recursos Humanos		24
1.3.2 Teorías sustantivas		25
1.3.3. Importancia de la gestión de recursos humanos		28
1.3.4. Dimensiones de la variable recursos humanos		28
1.3.5. Satisfacción Laboral		31
1.3.6. Teoría sustantiva		32
1.3.7. Conceptos de satisfacción laboral		33

1.3.8. Dimensiones de satisfacción laboral	35
1.3.10. Importancia de Satisfacción Laboral de la enfermera	36
1.4 Formulación del problema	37
1.4.1. Problema general	37
1.4.2. Problemas específicos	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.5.1. Justificación teórica	38
1.5.2. Justificación practica	39
1.5.3. Justificación Metodológica	39
1.5.4. Justificación epistemológica	39
1.6 Hipótesis	40
1.7 Objetivos	41
<b>II. METODO</b>	42
2.1 Diseño de Investigación	45
2.2 Variables Operacionalización	47
2.3 Población y muestra	48
2.3.1. Población	48
2.3.2. Muestra	48
2.3.3. Muestreo	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y	50
2.4.1. Técnicas	50
2.4.2. Instrumentos	50
2.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	54
2.4.5. Validez	54



2.4.6. Confiabilidad	55
2.5 Método de análisis para la recolección de datos	56
2.5.1. Estadística Descriptiva	57
2.5.2. Estadística inferencial	58
2.6 Aspectos Éticos	58
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>59</b>
2.6.1. Descripción de resultados	60
2.6.2. Contrastación de hipótesis	71
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>78rt</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>84</b>
<b>VI. RECOMENDAIONES</b>	<b>88</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>91</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>96</b>
Anexo 1. Artículo Científico	97
Anexo 2. Matriz de Consistencia	110
Anexo 3. Instrumentos	117
Anexo 4. Validación de los Instrumentos.	122
Anexo 5. Permiso de la Institución donde se aplicó el estudio	
Anexo 6. Base de Datos	
Anexo 7. Programa (si corresponde)	
Anexo 8. Prints de resultados	

### Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Recursos Humanos	45
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	47
Tabla 3. Población de estudio	48
Tabla 4. Técnicas e instrumentos	50
Tabla 5. Escala medición de la variable recursos humanos	52
Tabla.6. Escala de medición de la variable satisfacción laboral	52
Tabla.7. Ficha técnica de la variable recursos humanos	53
Tabla.8. Ficha técnica de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 9. Resultados globales de jueces de expertos	54
Tabla 10. Criterios de confiabilidad	55
Tabla 11. Confiabilidad de instrumento recursos humanos	56
Tabla 12. Confiabilidad de satisfacción laboral	56
Tabla 13. Descripción de niveles de frecuencia de gestión de Recursos humanos	60
Tabla 14. Descripción de niveles de frecuencia de planificación de Políticas de recursos humanos	61
Tabla 15. Descripción de los niveles de frecuencia de organización de trabajo	62
Tabla 16. Descripción de las frecuencias de los niveles de selección de personal	63
Tabla 17. Descripción de las frecuencias de los niveles de rendimiento Personal	64

Tabla 18. Descripción de frecuencias de los niveles de remuneración y compensación	65
Tabla 19. Descripción de frecuencias de los niveles de satisfacción laboral	66
Tabla 20. Descripción de frecuencia de los niveles relaciones Humanas	67
Tabla 21. Descripción de las frecuencias de los niveles de capacitación	68
Tabla 22. Descripción de las frecuencias de seguridad en el trabajo	69
Tabla 23. Tabla cruzada gestión de recursos humanos y satisfacción Laboral	70
Tabla 24. Correlación de la gestión de recursos humanos y satisfacción Laboral	72
Tabla 25. Correlación planificación de políticas de recursos humanos y la satisfacción laboral	73
Tabla 26. Correlación entre organización de trabajo y satisfacción Laboral	74
Tabla 27. Correlación entre la selección de personal y la satisfacción Laboral	75
Tabla 28. Correlación entre rendimiento de personal y la satisfacción Laboral	75
Tabla 29. Correlación entre la remuneración y compensación y la laboral	77

<b>Lista de figuras</b>	<b>Pág.</b>
Figura 1. Principios de Taylor	25
Figura 2. Desafíos de la administración de recursos Humanos	27
Figura 3. Administración de recursos humanos de Edilberto Chiavenato	31
Figura 4. Pirámide de las necesidades Básicas de Maslow	32
Figura 5. Concepciones de la Satisfacción Laboral	32
Figura 6. Barra de niveles de gestión de recursos humanos	60
Figura 7. Niveles de frecuencia de planificación de política de recursos humanos	61
Figura 8. Barra de Niveles de frecuencia de organización de personal	62
Figura 9. Barra de Niveles de frecuencia de selección de personal	63
Figura 10. Barra de Niveles de frecuencia de rendimiento de personal	64
Figura 11. Barra de Niveles de frecuencia de Remuneración y compensación	65
Figura 12. Barra de frecuencia de satisfacción laboral	66
Figura 13. Barra de frecuencia de relaciones humanas	67
Figura 14. Barra de frecuencia de Desarrollo y capacitación	68
Figura 15. Barra de frecuencia de seguridad en el trabajo	69
Figura 16. Barra de tabla cruzada de recursos humanos y satisfacción laboral	71

## Resumen

El presente trabajo de investigación “Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción de la Enfermera en los Servicios Críticos de Hospital Nacional Dos de Mayo 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2017, siendo importante en el campo profesional, encaminado a la imagen Institucional.

El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con una población 270 enfermeras que laboran en todas las áreas críticas, el muestreo fue probabilístico, la muestra conformada por 120 enfermeras seleccionadas entre ambos sexos cuyas edades de 28 a 60 años quienes solo laboran en las áreas de Emergencia adultos, UCI general y UCI Cardiovascular. Se usó la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario de tipo escala de Likert que fueron sometidas a validez y confiabilidad. Se realizó una prueba piloto conformada por 15 enfermeras que no fueron parte de la muestra, se aplicó la fiabilidad de los instrumentos con el estadístico Alfa de Cronbach.

Para determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de la enfermera se utilizó la prueba de estadística de coeficiente de correlación Rho de Spearman con un resultado cuyo valor es (0.880\*\*), significa que existe relación fuerte confiable entre las variables, de Recursos Humanos y la variable Satisfacción Laboral de la enfermera; donde se rechaza la ( $H_0$ ) y se acepta ( $H_a$ ). Se concluye que la mayoría de dimensiones muestra un nivel tolerante, seguido de un nivel malo en selección de personal, capacitación y seguridad que nos indica la gestión insuficiente de recursos humanos en cuanto a satisfacción laboral, no obstante que hay relación directa entre ambas variables.

**Palabras Claves:** Recursos Humanos, satisfacción laboral, gestión, enfermeras, servicios críticos.

## Abstract

The present research work "Human Resources Management and Nurse Satisfaction in Critical Services of the National Hospital Dos de Mayo 2017", aims to determine the relationship between Human Resources Management in Nurse Labor Satisfaction in Services Critics of the National Hospital Dos de Mayo - 2017, being important in the professional field, aimed at the Institutional image.

The study was descriptive correlational type, quantitative approach, non-experimental design, with a population 270 nurses who work in all critical areas, sampling was probabilistic, the sample consists of 120 nurses selected between both sexes whose ages from 28 to 60 years who only work in the areas of adult emergency, general ICU and Cardiovascular ICU. We used the survey technique and the Likert scale questionnaire instrument that were subjected to validity and reliability. A pilot test consisting of 15 nurses who were not part of the sample was performed, the reliability of the instruments was applied with the Cronbach's Alpha statistic.

To determine the relationship between human resources management and nurse job satisfaction, the Spearman Rho correlation coefficient statistic test was used with a result whose value is (0.880 \*\*), which means that there is a strong reliable relationship between the variables, of Human Resources and the variable Labor Satisfaction of the nurse; where the (Ho) is rejected and accepted (Ha). It concludes that the majority of dimensions shows a tolerant level, followed by a bad level in personnel selection, training and security that indicates the insufficient management of human resources as to job satisfaction, although there is a direct relationship between both variables.

**Key words:** Human Resources, job satisfaction, management, nurses, critical services.

## **I. Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática:**

Las diversas situaciones de una organización generan inestabilidad en el trabajador y de allí parte en forma general la satisfacción laboral del empleador, siendo un problema que se atraviesa a nivel del mundo según una encuesta internacional del Euro Barómetro, aplicada en los primeros meses del 2014 en los 28 estados miembros de la Unión Europea, en los que la satisfacción laboral en estos países resultó ser baja, predominando con trabajadores de altas jornadas laborales con excesiva tarea citado por, Saucedo, Peña ( 2015, p.4)

De la misma manera, en el Cuarto Sondeo de Empleo, realizado en jóvenes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú, Puerto Rico y Uruguay sólo el 12% de los encuestados señaló que estaba contento con su empleo (El Comercio, 2012)

La profesión enfermera desde mucho tiempo está pasando una serie de problemas álgidos a nivel del mundo en lo que conciernen a a la práctica de gestión recursos humanos, dentro de ellos la insuficiente cantidad del profesional de enfermería que dificulta la conformación de equipos de trabajo para el servicio sanitario, desde este punto de vista es necesario contar con suficiente personal que nos permita estar acorde con la demanda de atención de salud en todos los niveles.

Es así que el Perú no es ajeno a esta realidad y aún nuestra institución en particular, este problema se evidencia de cómo afecta la gestión de recursos humanos en la satisfacción del profesional de enfermería así como lo demuestran algunos trabajos de investigación efectuadas en estos últimos años , realizada en la ciudad Ayacucho por Gutiérrez, (2007) donde menciona como resultado la falta de una adecuada administración de recursos humanos en relación a la satisfacción laboral de la enfermera.

Hablando de satisfacción laboral es un tema muy importante en cualquier trabajador ya sea profesional o no profesional, no solo en términos de sentirse



bien que anhela la persona, sino también pensar en la producción y calidad de atención que representa la imagen de la institución donde se labora. Después de muchos estudios en la gestión de recursos humano se identificó que el futuro positivo de una empresa no radica en la tecnología o recursos materiales o financieros sino en la adecuada gestión de recursos humano que conlleva al éxito de las empresas. No obstante, actualmente, son pocas las empresas que consideran la gestión de recursos humano como la esencia de la gerencia empresarial, sobre todo en el rubro de salud, ya que existe una idea equivocada que solo se debe pensar en el cliente externo, sino también en las personas que producen, pues son ellos quienes hacen frente la imagen Institucional.

El tema de estudio nace por varias deficiencias que ocasiona la oficina que de gestión de Recursos Humanos del hospital Dos de Mayo-Lima que dificulta la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería, en las que podemos mencionar tenemos la inadecuada cumplimiento de las políticas de planificación ,la falta de selección e inducción del personal de Enfermería que requiere para cubrir las grandes demandas de pacientes que no están acorde con las normas estandarizadas de la atención de pacientes por enfermera en servicios críticos ,el déficit de personal de enfermería influye para la mejora de la atención de calidad al paciente que abarca la insatisfacción del profesional de enfermería como del usuario que requiere la atención especializada.

También por la falta de capacitación constante del personal de enfermería, por lo que en algunas veces la enfermera tiene que hacer un esfuerzo de seguir preparándose con sus propios recursos económicos a pesar de tener derecho de ser capacitado gratuitamente por la institución, pero aún ocurre lo contrario hay exigencia en la ejecución del trabajo pero no hay incentivo laboral la institución exige basándose en la ley Servir que actualmente se está dando cumplimiento a pesar de tener ambigüedades en su estructura pero no cumpliéndose las normas que está en favor del trabajador ya que hay renunciaciones del personal en busca de mejora laboral por todas las dificultades que atraviesa la gestión de la oficina de Recursos humanos de la institución.

De igual manera la recarga de actividad laboral de la enfermera es uno de los factores determinantes que no está acorde con el desempeño, en cuanto a las remuneraciones e incentivos muchas veces es percibido por el profesional como no adecuado en relación el trabajo que realiza la falta de seguridad en el trabajo de adquirir algunas enfermedades ocupacionales o riesgos de accidentes, como también hay diversos problemas que afectan el nivel de este como es el caso la percepción respecto a su trabajo actual , también hay dificultades en las relaciones humanas con su jefe inmediato , colegas y compañeros de trabajo. Es así, que la gestión de recursos humano constituye, un factor básico para la empresa para obtener altos niveles de productividad, calidad y competitividad. (Chiavenato ,2006).

En tal sentido se efectúa el planteamiento del problema por el difícil manejo de la práctica de gestión de recursos humanos, que trae como consecuencia la insatisfacción laboral del profesional de enfermería capacitarlos periódicamente, incentivarlos de acuerdo al grado de preparación, además no vigila que se fomenten buenas relaciones humanas, se preocupa muy poco de la seguridad del personal que trabaja en el área a pesar de ser zona vulnerable para sufrir diferentes daños y perjuicios hacia profesional de enfermería, así mismo la carencia de incentivar capacitaciones sobre la prevención de factores de riesgo en los accidentes laborales además falta de monitoreo para garantizar la buena comunicación e información con los compañeros de trabajo.

Todos estos problemas percibidos y observados nos motivan a realizar el presente estudio con el fin de identificar qué factores están influyendo en estos interrogantes y luego entablar probables soluciones a través de nuestras conclusiones, recomendaciones y nuestra participación activa en caso sea necesario.

Por otro lado, mencionar satisfacción laboral en el personal de enfermería, existen diversos problemas en nuestra institución que afectan el nivel de este, como es el caso de la percepción respecto a su trabajo actual, en donde el profesional no tiene en claro sus objetivos y responsabilidades, es decir no se

puede definir claramente que se espera de ellos, asimismo no se les brinda información oportuna y adecuada sobre su desempeño, sienten que no pueden adaptarse a las condiciones que ofrece la institución. Otro aspecto, es la interacción con el jefe inmediato que generalmente no reconoce el trabajo esforzado del profesional de enfermería que laboran en servicios críticas como UCI, o emergencia no teniendo creatividad para la innovación o mejora de funciones y responsabilidades el nivel operativo de acuerdo a cada área de trabajo. En relación a las oportunidades de progreso es deficiente en crear oportunidades para el desarrollo personal ; con respecto a remuneraciones e incentivos, no está acorde con el trabajo que realiza; es así que Institución no toma interés por la mejora salarial del personal que produce desencadenando la insatisfacción del profesional de Enfermería, no otorga incentivos no monetarios o hace reconocimientos escritos por labores sobresalientes del personal de enfermería, las que conlleva a efectuar sus labores con insatisfacción.

Es así que Álvarez, (2006) definió la satisfacción laboral, como el ambiente propio de la organización, y su relación con la labor del individuo ya sea positivo o negativo.

Siendo el lugar de desarrollo del estudio una entidad pública es necesario determinar las políticas institucionales teniendo en cuenta las normas administrativas en deferentes aspectos que valoren el desempeño eficaz del profesional de enfermería y esto garantiza a la ciudadanía la atención con profesionalismo, respeto equidad, igualdad sin vulnerar sus derechos

## **1.2. Trabajos Previos**

### **1.2.1. Antecedentes Internacionales.**

Pablos (2016), ejecuto una investigación titulado: *Satisfacción Laboral y formas de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos en España*, su objetivo evaluar nivel de satisfacción de la enfermera relacionado al rendimiento de

trabajo, metodología cuantitativa, con un diseño descriptivo. Para tal estudio tomo una población 806 profesionales de Enfermería que laboran en los hospitales públicos pertenecientes al Sistema, la muestra 745 enfermeras. Los datos se obtuvieron con ayuda de dos diferentes instrumentos, cuantitativo y el cuestionario basado en diseño. Cualitativo, desarrollado a través de aplicación de grupos de debate, con el cuestionario se han obtenido resultados relevantes sobre los cinco hospitales públicos de las ciudades de Badajoz y Cáceres, aunque con escasa diferencia, en la "Percepción del Ámbito de Trabajo", las enfermeras que trabajan en los hospitales públicos de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor que las de Badajoz.

Vásquez (2015), desarrollo un estudio titulado: *Gestión de recursos humanos y su interacción con los riesgos laborales de las enfermeras en el área de los cuidados intermedios del Hospital IESS de la ciudad de Milagro*. El estudio realizado fue descriptivo; a través de la técnica de encuesta, el instrumento el cuestionario estructurado, dirigido a una muestra representativa estadísticamente que constaba con la participación de 16 médicos, 24 enfermeras que integran el área de cuidados intermedios además de 131 pacientes del área. La investigación concluyo con la propuesta de la conformación del Comité de Salud y Seguridad.

Contreras (2013), llevo a cabo un estudio sobre *Satisfacción laboral del profesional de enfermería relacionado a un III nivel de atención Colombia*. Con el objetivo de estudiar el nivel de atención de salud de la enfermera en estas áreas del hospital, método descriptivo de corte transversal, población conformada por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas, el instrumento fue el cuestionario. La muestra fue no probabilística tomado el 100% de la población. Los resultados muestran el 58 % es un nivel medio, 31% de un nivel alto, y con un nivel bajo 11% de satisfacción laboral; este resultado nos hace percibir que la satisfacción de la enfermera es un fenómeno que cambia por ciertos motivos que puede dañar el desempeño laboral.

Montoya (2013), llevo a cabo un estudio *Gestión Recurso Humano en el Centro de Salud Área N°1 en Santa Elena-Colombia*. Su objetivo fue elaborar un modelo

de gestión, mediante un sondeo institucional para mejoramiento de la calidad de servicio, estudio descriptivo y documental. El método es deductivo y las técnicas de investigación fue la entrevista, la encuesta y la observación abierta en la visita in situ aplicando los instrumentos a dos poblaciones distintas: a servidores públicos y usuarios. La conclusión fue que el usuario atendido considera que es deficiente que mejoraría con el incremento de enfermeras y también con el buen desempeño de los profesionales.

Arrobo (2013), ejecuta una investigación sobre *Recursos Humanos por Competencias en una empresa Ecuador*. El objetivo principal elaborar un modelo de gestión por competencias, y el objetivo específico valorar el estado de la empresa en el rubro de recursos humanos. El tipo de investigación fue descriptivo, llamada también investigación de tipo diagnóstica, el método de estudio fue lógico inductivo, por cuanto se obtuvo información de ciertos elementos fundamentales para ser utilizado en la gestión de los Recursos Humanos. Para la muestra tomo toda la población de 10 trabajadores. La técnica empleada fue la encuesta a través de un cuestionario a los 10 trabajadores y la entrevista a 3 ejecutivos para el estudio de modelo de gestión. Se utilizó dos grupos focales en la empresa con sus empleados según el referente, evaluados y evaluadores que se encuentra en el desarrollo. Al término de esta tesis se llega a la conclusión que el ser humano, es elemento esencial de todo proceso productivo.

Moya (2011), desarrolla el siguiente estudio titulado *motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería llevada a cabo en el área quirúrgica en la Universidad de Cantabria EE. UU*, el objetivo fue medir el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería de dicha área. La población objeto a estudio está compuesta por 91 enfermeras que laboran en el área quirúrgica del Hospital Universitario Márquez de Valdecilla situada en el pabellón 19. Estudio descriptivo transversal, la técnica usada fue la encuesta a través del cuestionario con 18 preguntas teniendo en cuenta variables. De este trabajo resaltan la satisfacción moderna baja, la insatisfacción el reconocimiento profesional. Con los resultados obtenidos y sin perder de vista tanto con la bibliografía existente, que demuestra

la importancia de la satisfacción laboral tanto a nivel del trabajador como de los resultados de su trabajo

Herrán Hernández (2011), elaboró el trabajo de investigación titulado: *Grado Académico sobre Psicología Industrial, Salud Ocupacional realizada en Quito Ecuador*. Teniendo como objetivo principal la identificación del impacto que tiene el clima laboral en el desempeño y en la satisfacción laboral. La metodología utilizada fue no experimental, empleando un método inductivo estadístico y correlacional, la muestra poblacional de 51 colaboradores acorde al tiempo de permanencia se ha evaluado clima, satisfacción y desempeño laboral un desempeño inadecuado de todos los colaboradores de una institución municipal; hizo que se llegase a probar que un buen clima laboral influye en la satisfacción y determina un desempeño laboral alto. Junto a las teorías bifactorial de Herzberg y de clima organizacional de Likert, basados en factores higiénicos y motivantes y condiciones organizacionales respectivamente; por tanto, incidente en el buen desempeño y productividad; tratados en los siguientes capítulos: clima laboral, satisfacción laboral, evaluación al desempeño.

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales**

Morales (2016), desarrolló un estudio titulado: *Nivel de satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico en un Hospital Nacional- Perú*, con el fin de conocer el nivel de satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal. El método aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población de 67 enfermeras, la técnica utilizada la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron, el (77.6%) con nivel de satisfacción medio observándose el mayor porcentaje del total, el procesamiento de datos estadísticos fue usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran materiales, condición física y capacitación. Concluye que un mayor porcentaje de encuestados con satisfacción media y solo un mínimo por ciento están

satisfechos, esto nos llama la atención porque el resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin empeño y solo realiza sus funciones por rutina.

Saucedo, Peña (2015), desarrollaron un estudio titulado: *Ambiente organizacional y Satisfacción en la Industria papelera en Perú*; con el objetivo de evaluar el vínculo de gestión y satisfacción en una industria papelera de Lima Este, estudio de diseño no experimental, descriptivo con corte trasversal y tipo correlacionar. El muestreo fue no probabilístico de tipo intencional y el grupo de participantes quedó conformado por 212 trabajadores. La metodología prospectiva, cuasiexperimental, de corte trasversal, el tipo de investigación es cualitativa y cuantitativa, con 2 poblaciones, usuarios internos y usuarios externos. El resultado, una relación altamente significativa entre la variable clima organizacional sus dimensiones frente a la variable satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Toledo (2016), elabora la investigación titulada: *Satisfacción laboral en el profesional de Enfermería del servicio de emergencia de Huaraz-Perú*. Con el objetivo de valorar la calidad de satisfacción laboral del personal de enfermería de la unidad de Trauma Shock. El tipo de estudio descriptivo transversal de método cuantitativo, la técnica de la encuesta de variables sociodemográficas y laborales, y como instrumento el cuestionario de satisfacción laboral Font Roja. Contó con una población conformada por 53 elementos entre técnicas y enfermeras del servicio de emergencia muestra el 100% de la población por ser un estudio no probabilístico; obteniendo como conclusión que los servicios prestados en el sistema de salud de acuerdo al grado y eficacia, se encuentran en relación directa al nivel de satisfacción de los profesionales que laboran en ella y se manifiesta que la desmoralización de los profesionales son la complejidad principal a la cual se deben de contraponer los directivos y gestores de los establecimientos de salud.

Simón (2012), ejecuto un estudio titulado. *Nivel de satisfacción laboral del personal de salud en Lima-Perú*. Su objetivo de estimar cómo influye la magnitud

y determinante en el exceso de trabajo, puesto, relaciones interpersonales, tensión en el trabajo; la investigación descriptivo transversal de métodos cualitativo, la técnica usada fue la entrevista y la encuesta, los instrumentos la entrevista semi-estructurada y el cuestionario, con una población de 38 personas contratadas por Samu, la muestra estuvo constituida por 26 trabajadores de salud profesionales médicos, enfermeros, administrativos y personal de servicios generales. El nivel de satisfacción se analizó de acuerdo al perfil laboral y los determinantes seleccionados, la muestra fue tomada en los diferentes servicios al momento se encontraban trabajando. Concluyendo los que tuvieron mayor satisfacción respecto a lugar de trabajo y relaciones interpersonales. Y los de menos satisfacción corresponden a relación entre profesionales, tensión en el trabajo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema: Fundamentación científica y Humanística**

#### **1.3.1. Recursos humanos**

Esta teoría clásica evolucionó a partir de este pensamiento, en lo cual Taylor publicó en (1911), las conclusiones sobre sus estudios en un libro llamado: "Principios del management científico". Elaboró una teoría científica sobre la base de estudios sobre movimiento y tiempo que incrementan la eficiencia de un proceso. Se llama teoría científica, por el intento de Taylor de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración para la gestión del trabajo y los trabajadores. Esta teoría surge en Estados Unidos, en plena Revolución Industrial, cuando había poca mano de obra fabril y por ello era necesario aumentar la productividad poniendo en marcha la teoría de la administración científica de Taylor.





*Figura 1. Principios de Taylor*

Es así la administración en la organización ha ido evolucionando con Henry Fayol desarrollándose postulados que estudian la organización fundamentalmente desde el punto de vista de sus interrelaciones estructurales, proponiendo la existencia de seis grupos de responsabilidades básicas en el ejercicio de la labor de una empresa y que a cada función esencial le corresponde una determinada capacidad específica que el hombre debe poseer para ejercerla bien.

De la misma manera McClelland (1961) sustenta que todas las personas tienen necesidades y menciona tres de ellas: la necesidad de logro, nos indica que las personas desean salir adelante y hacer las cosas con éxito. La necesidad de poder, nos indica que la persona aspira una mente política con deseo de supervisar a otras personas o grupos y en respuesta encontrar algún reconocimiento y el tercero la necesidad la de afiliación, donde la persona le agrada ser parte de un grupo le interesa ser solidario con los demás y mantener buenas relaciones interpersonales

### **1.3.2. Teoría Sustantiva**

El filósofo griego Sócrates, en su discusión con Nicómaco, expone su punto de vista sobre la administración como una habilidad personal separada del conocimiento técnico y de la experiencia.

Después de varias teorías como la teoría de la administración científica, iniciada por Taylor y sus seguidores, constituye la primera teoría administrativa. La preocupación por crear una ciencia de la administración comenzó por la experiencia concreta e inmediata del trabajo de los operarios y el énfasis en las tareas. En el primer periodo de su obra, Taylor se dedicó exclusivamente a la racionalización del trabajo de los operarios, y luego, durante el segundo periodo, definió los principios de administración aplicables a todas las situaciones de la empresa.

Para entender mejor la teoría de Recursos humanos podemos mencionar que el consejo nacional de Investigación (1927) ubicada en Chicago realizó un experimento sobre la producción. En el estudio realizado por esa época desarrollaba una política de personal que daba importancia al bienestar de los operarios, manteniendo salarios satisfactorios y buenas condiciones de trabajo de los empleados de acuerdo con los nuevos conceptos de La moderna gestión de recursos humanos involucra varios factores en cuanto a la satisfacción del empleado.

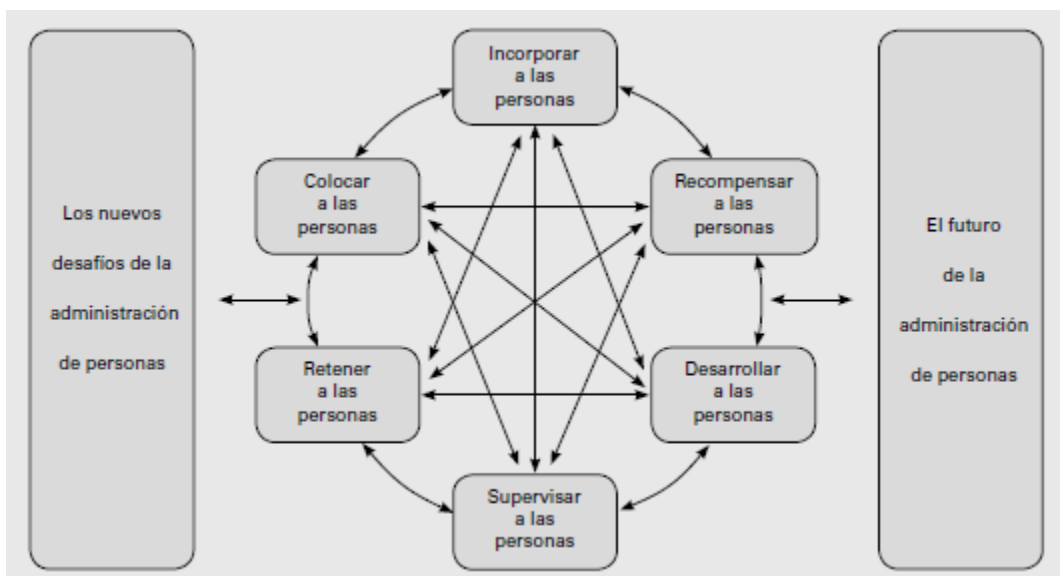
Después de haber revisado las teorías se encontraron estudios de diferentes teóricos acerca de lo que como ha venido evolucionando el tema Recursos humanos desde su aparición con Taylor hasta la actualidad con Edilberto Chiavenato en bien del que personal produce en diferentes áreas de trabajo tanto profesional y no , en este caso del profesional de Enfermería a donde se plantea desarrollar un estudio con el objetivo de identificar su evolución continua de la el tema de recursos humanos frente a la satisfacción laboral de la enfermera en el camino de varios siglos hasta la actualidad . En tal sentido se tomó como autor bandera de la investigación para la variable de recursos humanos, al Filósofo, Pedagogo, Psicólogo Edilberto Chiavenato por su gran trayectoria en la aplicación de modernos conceptos administrativos.

Por otro lado, Chiavenato (2006) refirió:

El moderno concepto de la gestión de recursos humanos consiste en un nuevo entendimiento en el tercer milenio, las instituciones en eminencia en la actualidad ya no administran recursos humanos tampoco se administran a las personas sino por lo contrario las personas son entes activos que participan juntamente con la empresa para que de ese modo ellos impulsan a la organización a nuevas estrategias de competencia ; pero si teniendo en cuenta al personal , la calidad , la productividad , salud , bienestar, entendimiento , evaluación y remuneración del empleado para sentirse satisfechos.

Por otro lado, Chiavenato (2009) refiere que recursos humanos está siendo cambiado de nombre por talento humano como gestión de personas esto en diferentes organizaciones, higiene y seguridad laboral, beneficios, etc.

El nuevo orden es la competitividad de la empresa mediante la calidad y la productividad del personal, salud y bienestar, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados.



*Figura 2.* Desafíos de la administración de Idalberto Chiavenato

Mundy, Wayne (2005), afirma que la administración de talento humano se refiere a emplear a las personas como recursos para lograr los objetivos organizacionales.

Del mismo modo Chiavenato (2007) citado por Rodríguez (2012), define a la gestión de recursos humanos como el trabajo y el mayor rendimiento a favor de la empresa y trabajador.

Otro concepto de Chiavenato, (2008) nos refiere que consiste en planear, organizar, coordinar, desarrollar, controlar; donde la organización es el encargado que permite a la persona a trabajar en mira de cumplir los objetivos.

Minsa (2014) define gestión de recursos humanos como un método que establece, desarrolla y ejecuta la política de salud mediante un conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizados por las entidades del sector salud artículo del Decreto legislativo N° 1023.

### **1.3.3. Importancia de la Gestión Recursos Humano.**

Es trascendente en el funcionamiento de cualquier empresa ya que depende de ello el destino futuro de la institución como de los trabajadores generar ambientes favorables Fernández (2013).

Según Mooqia (2015) nos refiere:

Es importante porque al comportamiento de las personas está orientado para el logro de los objetivos y establece las estrategias y mecanismos de gestión necesarios para orientar las decisiones y acciones de las personas que la integran, hacia la concreción de dichos objetivos (p.4)

Por lo tanto, la gestión de recursos humanos cumple un papel importante para guiar a las personas y lograr el plan estratégico de una Institución, como se trata del estudio realizado con relación al personal de enfermería siendo parte integrante y fundamental en el campo del desarrollo de la Salud.

### **1.3.4. Dimensiones de la variable recursos humanos**

Asimismo, se pasó a definir cada dimensión de la variable recursos humanos de acuerdo a las teorías modernas sobre gestión de recursos humanos con Chiavenato (2006), y MINSA 2014. Tomados como autores bandera.

## **Planificación de políticas**

**Planificación.** Arroyo (2012), define a la planificación como un proceso de hacer conocer los detalles de las actividades que se deben realizar, la forma de ejecutarlas y el momento apropiado para hacerlo. La información detalla que el proceso de planificación es importante, mediante ello se determina el éxito o fracaso de un proyecto. “Por medio de ella se realiza una acción al cumplimiento de un objetivo establecido mientras que las políticas es conjunto de acciones que realiza un gobierno o autoridad política en un marco estratégico para lograr objetivos concretos que ese gobierno se ha planteado en el corto, mediano o largo plazo”. (Matus, 1993, p.3).

En tal sentido planificación de políticas, es un conjunto de acciones que realiza un gobierno con un marco estratégico de lograr objetivos concretos

## **Organización de trabajo**

“El término de organizacional es importante para definir los valores que orientan a la organización y a los miembros, la organización de personal tiene por finalidad organizar, analizar seleccionar evaluar y controlar los recursos humanos de una empresa. Es el encargado de la definición y descripción de puestos de trabajo”. (Chiavenato, 2006, p.67).

## **Selección de personal**

Es un proceso mediante el cual se permite ocupar un puesto de trabajo en una institución para desempeñar una labor, estas personas deben poseer ciertas características establecidos por la entidad prestadora.

Según Chiavenato (2006), es “un proceso de decisión con base de dato confiables, para añadir talentos y competencias que contribuyen al éxito de la organización a largo plazo” (p.138).

De la misma manera acerca de estas definiciones de selección de personal se afirma que es escoger a las personas de un número de postulantes para ocupar un puesto dentro de un ambiente laboral de una empresa.

### **Rendimiento de personal**

Es el resultado alcanzado de un entorno de trabajo que se da entre los medios para obtener algo y el resultado que se consigue, son elementos que nos ayudan a lograr resultados positivos en otras palabras óptima producción.

Según Chiavenato (2006) es un Proceso que sirve para juzgar o estimar la excelencia y las competencias de una persona, sobre todo la aportación que hace al negocio de la organización (p.245).

Desde ese punto de vista un desempeño laboral positivo hará sentir a la persona frente a su trabajo en un ambiente seguro y sin duda ser recompensado su por su institución.

### **Remuneración y compensación del personal**

La remuneración total de un trabajador tiene 3 componentes principales.

Remuneración básica; que es la paga física que el trabajador recibe como salario por hora o mensual; el segundo los incentivos salariales de la remuneración total, programas de recompensar a los trabajadores que tienen buen desempeño; las prestaciones son el tercer componente de la remuneración total llamada remuneración indirecta (Chiavenato 2006. p.284)

Compensación; procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluye las recompensas, remuneración y prestaciones y servicios sociales

La prestación de servicio se da cuando las organizaciones otorgan beneficios y gratificaciones a todos, o una parte de los trabajadores como una paga adicional a sus salarios estos pueden ser gratificaciones y beneficios que están relacionados de acuerdo a las normas de cada institución.

Sin embargo, todavía en la actualidad muchas empresas como en la nuestra efectúan solo la paga fija ya que de ese modo el personal no está motivado a trabajar en visión a la institución; aún más todavía con mucha carga laboral ocasionado por la demanda de pacientes que se atiende en la actualidad en el hospital estudiado.

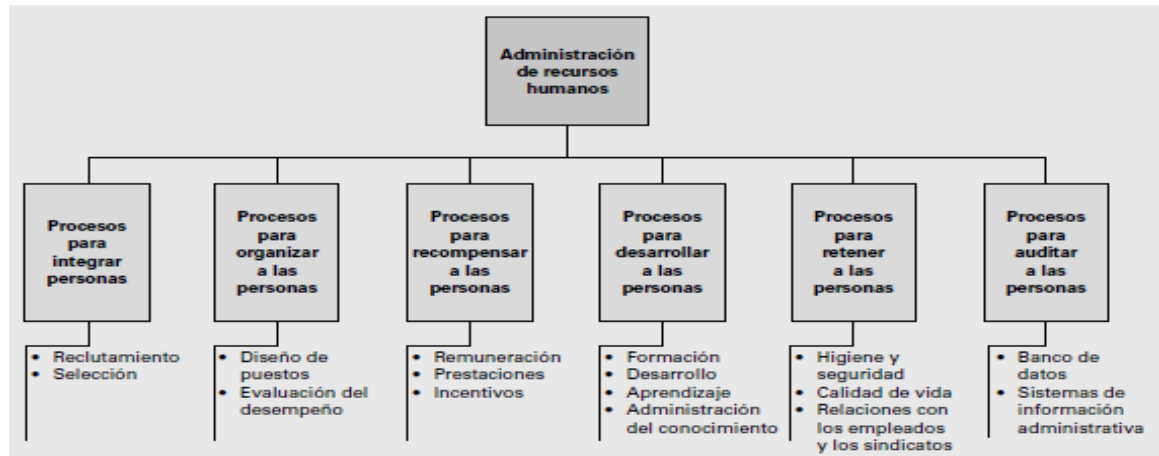


Figura 3. Administración de Recursos Humanos de Idelberto Chiavenato 2006

Respecto al clima organizacional Chiavenato (1990) refiere:

Que la organización al igual que la satisfacción laboral, son factores básicos para el comportamiento de las personas en el trabajo, y que determinara su permanencia dentro de ello.

### 1.3.5. Satisfacción laboral:

Al referirse sobre la teoría general, es mencionar los modelos teóricos de la segunda variable de estudio Satisfacción laboral, ya que la importancia de su medición mediante la revisión de la literatura hace que el profesional de enfermería evoluciona en los distintos escenarios de la práctica laboral.

Maslow (1943), menciona que la motivación humana cuenta con cinco necesidades, tanto fisiológicas, afiliación, necesidades de seguridad, de pertinencia, y de autorrealización.

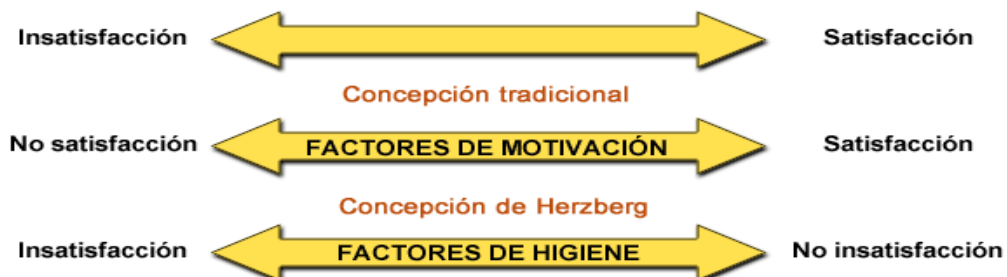
Desde ese punto de vista detallamos que el ser humano tiene que estar satisfecho de todos estos aspectos importantes en el campo laboral en la personalidad de trabajador y de esa forma realizar su labor eficientemente.



Figura 4. Pirámide de Maslow

Herzberg, en el grado de Psicólogo y Economista, en su primera teoría fue quien influyó en la gestión administrativa de empresas. Su teoría conocida como una teoría de enriquecimiento laboral nos menciona sobre dos factores muy importantes. En la que el individuo puede estar satisfecho o insatisfecho con su empleo dependiendo de la relación que se mantiene entre ambos.

### CONCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL



Fuente: Hellriegel Don, John W. Slocum (1996). "Administración séptima edición". México. International Thomson editores. Pg.471

Figura 5. Concepciones de la Satisfacción Laboral

#### 1.3.6. Teoría sustantiva

Teórico importante de la edad moderna respecto a la Satisfacción Laboral Locke (1976), nos define como un estado emocional positivo o placentero que resulta de una apreciación subjetiva de la experiencia laboral del individuo.

Es así que la satisfacción laboral es un tema de vital importancia tomando desde un punto de vista que cada institución como realiza su gestiona para



cubrir la necesidad de mantener satisfecho al personal, y esto ayudaría estar relacionado íntegramente la empresa con el empleado sea profesional o no, con el fin de lograr las metas de la entidad prestadora de servicios y su bien personal.

Bravo (1996). Indica que la persona tiene actitudes frente a una situación de trabajo que pueden dirigirse a una faceta de la labor que realiza.

En resumen, la satisfacción laboral implica diferentes conductas del trabajador relacionado a la institución donde labora ya sea en un hospital, colegios, fabricas, empresas u otro donde prestan su servicio.

### **1.3.7. Concepto Satisfacción Laboral según autores**

Herzberg (1959), afirma en su teoría que la motivación de las personas depende de dos factores: factores higiénicos, que se refieren a las condiciones que se encuentran en el contexto del individuo y factores de situaciones físicas ambientales de trabajo salario beneficios sociales en relación con la empresa.

Maslow (1954), define con diferentes aspectos como las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, estima y autorrealización.

Crites, 1969; Locke, 1976; Price y Mueller, 1986; Muelle y McCloskey, 1990; Muchinsky, 1993), mencionan como un estado emocional activo. Se distingue los conceptos de respuesta afectiva y respuesta emocional pues, aunque se encuentran relacionados, no son sinónimos.

Palma (2005), define como la tendencia o disposición relativamente estable hacia el trabajo, basadas en ideologías y valores efectuadas a través de su particular experiencia ocupacional.

Peiró, González – Romá, Bravo y Zurriaga, (1995) define a la satisfacción laboral como la actitud o disposición para actuar de un modo determinado con relación a aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas asociadas a distintos aspectos o condiciones del trabajo.

De la misma manera podemos mencionar que satisfacción laboral es un conjunto de actitudes y sentimientos que provocan bienestar a los trabajadores.

Wright y Davis (2003), refieren que la satisfacción laboral “representa una relación entre los trabajadores y su ambiente de trabajo, en la que se busca la aleación entre, lo que los empleados quieren de su trabajo y que ellos lo perciban lo que están recibiendo”.

Lee y Chang (2008), en su estudio realizado sobre la satisfacción laboral menciona la actitud en general que el ser humano tiene respecto a su labor.

Robbins y Judge (2009), indican sobre una especie de sensación optimista o positiva sobre el trabajo propio que emerge gracias a la evaluación de sus características propias. El sujeto con un valor alto de satisfacción en su ambiente laboral tendrá sentimientos positivos favorables a la labor al contrario de otro sujeto que cuente con una baja satisfacción dando como resultado una sensación negativa en el ambiente laboral.

De la misma forma bajo un punto de vista en psicología está definido como una respuesta afectiva en la que el trabajador se encuentra frente a diferentes aspectos de su labor, condicionado por circunstancias específicas que se presentan en el ámbito donde trabajan.

Elaborando una síntesis de las diferentes definiciones sobre satisfacción laboral mencionamos hay diferencias a lo que fue en los años treinta, una época de monotonía laboral. Actualmente el fenómeno de la satisfacción laboral ha sufrido un cambio porque hay normas, políticas de estado donde el empleado tiene sus derechos de trabajador las cuales deben cumplirse en bien de la empresa y del mismo.

### **Enfermería y satisfacción laboral:**

Desde muchos años atrás tanto la motivación como la Satisfacción laboral de la enfermera se ha ido convirtiendo en un tema importante en estudio debido a las consecuencias que atraviesan como trabajadores, y su repercusión en el funcionamiento de las diferentes organizaciones y en la calidad de servicios prestados.

Briseño (2005), encontró que las enfermeras más satisfechas desde el punto de vista laboral son las que tienen mejor interacción con los pares de trabajo.

Pérez & Rivera (2015) definió a la satisfacción laboral de la enfermera como una vinculación de causa y efecto entre la organización donde presta servicios y su apreciación frente a la misma (p.15).

Desde allí nace la definición de Satisfacción laboral de enfermería de acuerdo con autores que definen en base a la conclusión de sus estudios realizado. Encontrando diferentes aspectos que condiciones tanta comodidad, materiales, seguridad, desarrollo, capacitación, relaciones humanas, y otros políticos institucionales, horarios, salarios estabilidad laboral. Otras son de orden psicosocial y corresponden a las características del trabajo en relaciones verticales de comunicación y autoridad.

### **1.3.8. Dimensiones satisfacción laboral**

#### **Dimensiones.**

#### **Relaciones humanas**

Las relaciones humanas entre los trabajadores y sus compañeros de trabajo, sus supervisores y sus subordinados son muy importante en el ambiente laboral; es así que se mencionó algunas definiciones de diferentes autores.

Servir, (2014) es un subsistema que comprende la relación de la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal (p.9)

Orozco, (2006) definió como un acto que intervienen dos o más personas en las cuales hacen contacto un ser con el otro respetando su cultura, y normas comportándose como un mismo género de la sociedad. (p.37)

Por otro la Flores (2014), definió como los vínculos físicos, emocionales que se genera entre dos más personas a través de maneras de comunicación

En cierto modo las relaciones humanas es parte de la filosofía de la organización, ya que esto ayuda a encontrar medios de cómo mantener un trato adecuado y respetuoso a sus trabajadores, como también a su entorno familiar.

## **Desarrollo y capacitación de personal**

“El desarrollo de las personas es un conjunto organizado de acciones educacionales que tiene por objeto desarrollar las habilidades y las competencias administrativas como el liderazgo, la motivación, la conducción de equipos y sobre todo la administración de los procesos de personas”. (Chiavenato, 2006, p.415).

Capacitación es un proceso mediante el cual los seres humanos desarrollan sus cualidades preparándose para ser productivos.

## **Seguridad del trabajo**

Según Chiavenato (2006), refiere que la seguridad en el trabajo es un conjunto de normas que ayuda a buscar soluciones para proteger de riesgos a los trabajadores

En tal sentido el personal de enfermería, que trabaja con vidas humanas tiene que estar protegido por una higiene laboral adecuada, aún más en área crítica por el riesgo que puede ocasionar tanto para el trabajador como para el paciente.

### **1.3.9. Importancia de Satisfacción Laboral de la enfermería.**

Al término de revisión de antecedentes y teorías se han llegado diferentes datos y conclusiones que enmarca la importancia de la satisfacción laboral de la enfermera que trabaja en servicios críticos. Es así que las organizaciones están integradas por personas quienes pasan gran parte de su tiempo en ellas desempeñando algún puesto de trabajo por lo que es necesario ser recompensados, por tal motivo es importa que el personal este satisfecho en todo sus aspectos en el ámbito laboral y de esa manera desarrollará su vida personal y ayudara a su institución al cumplimiento de sus objetivos que darán mayor ventaja competitiva para ambos.

Según Blum (1994) propone que:

Satisfacción laboral, el personal debe estar a gusto con su trabajo o con los distintos aspectos que se derivan de él, de tal manera que el trabajo puede ser

una experiencia agradable o desagradable, dependiendo de la influencia que tenga la satisfacción sobre los aspectos personales y los laborales.

De acuerdo con Robles-García, et al. (2005) mencionan que, en 1989, Meliá y Pairó mencionan que la satisfacción laboral es contantemente estudiada en varias ocasiones, en principio por la influencia que se percibe durante el tiempo laboral y que se va percibiendo como la dimensión que viene a ser importante en sí misma y que es el objetivo principal en el éxito de cualquier empresa.

De la misma manera Núñez (2007) afirma la satisfacción es importante en cualquier profesión, no sólo para ser beneficio de las personas, sino como también para alcanzar la productividad y la calidad.

Después de diferentes definiciones de autores, diremos que la Satisfacción Laboral de la enfermera tiene mucha importancia por ser un personal, considerado como la columna vertebral en la operación del campo de la Salud desde allí se debe tener en cuenta que debe sentirse satisfecho en su ambiente laboral que de ella dependerá la atención de calidad al paciente .

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema General:**

¿Cuál es la relación que existe de la práctica de Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de las enfermeras en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017?

##### **1.4.2. Problemas Específicos:**

###### **Específico 1.**

¿Cuál es la relación que existe de gestión de planificación de normas y políticas de recursos humanos en la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017?

###### **Específico 2.**

¿Cuál es la relación que existe de la gestión de organización del trabajo en la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios críticos el Hospital Nacional Dos Mayo 2017?

### **Específico 3**

¿Cuál es la relación que existe en la gestión de selección de personal en la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017?

### **Específico 4**

¿Cuál es la relación que existe de gestión de rendimiento del personal, en la satisfacción laboral de enfermeras en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017?

### **Específico 5**

¿Cuál es la relación que existe de gestión de remuneración y compensación en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica.**

El estudio está relacionado teóricamente con la cultura organizacional de la administración de recursos humanos, en la satisfacción del profesional de enfermera que a través de ella se pone en conocimiento en las áreas críticas de los hospitales, la importancia de los medios que necesita ser brindado por su institución para estar satisfechos en el ambiente laboral.

Minsa (2002), menciona “Una gestión adecuada de políticas en cuanto a organización en el trabajo es pieza clave para proyección a los resultados en la satisfacción laboral del trabajador y esto dará efecto de un impacto positivo al cliente y posteriormente a la comunidad” (p.4).

Es así como también, la gestión de recursos humanos en teoría menciona conceptos muy favorables en cuanto a la satisfacción del trabajador lo que ocurre

lo contrario en el ambiente laboral, que en la mayoría de veces no se cumple lo que mencionan los autores sobre este tema a pesar de ser derechos de un empleador, y esto conllevando a la insatisfacción.

### **1.5.2. Justificación práctica**

En la justificación práctica nos permite determinar de cómo está relacionado la gestión de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo en cuanto a la organizacional de trabajo frente a la labor del profesional de enfermería, ya que en campo práctico no se cumple la teoría, de allí nace la investigación con el propósito que se influye a través de recomendaciones a las autoridades institucionales tomen conciencia del mejora de gestión y de esa manera se cumpla las metas institucionales, justificado está el recursos esencial del personal asistencial como personal básico de la institución buscando direccionar los esfuerzos de las jefaturas para evitar la insatisfacción laboral y de esta forma garantizar una atención oportuna y de calidad.

### **1.5.3. Justificación Metodológica**

La presente investigación fue importante porque nos permitió seguir los pasos de la metodología científica, desde la identificación de la realidad problemática hasta la elaboración de los objetivos, las hipótesis, la construcción del marco teórico, la contrastación con la realidad empírica llegando a las conclusiones y recomendaciones. Por otro lado, nos permitió tomar la prueba piloto en base al estadístico, Alfa de Cronbach la recolección de datos los instrumentos como los cuestionarios utilizados fueron sometidos a la validez de contenido y la confiabilidad que en el futuro servirá de uso para la ejecución de otras investigaciones.

### **1.5.4. Justificación Epistemológica**

Aristóteles, discípulo de Platón, dio el primer impulso a la Filosofía, la Cosmología, la Gnoseología, la Metafísica, la Lógica, las Ciencias Naturales, y abrió horizontes al conocimiento humano.

El estudio aporta de alguna manera en la gestión de recursos humanos a mejorar el grado de satisfacción laboral del profesional de enfermería que presta servicios en áreas críticas, ya que actualmente es una debilidad para la institución

lo que implica a una deserción laboral, debilitándose la calidad de atención al paciente.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis General:**

Existe relación de práctica de gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de las enfermeras en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

### **Hipótesis Específica:**

#### **Hipótesis1**

Hay relación de práctica gestión de planificación de normas y políticas en la satisfacción laboral de las enfermeras en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

#### **Hipótesis 2**

Existe relación de gestión de organización del trabajo en la satisfacción laboral de las enfermeras en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

#### **Hipótesis 3**

Existe relación de gestión de selección en la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017.

#### **Hipótesis 4.**

Existe relación de gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de las enfermeras en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017.

#### **Hipótesis 5**

Existirá relación de gestión de remuneración y compensación en la satisfacción laboral de las enfermeras en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017.

## **I.7 Objetivos**

### **Objetivo General:**



Determinar la relación de práctica de gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

### **Objetivos Específicos:**

#### **Específico 1**

Determinar la relación de práctica gestión de planificación de las normas y políticas en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017.

#### **Específico 2**

Valorar la relación de organización del trabajo en la satisfacción laboral de las enfermeras en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

#### **Específico 3**

Mencionar la relación de gestión de selección en la satisfacción laboral de las enfermeras en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

#### **Específico 4**

Determinar la relación de gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de las enfermeras en servicios críticos del hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

#### **Específico 5**

Determinar la relación de gestión de remuneración y compensación en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

## II. Método

## 2.1. Diseño

### No experimental

El tipo de estudio descriptivo cuantitativo correlacional método hipotético-deductivo porque seguirá un procedimiento el investigador

### Según el enfoque:

Cuantitativo

**Según su control:** Investigación correlacional.

### Por su carácter de medida.

Cuantitativa, porque los datos son cuantificables y establece hipótesis que serán sometidos a pruebas estadísticas para responder a las preguntas planteadas en la investigación (Hernández 2010)

### Por el Tiempo

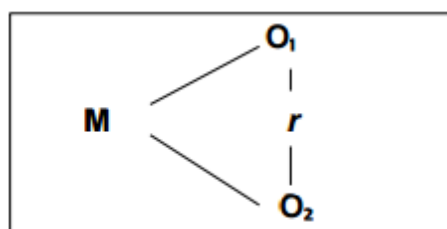
Es Prospectivo porque se registra la información según va ocurriendo los hechos. (Canales, 2009)

Transversal porque se estudian ambas variables se encuentran relacionados simultáneamente.

Analítico porque busca contestar la influencia de las prácticas de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral.

### Por su medida de control.

Investigación correlacional – porque tiene por objetivo conocer la relación que existe entre ambas variables de estudio.



Esquema:

Dónde:

M = Muestra. 120 enfermeras

O<sub>1</sub> = Gestión de Recursos Humanos

O<sub>2</sub> = Satisfacción Laboral

R = Relación de las variables de estudio.

Denominada además causal ya que se quiere establecer relaciones de causa y efecto, bien establecer diferencias de ciertas variables. Es decir, el cruce de las correlaciones es por cada dimensión.

### Matriz de Operacionalización de variables

**Tabla de Variable 1: *Gestión de Recursos Humanos***

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rango
PLANIFICACIÓN DE POLITICAS	- Políticas Internas	De 1 al 3	Nunca (1)	Malo (0 – 30)
DE RECURSOS HUMANOS	- Metas Institucionales	El 4	Pocas veces (2)	Tolerante (31 - 60)
			A veces (3)	Regular (61 - 90)
			Casi siempre (4)	Bueno (91 - 120)
			Siempre (5)	Óptimo (121 - 150)
ORGANIZACIÓN DE OPERACIONAL	- Funciones de la unidad Orgánica	De 5 al 6	Nunca (1)	Malo (0 – 30)
			Pocas veces (2)	Tolerante (31– 60)
	- Responsabilidades del Trabajador	De 7 al 8	A veces (3)	Regular (61 – 90)
			Casi siempre (4)	Bueno (91- 120)
			Siempre (5)	Óptimo (121 -150)
SELECCIÓN DE PERSONAL	- Reclutamiento	De 9 al 11	Nunca (1)	Malo (0 – 30)
			Pocas veces (2)	Tolerante (31 – 60)
	- Selección	De 12 al 20	A veces (3)	Regular (61 – 90)
			Casi siempre (4)	Bueno (91 -120)
			Siempre (5)	Óptimo (121 -150)

RENDIMIENTO DE PERSONAL	- Metodología de Instrumento de evaluación de desempeño	De 21 al 22	Nunca	(1)	Malo	(0 - 30)
			Pocas veces	(2)	Tolerante	(31 – 60)
	- Resultado de evaluación de Desempeño	Del 23 al 24	A veces	(3)	Regular	(61 – 90)
			Casi Siempre	(4)	Bueno	(91 -120)
			Siempre	(5)	Óptimo	(121 -150)
REMUNERACIÓN Y COMPEN- SACIÓN DEL PERSONAL.	-Políticas de incentivos Monetarios.	De 25 al 28	Nunca	(1)	Malo	(0 – 30)
			Pocas veces	(2)	Tolerante	(31 – 60)
	-Incentivos no monetarios	De 29 al 30	A veces	(3)	Regular	(61 – 90)
			Casi siempre	(4)	Bueno	(91 –120)
			Siempre	(5)	Óptimo	(121-150)

---

**Tabla de Variable 2: Satisfacción Laboral**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel o Rango
RELACIONES HUMANAS	- Trabajo en Equipo - Liderazgo	De 1 al 3	Nunca (1)	Malo (0 - 14)
		El 4	Pocas veces (2)	Tolerante (15 - 28)
			A veces (3)	Regular (29 - 42)
			Casi siempre (4)	Bueno (43 - 56)
			Siempre (5)	Óptimo (57 - 70)
DESARROLLO Y CAPACITACION	- Plan de Capacitación - Capacitaciones recibidas	De 5 a 6	Nunca (1)	Malo (0 - 14)
		De 7 al 9	Pocas veces (2)	Tolerante (15 - 28)
			A veces (3)	Regular (29 - 42)
			Casi siempre (4)	Bueno (43 - 56)
			Siempre (5)	Óptimo (57 - 70)
SEGURIDAD PERSONAL	- Prevención de Riesgos - Medidas de Acción	El 10	Nunca (1)	Malo (0 - 14)
		Del 11 al 14	Pocas veces (2)	Tolerante (15 - 28)
			A veces (3)	Regular (29 - 42)
			Casi siempre (4)	Bueno (43 - 56)
			Siempre (5)	Óptimo (57 - 70)

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

La población conformada 270 enfermeras que laboran en las distintas áreas críticas del Hospital Dos de Mayo, de ambos géneros, de diferentes condiciones laborales como nombrado, contratado por cas y producto, con o sin hijos, con distintos grados académicos, puestos laborales como labor asistencial y administrativo, y también tiempo de servicio en la institución. Pero de los cuales las que serán parte de la muestra de estudio solo las enfermeras de las áreas críticas como emergencia adultos, UCI adultos y UCI cardiovascular.

Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010), nos refiere que la población es un grupo de elementos con iguales caracteres dentro de una situación. (p. 457).

Tabla 3

*Población en estudio*

Dimensión	Nombrado	Contratado	Producto	Total
<b>Total, de Enfermeras</b>	322	126	29	477
<b>Enfermeras en área crítica</b>	205	45	20	270

### 2.3.2. Muestra

Está constituida por 120 profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas del hospital Nacional Dos de Mayo, entre hombres y mujeres cuyas edades fluctúan entre los 28 y 60 años, ejerciendo trabajo asistencial y de jefatura de servicio, distribuidos en los servicios de críticos de la población en estudio ya



sea el servicio de emergencia adultos, UCI general y UCI cardiovascular desempeñando labor asistencial y administrativo. Todos ellos basados en criterios de inclusión y exclusión para ser tomados como muestra.

Tamaño de la población, N=270 enfermeras que trabajan en áreas críticas

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

$$n = \frac{(270) (1.96)^2 (0.50) (0.50)}{(63-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 120.24; \quad n = 120$$

Como tenemos de población a N=270 y debería ser mayor o igual a N=270 trabajaremos con el valor de n=120

### 2.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo que se realizó es para determinar la muestra de la investigación fue probabilístico. Se efectuó una prueba piloto a 15 enfermeras a la cual se aplicó la fiabilidad una muestra extraída de 120 enfermeras seleccionadas con la fórmula correspondiente de prueba para trabajo cuantitativo, entre ambos sexos cuyas edades fluctúan de 28 a 60 años los que laboran en los servicios de Emergencia adultos UCI Y UCI cardiovascular.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, el instrumento aplicado es el cuestionario tipo escala de los instrumentos con el estadístico Alfa de Cron Bach

Como Arias (2006), refiere que el muestreo consecutivo lo que hace que la muestra represente mejor a toda la población (p.34).

## 2.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán en el trabajo de investigación a efectuar serán de la siguiente manera.

Tabla 4

*Técnicas e instrumentos a utilizar*

Variable	Técnica	Instrumento
<b>Recursos humanos</b>	Encuesta	Cuestionario
<b>Satisfacción</b>	Encuesta	Cuestionario

### 2.4.1. Técnicas.

El estudio se realizó por medio de la encuesta para ambas variables que a través de ello nos emitió información el profesional de enfermería.

El resultado nos permitió explorar, describir, predecir o explicar una serie de características relacionadas a aspectos generales del profesional, la percepción que tiene las enfermeras frente a la práctica gestión de recursos relacionado a la satisfacción laboral en su área de trabajo en el Hospital Nacional Dos de Mayo.

Por lo tanto, “Es el conjunto de procedimientos y reglas para establecer una relación del sujeto con el objeto”. (Canales, 2006, p.19).

### 2.4.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, específicamente uno para cada variable. Dichos instrumentos semi-estructurados, compuesto de 44 ítems 30 ítem

para los variables 1 y 14 ítems para la variable 2 haciendo un total de 44 preguntas cerradas. Todas ellas validados por juicio de expertos.

Por lo tanto, el instrumento es un medio para adquirir información. (Canales, 2004. p.159)

El formato de las encuestas es la siguiente:

**I parte**, corresponde a las palabras motivacionales y la información general del profesional de Enfermería, donde se recolectó datos demográficos.

**II parte**, es la parte más importante donde se adquiere la información de la enfermera y su apreciación frente a su condición laboral, basado a cifras de puntuación.

En el cuestionario empleado para la variable de recursos Humanos, se consideró 5 dimensiones

Planificación de normas y políticas con 4 ítems

Organización del trabajo 4 ítems

Reclutamiento y Reclutamiento y selección con 12 ítems.

Rendimiento del personal 4 ítems

Remuneración y compensación con 6 ítems.

Opciones de respuesta de cuestionario de Prácticas de Gestión de recursos Humanos.

Tabla 5

*Escalas de medición variable Recursos Humanos.*

Valor		Categoría	Escalas
<b>Nunca</b>	<b>1</b>	Malo	0---30 -----(1)
<b>Muy pocas veces.</b>	<b>2</b>	Tolerante	31----- 60---(2)
<b>A veces</b>	<b>3</b>	Regular	61-----90— (3)
<b>Casi siempre</b>	<b>4</b>	Bueno	91----120—(4)
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	Optimo	121---150---(5)

*Satisfacción Laboral*

Relaciones Humanas 4 ítems

Seguridad del personal 5 ítems

Desarrollo y capacitación 5 ítems.

Tabla 6

*Escala de satisfacción laboral*

Valor		Categoría	Escalas
<b>Nunca</b>	<b>1</b>	Malo	0-----14 ----(1)
<b>Muy pocas veces.</b>	<b>2</b>	Tolerante	15----- 28---(2)
<b>A veces</b>	<b>3</b>	Regular	29-----42— (3)
<b>Casi siempre</b>	<b>4</b>	Bueno	43-----56—(4)
<b>Siempre</b>	<b>5</b>	Optimo	57-----70---(5)

Tabla 7

*Ficha Técnica variable 1 gestión de recursos humanos*

## Ficha Técnica variable 1.

---

Nombre	: Práctica de Gestión de Recursos Humanos
Autor	: Samuel Soria Machuca
A	: Solano Leaña Florentina
Fuente	: Edilberto Chiavenato
Lugar	: Cercado de Lima
Administración	: Individual y colectivo
Duración	: 20 Minutos
Objetivo	: Valorarla relación de prácticas de gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del hospital Nacional Dos de Mayo.
Muestra	: 120 Enfermeras
Instrumento	: El cuestionario constituido por 30 ítems dividido en 5 criterios.
Dimensiones	1: Planificación de Políticas 4 ítems 2: Organización del trabajo, 4 ítems 3: Selección de personal 12 ítems 4: Rendimiento de personal 4 ítems 5: Remuneración y compensación, del personal 5 ítems.

Tabla 8

*Ficha técnica del Cuestionario de Satisfacción laboral*


---

Nombre	: Satisfacción Laboral-
Autora	: Solano Leaña Florentina
Fuente	: Ministerio de Salud 2002
Lugar	: Cercado de Lima
Administración	: Individual y Colectivo
Duración	: 20 Minutos
Objetivo	: Evaluar la relación entre la gestión de recursos humanos y satisfacción Laboral

Muestra : 120 Enfermeras

Instrumento : El instrumento está constituido por 14 ítems

Dimensiones : Tiene 3 dimensiones: Relaciones humanas, desarrollo y capacitación y seguridad del trabajo.

### 2.4.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento.

#### 2.4.3.1. Validez

Mide el grado de calidad del instrumento de una variable con el objetivo de evaluar cada pregunta, su grado de comprensión y sus opciones de respuesta.

En tal sentido el instrumento de Prácticas de Gestión de Recursos humanos fue validado por expertos, dichos expertos son profesionales con grados académicos superiores como magister y doctores.

El procedimiento establecido para la validez del instrumento fue:

Elegir 3 expertos como jueces, y luego se realizó la presentación de una carta a cada uno de ellos para que puedan emitir su juicio de validez.

a. Elegir 3 jueces, que tienen conocimientos sobre el tema a investigar. Se les solicito que emitan su juicio de validez en cuanto el instrumento, adjuntando un ejemplar del instrumento y las definiciones de los aspectos que fueron medidos, indicándose los criterios de evaluación.

Tabla 9

*Resultados de jueces.*

Experto	Grado académico	Aspectos de validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
1Dra. Flor de María Sánchez Aguirre	Metodóloga	Si	Si	Si
2Mg. Cynthia Varas Álvarez	Temático	Si	Si	Si
3Mg. Carmen del Rosario Pascual Serna	Temático	Si	Si	Si

#### 2.4.3.2. Confiabilidad

Se realizó a través de una prueba piloto conformada por 15 enfermeras que trabajan en áreas críticas de Recuperación post Anestésica y UCI pediátrico quienes no fueron parte de la muestra ya que fue estudio probabilístico y luego se aplicó la fiabilidad de los instrumentos con el estadístico Alfa de Cronbach por que los instrumentos fueron medidos en escala ordinal.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Desde un punto de vista de marco teórico la confiabilidad conocer la exactitud de los datos y medicaciones del instrumento, Canales (2006).

A través de alfa de Cron Bach. Los valores establecidos para el nivel de confiabilidad se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 10

*Criterios de confiabilidad*

Nivel	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada Confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta Confiabilidad	0.9 a 1

Los resultados de fiabilidad de en base a la prueba piloto aplicada a las 15 enfermeras de áreas críticas como recuperación post anestésica y UCI Pediátrico se detalla en las tablas 10 y 11 .

### **Confiabilidad de instrumentos**

Tabla 11

*Variable 1: Gestión de recursos humanos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.9370	15

Tabla 12

*Variable 2: Satisfacción Laboral.*

Alfa de Cron Bach	N de elementos
.7215	15

Los resultados de Alfa de Cronbach nos detallan que el instrumento de la variable de recursos Humanos es altamente confiable y el y el de Satisfacción Laboral moderadamente confiable.

## **2.5 Método de Análisis para la Recolección de datos**

Para la recolección de datos la Universidad Cesar Vallejo emitió una carta de presentación dirigida al departamento de áreas críticas del Hospital Nacional Dos De Mayo para solicitar s la autorización para que la investigadora pueda aplicar los instrumentos en dicho Establecimiento de Salud

De la misma manera se presentó una solicitud al departamento de enfermería Posteriormente, una vez aceptada una vez aceptada se ejecutó la aplicación del instrumento y luego se incentivó con un refrigerio a las enfermeras quienes fueron



la muestra de estudio. Todo con registro de días y hora. Una vez terminada la recolección de datos la información fue ingresada al programa de Excel.

Posteriormente nos avocamos hacer el análisis estadístico descriptiva e inferencial, de tal manera que pudo evidenciarse cómo se presentó las variables y cada uno con sus dimensiones.

La técnica descriptiva nos permitió explorar los datos y, hacer su presentación de sus características en tablas y gráficos como son las barras, con el objetivo de identificar con mayor precisión las características sobresalientes.

Para llegar a este resultado en primer lugar se utilizó el programa de Excel con el propósito de consolidar los datos de la aplicación de los instrumentos que nos permitió el trabajo estadístico; luego en segundo lugar se aplicó el programa SPSS y por último se realizó el análisis inferencial que se utilizó para el contraste de hipótesis mediante: Coeficiente Rho de Spearman el cual mide el grado de asociación entre las variables en este caso del estudio entre la variable Recursos Humanos y satisfacción Laboral.

### **2.5.1. Estadística descriptiva:**

En el presente proyecto se utilizó el método estadístico descriptivo que sirvió para dar valor a las variables V1, V2, se verifico los resultados de los ítems de las preguntas efectuadas en ambas variables de estudio aplicadas en el cuestionario a la muestra de mi población. Me ayudara a describir, ordenar, organizar, categorizar mis datos en tablas y gráficos.

La frecuencia es el número de veces que un evento se repite durante un experimento o muestra estadística. En tal sentido se mostrará el uso del tipo de frecuencias que se usará en el proyecto.

Según Barreto. (2008), nos refiere que la estadística descriptiva analiza y describe un conjunto de datos de una muestra o de una población sin sacar conclusiones de tipo general. pp15

### **2.5.2. Estadística inferencial**

Se usó para la contratación de las hipótesis mediante el coeficiente de Rho de Spearman que nos indicó la relación que existe entre la variable 1 y sus dimensiones, con la variable de estudio 2 Satisfacción Laboral.

Barreto (2008), menciona como parte de la estadística, que induce leyes de comportamiento para una población a través de una muestra aleatoria seleccionada de dicha población (p.16.)

### **2.6 Aspectos Éticos.**

Los aspectos éticos que se tomó en cuenta partieron de los principios según la Declaración de Helsinki que sirve para orientar a los investigadores y los participantes en la investigación médica, que implica sujetos humanos para ser tomados en cuenta indudablemente respetando su principio de autonomía, manteniendo su derecho como principio de justicia y beneficencia.

La intervención del profesional de enfermería fue voluntaria, ya que estuvieron informados sobre el tema de estudio mediante los criterios de inclusión y exclusión protegiendo la identidad de cada sujeto y tomando en cuenta las consideraciones éticas como originalidad, veracidad, objetividad, confidencialidad.

### **III. Resultados**

### 2.6.1. Descripción de los resultados

Después de haber culminado con la recolección de datos y el vaciado en el programa de Excel se procedió a presentar el análisis estadístico de tipo descriptivo de las variables de estudio.

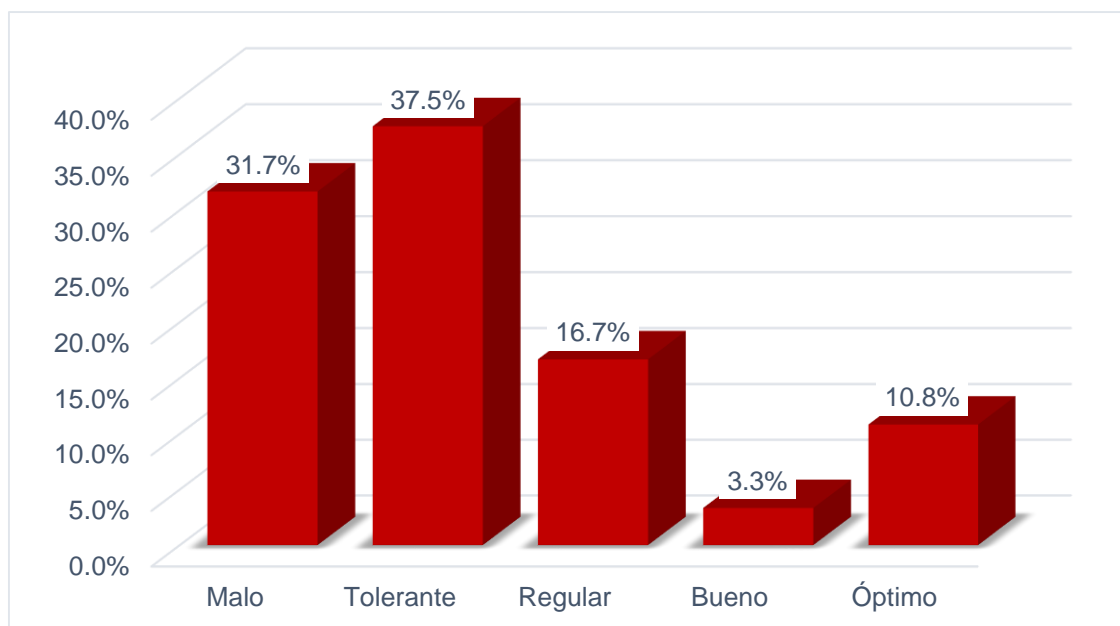
#### Resultados variables Recursos Humanos.

El tercer capítulo de la investigación se detalla los datos recolectados, partiendo del objetivo de estudio el cual es determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

Tabla 13

*Descripción de frecuencia de los niveles de gestión de Recursos Humanos.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	38	31.7%
Tolerante	45	37.5%
Regular	20	16.7%
Bueno	4	3.3%
Óptimo	13	10.8%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>



### Figura 6. Gestión de Recursos Humanos

En la tabla 13 y la figura 6, sobre la variable recursos humanos y satisfacción laboral nos muestra, de 45 enfermeras que trabajan en áreas críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo equivalente (37.5%) quienes afirman que la gestión de recursos humanos es tolerante. Seguido de 38 (31.7%) enfermeras afirman que la gestión de recursos humanos es mala. Mientras 20 (16.7%) refiere que la gestión es regular. De la misma manera 13(10.8%) enfermeras indican que la gestión de recursos humanos es óptima y por último 4 (3.3%) enfermeras señalan que la gestión de recursos humanos es buena.

Tabla 14

#### *Descripción de frecuencias de niveles de planificación de políticas*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	15.0%
Tolerante	72	60.0%
Regular	30	25.0%
Bueno	0	0.0%
Optimo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

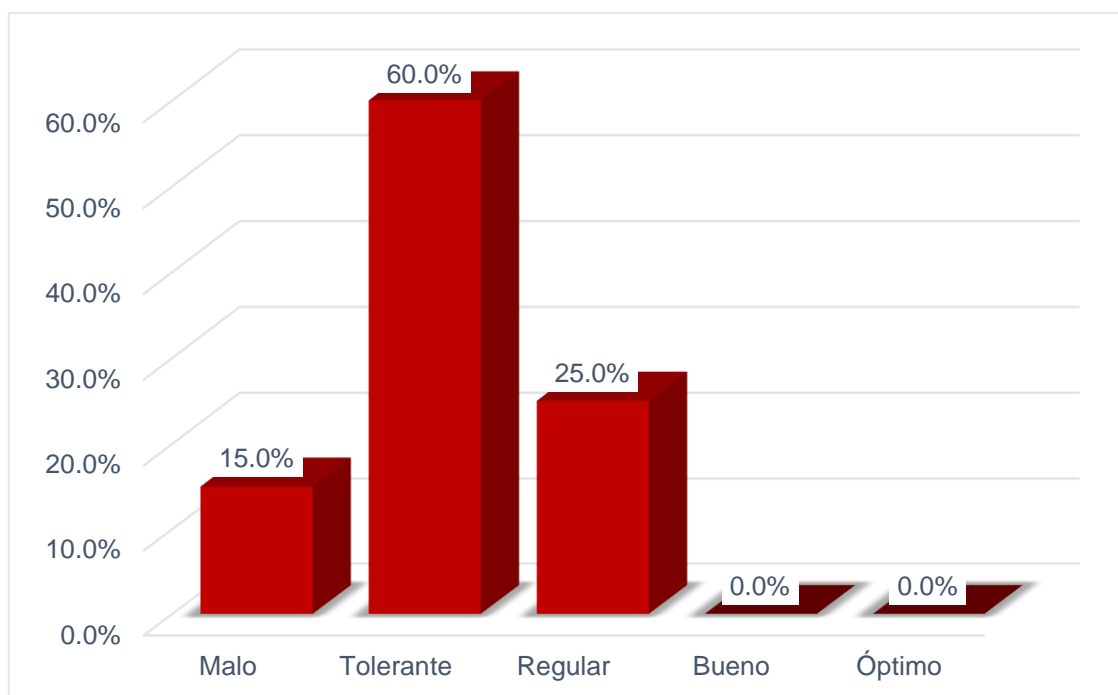


Figura 7. Planificación de Políticas

Con respecto a la tabla 14 y figura 7, se percibe que 72 enfermeras (60.0%) manifiestan que la planificación de políticas de recursos humanos es tolerante, 30 enfermeras (25%) refieren que los niveles de planificación de políticas de recursos humanos son regulares; seguido de 18 enfermeras (15.0%) mencionan que la planificación de políticas de recursos humanos es mala, no obteniendo datos en frecuencias de niveles de organización de trabajo.

Tabla 15.

*Descripción de las frecuencias de los niveles de la organización del trabajo.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>
Malo	6	5.0%
Tolerante	48	40.0%
Regular	40	33.3%
Bueno	13	10.8%
Óptimo	13	10.8%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

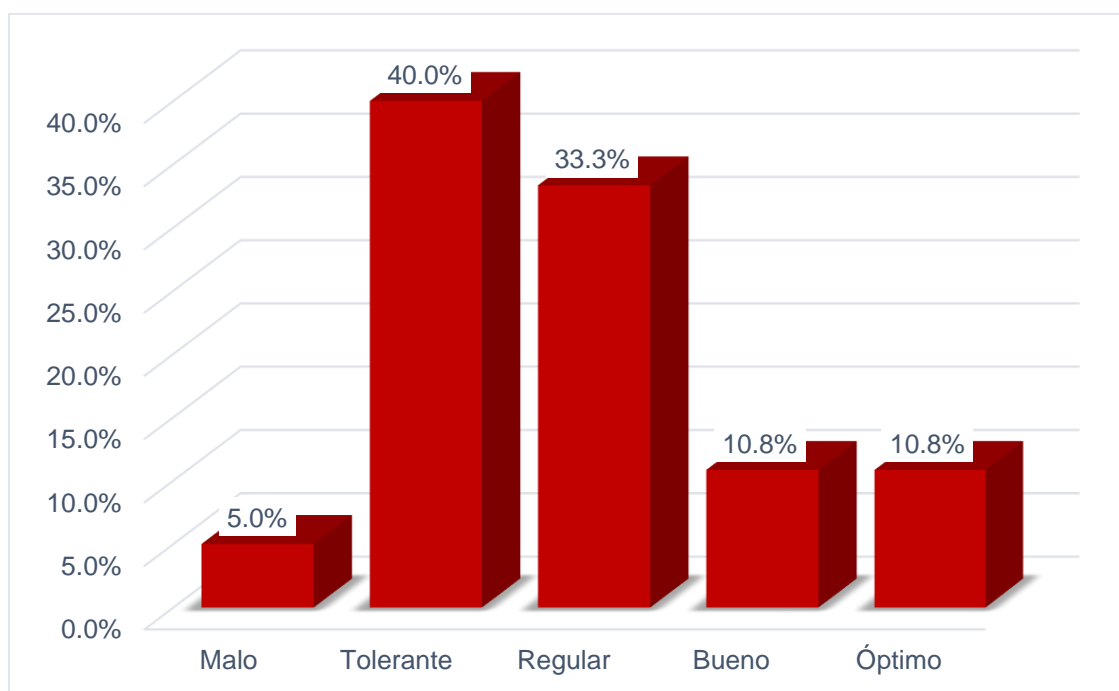


Figura 8. Organización de Trabajo de personal

La tabla 15 y la figura 8 nos evidencia que 48 enfermeras (40.0%) nos señalan que la dimensión organización del trabajo en el Hospital Dos de mayo es tolerante, continuado de 40 enfermeras (33.3%) manifiestan que la organización del trabajo es regular, seguido de 13 enfermeras encuestadas que equivale al (10.8%) mencionan que las organizaciones del trabajo en ambos son buenas y optimo, detallándonos una igualdad entre ambos niveles.

Tabla 16

*Descripción de frecuencias de los niveles de selección de personal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	43	35.8%
Tolerante	40	33.3%
Regular	20	16.7%
Bueno	17	14.2%
Óptimo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: datos obtenidos de la encuesta.

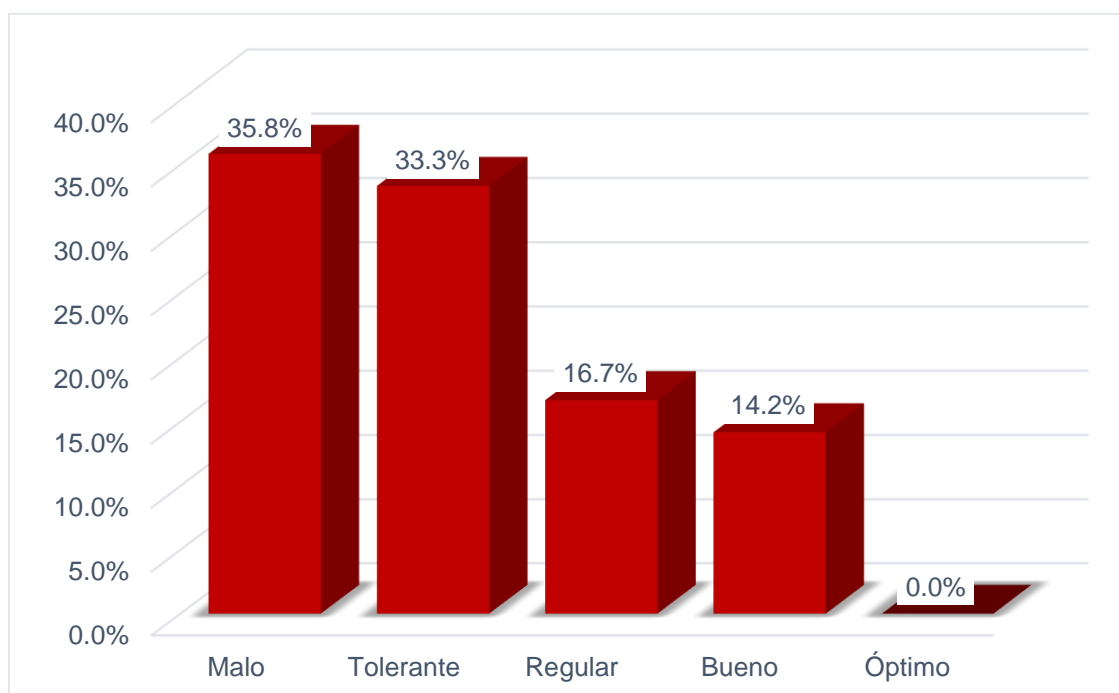


Figura 9. Selección de Personal

Con respecto a selección en la tabla 16 y figura 9, nos muestra que un grupo de 43 enfermera (35.8%) refieren que la dimensión selección de personal en el en el hospital Dos de Mayo es malo, seguido de 40 enfermeras encuestadas equivalente al (33.3%) refiere que la selección de personal es tolerante ,como también 20 enfermeras (16.7%) refiere que la selección de personal es regular; además 17 enfermeras (14.2%) manifiestan que la selección de personal es buena y ninguna enfermera (0.0%) manifiesta que la dimensión de selección de personal es óptimo, así como se muestra en la barra.

Tabla 17

*Descripción de las frecuencias de los niveles de rendimiento del personal.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	10.0%
Tolerante	78	65.0%
Regular	15	12.5%
Bueno	15	12.5%
Óptimo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

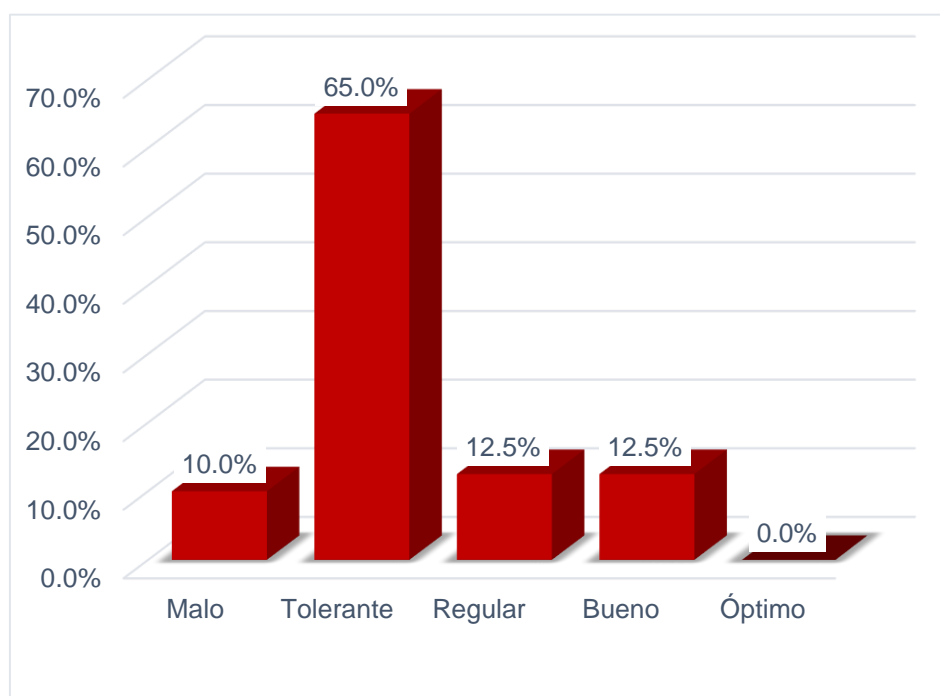


Figura 10. Rendimiento de personal



En la tabla 17 y figura 10 se observa que 78 enfermeras (65.0%) manifiestan que la dimensión de rendimiento personal de las enfermeras que laboran en servicios críticos es tolerante, seguido de 15 enfermeras (12.5%) refieren que el rendimiento de personal es regular, de igual manera también 15 enfermeras (12.5%) que el rendimiento de personal en servicios críticos es buena y ninguna enfermera (0.0%) manifiesta que el rendimiento de personal es óptimo.

Tabla 18

*Descripción de las frecuencias de los niveles de la remuneración y compensación-*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	12	10.0%
Tolerante	75	62.5%
Regular	16	13.3%
Bueno	17	14.2%
Óptimo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

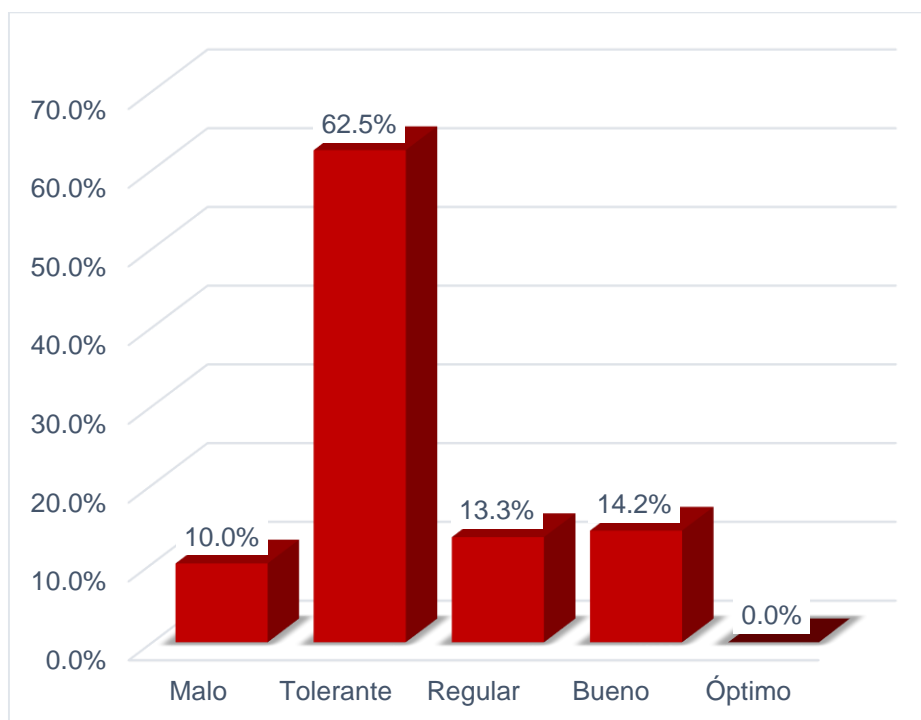


Figura 11. Niveles de la remuneración y compensación

La tabla 18 figura 11 nos muestra que un grupo de 75 enfermeras (62.5%) refieren que la dimensión de remuneración y compensación del personal de enfermeras que trabajan en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo es tolerante seguido de 17 enfermeras (14.2%) manifiestan que la remuneración y compensación es buena, por otro lado 16 enfermera (13.3%) detallan que la remuneración y compensación es regular, más aún por ultimo ninguna enfermera refiere que la dimensión de remuneración y compensación es óptima así como muestra la figura.

Tabla 19

*Descripción de las frecuencias de los niveles de la satisfacción laboral*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	53	44.2%
Tolerante	39	32.5%
Regular	11	9.2%
Bueno	17	14.2%
Óptimo	0	0.0%
Total	120	100.0%

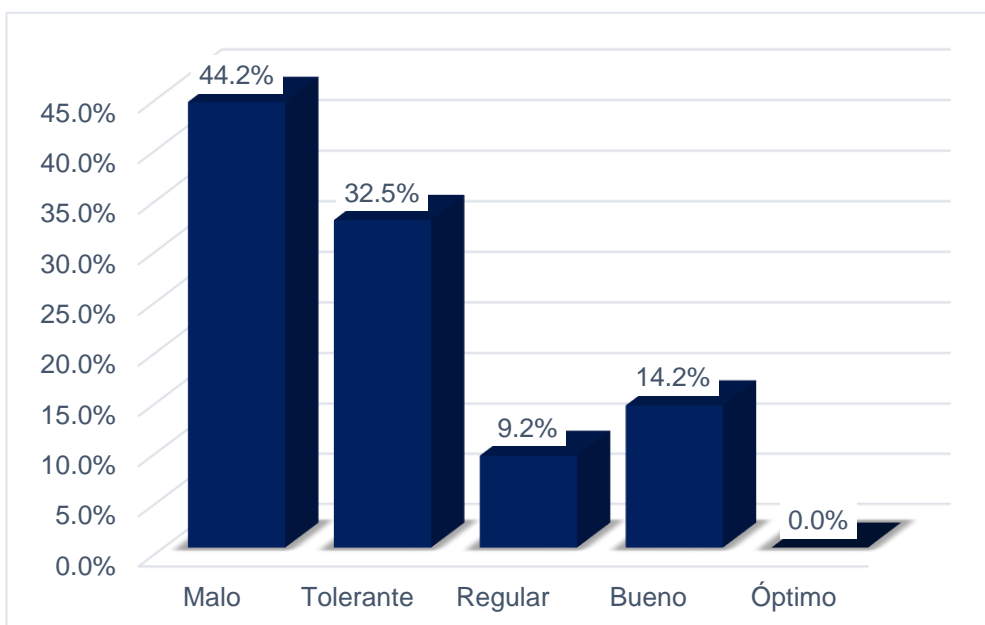


Figura 12. Niveles de la satisfacción laboral

En la tabla 19 figura 12 se detalla que 53 enfermeras (44.25) mencionan que el nivel de satisfacción laboral de la enfermera que laboran en servicios críticos es malo, seguido de 39 enfermeras (32.5%) nos demuestran que es tolerante, 17 enfermeras (14.2%) refieren que es bueno, seguido de 11 enfermeras (9.2%) es regular y no habiendo ninguna enfermera (0.0%) que refiere que mencione que la satisfacción laboral es óptimo.

Tabla 20.

*Descripción de las frecuencias de los niveles de Relaciones humanas*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	12	10.0%
Tolerante	75	62.5%
Regular	16	13.3%
Bueno	17	14.2%
Óptimo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

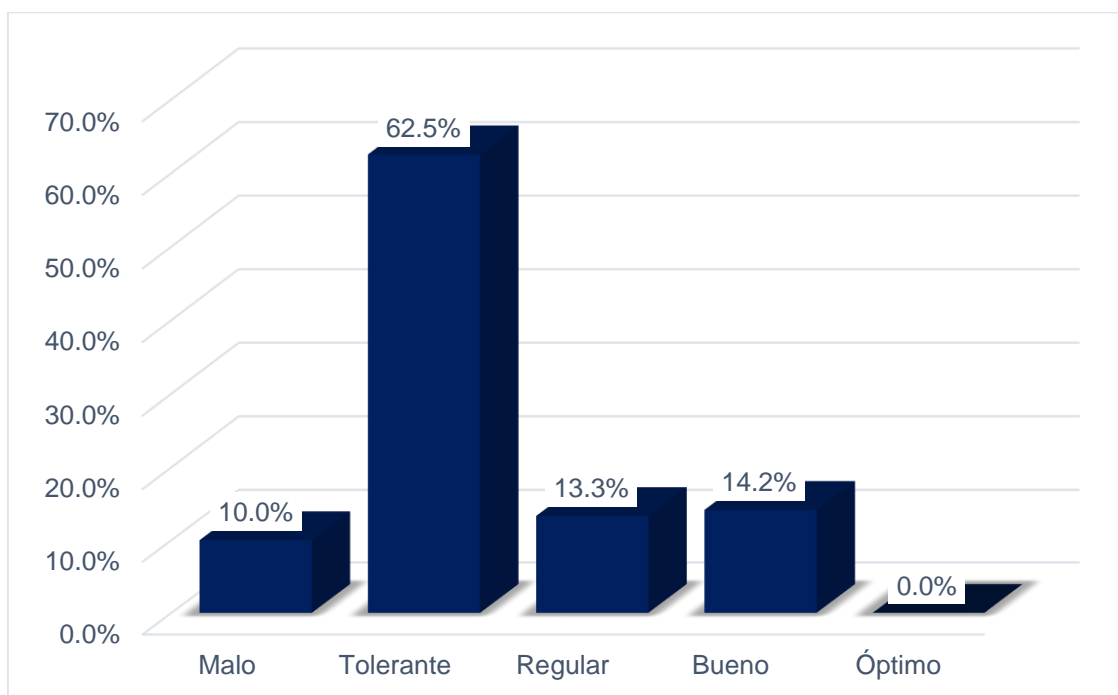


Figura 13. Niveles de las relaciones humanas

En la tabla 20 y figura 13 nos muestra que 75 enfermeras encuestadas (62.5%) señalan que la dimensión de relaciones humanas es tolerante en los enfermeras que trabajan en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, seguido de 17 enfermeras (14.2%) refieren que es bueno; así mismo 16 enfermeras (13.3%) refieren que las relaciones humanas es regular, también cuales también 12 enfermeras (10.0%) refieren que es malo y no teniendo ninguna encuestada que nos detalle que las relaciones humanas es óptima.

Tabla 21.

*Descripción de las frecuencias de los niveles del desarrollo y Capacitación.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	36	30.0%
Tolerante	50	41.7%
Regular	17	14.2%
Bueno	17	14.2%
Óptimo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

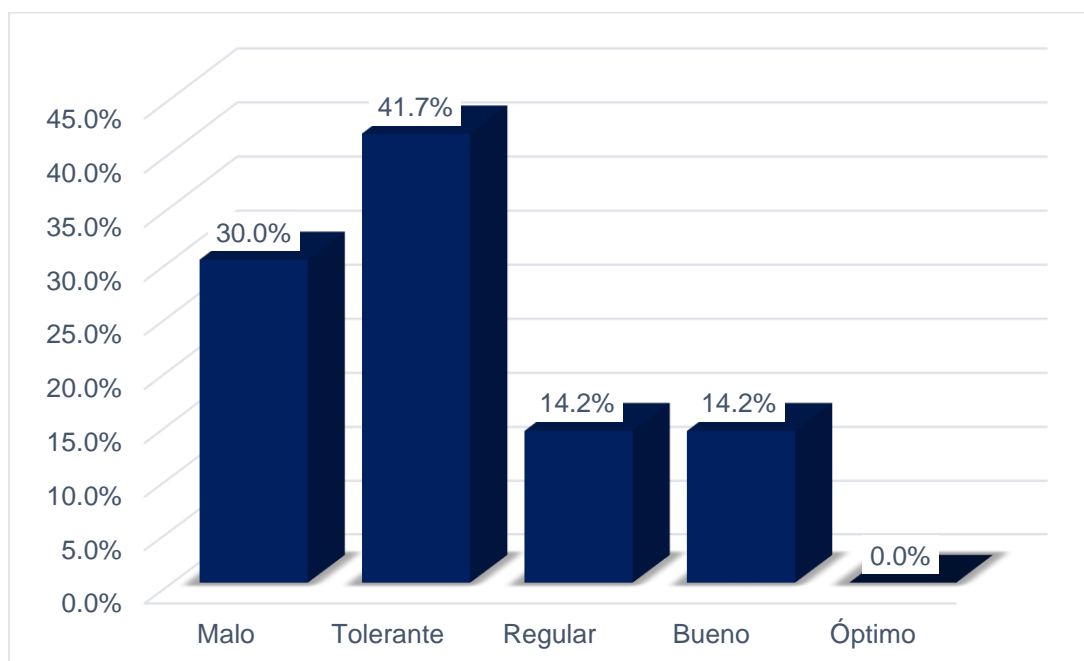


Figura 14. Niveles del desarrollo y capacitación

La tabla 21 y la figura 14 nos muestra un grupo de 50 enfermeras (41.7%) mencionan que la dimensión de desarrollo y capacitación del personal es tolerante, del mismo modo 36 enfermeras (30.0%) señalan que la capacitación y desarrollo es malo, además también 17 enfermeras (14.2%) refieren que el desarrollo y capacitación del personal es regular, de la misma manera 17 enfermeras con (14.2%) detalla que es bueno y finalmente ninguna enfermera refiere que la capacitación y desarrollo es óptima como demuestra la figura.

Tabla 22.

*Descripción de las frecuencias de los niveles de seguridad  
En el trabajo.*

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	58	48.3%
Tolerante	29	24.2%
Regular	16	13.3%
Bueno	17	14.2%
Óptimo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>

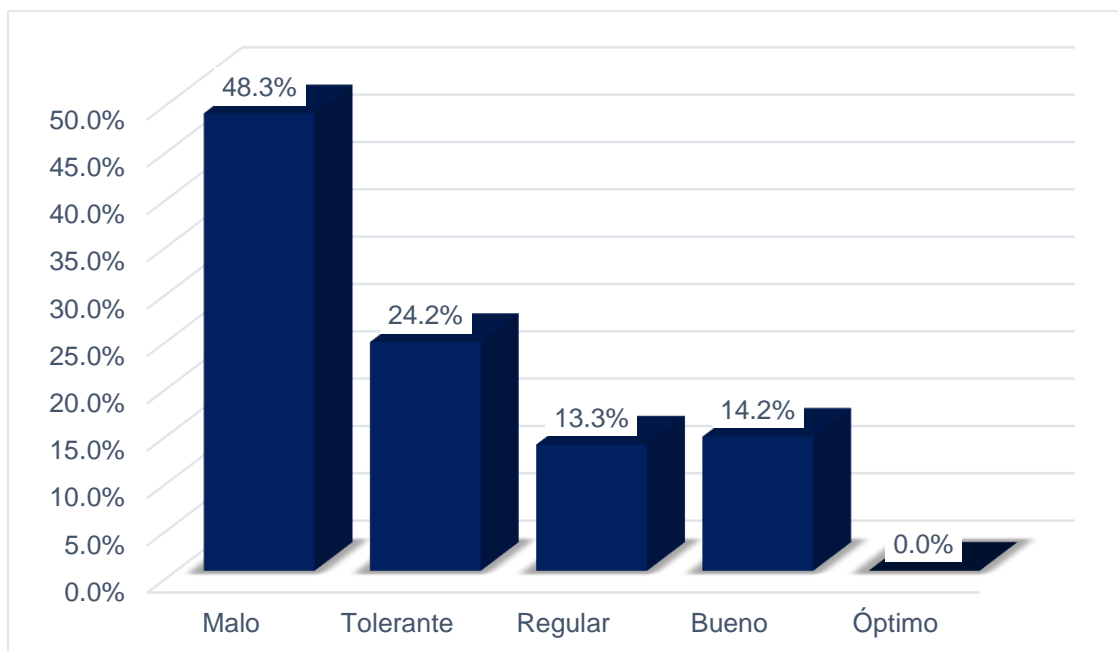


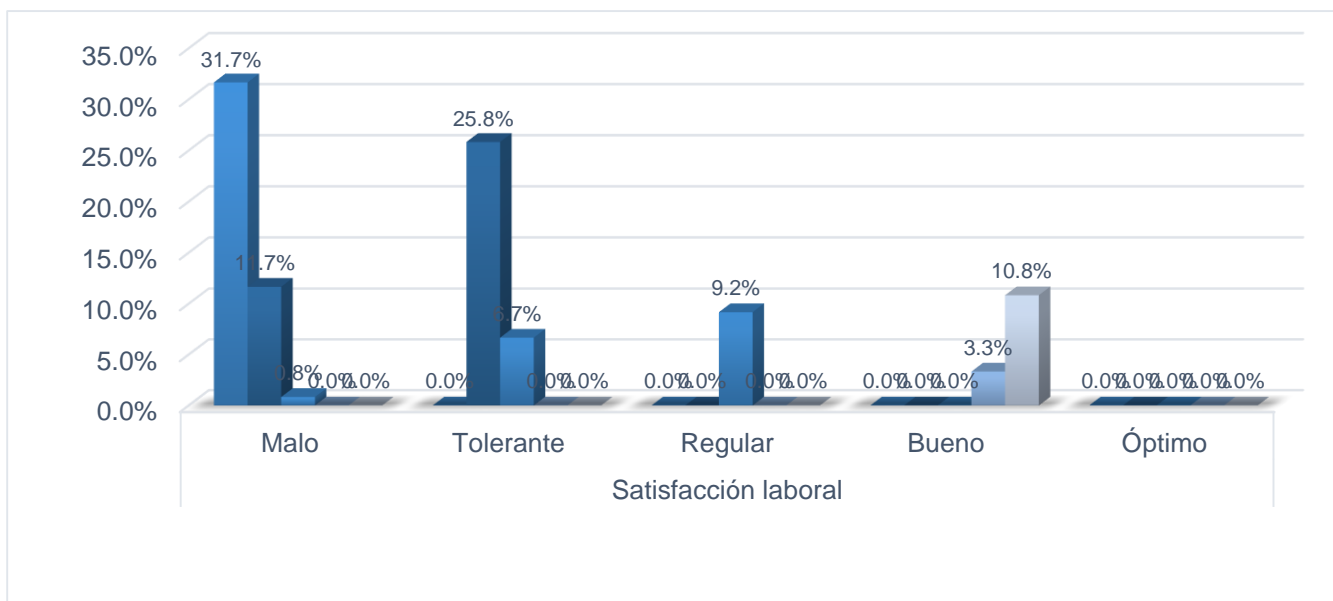
Figura 15. Niveles de la seguridad en el trabajo

La tabla 22 y la figura 15 nos muestra 58 enfermeras encuestadas equivalente (48.3%) que el nivel de seguridad en el trabajo en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo es malo , a continuación 29 enfermeras (24.2%) nos mencionan que la seguridad en el trabajo es tolerante ,como también 17 enfermeras(14.2%) nos refieren que la seguridad es buena ,16 enfermeras (13.3%) manifiestan que la seguridad en el trabajo es regular y por ultimo ninguna enfermera (0.0%) detalla valor optimo en seguridad del trabajo dentro de las áreas críticas del Hospital Dos de Mayo.

**Tabla 23**

*Tabla cruzada Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral.*

		Satisfacción laboral					Total
		Malo	Tolerante	Regular	Bueno	Óptimo	
Gestión de recursos humanos	Recuento	38	0	0	0	0	38
	<b>Malo</b>						
	% dentro de Satisfacción laboral	71.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.7%
	% del total	31.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.7%
	Recuento	14	31	0	0	0	45
	<b>Tolerante</b>						
	% dentro de Satisfacción laboral	26.4%	79.5%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%
	% del total	11.7%	25.8%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%
	Recuento	1	8	11	0	0	20
	<b>Regular</b>						
	% dentro de Satisfacción laboral	1.9%	20.5%	100.0%	0.0%	0.0%	16.7%
	% del total	0.8%	6.7%	9.2%	0.0%	0.0%	16.7%
	Recuento	0	0	0	4	0	4
	<b>Bueno</b>						
% dentro de Satisfacción laboral	0.0%	0.0%	0.0%	23.5%	0.0%	3.3%	
% del total	0.0%	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	3.3%	
Recuento	0	0	0	13	0	13	
<b>Óptimo</b>							
% dentro de Satisfacción laboral	0.0%	0.0%	0.0%	76.5%	0.0%	10.8%	
% del total	0.0%	0.0%	0.0%	10.8%	0.0%	10.8%	
Total	Recuento	53	39	11	17	0	120
	% dentro de Satisfacción laboral	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%
	% del total	44.2%	32.5%	9.2%	14.2%	0.0%	100.0%



*Figura 16.* Satisfacción Laboral

La tabla 23 y la figura 16, se observa que del 44.2% de enfermeras que trabajan en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo perciben, que 31.7% considera que la gestión de recursos humanos es malo, el 11.7% como tolerante, el 0.8% como regular y 0.0% como bueno y óptimo, el 32.5% de enfermeras consideran que el nivel de satisfacción es tolerante 25.8%, luego 0.7% como regular, como bueno 0.0% y como óptimo 0.0%; como también muestra el 9.2% como regular, y como bueno un 3.3% frente a la satisfacción laboral de la enfermera y 10.8% es óptimo.

## 2.6.2. Contrastación de las hipótesis.

### General

Ha: La gestión de recursos humanos tiene relación directa con la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

Ho: La gestión de recursos humanos no tiene relación directa con la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

Confianza 95%

Margen de error:  $\alpha = ,05$  (5%)

La regla es:  $p \geq \alpha$  es aceptado la  $H_0$ .

$p < \alpha$  es aceptado la  $H_a$

Tabla 24

*Correlación gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral*

			Recursos Humanos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coeficiente de Correlación	1.000	,880**
		Sig. (bilateral)		.000
	Satisfacción laboral	N	120	120
		Coeficiente de correlación	,880**	1.000
		Sig.(bilateral)	.000	
		N	120	120

La tabla nos muestra que la Rho de Spearman es ,880\*\* detalla que hay una correlación significativa entre la gestión de recursos humanos sobre la variable Satisfacción laboral, entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se niega la  $H_0$ .

## Específicas

### Hipótesis 1

Ho: La gestión de planificación de las normas y políticas de los recursos humanos no tiene relación directa en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos.



Ha: La gestión de planificación de las normas y políticas de los recursos humanos está relacionado con la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017.

Confianza 95%

Margen de error:  $\alpha = ,05$  (5%)

La regla es:  $p \geq \alpha$  se acepta  $H_0$

$p < \alpha$  se acepta  $H_a$

Tabla 25

*Correlación planificación de políticas y satisfacción laboral*

			Planificación de políticas de	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Planificación de políticas de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,744**
		N	120	120
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación. Sig. (bilateral)	,744**	1.000
		N	120	120

La tabla 25, podemos observar el resultado de coeficiente es 0.744\*\* donde nos permite evidenciar que hay una moderada confiabilidad de correlación entre la planificación de políticas y satisfacción laboral, en tal sentido se acepta la  $H_a$  y se rechaza  $H_0$ .

## Hipótesis 2

$H_0$ : No hay relación directa de la gestión de organización en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos.

$H_a$ : Hay relación directa de la gestión de organización en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos

Confianza 95%  
 Margen de error:  $\alpha = ,05$  (5%)  
 Regla:  $p \geq \alpha$  se acepta  $H_0$   
 $p < \alpha$  se acepta  $H_a$

Tabla 26

*Correlación de Organización de trabajo y Satisfacción Laboral*

		Organización	Satisfacción laboral
Organización de trabajo	Coeficiente de correlación	1.000	,686**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	120	120
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,686**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	120	120

Esta tabla nos detalla el coeficiente de correlación 0.686\*\*, nos determina que hay moderada confiabilidad entre la dimensión de organización de personal en relación con la satisfacción laboral mediante el cual se acepta la  $H_a$  y se rechaza  $H_0$ .

**Hipótesis 3**

$H_0$ : La gestión de selección de personal no tiene relación en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital.

$H_a$ : Si hay relación de la organización en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital.

Confianza 95%  
 Margen de error:  $\alpha = ,05$  (5%)  
 Regla:  $p \geq \alpha$  se acepta la  $H_0$   
 $p < \alpha$  se acepta la  $H_a$

Tabla 27

*Correlación de Selección de Personal y satisfacción Laboral*

De personal <		Selección	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Selección	Coeficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	,907**	
	Satisfacción	N	120	120
		Coeficiente de correlación	,907**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	120	120

Nos evidencia coeficiente es 0.907\*\* por lo que se determina que existe una alta correlación entre la dimensión de selección de personal con la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital, por lo tanto, se acepta la Ha y se rechaza la Ho.

**Hipótesis 4**

Ho: No existe relación de la práctica de gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos.

Ha: Hay relación de gestión de rendimiento en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos.

Confianza 95%

Margen de error:  $\alpha = ,05$  (5%)

Regla:  $p \geq \alpha$  se acepta Ho

$p < \alpha$  se acepta Ha

Tabla 28

*Correlación de Rendimiento y Satisfacción Laboral*

			Rendimiento de personal	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Rendimiento	Coeficiente de correlación	1.000	,617**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	120	120
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,617**	
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	120	120

La tabla 28 nos muestra del coeficiente de correlación de Rho de es igual 0.617 nos determina que hay relación moderada entre rendimiento y la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del hospital, por lo tanto se  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$ .

## Hipótesis 5

$H_0$ : La práctica de gestión de remuneración y compensación no tiene relación directa en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del hospital.

$H_a$ : La práctica de gestión de remuneración y compensación tiene relación directa en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos.

Confianza 95%

Margen de error:  $\alpha = ,05$  (5%)

Regla:  $p \geq \alpha$  se acepta  $H_0$

$p < \alpha$  se acepta  $H_a$

Tabla 29

*Correlación de Remuneración y compensación y satisfacción laboral*

		Remuneración y compensación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Remuneración y compensación	Coeficiente de correlación 1.000	,755**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación ,755**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	120

De la misma manera la tabla 29, nos detalla el coeficiente de correlación es 0.755\*\* por lo que se determina que existe una fuerte confiabilidad de correlación, de la dimensión remuneración y compensación sobre la variable de satisfacción laboral y por lo tanto se acepta  $H_a$  y se rechaza el  $H_o$ .

## **IV. Discusión**

Después de haber culminado con el procesamiento de datos luego posteriormente haber realizado la prueba de hipótesis en base a los objetivos de estudio se evidencia diferentes resultados; en la tabla 13 nos muestra sobre la práctica de la gestión de recursos humanos en los servicios críticos en el Hospital Nacional Dos de Mayo es tolerante con 37.5%, seguido de 31.7 % es malo, el 16.7% regular, seguido de óptimo que equivale a un 10.8% y bueno solo 3.3% de; esto nos indica que la gestión de recursos humanos a través de la oficina del mismo nombre no está cumpliendo las metas en esta área, el 15.0% malo y teniendo 0.0% en bueno y óptimo, esto nos permite identificar el que más sobresale es el tolerante quiere decir que todavía hay dificultades de la gestión de políticas en áreas críticas por parte de la oficina de recursos humanos.

En cuanto a la dimensión organización de trabajo también sobresale el nivel tolerante con 40.0% seguido del nivel regular con 33.3%, luego el 10.8% tanto en el nivel bueno y óptimo y por último el 5.0% refieren que el nivel es malo, esto nos pone en manifiesto que la gestión en cuanto a organización de personal es aceptable frente a las enfermeras que trabajan en servicios críticos por ser una área que requiere sumo cuidado de la gestión de recursos humanos para de ese modo satisfacer la necesidad de los pacientes críticos. De la misma manera en cuanto a la dimensión de selección de personal las pruebas estadísticas nos indica con un 35.8% que es malo, seguido de un 33.3% como tolerante, posteriormente 16.7% que es regular, el 14.2% que es bueno y 0.0% óptimo; esto significa que el mayor porcentaje de enfermeras encuestadas no están de acuerdo de cómo se lleva a cabo el proceso de selección de postulantes. En cuanto a la dimensión rendimiento de personal también nos muestra que el 65.0% es tolerante, seguido de 12.5% entre regular y bueno, 10.0% malo, por último 0.0% en óptimo, este resultado nos muestra que el rendimiento del personal en la labor que desempeña tiene dificultades por el motivo que la gestión de recursos tampoco satisface las necesidades porque la labor asistencial en servicios críticos es ardua y recargado por la demanda de pacientes en el servicio que le hace muy difícil cumplir su labor a cabalidad. De igual manera con lo que concierne a la dimensión de remuneración y compensación el análisis estadístico nos indica que el 62.5% es continuado por 14.2% de nivel

bueno, seguido de 13.3% regular, el 10.0% malo y 0.0% óptimo esto nos demuestra que las enfermeras de servicios críticos y la gran mayoría con especialidad y estudios superiores no perciben el salario acorde a su preparación reciben poco incentivo monetario y no monetario a pesar de su alta preparación para trabajar en dicha área.

Haciendo la discusión, sobre la segunda variable mencionaremos que la satisfacción laboral en general de la enfermera es malo con 44.2% de insatisfacción sobre la gestión de recursos humanos, continuado con 32.5% mencionan estar tolerante en la satisfacción, seguido de 14.2% en el nivel bueno, 9.2% en nivel regular y 0.0% en nivel óptimo estos datos en forma general. De la misma manera con respecto a las dimensiones de la segunda variable como relaciones humanas nos muestra el 62.5% es de nivel tolerante seguido de 14.2% que nos indican que es bueno, un 13.3% regular, un 10.0% mencionan malo y al final el nivel óptimo con 0.0%; este resultado nos indica que si se cultiva las relaciones, pero no hay satisfacción en niveles altos probablemente se debe por el estrés de trabajo y la carga laboral que afecta a su relación con compañeros y jefes inmediatos. Por otro lado, en cuanto a la dimensión desarrollo y capacitación también nos detalla un porcentaje de 41.7% como tolerante, seguido de un 30.05% malo, 14.2% entre regular y bueno ambos iguales en porcentaje y 0.0% en nivel óptimo, esto nos indica que el personal de enfermería todavía no está satisfecho en cuanto a su preparación y desarrollo ya que es mínimo las capacitaciones o en algunos casos no las consideran a todas para seguir superándose. De la misma manera sobre la dimensión seguridad en el trabajo resultó un 48.3% de nivel malo, continuado de 24.2% como tolerante, 14.2% de nivel bueno, 13.3% de nivel regular y al final el 0.0% en nivel óptimo, con este resultado estadístico nos muestra una cifra alta en el nivel malo este resultado tiene la probabilidad que el Hospital Nacional Dos de Mayo en primer lugar está ubicado en una zona vulnerable a daños de la naturaleza además la infraestructura no es adecuado en áreas críticas por su reducido espacio y frente a ello poco o nada hace la institución para prevenir daños en contra del personal de enfermería ya que esta propenso eventos adversos con el usuario



por estar expuesto a público de conductas inapropiadas esto en el área de emergencia .

En la tabla 26 muestra que el 31.7% de enfermeras encuestadas nos mencionan que es malo por lo tanto la insatisfacción es alta, seguido de 25.8% tolerante, el 9.2% es regular, solo el 10.8% como bueno teniendo 0.0% en óptimo.

De acuerdo a los resultados obtenidos también hay autores de otros trabajos que llegan a resultados similares del estudio efectuado.

Machuca (2014) en un estudio realizado cuyo título es determinantes del trabajo en el hospital Es salud - Tingo María -Perú llega a un resultado similar con un contexto de la disposición al trabajo se ha analizado el salario percibido, las bonificaciones y el horario de trabajo y su relación de influencia con el desempeño laboral y con un p valor de 0,00 respectivamente se ha hallado una relación de dependencia en el personal de enfermería del Hospital I Es Salud de Tingo María, tal es así que el 91,7 % de los profesionales con buen desempeño están de acuerdo con el salario que perciben versus un 100% de los profesionales con deficiente desempeño que hacen un total de 4 de 22 consultados no están de acuerdo con el salario que perciben (p.114).

El resultado estadística nos detalla que si hay una relación directa y positiva entre ambas variables, conforme a Rho Spearman es (0.880\*\*), se confirma la relación y esto nos indica que cuando hay una buena gestión de recursos humanos mejor será la satisfacción de la labor del profesional de enfermería en los servicios críticos .El cuanto a la dimensión de planificación de políticas existe un relación directa con la satisfacción laboral de la enfermera ya que la prueba estadística nos evidencia con un valor de Rho de Spearman (0.744\*\*) significa que existe una relación alta y esto hace conocer que a mejor planificación de política de recursos humanos , estará más satisfecho las enfermeras que laboran en el mencionado servicio. Referente a la dimensión organización de trabajo existe también relación directa con la satisfacción laboral de la enfermera ya que el resultado de Rho Spearman es (0.686\*\*) la relación es alta, significa que a mejor organización de trabajo por parte de la gestión de

recursos humanos mejor es la satisfacción del personal de enfermería. ; esto significa que a mejor gestión de selección de personal mejor será la satisfacción del profesional de enfermería dentro de su labor que desempeñan. Por otro lado con respecto a la dimensión rendimiento de personal existe relación directa con la satisfacción laboral de la enfermera ya que el resultado de la prueba estadística Rho de Spearman el valor es (6.17\*\*) este nos indica que la relación es buena que significa a mejor control de evaluación en cuanto al rendimiento habrá mejor satisfacción de la enfermera ya que se sentirá motivado en el desarrollo de su labor. De la misma manera existe relación directa entre la dimensión de remuneración y compensación en la variable de satisfacción de la enfermera ya que el valor de Rho de Spearman es (0.755\*\*) significa que la relación es buena positiva esto nos indica que la gestión en cuanto a remuneración y compensación es buena el profesional de enfermería se sentirá satisfecho en el servicio donde trabaja para continuar produciendo en bien de la institución y a la vez de su vida personal.

En la discusión de resultados previo a la contratación de la hipótesis es muy importante para llegar a la conclusión del estudio de acuerdo a los objetivos planteados; en tal sentido la prueba estadística usada para el estudio y la contratación de la hipótesis correlacional es el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

De la misma manera existe relación alta confiabilidad y directa de la variable gestión de recursos humanos y sus dimensiones frente a la variable 2, satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo y esto nos resultó aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

También se tomó en cuenta resultados de estudios similares efectuadas en otros lugares como fuera y dentro del país.

Cisneros (2011), en su investigación encontró que la correlación entre variables no fue estadísticamente significativa (p.48). Concluyendo que no hay correlación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del

profesional de enfermería por lo que es probable que hay otros factores que se asocian que no están contemplados en el estudio.

Contreras (2013), en su estudio señala el 58% enfermeras de la muestra presenta un nivel medio de satisfacción laboral seguido de un 31% de los encuestados presenta un nivel alto y por último un 11 % de la muestra un nivel bajo de satisfacción laboral (p.54-57). Con estos resultados podemos mencionar que la Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería son fenómenos multidimensionales que está basado a un número de factores condicionan y dificultan el desempeño laboral de calidad en los servicios prestados.

De la misma manera, Machuca (2014), en su estudio realizado en hospital de Es salud obtiene resultado con respecto en el contexto de la disposición al trabajo se ha analizado el salario percibido, las bonificaciones y el horario de trabajo y su relación de influencia con el desempeño laboral y con un p valor de 0,00 respectivamente se encontró una relación de dependencia en el personal de enfermería del Hospital I Es Salud de Tingo María, estos resultados fueron contrastados con Walter test Y Roberto R que concluyen que el sueldo entre otros está relacionadas con el desempeño laboral

En general al terminar la discusión mencionaremos, que la gestión de los recursos humanos son principales determinantes que condicionan la satisfacción del profesional del profesional de enfermería enfocado al desempeño y el interés por realizar su trabajo, y esto conllevar a la atención con eficiencia y eficacia al paciente que son atendidos en servicios críticos quienes luchan por salvarse la vida.

## **V. Conclusiones**

**Primera**

Se logró determinar la relación que existe entre Rho de Spearman es ,880\*\* detalla que hay una correlación significativa entre la gestión de recursos humanos sobre la variable Satisfacción laboral, entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se niega la  $H_o$ .

Esto nos enseña si la práctica de gestión de recursos humanos mejora también la satisfacción laboral de la enfermera en área crítica será mejor.

**Segunda**

De la misma manera se encontró que hay relación de la planificación de normas y políticas con la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Donde el valor de coeficiente de (0.744\*\*) se concluye que la primera dimensión de la variable 1 están directamente relacionadas, con la variable 2 satisfacción laboral en una correlación positiva moderada. Por lo tanto, una buena planificación de políticas de recursos humanos dentro de la institución dará un resultado positivo en la satisfacción laboral de las enfermeras para efectuar sus labores en áreas críticas.

**Tercera**

Así mismo se encontró que hay relación la relación de la organización de trabajo con la variable satisfacción laboral de la enfermera en áreas críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. Por cuanto que el coeficiente es (0.686\*\*), se concluye que la dimensión 2 organización del trabajo y la variable satisfacción laboral están directamente los dos relacionadas, en una correlación positiva moderada. Es decir, a medida que hay buena organización de trabajo, también el profesional de enfermería está satisfecho ya que le permitirá trabajar con un puesto seguro basado en un anual de organización y funciones.

**. Cuarta**

También se logró evaluar que hay relación de selección de personal y la variable satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del hospital Nacional Dos de Mayo. Obteniendo el coeficiente de Spearman es (0.907\*\*), por lo tanto, selección de personal y satisfacción laboral están

directamente relacionadas, en una correlación alta significativa; por lo que se concluye si hay una buena gestión de selección a través de reclutamiento adecuado también habrá satisfacción positiva de las enfermeras en cuanto a su desempeño porque estarán ubicados de acuerdo a su preparación.

#### **Quinta**

Además también se alcanzó determinar la relación que existe entre la dimensión, rendimiento de personal con la variable satisfacción laboral de las enfermeras en servicios críticos del hospital Nacional Dos de Mayo, donde el coeficiente (0.617\*\*), donde se determina una correlación positiva moderada. Esto nos indica cuanto mejor sea la gestión de recursos humanos en cuanto a rendimiento y desempeño del personal a través del conocimiento de su plan de evaluación se sentirá más satisfecho el profesional de enfermería y este resultado le llevara a una constante preparación para desempeñarse favorablemente en su labor asistencia en el área a donde pertenece.

#### **Sexta**

De la misma manera se logró evaluar la relación de la dimensión de remuneración y compensación con la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo. Encontrando el coeficiente (0.755\*\*), en la cual se concluye que la dimensión remuneración y compensación con Satisfacción laboral están directamente relacionadas, en una correlación positiva moderada. Es decir, la gestión de recursos humanos en cuanto a la remuneración, incentivos monetarios y no monetarios mejorará la satisfacción laboral de la enfermera que pertenece a un área crítica y por lo tanto se sentirá motivado para cumplir su labor profesional en bien del paciente y la sociedad.

Y por último llegamos a concluir el trabajo a través de nuestras pruebas estadística mediante la presentación de las tablas 13 ,14 15,17,18 que el personal de enfermería está en el nivel tolerante de satisfacción laboral frente a la gestión de recursos humanos en forma general como

en sus dimensiones ; con excepción de la tabla 16 sobre la dimensión selección de personal, que el resultado nos evidencia una satisfacción laboral malo para las enfermeras que trabajan en área critica, este resultado probablemente se debe a ciertos factores internos que puede estar causando otras interrogantes que requieren otros estudios.

## **VI. Recomendaciones**



**Primera**

Se sugiere a la institución como es el Hospital Nacional Dos de Mayo a través de la oficina de recursos humanos a mejorar su gestión en los diferentes aspectos administrativos para brindar satisfacción al profesional de enfermería en servicios críticos, ya que el capital humano como es la enfermera, es personal preparado con estudios de post grado especialidades y maestrías en el área que necesitan estar recompensados, motivados por su institución para su mejor rendimiento laboral y de esa forma cumplir con la misión y visión de la institución.

**Segunda**

También se recomienda al personal de enfermería con estudios preparados a continuar con constantes capacitaciones y seguir actualizándose en los cambios que se dan en manejo de paciente crítico, con la finalidad de mantener una buena disposición al trabajo en cumplimiento de las metas programadas del Hospital Nacional Dos de Mayo con nivel III.1 de alta complejidad. De la misma manera se recomienda a las enfermeras que todavía les falta estudio de post grado a continuar sus estudios para poder incursionar en la misma y tener un desempeño laboral eficiente.

**Tercera**

Se recomienda a la Oficina recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo a través del área de reclutamiento y selección de personal llevar a cabo la convocatoria de selección con transparencia basado a la directivas del Ministerio de Salud ya que la investigación llegó a un resultado no satisfactorio para las enfermeras en cuanto a esta dimensión que es preocupante la evidencia para una institución de este nivel en pleno siglo XXI.

**Cuarta**

Se recomienda al departamento de enfermería a través de su gestión tener al día los instrumentos estandarizados los protocolos y guías de atención por cada servicio crítico con el objetivo de determinar las funciones por niveles para que la enfermera asistencial mejore su atención de calidad en un tiempo determinado y de esa manera estar satisfecho con su desempeño laboral.

**Quinta**

También se recomienda al Hospital Nacional Dos de Mayo mediante la oficina de gestión de recursos humanos y la unidad de contingencia frente a desastres organizar programas de vigilancia y capacitación de seguridad en los servicios críticos en forma constante para prevenir efectos de la naturaleza; ya que esta institución se encuentra en una zona vulnerable y con infraestructura precaria estando propenso a sufrir daños tanto para el personal que trabaja como el usuario. Y aún más resultando en el estudio efectuado sobre la dimensión, seguridad en el trabajo evidenciando que es malo con un 48.3% esto nos incentiva a recomendar a tomar mayor atención a las autoridades frente a este grave problema.

**Sexta**

Y por último se sugiere a la institución que permita el paso de efectuar este tipo de trabajos de investigación para seguir estudiando a lo más profundo los factores que intervienen en la satisfacción laboral de la enfermera que podrían ser aspectos relacionados con gestión de la institución donde labora o también por aspectos propios de la profesión.

## **VII. Referencias**

Alemán, K. (2014). *Propuesta de un plan de mejora para la gestión Logística en la empresa constructora Yodan S.T.L. de la ciudad de Tumbes*. Tesis pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú.

Alquizar, C. y Ruiz, A. (2005). *Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de Servicios de agua potable y alcantarillado de la Libertad*. Cesar Vallejo. Trujillo. La Libertad. Perú.

Barreto, R. (2007). *Estadística Básica Aplicaciones*, Universidad Los Ángeles de Chimbote, primera edición Enero 2007 Lima-Perú.

Barzola, L. (2012). *Criterios de reclutamiento y selección de personal*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

Benner, P., Sutphen M. & Kahn L. (2008). *Formation and Everyday Ethical Comporten*. American Association of Critical-Care Nurses.

Bobbio, L & Ramos, L. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en Personal asistencial médico y no medico de un hospital nacional de Lima*. Perú. Revista Peruana de Epidemiología 14(2) 1-6.

Recuperando el 18 de agosto de 2016 de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2031196660047>.

Camargo, F. (2011). *Conocen los usuarios sus deberes y derechos. Una Evaluación posterior a una intervención*. Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud. 43(1), 11-19.

Canales, F., Alvarado, E. & Pineda, E. (2004). *Metodología de la Investigación manual para el desarrollo de personal de salud*. México D. F., México: Editorial Limusa.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: McGraw-Hill.

Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en Enfermería en una institución de Salud de cuarto nivel de atención. Colombia*.

Recuperando el 24 de mayo de 2016 de:

<http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>

Córdova, Z. (2014). *Estadística descriptiva e inferencial*, Quinta Edición profesor Principal T.C. el departamento de ciencias de la Pontificia Universidad Católica el Lima-Perú.

Costa, I. y Palucci, M. (2006). *Década de recursos humanos en salud: 2006-2015*. Observatory of Human Resources, 14(1), 5-6.

Franco, L. (2014). *Modelo de gestión de recursos humanos y nivel de Competitividad en la empresa el Hornero de la Molina. Perú*.

Recuperando el 26 de enero 2017 de:

<http://repositorio.untecs.edu.pe/handle/UNTELS/91>

Fuentes, C. (2010). *La enseñanza en Servicios de Salud caso Costa Rica*. RevCostarr Salud Publica, 19(2), 101-105.

Gil, C. (2013). *Efecto de la aplicación de un programa de motivación al recurso Humano y su relación con el grado de satisfacción del cliente Externo en el laboratorio clínico ROE – sede central San Isidro-2009*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Gómez, D. (2015). *Derechos del paciente y su relación con la atención de Enfermería en el área de Cirugía del hospital Isidro Ayora*. Tesis para obtener el título de licenciatura. Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

Gonzales, K. (2014). *Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en la Sala de Observación del Servicio de Emergencia del*

*Hospital General María Auxiliadora Lima- Perú.* Tesis de especialidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Gutiérrez, P. (2007). *Auditoría de la administración de Recursos Humanos del Hospital Regional de Ayacucho.* Tesis para optar el grado académico de Magíster en Servicios de Salud Lima, Perú.

Hernández, M & Hernández A, Nava, G (2012). *Satisfacción laboral del Profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud.* Revista Enfermería Universitaria ENEO UNAM 9(9). 7-15.

Recuperando el 04 de Mayo de 2017 de:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v9n1/v9n1a2.pdf>

Hernández, S., & Herran, J. (2011). *Cómo influye el clima laboral en el Desempeño y satisfacción del personal de Conquito.* Tesis de Título profesional. Universidad Central el Ecuador, Quito, Ecuador.

Ríos, D. y, Barrón, L. (2005). *Bioestadística.* Universidad de Málaga Mari España.

Rosado, A. (2014). *Diseño de un modelo para la implementación de un Sistema de control interno en el área de cartera de una compañía que carezca de ambiente de control.* Tesis de título profesional. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Saavedra, M. (2016). *El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores el Centro de Salud Max Arias Schreiber del Distrito de la Victoria.* Tesis post grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Salazar, M. (2014). *Gestión de talento Humano para mejorar el servicio al Cliente del hospital pediátrico Alfonso Villagómez de la ciudad de Riobamba. Ecuador.*

Recuperando el 15 de Diciembre de 2016 de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3330>

Simón, G. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini. Tesis de maestría.* Instituto de Salud Juan Lazarte, Rosario, Argentina.

Soria, M. (2014). *Determinantes de trabajo del desempeño Laboral de los Licenciados de Enfermería en el Hospital I Es salud –Tingo María.* Tesis para lograr el grado de Magister en ciencias de la Salud. Perú.

Tito, P & Aranz, A. (2015). *El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal. Perú.* Revista de Investigación de la Facultad de 132 Ciencias Administrativas. UNMSM 18-II(36) 38-61.

Recuperado el 27 de Setiembre de 2017 de:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11737>

Toledo, R. (2015). *La satisfacción Laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia y Trauma Shock del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.* Tesis para lograr título de segunda especialidad de Emergencias y desastres. Lima, Perú.

Vásquez, R.A., Cortéz, C.J., Rodríguez, S.R., Deza, S.T., Valencia, C.A., Su, L.C., Bellido, R. B (2016). *Guía sobre el sistema administrativo de Gestión de recursos humanos en el sector público.* Servir Primera Edición 2016. Lima Perú.

## **VIII. Anexos**



**Anexo 1: Artículo científico.**

## 1. Artículo científico.

**Gestión Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.**

**2. Solano Leño, Florentina.**

**[florasol6@hotmail.com](mailto:florasol6@hotmail.com)**

**Afiliación institucional: Universidad Cesar vallejo.**

## 3. Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en servicios críticos del Hospital Dos de Mayo. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental con una población conformada 270 enfermeras de las cuales se tomó una muestra de 120 seleccionadas entre ambos sexos cuyas edades de 28 a 60 años quienes solo laboran en las áreas críticas de Emergencia adultos, UCI general y UCI Cardiovascular. La Técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de tipo escala de Likert las cuales fueron sometidas a validez y confiabilidad. Se realizó una prueba piloto conformada por 15 enfermeras que no fueron parte de la muestra, se aplicó la fiabilidad de los instrumentos con el estadístico Alfa de Cronbach.

Se empleó la prueba de estadística de coeficiente de correlación Rho de Spearman con un resultado cuyo valor es (0.880\*\*), significa que existe relación fuerte confiable entre las variables, de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral. Y llegando a la conclusión que hay relación directa entre ambas variables.

**4. Palabras Claves:** Recursos Humanos, satisfacción laboral, gestión, enfermeras, hospital, servicios críticos.

## 5. Abstract

The objective of this work is to determine the relationship that exists between Human Resources Management in the Nurse's Satisfaction in Critical Services of the Dos de Mayo Hospital. The study was descriptive correlational type, quantitative approach, non-

experimental design with a population formed 270 nurses of which a .0 selected was taken between both sexes whose ages from 28 to 60 years who only work in the critical areas of Emergency adults, general ICU and Cardiovascular ICU. The data collection technique was the survey and the Liker scale questionnaire instrument, which were subjected to validity and reliability. A pilot test consisting of 15 nurses who were not part of the sample was performed; the reliability of the instruments was applied with the Cornbrash's Alpha statistic.

We used Spearman's Rho correlation coefficient statistic test with a result whose value is (0.880 \*\*), which means that there is a strong reliable relationship between the variables, Human Resources and Labor Satisfaction. And reaching the conclusion that there is a direct relationship between both variables.

**6. Key words:** Human Resources, job satisfaction, management, nurses, hospital, critical services.

## 7. Introducción

La profesión enfermera desde mucho tiempo está pasando una serie de problemas álgidos a nivel del mundo en lo que conciernen a la práctica de gestión recursos humanos, dentro de ellos la insuficiente cantidad del profesional de enfermería que dificulta la conformación de equipos de trabajo para el servicio sanitario, desde este punto de vista es necesario contar con suficiente personal que nos permita estar acorde con la demanda de atención de salud en todos los niveles. Es así que el Perú no es ajeno a esta realidad y aún nuestra institución en particular, este problema se evidencia de cómo afecta la gestión de recursos humanos en la satisfacción del profesional de enfermería así como lo demuestran algunos trabajos de investigación efectuadas en estos últimos años, realizada en la ciudad Ayacucho por Gutiérrez, (2007) donde menciona como resultado la falta de una adecuada administración de recursos humanos en relación a la satisfacción laboral de la enfermera. Así mismo menciona algunos antecedentes internacionales y nacionales realizados sobre la gestión de recursos humanos en relación a la satisfacción laboral de la enfermera.

Vásquez (2015), desarrollo un estudio titulado *gestión de recursos humano y su interacción con los riesgos laborales de las enfermeras en el área de intermedios del Hospital IESS de la ciudad de Milagro*. El estudio realizado fue La investigación concluyo con la propuesta de la conformación del Comité de Salud y Seguridad.

De la misma manera Moya (2011), desarrolla el siguiente estudio titulado *motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería llevada a cabo en el área quirúrgica en la Universidad de Cantabria EE. UU*, el objetivo fue medir el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería, estudio realizado a 91 enfermeras. Con los resultados obtenidos, que demuestra la importancia de la satisfacción laboral tanto a nivel del trabajador como de los resultados de su trabajo

Saucedo, Peña (2015), desarrollaron un estudio titulado, *ambiente organizacional y Satisfacción en la Industria papelera en Perú*; con el objetivo de evaluar el vínculo de gestión y satisfacción en una industria papelera de Lima Este. El resultado, una relación altamente significativa entre la variable clima organizacional sus dimensiones frente a la variable satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Toledo (2016), elabora la investigación titulada *satisfacción laboral en el profesional de Enfermería del servicio de emergencia de Huaraz -Perú*. Con el objetivo de valorar la calidad de satisfacción laboral del personal de enfermería de la unidad de Trauma Shock. Resultar una relación directa al nivel de satisfacción de los profesionales que laboran en ella y se manifiesta que la desmoralización de los profesionales son la complejidad principal a la cual se deben de contraponer los directivos y gestores de los establecimientos de salud.

Después de haber revisado las teorías se encontró estudios de diferentes teóricos acerca de lo que como ha venido evolucionando el tema Recursos humanos desde su aparición con Taylor hasta la actualidad con Edilberto Chiavenato en bien del que personal produce en diferentes áreas de trabajo tanto profesional y no , en este caso del profesional de Enfermería a donde se plantea desarrollar un estudio con el objetivo de identificar su evolución continua de la el tema de recursos humanos frente a la satisfacción laboral de la enfermera en el camino de varios siglos hasta la actualidad. Por otro lado, Chiavenato (2006) refirió

El moderno concepto de la gestión de recursos humanos consiste en nuevas entendimiento en el tercer milenio, las instituciones en eminencia en la actuali administran recursos humanos tampoco se administran a las personas sino por lo las personas son entes activos que participan juntamente con la empresa para que de ese modo ellos impulsan a la organización a nuevas estrategias de competencia ; pero si teniendo en cuenta al personal , la calidad , la productibilidad , salud , bienestar, entendimiento evaluación y remuneración del empleado para sentirse satisfechos .

De la misma manera para mencionar sobre la segunda variable satisfacción laboral en este trabajo se utilizó la teoría de Maslow y Herzberg, se observó que la comunicación y liderazgo influyen para mejorar los estímulos a la excelencia Lo más importantes que aportó esta investigación es que los incentivos, reconocimientos y motivación del desempeño, así como la reciprocidad, son satisfactores que se deben aplicar en los centros de trabajo.

Satisfacción laboral en el trabajo en literatura es un elemento que influye en toda actividad del ser humano y un factor que eleva un sentimiento de valor, importancia y superación personal. Esta se define como el estado emocional positivo o placentero basado en una percepción subjetiva de experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su conducta frente a su labor.

Por su parte Milena Arias Jiménez en 2014 en Costa Rica, estudió cómo influye el clima organizacional

en la SL de enfermería. Entre los factores analizados de esta investigación se encuentran: comunicación, liderazgo, motivación y reciprocidad. Después de todo el resumen de antecedentes, literatura, conceptos básicos de las variables; mencionamos nuestra situación problemática.

El tema de estudio nace por varias deficiencias que ocasiona la oficina que de gestión de Recursos Humanos del hospital Dos de Mayo-Lima que dificulta la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería, el inadecuado cumplimiento de las políticas de planificación ,la falta de selección e inducción del personal de Enfermería que requiere para cubrir las

grandes demandas de pacientes que no están acorde con las normas estandarizadas de la atención de pacientes por enfermera en servicios críticos, el déficit de personal de enfermería influye para la mejora de la atención de calidad al paciente que abarca la insatisfacción del profesional de enfermería la falta de capacitación periódicamente, incentivarlos de acuerdo al grado de preparación, además no vigila que se fomente buenas relaciones humanas, no toma en cuenta de la seguridad del personal que trabaja en el área a pesar de ser zona vulnerable para sufrir diferentes daños, de igual manera a las remuneraciones e incentivos muchas veces es percibido por el profesional como no adecuado en relación el trabajo que realiza. Es así, que la gestión de recursos humano constituye, un factor básico para la empresa para obtener altos niveles de productividad, calidad y competitividad. (Chiavenato, 2006). En tal sentido se efectúa el planteamiento del problema por el déficit manejo de la práctica de gestión de recursos humanos, que trae como consecuencia la insatisfacción laboral del profesional de enfermería.

El problema del estudio es ¿Cuál es la relación que existe de la Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción sus objetivos, hipótesis n Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Dos de Mayo 2017? seguido de, ya que a través de este estudio podemos determinar cómo está relacionado estas dos variables dependiendo del resultado y las conclusiones podemos ser parte de la solución de los problemas a través de nuestra participación en desarrollo de capacitaciones, creación de estrategias de cambio o efectuar trabajo previos.

## **8. Metodología**

Se realizó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, diseño no experimental, según su control correlacional, transversal porque se estudió ambas variables. La población conformada 270 enfermeras que laboran en las distintas áreas críticas del Hospital Dos de Mayo de allí se tomó una muestra 120 enfermeras que fluctúan entre los 28 y 60 años, ejerciendo trabajo asistencial, coordinadora y de jefatura de servicio, las que laboran servicios críticos de emergencia adultos, UCI general y UCI cardiovascular del Hospital Nacional Dos de Mayo. Todos ellos basados en criterios de

inclusión y exclusión, se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado de un total de 44 ítems 31 de la primera variable y 14 ítems para la segunda variable con tiempo de duración de 20 minutos; el instrumento fue aplicado teniendo en cuenta la validez y confiabilidad, a través de juicio de expertos y la confiabilidad con la aplicación de prueba piloto con el Alfa de Cronbach.

## 9. Resultados.

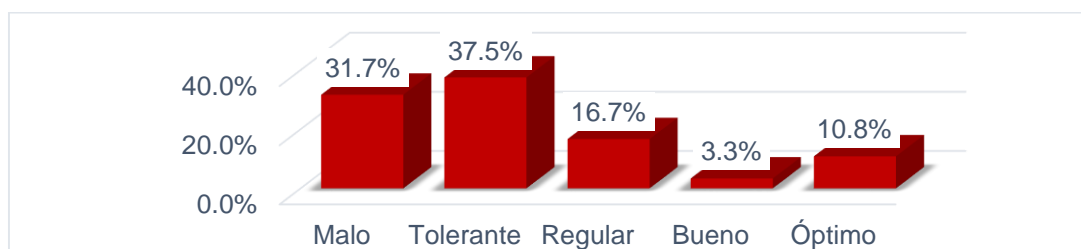
La institución de Salud de tercer nivel como objetivo del presente estudio constituido de 120 enfermeras las cuales participaron activamente de quienes se adquirió la información para llegar al siguiente resultado de acuerdo al objetivo e hipótesis planteada de las variables de estudio.

*Descripción de frecuencias de recursos humanos*

Tabla 1

*Descripción de frecuencias de los niveles Gestión de Recursos Humanos*

Nivéleles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	38	31.7%
Tolerante	45	37.5%
Regular	20	16.7%
Bueno	4	3.3%
Óptimo	13	10.8%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0%</b>



*Figura1. Frecuencia de la gestión de recursos humanos*

En la figura y tabla 1 se muestra un resultado de 45 enfermeras que equivale al 37.5% del total quienes afirman que la gestión de recursos humanos es tolerante frente a la

satisfacción laboral de la enfermera con nivel poco aceptable de acuerdo a los rangos de clasificación.

De la misma manera en cuanto a planificación de políticas se percibe que 72 enfermeras del total el 60% consideran como tolerante la gestión de planificación de políticas, seguido de gestión regular con 25% que nos indica que hay deficiencia en esta variable frente a la satisfacción del profesional de enfermera.

En cuanto a organización de trabajo resultó de 48 enfermeras del total que es igual al 40% consideran que la gestión de organización de personal es tolerante seguido de un 33.3% que es regular esto nos indica que es baja de acuerdo a rangos de clasificación.

El resultado en cuanto a la variable selección de personal es 43 enfermeras del total de encuestadas mencionan que la gestión de selección es mala con un 35.8% del total, seguido de tolerante con un 33.3%, esto nos indica que la gestión es muy baja frente a esta variable.

Con lo que nos muestra a rendimiento de personal nos muestra de 78 enfermeras del total que es igual a 65.0% consideran que es tolerante seguido de regular y bueno con un 12% del total, nos indica que no se está cumpliendo la gestión en cuanto al rendimiento como lo requiere el personal de enfermería que trabaja en servicios críticos. De la misma manera en cuanto a la dimensión 5 nos indica que 75 enfermeras del total que es el 62.5% refieren que la gestión de remuneración y compensación es tolerante seguido de bueno con un 14.2%, observando que la gestión de recursos humanos es baja en esta variable en relación a satisfacción laboral.

Tabla 2.

*Descripción f de Frecuencias de los Niveles Satisfacción laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	53	44.2%
Tolerante	39	32.5%
Regular	11	9.2%
Bueno	17	14.2%
Óptimo	0	0.0%
Total	120	100.0%



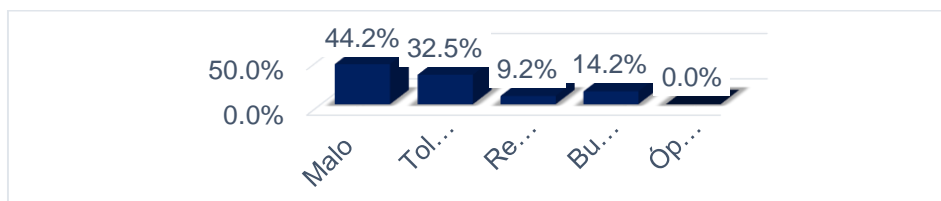


Figura 2. Frecuencias de los niveles de la satisfacción laboral

En la figura 7 se observa que 44.2% del total de enfermeras refieren que la satisfacción laboral de la enfermera es malo seguido de tolerante 32.5%, esto nos indica que la gestión de recursos humanos no cubre la buena satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos.

Los resultados en cuanto a relaciones humanas nos indica que 62.5% del total de enfermeras considera tolerante las relaciones humanas, seguido de un 14.2% como buena, en detalle no hay una buena gestión para mejorar las relaciones en el personal en servicios críticos.

De la misma manera los resultados de la dimensión desarrollo y capacitación detalla que el 41.7% del total de enfermeras encuestadas considera tolerante esta la dimensión capacitación y desarrollo seguido de malo 30.0% llevando a un análisis que es baja la gestión de recursos frente a esta dimensión de la 2.

Los resultados que más han llamado la atención en cuanto a la dimensión seguridad en el trabajo es del 48.3% del total de enfermeras mencionan que la seguridad del trabajo es malo, seguido de tolerarte con 24.2%, significa la deficiente gestión frente a esta dimensión en relación a la satisfacción de la enfermera que trabaja en servicios críticos.



Figura 3. Resultado Cruzada de recursos humanos y satisfacción laboral.

Esta figura nos indica el cruce entre ambas variables donde el 31% menciona malo la satisfacción laboral, tolerante 25.8%, bueno 10.8%, regular 9.2%, optimo 0%, indicando que falta mucho por mejorar la gestión de recursos humanos frente a la satisfacción laboral de las enfermeras que trabajan en servicios críticos del hospital nacional Dos de Mayo.

En cuanto a la relación correlación se usó el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 3

Correlación de gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral

		Recursos Humanos	Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Recursos humanos	Coefficiente de Correlación	,880**	
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	120	
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,880**	1.000
		Sig.(bilateral)	.000	
		N	120	120

## 10. Discusión:

De acuerdo a los resultados obtenidos El objetivo del estudio es valorar la relación que existe entre las variables de Recursos humanos y satisfacción laboral, los resultados

Con respecto a las pruebas estadísticas la dimensión de planificación de políticas de recursos humanos nos indica que el 60.0% del total de encuestados detallan como un nivel tolerante frente a esta dimensión, a continuación, el 25.0% refieren un nivel regular. En cuanto a la dimensión organización de trabajo también sobresale el nivel tolerante con 40.0% seguido del nivel regular con 33.3%, De la misma manera en cuanto a la dimensión de selección de personal las pruebas estadísticas nos indica con un 35.8% que es malo, seguido de un 33.3% como tolerante, En cuanto a la dimensión rendimiento de personal también nos muestra que el 65.0% es tolerante, seguido de 12.5% entre regular este resultado nos muestra que el rendimiento del personal en la labor que desempeña tiene dificultades por el motivo que la gestión .

En la tabla 26 muestra que el 31.7% de enfermeras encuestadas nos mencionan que es malo por lo tanto la insatisfacción es alta, seguido de 25.8% tolerante, el 9.2% es regular, solo el 10.8% como bueno teniendo 0.0% en óptimo.

El resultado estadístico nos detalla que, si hay una relación directa y positiva entre ambas variables, conforme a Rho Spearman es (0.880\*\*). El cuanto a la dimensión de planificación de políticas existe un relación directa con la satisfacción laboral de la enfermera ya que la prueba estadística nos evidencia con un valor de Rho de Spearman (0.744\*\*) significa que existe una relación alta De la misma manera en cuanto a la dimensión de selección de personal existe relación directa con la satisfacción de la enfermera en servicios críticos evidenciando el resultado de la prueba de estadística a través de Rho de Spearman tiene un valor de (0.907\*\*) que nos indica una alta relación de esta dimensión con la satisfacción laboral .

El resultado nos indica que toda la dimensión tiene relación directa entre la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de la enfermera con un Rho de Spearman. Por lo tanto se acepta la  $H_a$  y se niega la hipótesis nula.

## 11. Conclusión.

1. Se logró determinar la relación que existe entre la práctica de gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, un coeficiente de Spearman de (0.880\*\*) indicando buena

confiabilidad. De la misma manera se concluye que todas las dimensiones tienen una relación directa con la satisfacción laboral de la enfermera ya que si hay una buena gestión de recursos humanos habrá buena satisfacción laboral del personal de enfermería en áreas críticas.

2. También se concluye a través de nuestras pruebas estadísticas mediante la presentación de las figuras 1,2,3,4,5,6 que el personal de enfermería está en el nivel tolerante de satisfacción laboral frente a la gestión de recursos humanos en forma general como en sus dimensiones ; con excepción de la tabla sobre la dimensión selección de personal, que el resultado nos evidencia una satisfacción laboral mala para las enfermeras que trabajan en área crítica , este resultado probablemente se debe a ciertos factores internos que puede estar causando otras interrogantes que requieren otros estudios.

## 12. Referencias

Alemán, K. (2014). *Propuesta de un plan de mejora para la gestión Logística en la empresa constructora Yodan S.T.L. de la ciudad de Tumbes*. Tesis pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú.

Alquizar, C. y Ruiz, A. (2005). *Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de Servicios de agua potable y alcantarillado de la Libertad*. Cesar Vallejo. Trujillo. La Libertad. Perú.

Barreto, R. (2007). *Estadística Básica Aplicaciones*, Universidad Los Ángeles de Chimbote, primera edición Enero 2007 Lima-Perú.

Barzola, L. (2012). *Criterios de reclutamiento y selección de personal*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.

Benner, P., Sutphen M. & Kahn L. (2008). *Formation and Everyday Ethical Comporten*. American Association of Critical-Care Nurses.

Bobbio, L & Ramos, L. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en Personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima. Perú*. Revista Peruana de Epidemiología 14(2) 1-6.

Recuperado el 18 de agosto de 2016 de:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2031196660047>.

Camargo, F. (2011). *Conocen los usuarios sus deberes y derechos. Una Evaluación posterior a una intervención*. Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud. 43(1), 11-19.

Canales, F., Alvarado, E. & Pineda, E. (2004). *Metodología de la Investigación manual para el desarrollo de personal de salud*. México D. F., México: Editorial Limusa.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. México: McGraw-Hill.

- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en Enfermería en una institución de Salud de cuarto nivel de atención. Colombia*. Recuperando el 24 de mayo de 2016 de:  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Córdova, Z. (2014). *Estadística descriptiva e inferencial*, Quinta Edición profesor Principal T.C. el departamento de ciencias de la Pontificia Universidad Católica el Lima-Perú.
- Costa, I. y Palucci, M. (2006). *Década de recursos humanos en salud: 2006-2015*. Observatory of Human Resources, 14(1), 5-6.
- Franco, L. (2014). *Modelo de gestión de recursos humanos y nivel de Competitividad en la empresa el Hornero de la Molina. Perú*.  
Recuperando el 26 de enero 2017 de:  
<http://repositorio.untecs.edu.pe/handle/UNTELS/91>
- Fuentes, C. (2010). *La enseñanza en Servicios de Salud caso Costa Rica*. RevCostarr Salud Publica, 19(2), 101-105.
- Gil, C. (2013). *Efecto de la aplicación de un programa de motivación al recurso Humano y su relación con el grado de satisfacción del cliente Externo en el laboratorio clínico ROE – sede central San Isidro-2009*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Gómez, D. (2015). *Derechos del paciente y su relación con la atención de Enfermería en el área de Cirugía del hospital Isidro Ayora*. Tesis para obtener el título de licenciatura. Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.
- Gonzales, K. (2014). *Satisfacción de los pacientes sobre el cuidado humanizado de la enfermera en la Sala de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital General María Auxiliadora Lima- Perú*. Tesis de especialidad. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Gutiérrez, P. (2007). *Auditoría de la administración de Recursos Humanos del Hospital Regional de Ayacucho*. Tesis para optar el grado académico de Magíster en Servicios de Salud Lima, Perú.
- Hernández, M & Hernández A, Nava, G (2012). *Satisfacción laboral del Profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. Revista Enfermería Universitaria ENEO UNAM 9(9). 7-15.  
Recuperando el 04 de Mayo de 2017 de:  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v9n1/v9n1a2.pdf>
- Hernández, S., & Herran, J. (2011). *Cómo influye el clima laboral en el Desempeño y satisfacción del personal de Conquito*. Tesis de Título profesional. Universidad Central el Ecuador, Quito, Ecuador.
- Ríos, D. y, Barrón, L. (2005). *Bioestadística*. Universidad de Málaga Mari España.
- Rosado, A. (2014). *Diseño de un modelo para la implementación de un Sistema de control interno en el área de cartera de una compañía que carezca de ambiente de control*. Tesis de título profesional. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Saavedra, M. (2016). *El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores el Centro de Salud Max Arias Schreiber del Distrito de la Victoria*. Tesis post grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Salazar, M. (2014). *Gestión de talento Humano para mejorar el servicio al Cliente del hospital pediátrico Alfonso Villagómez de la ciudad de Riobamba. Ecuador.*

Recuperando el 15 de Diciembre de 2016 de  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3330>

Simón, G. (2012). *Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Samco Carlos Pellegrini. Tesis de maestría.* Instituto de Salud Juan Lazarte, Rosario, Argentina.

Soria, M. (2014). *Determinantes de trabajo del desempeño Laboral de los Licenciados de Enfermería en el Hospital I Es salud –Tingo María.* Tesis para lograr el grado de Magister en ciencias de la Salud. Perú.

Tito, P & Aranz, A. (2015). *El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del Instituto Nacional Materno Perinatal. Perú.* Revista de Investigación de la Facultad de 132 Ciencias Administrativas. UNMSM 18-II(36) 38-61.

Recuperado el 27 de Setiembre de 2017 de:  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11737>

Toledo, R. (2015). *La satisfacción Laboral del personal de enfermería del servicio de Emergencia y Trauma Shock del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.* Tesis para lograr título de segunda especialidad de Emergencias y desastres. Lima, Perú.

Vásquez, R.A., Cortéz, C.J., Rodríguez, S.R., Deza, S.T., Valencia, C.A., Su, L.C., Bellido, R. B (2016). *Guía sobre el sistema administrativo de Gestión de recursos humanos en el sector público.* Servir Primera Edición 2016. Lima Perú.

## **Anexo 2: Matriz de Consistencia**

### Matriz de consistência

Título: Practica de Gestión de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 0p'''''' 2017.

Autor: Solano Leaña Florentina

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>General:</b>  ¿Cuál es la relaciona de la práctica de gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación de la práctica de gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017	<b>Hipótesis general:</b>  Existe relación en la práctica de la gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017	<b>Variable 1: Gestión de Recursos humanos</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			- Planificación de políticas .	- Políticas Internas - - Metas Institucionales	De 1 al 3  El 4	<b>Nunca</b> 1  <b>Pocas veces</b> 2  <b>A veces</b> 3  <b>Casi siempre</b> 4  <b>Siempre</b> 5	<b>Malo</b> 0 - 30  <b>Tolerante</b> 31 - 60  <b>Regular</b> 61- 90  <b>Bueno</b> 91- 120  <b>Optimo</b> 121-150
			- Organización de trabajo	- Funciones de la unidad Orgánica. - Funciones del trabajador que ocupa un puesto.	De 5 al 6    De 7 al 8	<b>Nunca</b> 1  <b>Pocas veces</b> 2  <b>A veces</b> 3  <b>Casi siempre</b> 4  <b>Siempre</b> 5	<b>Malo</b> 0 - 30  <b>Tolerante</b> 31 - 60  <b>Regular</b> 61- 90  <b>Bueno</b> 91- 120  <b>Optimo</b> 121-150
<b>Específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>  1. Determinar la relación de la práctica de gestión de planificación políticas	<b>Hipótesis específicas:</b>	- Selección de Personal			<b>Nunca</b> 1	



<p>¿Existe relación en la práctica de gestión de planificación de políticas en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017?</p> <p>2: ¿Existe relación en la gestión de organización de trabajo en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017?</p> <p>3: ¿Existe relación en la práctica gestión de selección de personal en la satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017?</p>	<p>en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p> <p>2. Determinar la relación de la práctica de gestión de organización de trabajo en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p> <p>3. Determinar la relación de la práctica de gestión de selección de personal en la satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p> <p>4. Determinar la relación de la práctica de gestión de rendimiento del personal, en la satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p>	<p>1. Existe relación en la práctica de gestión de planificación de políticas en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p> <p>2. Existe relación de la práctica de gestión de organización de trabajo en la satisfacción laboral de la enfermera en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo,2017.</p> <p>3.Existe relación en la práctica de gestión de selección de personal en la satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017</p>	<p>- Rendimiento del Personal</p> <p>- Remuneración y Compensación del Personal</p>	<p>. Reclutamiento.</p> <p>- Selección</p> <p>-Metodología e Instrumento de evaluación de desempeño</p> <p>- Resultado de evaluación de desempeño.</p> <p>-Políticas de incentivos Monetarios</p> <p>- Incentivos no monetarios</p>	<p>De 9 al 11</p> <p>De 12 al 20</p> <p>De 21 al 22</p> <p>De 23 al 24</p> <p>De 25 al 28</p> <p>De 29 al 30</p>	<p><b>Pocas veces 2</b></p> <p><b>A veces 3</b></p> <p><b>Casi siempre 4</b></p> <p><b>Siempre 5</b></p> <p><b>Nunca 1</b></p> <p><b>Pocas veces 2</b></p> <p><b>A veces 3</b></p> <p><b>Casi siempre 4</b></p> <p><b>Siempre 5</b></p> <p><b>Nunca 1</b></p> <p><b>Pocas veces 2</b></p> <p><b>A veces 3</b></p> <p><b>Casi siempre 4</b></p> <p><b>Siempre 5</b></p>	<p><b>Malo 0 - 30</b></p> <p><b>Tolerante 31 - 60</b></p> <p><b>Regular 61- 90</b></p> <p><b>Bueno 91- 120</b></p> <p><b>Optimo 121-150</b></p> <p><b>Malo 0 - 30</b></p> <p><b>Tolerante 31 - 60</b></p> <p><b>Regular 61- 90</b></p> <p><b>Bueno 91- 120</b></p> <p><b>Optimo 121-150</b></p> <p><b>Malo 0 - 30</b></p> <p><b>Tolerante 31 - 60</b></p> <p><b>Regular 61- 90</b></p> <p><b>Bueno 91- 120</b></p> <p><b>Optimo 121-150</b></p>
--	--	--	---	---	--	--	---

<p>Mayo, 2017?</p> <p>4: ¿Existe relación en la práctica de gestión de rendimiento del personal, en la satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017?</p> <p>5: ¿Existe relación en la práctica de gestión de remuneración y compensación en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017?</p> <p>6: ¿Existe relación en la práctica de gestión de Relaciones Humanas en la Satisfacción Laboral de la enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017?</p>	<p>5. Determinar la relación de la práctica de gestión de remuneración y compensación en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p> <p>6. Determinar la relación en la práctica de gestión de Relaciones Humanas en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p> <p>7. Determinar la relación en la práctica de gestión de Desarrollo y Capacitación en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p> <p>8. Determinar la relación en la práctica de gestión de seguridad en el trabajo en la satisfacción laboral de la enfermera</p>	<p>4.Existe relación en la práctica de gestión de rendimiento del personal, en la satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017</p> <p>5. Existe relación en la práctica de gestión de remuneración y compensación en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.</p> <p>6.Existe relación en la práctica de gestión de Relaciones Humanas en la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios</p>					
<b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b>							
<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>		<b>Niveles o rangos</b>
- Relacione Humanas		- Trabajo en Equipo		<b>De 1 al 3</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Malo 0 - 14</b>	
		- Liderazgo		<b>El 4</b>	<b>Pocas veces 2</b>	<b>Tolerante 15 - 28</b>	
					<b>A veces 3</b>	<b>Regular 29- -42</b>	
					<b>Casi siempre 4</b>	<b>Bueno 43 -56</b>	
					<b>Siempre 5</b>	<b>Optimo 57- 70</b>	
- Desarrollo y Capacitación		- Plan de Capacitación.		<b>Del 5 al 6</b>	<b>Nunca 1</b>	<b>Malo 0 - 14</b>	
		-Capacitaciones Recibidas		<b>De 7 al 9</b>	<b>Pocas veces 2</b>	<b>Tolerante 15 - 28</b>	
					<b>A veces 3</b>	<b>Regular 29- -42</b>	
					<b>Casi siempre 4</b>	<b>Bueno 43 -56</b>	
					<b>Siempre 5</b>	<b>Optimo 57- 70</b>	
					<b>Nunca 1</b>	<b>Malo 0 - 14</b>	

<p>7: ¿Existe relación en la práctica de gestión de Desarrollo y Capacitación en la satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017?</p> <p>10. ¿Existe relación en la gestión de seguridad en el trabajo en la satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017?</p>	<p>en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo ,2017.</p>	<p>Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo,2017</p> <p>7.Existe relación en la práctica de Gestión de Desarrollo y Capacitación en la Satisfacción laboral de la enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017</p> <p>8.Existe relación en la práctica de gestión de seguridad en el trabajo en la satisfacción laboral de la enfermera en los servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017</p>	<p>-Seguridad en el Trabajo</p>	<p>-Capacitación en Salud y seguridad en el trabajador.</p> <p>-Acciones definidas en el desarrollo del trabajo</p>	<p><b>De 10 al 11</b></p> <p><b>De 12 al 14</b></p>	<p><b>Pocas veces 2</b></p> <p><b>A veces 3</b></p> <p><b>Casi siempre 4</b></p> <p><b>Siempre 5</b></p>	<p><b>Tolerante 15 - 28</b></p> <p><b>Regular 29- -42</b></p> <p><b>Bueno 43 -56</b></p> <p><b>Optimo 57- 70</b></p>
---	---	---	---------------------------------	---	---	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo: Básico</b></p> <p><b>Alcance: Descriptivo Correlacional</b></p> <p><b>Diseño: No experimental</b></p> <p><b>Método: Cuantitativo</b></p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por 120 enfermeras que laboran en servicios críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>Probabilístico</p>	<p><b>Variable 1: Gestión de Recursos Humanos</b></p> <p><b>Técnicas: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumentos: Cuestionario</b></p> <p>Autor: Soria Machuca Samuel adaptado a Solano Leño Florentina</p> <p>Año: 2014</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servicios Críticos del HNDM.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Como parte de la estadística se encarga de analizar y describir un conjunto de datos de una muestra o de una población sin sacar conclusiones de manera general . (Barreto 2007 p.15)</p> <p>En el caso del estudio efectuado se utilizó para describir los datos en forma general de las dos variables Gestión de recursos Humanos y Satisfacción Laboral. Nos ayudó a ordenar, describir organizar, categorizar los datos en la tabla y gráficos</p>

	<p>Tamaño de muestra:</p> <p>120 enfermeras que laboran en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo emergencia adultos UCI General y UCI Cardiovascular.</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>Técnica: Encuesta</b></p> <p><b>Instrumento: Cuestionario</b></p> <p>Autor: Solano Leaña Florentina</p> <p>Año: 2017</p> <p>Monitoreo:</p> <p>Ámbito de Aplicación: Servicios Críticos como Emergencia UCI general, UCI de cirugía Cardiovascular, del Hospital Nacional Dos de Mayo.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p><b>INFERENCIAL:</b></p> <p>De la misma manera la estadística Inferencial es también parte de la estadística que concluye y conlleva leyes de comportamiento para una población a través de una muestra aleatoria elegida. (Barreto 2007. p.16)</p> <p>Para la contratación de la hipótesis el estudio se utilizó la estadística inferencial de Rho de Spearman que nos indica el nivel de correlación que existe entre las variables de recursos humanos y satisfacción laboral.</p>
--	--	---	---

## **Anexo 3: Instrumentos**

## CUESTIONARIO GESTIÓN DE RECURSO HUMANO Y SATISFACCIÓN LABORAL

Este cuestionario es de opinión ANONIMA cuyo objetivo es determinar cómo influye la práctica de gestión de recursos humanos en la satisfacción laboral de la enfermera en la institución donde Ud. Labora, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad.

El cuestionario está dividido en 2 partes:

- Parte I:** Información general
- Parte II:** Cuestionario Recursos Humanos y Satisfacción Laboral

### PARTE I: INFORMACIÓN GENERAL

GENERO F  M  SEGÚN EDAD: 28 - 30 AÑOS  30- 45

MAYOR DE 45

ESTADO CIVIL: SOLT  CAS/ CONV  SEP/DIV

HIJOS: SI  NO

GRADO ACADÉMICO: LICENCIADA  ESPECIALISTA

MAGISTER  DOCTORADO

EN CASO DE ESTUDIOS POSTGRADO INDICAR: CON TÍTULO  SIN TÍTULO

SERVICIO DONDE LABORA:

EMG ADULTO  EMG PEDIATRICO  UCI ADULTO

UCI.PEDIATRICO  UCI. CARDIOVASCULAR

RECUPERACIÓN POST ANESTÉSICA

LABOR: ASISTENCIAL  COORDINADORA DE SERVICIO

JEFATURA DE SERVICIO

CONDICION LABORAL:

CONTRATADA PRODUCTO  CAS  NOMBRADO

TIEMPO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO:

DE 1 A 4 AÑOS  DE 4 A 10

DE 10 A MÁS

## PARTE II: VARIABLE I GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que Ud. Considera mejor marcando con una (X) la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala

Nunca	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

### VARIABLE 1: RECURSOS HUMANOS

pregunta	CATEGORIAS	N	MP	A	C	S
	ESCAÑLA DE EVALUACION	1	V	V	S	5
			2	3	4	
	<b>DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN DE POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS.</b>					
1	En su área donde Ud. labora se cumple Políticas internas Institucionales planificadas.					
2	La institución donde labora mejora la calidad de servicio como política interna en el área que pertenece					
3	Ud. conoce sobre la misión y visión de la Institución y de área donde labora					
4	Ud. se siente comprometida (o) con las metas institucionales que espera su centro laboral					
	<b>DOMENSION 2: ORGANIZACIÓN DE PERSONAL</b>					
5	La función de la unidad orgánica posee el principio de unidad y autonomía.					
6	Ud. esta informada de las funciones específicas de cada unidad orgánica.					
7	Recibe información clara por parte de su jefe inmediato sobre las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.					
8	Ud. cumple cabalmente sus funciones y responsabilidades de acuerdo con el puesto asignado.					
	<b>DIMENSION 3: SELECCIÓN DE PERSONAL</b>					
9	Se toma en cuenta las políticas de reclutamiento y selección para cubrir las vacantes					
10	Se elabora la convocatoria de acuerdo al perfil para ocupar un puesto en su área donde trabaja.					
11	Los cargos que se postula están acordes con las funciones y					



	responsabilidades al perfil del puesto del área.					
12	La vacante al que se postula este dado bajo la fuente de reclutamiento interno (asensos o transferencia)					
13	Con respecto a la selección de personal se cumple los criterios exigidos para ocupar la vacante adecuada.					
14	Con respecto a selección de personal cree Ud. que es importante la evaluación psicológica para cada área a donde se postula					
15	Brinda confianza la evaluación de currículum vitae en la selección del personal.					
16	Con respecto a la prueba de conocimientos se aplica preguntas específicas relacionadas al cargo a donde postula.					
17	Cree Ud., que es importante la aplicación del examen entrevista en la selección de personal en su área.					
18	La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y de la información requerida.					
19	El examen de entrevista de selección es confiable de parte de la comisión evaluadora.					
20	Su institución hace la contratación del personal para su área de trabajo de acuerdo con el cuadro de méritos de la etapa de selección.					
	<b>DIMENSIÓN 4: RENDIMIENTO DEL PERSONAL</b>					
21	Ud. recibe el instrumento de la metodología de evaluación de desempeño por parte de su institución.					
22	Su jefe inmediato le da a conocer el resultado de su evaluación de desempeño.					
23	Los resultados de la evaluación de desempeño son insumos Para oportunidad de mejora.					
24	Su desempeño laboral ha sido evaluado en el último trimestre.					
	<b>DIMENSIÓN 5: RENUMERACIÓN Y COMPENSACIÓN DEL PERSONAL</b>					
25	Considera el programa de incentivos de la institución es elaborado considerando su bienestar social de acuerdo con su área de trabajo.					
26	Ud. percibe una remuneración justa de acorde a su nivel académico.					
27	Recibe Ud. Incentivo monetario por bonos, producción, méritos u otro, por parte de su institución.					
28	Ha recibido algún reconocimiento no monetario por un trabajo sobresaliente.					
29	UD. recibe recompensas y retribuciones que no tienen relación con su salario pero que levanten la moral, como trabajador asistencial.					
30	Su institución que Ud. Labora le da prestaciones sociales adecuadas.					

**RELACIONADO A VARIABLE II: SATISFACCION LABORAL**

PRE GU NT AS	CATEGORIAS	N	MP	A	CS	S
	ESCALA DE EVALUACION	1	V 2	3	4	5
	<b>DIMENSION 1 : RELACIONES HUMANAS</b>					
1	Participa en las actividades de integración social, académica, cultural, deportivo u otro de su institución					
2	En su área donde Ud. labora se fomenta el trabajo en equipo					
3	Considera que su área de trabajo circula oportuna y claramente la información y comunicación entre sus compañeros de trabajo					
4	Considera que las relaciones laborales entre jefe inmediato y supervisoras es cordial, respetuoso.					
	<b>DIMENSION 2: DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL</b>					
5	Conoce Ud. el plan de Desarrollo Personal de la Institución					
6	Ud. ha sido tomado en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones que brinda la institución.					
7	El proceso de capacitación le permite actualizar sus conocimientos y habilidades para el quehacer diario.					
8	La capacitación que recibe fue con la metodología adecuada entendió o no entendió.					
9	Los materiales de enseñanza les han sido efectivos para su aprendizaje.					
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD DEL PERSONAL</b>					
10	La institución donde UD. labora le tiene informado sobre el programa de salud ocupacional y prevención de riesgos del área donde labora					
11	Recibe capacitación constante sobre prevención de riesgos de la unidad que labora.					
12	Recibe Ud. suficientemente los materiales de protección de bioseguridad para el uso laboral, de acuerdo al área de trabaja.					
13	Están definidas la demarcación y señalización de las rutas de evacuación en caso de fenómenos naturales (temblor) en el área de su trabajo					
14	En su institución donde Ud. Labora recibe Vigilancia de su seguridad personal.					

## **Anexo 4: Validación de los instrumentos**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Dra. Flor de María Sánchez Aguilar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión de servicios de la Salud de la UCV, en la sede Lima Norte promoción 2016 aula 813, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Practica de Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de mayo 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma  
Solano Leaño Florentina  
DNI. 09937127



ESCUELA DE POSTGRADO **E VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1 PRACTICA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN DE POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS</b>							
1	Cree que las políticas internas institucionales planificadas se cumplen.	✓		✓		✓		
2	La institución donde labora la calidad de la prestación la calidad de servicio como política interna.	✓		✓		✓		
3	Ud. conoce sobre la misión y visión de la Institución donde labora.	✓		✓		✓		
4	Ud. se siente comprometida (o) con las metas institucionales que espera su centro laboral.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2 ORGANIZACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	La función de la unidad orgánica posee el principio de unidad y autonomía.	✓		✓		✓		
6	Ud. esta informada de las funciones específicas de cada unidad orgánica.	✓		✓		✓		
7	. Recibe información clara por parte de su jefe inmediato sobre las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Ud. cumple cabalmente sus funciones responsabilidades de acuerdo con el puesto asignado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3 SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Se toma en cuenta las políticas de reclutamiento y selección	✓		✓		✓		

	para cubrir las vacantes.	✓		✓		✓		
10	Se elabora la convocatoria de acuerdo al perfil del puesto	✓		✓		✓		
11	El cargo al que postula está acorde con las funciones y responsabilidades al perfil del puesto	✓		✓		✓		
12	La vacante al que postula esta dado bajo la fuente de reclutamiento interno (asensos o transferencia)	✓		✓		✓		
13	Con respecto a la selección de personal se cumple los criterios exigidos para ocupar la vacante adecuada.	✓		✓		✓		
14	Existen pruebas psicológicas establecidas para cada puesto de la organización	✓		✓		✓		
15	Brinda confianza la evaluación de currículo vitae en la selección del personal.	✓		✓		✓		
16	Con respecto a la prueba de conocimientos se aplica preguntas específicas relacionadas al cargo a donde postula.	✓		✓		✓		
17	Cree Ud., que es importante la aplicación del examen de entrevista en la selección de personal	✓		✓		✓		
18	.La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida	✓		✓				
19	El examen de entrevista de selección es confiable de parte de la comisión evaluador.	✓		✓		✓		
20	Su institución hace la contratación del personal de acuerdo al cuadro de méritos de la etapa de selección	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4 RENDIMIENTO DEL PERSONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
21	Ud. recibe el instrumento de la metodología de evaluación de desempeño por parte de su institución.	✓		✓		✓		
22	Su jefe inmediato le da a conocer el resultado de su evaluación de desempeño.	✓		✓		✓		

23	Los resultados de la evaluación de desempeño son insumos para oportunidad de mejora.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24	Su desempeño laboral ha sido evaluado en el último trimestre.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>DIMENSION 5: RENUMERACIÓN Y COMPENSACION DEL PERSONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	Considera que el programa de incentivos de la institución fue elaborado considerando su bienestar social.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	Ud. percibe una remuneración justa de acorde a su nivel académico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	Recibe Ud. incentivo monetario por bonos, producción, méritos otro, por su parte de su institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
28	Ha recibido algún reconocimiento no monetario por un trabajo sobresaliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29	UD. recibe recompensas y retribuciones que no tienen relación con su salario con su salario pero que levanten la moral, como trabajador asistencial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30	Su institución que Ud. Labora le da prestaciones sociales adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Flor De María Sánchez Aguilar      DNI: 09104832

Especialidad del validador..... DRA. EN EDUCACIÓN - METODOLOGÍA.....

28 de febrero del 2017



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2 SATISFACCION LABORAL.**

DIMENSION 1 RRELACIONES HUMANAS		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Participa en las actividades de integración social, académica, cultural, deportivo u otro de su institución.	✓		✓		✓		
2	En su área donde Ud. labora se fomenta el trabajo en equipo,	✓		✓		✓		
3	Considera que su área de trabajo circula oportuna y claramente la información y comunicación entre sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
4	Considera que las relaciones laborales entre jefe inmediato y supervisoras es cordial , respetuoso.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 DESARROLLO Y CAPASITACION DEL PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Conoce Ud. el plan de Desarrollo Personal de la Institución.	✓		✓		✓		
6	Ud. ha sido tomado en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones que brinda la institución.	✓		✓		✓		
7	El proceso de capacitación le permite actualizar sus conocimientos y habilidades para el quehacer diario.	✓		✓		✓		
8	La capacitación que recibe fue con la metodología adecuada entendió o no entendió.	✓		✓		✓		
9	Los materiales de enseñanza les han sido efectivos para su aprendizaje.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 SEGURIDAD PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
		✓		✓		✓		



10	La institución donde UD. labora le tiene informado sobre el programa de salud ocupacional y prevención de riesgos del área donde labora ..	✓		✓		✓	
11	Recibe capacitación constante sobre prevención de riesgos de la unidad que labora.	✓		✓		✓	

12	Recibe Ud. suficientemente los materiales de protección de bioseguridad para el uso laboral, de acuerdo al área de trabaja.	✓		✓		✓	
13	Están definidas la demarcación y señalización de las rutas de evacuación en caso de fenómenos naturales (temblor) en el área de su trabajo	✓		✓		✓	
14	En su institución donde Ud. trabaja recibe Vigilancia de su seguridad personal.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Flor de María Sánchez Aguilar      DNI: 09104533

Especialidad del validador..... DEA. FLOR DE MARÍA SÁNCHEZ AGUILAR

 28 de febrero del 2017

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Carmen del Rosario Pascual Serna

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016 Aula 813, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Practica de Gestión de Recursos Y Satisfacción Laboral de la Enfermeras en Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma  
Solano Leaño, Florentina  
D.N.I: 09937127



ESCUELA DE POSTGRADO

**E VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1 PRACTICA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN DE POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS</b>							
1	Cree que las políticas internas institucionales planificadas se cumplen.	✓		✓		✓		
2	La institución donde labora la calidad de la prestación la calidad de servicio como política interna.	✓		✓		✓		
3	Ud. conoce sobre la misión y visión de la Institución donde labora.	✓		✓		✓		
4	Ud. se siente comprometida (o) con las metas institucionales que espera su centro laboral.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2 ORGANIZACIÓN DE PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La función de la unidad orgánica posee el principio de unidad y autonomía.	✓		✓		✓		
6	Ud. esta informada de las funciones específicas de cada unidad orgánica.	✓		✓		✓		
7	Recibe información clara por parte de su jefe inmediato sobre las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Ud. cumple cabalmente sus funciones responsabilidades de acuerdo con el puesto asignado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3 SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se toma en cuenta las políticas de reclutamiento y selección	✓		✓		✓		

	para cubrir las vacantes.	✓		✓		✓		
10	Se elabora la convocatoria de acuerdo al perfil del puesto	✓		✓		✓		
11	El cargo al que postula está acorde con las funciones y responsabilidades al perfil del puesto	✓		✓		✓		
12	La vacante al que postula este dado bajo la fuente de reclutamiento interno (asensos o transferencia)	✓		✓		✓		
13	Con respecto a la selección de personal se cumple los criterios exigidos para ocupar la vacante adecuada.	✓		✓		✓		
14	Con respecto a la selección de personal cree Ud. Que es importante la evaluación psicológicas para cada área a donde postula.	✓		✓		✓		
15	Brinda confianza la evaluación de currículum vitae en la selección del personal.	✓		✓		✓		
16	Con respecto a la prueba de conocimientos se aplica preguntas específicas relacionadas al cargo a donde postula.	✓		✓		✓		
17	Cree Ud., que es importante la aplicación del examen de entrevista en la selección de personal	✓		✓		✓		
18	La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y de la información requerida	✓		✓		✓		
19	El examen de entrevista de selección es confiable de parte de la comisión evaluador.	✓		✓		✓		
20	Su institución hace la contratación del personal para su área de trabajo de acuerdo con el cuadro de méritos de la etapa de selección.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4 RENDIMIENTO DEL PERSONAL</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
21	Ud. recibe el instrumento de la metodología de evaluación de desempeño por parte de su institución.	✓		✓		✓		
22	Su jefe inmediato le da a conocer el resultado de su	✓		✓		✓		

semestre.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 5 RENUMERACIÓN Y COMPENSACION DEL PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
24	Considera que el programa de incentivos de la institución fue elaborado considerando su bienestar social.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Ud. percibe una remuneración justa de acorde a su nivel académico..	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Ha recibido algún reconocimiento no monetario por un trabajo sobresaliente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Recibe de forma puntual el pago de sus haberes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	En general está de acuerdo con su salario y sus beneficios .	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Su institución que Ud. Labora le da prestaciones sociales adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

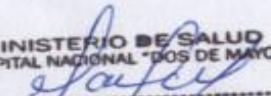
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Carmen del Rosario Pascual Serma  
 DNI: 1.999.258

Especialidad del validador: Mg. en Salud Pública con mención en gestión en salud

28 de febrero del 2017

MINISTERIO DE SALUD  
 HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"  
  
 Mg. CARMEN DEL ROSARIO PASCUAL SERMA  
 Jefa del Dpto. de Enfermería  
 CEP. N° 19747 - REE. 990

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 2 SATISFACCION LABORAL.**

	DIMENSION 1 RRELACIONES HUMANAS	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Participa en las actividades de integración social, académica, cultural, deportivo u otro de su institución.	✓		✓		✓		
2	En su área donde Ud. labora se fomenta el trabajo en equipo,	✓		✓		✓		
3	Considera que su área de trabajo circula oportuna y claramente la información y comunicación entre sus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
4	Considera que las relaciones laborales entre Ud. y su jefe inmediato es cordial, respetuoso	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 DESARROLLO Y CAPASITACION DEL PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Conoce Ud. el plan de Desarrollo Personal de la Institución.	✓		✓		✓		
6	Ud. ha sido tomado en cuenta para el desarrollo de las capacitaciones que brinda la institución.	✓		✓		✓		
7	El proceso de capacitación le permite actualizar sus conocimientos y habilidades para el quehacer diario.	✓		✓		✓		
8	La capacitación que recibe fue con la metodología adecuada entendió o no entendió.	✓		✓		✓		
9	Los materiales de enseñanza les han sido efectivos para su aprendizaje.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3 SEGURIDAD PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Conoce Ud. el programa de salud ocupacional y eventos de accidentes laborales de su institución.	✓		✓		✓		

11	Recibe Ud. suficientemente los materiales de protección de bioseguridad para el uso laboral, de acuerdo al área de trabajo.	✓		✓		✓	
12	Recibe capacitación constante sobre medidas de bioseguridad por parte de su institución.	✓		✓		✓	
13	Cada que tiempo recibe Ud. Vigilancia de su seguridad por parte de su institución.	✓		✓		✓	
14	Están definidas la demarcación y señalización de las rutas de evacuación en caso de fenómenos naturales (temblor) en el área de su trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Carmen del Rosario Pascual Serina  
DNI: 19992580

Especialidad del validador: Mg. en Salud Pública con mención en gestión en salud

28 de febrero del 2017

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"  
  
Mg. CARMEN DEL ROSARIO PASCUAL SERINA  
Jefa del Dpto. de Enfermería  
CEP. N° 19747 - REE. 990

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Cynthia Varas

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016 Aula 813, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre del proyecto de investigación es: Practica de Gestión de Recursos Y Satisfacción Laboral de la Enfermeras en Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

  
Firma  
Solano Leaña, Florentina  
D.N.I: 09937127




 ESCUELA DE POSTGRADO **E VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: VARIABLE 1 PRACTICA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 PLANIFICACIÓN DE POLITICAS DE RECURSOS HUMANOS</b>							
1	Cree que las políticas internas institucionales planificadas se cumplen.	✓		✓		✓		
2	La institución donde labora la calidad de la prestación la calidad de servicio como política interna.	✓		✓		✓		
3	Ud. conoce sobre la misión y visión de la Institución donde labora.	✓		✓		✓		
4	Ud. se siente comprometida (o) con las metas institucionales que espera su centro laboral.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 2 ORGANIZACIÓN DE PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La función de la unidad orgánica posee el principio de unidad y autonomía.	✓		✓		✓		
6	Ud. esta informada de las funciones específicas de cada unidad orgánica.	✓		✓		✓		
7	. Recibe información clara por parte de su jefe inmediato sobre las funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Ud. cumple cabalmente sus funciones responsabilidades de acuerdo con el puesto asignado.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 3 SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se toma en cuenta las políticas de reclutamiento y selección	✓		✓		✓		

semestre.		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSION 5 RENUMERACIÓN Y COMPENSACION DEL PERSONAL		Si	No	Si	No	Si	No
24	Considera que el programa de incentivos de la institución fue elaborado considerando su bienestar social.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
25	Ud. percibe una remuneración justa de acorde a su nivel académico..	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Ha recibido algún reconocimiento no monetario por un trabajo sobresaliente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Recibe de forma puntual el pago de sus haberes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	En general está de acuerdo con su salario y sus beneficios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Su institución que Ud. Labora le da prestaciones sociales adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay Suficiencia.*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: *Cynthia Jara Alvarez*

DNI: *43399503*

Especialidad del validador: *Docencia Universitaria - Recursos Humanos.*

*Cynthia Jara*  
28 de febrero del 2017

	para cubrir las vacantes.	✓		✓		✓		
10	Se elabora la convocatoria de acuerdo al perfil del puesto	✓		✓		✓		
11	El cargo al que postula está acorde con las funciones y responsabilidades al perfil del puesto	✓		✓		✓		
12	La vacante al que postula este dado bajo la fuente de reclutamiento interno (asensos o transferencia)	✓		✓		✓		
13	Con respecto a la selección de personal se cumple los criterios exigidos para ocupar la vacante adecuada.	✓		✓		✓		
14	Con respecto a la selección de personal cree Ud. Que es importante la evaluación psicológicas para cada área a donde postula.	✓		✓		✓		
15	Brinda confianza la evaluación de currículo vitae en la selección del personal.	✓		✓		✓		
16	Con respecto a la prueba de conocimientos se aplica preguntas específicas relacionadas al cargo a donde postula.	✓		✓		✓		
17	Cree Ud., que es importante la aplicación del examen de entrevista en la selección de personal	✓		✓		✓		
18	La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y de la información requerida	✓		✓		✓		
19	El examen de entrevista de selección es confiable de parte de la comisión evaluador.	✓		✓		✓		
20	Su institución hace la contratación del personal para su área de trabajo de acuerdo con el cuadro de méritos de la etapa de selección.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSION 4 RENDIMIENTO DEL PERSONAL</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
21	Ud. recibe el instrumento de la metodología de evaluación de desempeño por parte de su institución.	✓		✓		✓		
22	Su jefe inmediato le da a conocer el resultado de su	✓		✓		✓		

## **Anexo 5: Permiso de la Institución**



PERÚ

Ministerio  
de Salud

 Hospital Nacional  
Dos de Mayo

**CARTA DE AUTORIZACION PARA EJECUCION DE TRABAJO DE  
INVESTIGACION EN SERVICIOS CRITICOS DEL HOSPITAL DOS DE MAYO.**

Lima de 08 agosto del 2017

Dando respuesta a la Solicitud presentada ,con fecha del 21 de julio del 2017 por la Lic. SOLANO LEAÑO FLORENTINA , alumna de Post Grado de La Universidad Cesar Vallejo del Programa de Materia en Gestión de Servicios de la Salud ; el jefe de Departamento de Emergencias y Áreas Críticas del Hospital Dos de Mayo **AUTORIZA EL PERMISO** de ejecución del trabajo de Investigación en la mencionada área, cuyo título de la Tesis es "**GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN LA SATISFACCION LABORAL DE LA ENFERMERA EN SERVICIOS CRITICOS DEL HOSPITAL DOS DE MAYO 2017**"; tomando como muestra de estudio a las Licenciadas de Enfermería, que laboran específicamente en la referida área , durante el periodo determinado del mes de Agosto y setiembre del 2017 .

Dicho documento se expide para brindar mayor facilidad en la ejecución e estudio y además con fines convenientes de la interesada.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

  
 -----  
 Dr. EDUARDO FABFAN CASTRO  
 Jefe del Departamento Emergencias y Cuidados Críticos  
 C.M.P. 19905 R.N.E. 11397

**JEFE DEL DEPARTAMENTO**

**DE EMERGENCIA Y SERVICIOS CRITICOS**

## **Anexo 6: Base de datos**

DATOS DEMOGRAFICI DEMOGRAFICOS

Ecuarrunari	SEXO		EDAD		ESTADO CIVIL			HIJOS		GRADO ACADEMICO				CONDICION LABORA			CARGO QUE OCUPA			TIEMPO DE SERVICIO			AREA DE TRABAJO		
	F	M	28-30	30-45	S	CAS/CONV	DIV./VDA	SI	NO	LIC.	ESPEC.	MAG.	DOCTORADO	Ham.	CAS	PROD	ASIST.	FA. SER	COORD..	1-4 años	4-10 años	10 a mar	m. ADUL	UCLG	UOICAR
1	1			1				1		1				1								1			
2		1		1				1	1	1					1						1				
3	1			1		1			1	1					1						1				
4	1	1		1		1			1	1					1					1				1	
5	1			1		1			1	1					1							1			1
6	1			1		1			1	1					1							1			1
7	1			1		1		1	1	1					1							1			1
8	1			1		1			1	1					1				1			1			1
9	1			1		1		1	1	1					1					1				1	1
10		1		1		1			1	1					1					1				1	1
11	1			1		1			1	1					1				1					1	1
12	1			1		1			1	1					1							1		1	1
13	1			1		1			1	1					1							1		1	1
14	1			1		1			1	1					1							1		1	1
15	1			1		1			1	1					1						1			1	1
16	1			1		1			1	1					1						1			1	1
17	1			1		1			1	1					1							1		1	1
18	1			1		1			1	1					1							1		1	1
19	1			1		1			1	1					1							1		1	1
20	1			1		1			1	1					1							1		1	1
21	1			1		1			1	1					1							1		1	1
22	1			1		1			1	1					1						1			1	1
23	1			1		1		1	1	1					1							1		1	1
24	1			1		1			1	1					1							1		1	1
25	1			1		1			1	1					1						1			1	1
26	1			1		1			1	1					1							1		1	1
27		1		1		1		1	1	1					1						1			1	1
28		1		1		1		1	1	1					1							1		1	1
29	1			1		1			1	1					1							1		1	1
30		1		1		1			1	1					1				1					1	1
31	1			1		1			1	1					1						1			1	1
32	1			1		1			1	1					1				1					1	1
33	1			1		1			1	1					1						1			1	1
34	1			1		1		1	1	1					1									1	1
35	1			1		1			1	1					1									1	1
36	1			1		1			1	1					1									1	1
37		1		1		1			1	1					1									1	1
38	1			1		1			1	1					1									1	1
39		1		1		1			1	1					1						1			1	1
40	1			1		1			1	1					1									1	1
41	1			1		1			1	1					1						1			1	1
42	1			1		1			1	1					1									1	1
43	1			1		1			1	1					1									1	1
44	1			1		1			1	1					1									1	1
45	1			1		1			1	1					1									1	1
46	1			1		1			1	1					1									1	1
47	1			1		1			1	1					1									1	1
48	1			1		1			1	1					1									1	1
49	1			1		1			1	1					1									1	1
50		1		1		1			1	1					1									1	1
51	1			1		1			1	1					1									1	1
52	1			1		1			1	1					1									1	1
53	1			1		1			1	1					1									1	1
54	1			1		1			1	1					1									1	1
55		1		1		1			1	1					1									1	1
56		1		1		1			1	1					1									1	1
57	1			1		1			1	1					1									1	1
58	1			1		1			1	1					1									1	1
59	1			1		1			1	1					1									1	1
60	1			1		1			1	1					1									1	1
61	1			1		1			1	1					1									1	1
62	1			1		1			1	1					1									1	1
63	1			1		1			1	1					1									1	1
64	1			1		1			1	1					1									1	1
65	1			1		1			1	1					1									1	1
66	1			1		1			1	1					1									1	1
67		1		1		1			1	1					1									1	1
68	1			1		1			1	1					1									1	1
69	1			1		1			1	1					1									1	1
70	1			1		1			1	1					1									1	1
71	1			1		1			1	1					1									1	1
72	1			1		1			1	1					1									1	1
73	1			1		1			1	1					1									1	1
74	1			1		1			1	1					1									1	1
75	1			1		1			1	1					1									1	1
76	1			1		1			1	1					1									1	1
77	1			1		1			1	1					1									1	1
78	1			1		1			1	1					1									1	1
79	1			1		1			1	1					1									1	1
80	1			1		1			1	1					1									1	1
81	1			1		1			1	1					1									1	1
82	1			1		1			1	1					1									1	1
83	1			1		1			1	1					1									1	1
84	1			1		1			1	1					1									1	1
85	1			1		1			1	1					1									1	1
86	1			1		1			1	1					1									1	1
87	1			1		1			1	1					1									1	1
88	1			1		1			1	1					1									1	1
89	1			1		1			1	1					1									1	1
90	1			1		1			1	1					1									1	1
91	1			1		1			1	1					1									1	1
92	1			1		1			1	1					1									1	1
93		1		1		1			1	1															

VARIABLE 1: PRACTICA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

CATEGORIA	DIMENSIONES																													
	PLANIFICACIÓN DE					ORGANIZACIÓN DE					SELECCIÓN DE PERSONAL										RENUMERACIÓN Y					REMUNERACIÓN Y COMPENSACIÓN				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	2	3	4	2	2	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	2	1	1	5	3	1	2	5	2	2	3	1	1	5	2	3	5	2	2	1	1	2	4	4	1	2	2	2	1	
8	2	2	2	3	2	2	2	4	1	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	1	
9	3	3	2	5	4	3	3	1	5	3	4	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	2	4	2	2	1	2	2	2	
10	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	
11	2	1	1	5	3	4	3	5	1	2	3	3	2	5	2	2	5	2	2	2	1	1	5	1	2	1	2	1	1	
12	3	3	5	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	2	1	1	1	3	4	4	4	1	2	
13	3	2	4	5	4	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	2	3	1	2	3	1	1	2	2	
14	3	3	4	5	4	2	4	5	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	5	3	1	3	1	2	3	
15	2	2	3	4	3	1	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	1	3	
16	2	2	5	5	3	4	5	5	2	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	1	
17	2	1	2	3	3	3	3	1	4	3	1	3	3	1	5	3	2	5	3	3	2	1	3	1	1	1	2	2	1	
18	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	4	5	4	3	3	3	2	2	4	2	3	1	1	2	
19	2	2	5	4	3	1	3	5	2	3	3	2	3	5	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	
20	3	3	5	5	2	2	3	5	2	2	3	3	2	5	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	
21	2	2	4	4	2	6	7	5	2	4	3	4	4	5	3	2	5	4	2	5	1	1	5	1	1	3	1	1	1	
22	3	2	4	5	3	2	3	4	3	3	3	3	2	5	3	3	4	3	2	2	4	1	3	3	2	1	1	2	2	
23	3	3	5	5	3	2	3	5	5	5	3	1	4	5	5	5	5	4	4	3	1	1	5	3	1	3	1	1	2	
24	3	3	2	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	2	3	1	1	2	
25	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	5	5	4	4	5	5	2	4	3	3	5	3	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	1	1	1	1	
27	3	4	5	5	3	4	4	5	2	2	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	2	1	2	1	
28	4	3	4	5	3	3	4	4	5	2	3	3	3	5	4	5	5	5	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	1	1	1	3	3	1	1	4	1	1	1	3	4	2	3	4	4	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	
32	4	3	5	5	3	1	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
33	4	4	3	5	2	3	3	5	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	2	2	3	1	3	3	
34	4	3	5	4	4	3	5	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	2	2	4	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	
37	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	2	4	2	3	5	2	3	5	1	1	1	3	3	1	1	1	3	2	
38	3	3	4	5	3	2	2	5	3	3	3	2	2	2	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
39	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	2	2	3	3	2	2	2	5	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
42	3	5	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	5	5	2	3	3	5	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	1	1	4	1	3	
45	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	2	
46	4	4	5	5	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	2	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	4	2	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
50	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	5	5	1	2	3	1	3	4	1	2	3	2	4	1	1	1	1	
53	3	3	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	5	1	1	3	1	2	
54	3	3	5	4	3	1	5	3	1	5	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	3	4	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	2	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	1	3	2	2	4	2	
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	2	4	5	5	4	3	3	5	3	3	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
62	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	5	3	4	3	2	2	5	1	3	3	2	1	3	
63	3	2	4	5	3	3	3	3	2	2	3	2	3	5	3	2	4	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
64	3	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	5	3	2	1	1	3	1	1	3	1	1	3	5	3	4	4	
65	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	2	1	2	4	2	1	1	2	3	
66	3	3	3	4</																										



BASE DE DATOS														
VARIABLE Z: SATISFACCIÓN LABORAL														
SERVIDOR	RELACIONES HUMANAS				DESARROLLO Y CAPACITACIÓN DE PERSONAL					SEGURIDAD DEL PERSONAL				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2
2	4	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	3
3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	1	1	5	3	4
4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2
5	2	1	3	5	2	3	4	3	4	1	3	4	1	2
6	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
7	1	4	4	2	1	1	3	2	2	2	2	5	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	4	4	5	3	2	4	4	3	3	2	4	5	2
10	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	5	2
11	2	2	2	5	1	2	5	4	4	5	4	5	5	3
12	5	4	3	2	1	1	4	3	2	1	2	2	3	1
13	3	4	4	3	2	1	4	4	4	3	3	1	2	1
14	5	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	2
15	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
16	2	5	5	5	3	3	2	5	5	5	5	3	5	2
17	5	3	3	4	1	2	5	3	3	1	4	3	1	1
18	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	4	2
19	5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
20	3	4	3	2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3
21	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	5	5	2
22	3	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	4	4	3
23	4	4	3	3	2	3	4	4	5	2	3	4	2	2
24	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
26	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	3	5	3	1
27	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2
28	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
31	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2
32	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2
33	4	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
34	4	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	2	4	2	2
37	3	4	3	3	1	1	4	3	2	3	3	2	1	3
38	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3
39	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
40	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	4	5	5	1
41	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1	1	4	5
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
43	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3
44	3	5	3	5	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
45	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2
46	3	4	4	5	2	4	4	4	4	3	3	4	4	1
47	3	4	4	5	3	4	5	5	4	2	1	2	3	1
48	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	4	5	4	3
49	3	4	3	3	2	3	4	2	3	2	3	4	3	3
50	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
51	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
52	5	4	2	4	1	2	4	2	3	3	2	5	5	5
53	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1
54	5	5	3	3	1	5	3	5	5	5	5	3	5	5
55	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4
56	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4
57	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
58	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	4	3	3	2
59	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
60	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
61	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	5	5	3	3
62	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3
63	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3
64	3	4	2	3	2	1	5	1	3	1	3	3	3	2
65	4	3	3	4	2	1	5	3	3	4	3	3	4	3
66	2	3	2	5	3	3	5	5	5	5	4	3	2	1
67	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3
68	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
69	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4
70	3	4	4	5	3	3	2	5	4	3	5	2	3	3
71	4	1	2	3	3	1	1	4	4	3	3	3	3	2
72	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
74	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2
75	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	5	3	3	2	4	5	4	4	2	2	3	3	3
79	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3
80	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4
81	3	4	4	4	2	2	5	3	5	4	4	4	4	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	2	1	3	3	3	4	4	3	4	1
85	3	2	3	3	2	3	5	2	3	2	2	4	3	2
86	3	5	4	5	1	3	3	3	2	1	2	3	2	2
87	1	1	2	2	1	3	2	3	4	4	2	2	2	1
88	2	4	3	4	2	4	4	4	5	3	3	5	5	5
89	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3
90	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3

91	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2
93	1	4	4	4	3	1	1	3	2	4	4	4	4	3
94	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2
95	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
96	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
97	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2
98	3	2	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3
99	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3
100	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
101	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
102	4	3	3	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	2
103	4	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3
104	3	2	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	2
105	3	2	2	1	5	1	1	2	2	5	4	1	2	2
106	5	4	5	5	4	3	5	3	3	4	3	3	5	3
107	2	4	3	4	2	1	2	3	3	2	1	2	2	2
108	4	4	3	3	3	2	5	5	5	2	2	5	5	2
109	2	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3
110	2	4	3	3	2	3	5	2	3	2	3	4	3	3
111	3	2	3	2	2	3	5	2	3	2	2	3	4	2
112	3	3	3	3	2	1	5	2	2	2	3	4	3	2
113	3	4	4	3	1	2	4	3	3	3	1	2	3	3
114	3	3	3	3	2	3	5	3	4	2	2	4	3	2
115	3	4	2	2	2	3	5	2	3	2	1	2	2	1
116	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	4	2
117	2	2	2	3	2	2	5	3	3	3	2	4	3	1
118	3	2	2	3	1	2	4	3	3	2	1	3	3	2
119	3	4	2	3	3	3	5	2	3	2	3	4	3	2
120	2	3	2	2	2	3	5	2	3	2	1	3	3	1
TOTALES	367	403	382	403	399	327	441	395	399	371	368	411	407	331

## **Anexo 7: Programación**

CUADRO N°17. FUENTE: ELABORACION PROPIA

### III.3 CRONOGRAMA DE EJECUCION

#### DIAGRAMA DE GANTT

Fases	ACTIVIDADES	2016 TIEMPO (Semanas) 2017																							
		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEM				ENERO				FEBRERO				MRZO			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Fase Planteamiento	1. Identificación de la idea del problema	■																							
	2. Matriz de consistencia	■																							
	3. Identificación del tema de investigación		■																						
	4. Planteamiento del Problema			■																					
	5. Formulación del Problema			■																					
	6. Objetivos			■																					
	7. Antecedentes				■																				
	8. Justificación de la investigación				■																				
	9. Marco Teórico					■	■																		
	10. Marco Conceptual					■	■																		
	11. Diseño investigación							■	■																
	12. Método de investigación								■	■															
	13. Hipótesis									■	■														
Fase de Ejecución	14. Variables e indicadores									■	■														
	15. Variables e indicadores del trabajo de investigación										■	■													
	16. Población											■	■												
	17. Muestra												■	■											
	18. Muestreo													■	■										
	19. Criterios de selección														■	■									
	20. Instrumentos de evaluación															■	■								
	21. Consideraciones éticas																■	■							
	22. Validez y confiabilidad de los instrumentos.																	■	■						
	23. Procedimientos																		■	■					





### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017."** del (de la) estudiante **Florentina Solano Leaña** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de octubre del 2017

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de la Enfermera en los Servicios Críticos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de Servicios de Salud

**AUTORA:**  
Bachi, Solano Leano Florentina

**ASESORA:**  
Dra. Sanchez Aguirre Flor de Mana

**Resumen de coincidencias**

## 20 %

1	Entregado a Universida...	7 %
2	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
3	repositorio.udh.edu.pe	1 %
4	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
5	dehesa.unex.es	1 %
6	www.scribd.com	1 %
7	www.dspace.uce.edu.ec	1 %

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SOLANO LEANO FLORENTINO

D.N.I. : 09.93.71.27  
Domicilio : Urb. MARISCAL CACERES Mz D6 Lote 46 S.J.L  
Teléfono : Fijo : 7467628 Móvil : 996738449  
E-mail : FLORASOL6@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO  
Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

SOLANO LEANO FLORENTINO

Título de la tesis:

"GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LA ENFERMERA EN LOS SERVICIOS CRÍTICOS DEL HOSPITAL  
NACIONAL DOS DE MAYO 2017"

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

05-06-18





**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*U.B.<sup>o</sup>*  
*Paul*

**FORMATO DE SOLICITUD**

**SOLICITA:**

*Lista de bienes para la tesis*

**ESCUELA DE POSGRADO**

*Plomutui Sotelo León* con DNI N° *09938124*  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)  
domiciliado (a) en *Calle Pucallpa 1206 Lote 46 S.S.C.*  
(Calle / Lote / N.º / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2016* del programa: *Magister en*  
(Promoción) (Nombre del programa)  
*Control de los recursos naturales* identificado con el código de matrícula N° *6000158043*  
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

*Lista de bienes para la tesis*



Lima, *17* de *05* de 2018

*[Signature]*  
(Firma del solicitante)

**Documentos que adjunto:**

- a. ....
- b. ....
- c. ....
- d. ....

**Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:**

Teléfonos: .....  
Email: .....