

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN**

**Enrique Guzmán y Valle**

**Alma Máter del Magisterio Nacional**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



**Tesis**

**La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.**

**Presentada por**

**Lishner Yancarlos PAYPAY SÁNCHEZ**

**Asesor**

**Luis Magno BARRIOS TINOCO**

Para optar al Grado Académico de  
Maestro en Administración  
con Mención en Gestión Pública

**Lima – Perú  
2018**

La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los  
trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chíncha.

Dedico esta tesis a mi familia por su apoyo  
inquebrantable.

**Reconocimiento**

Al selecto grupo de doctores y maestros que integran la plana docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

## Tabla de contenidos

Título .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Reconocimiento .....	iv
Tabla de contenidos .....	v
Lista de tablas .....	viii
Lista de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract .....	xi
Introducción .....	xii
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema.....</b>	<b>15</b>
1.1 Determinación del problema .....	15
1.2 Formulación del problema .....	17
1.2.1 Problema general .....	17
1.2.2 Problemas específicos .....	17
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo general .....	17
1.3.2 Objetivos específicos .....	18
1.4. Importancia y alcances de la investigación .....	18
1.5 Limitaciones de la investigación .....	19
<b>Capítulo II. Marco teórico .....</b>	<b>21</b>
2.1. Antecedentes de estudio.....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26

2.2. Bases teóricas .....	32
2.2.1. Gestión de recursos humanos.....	32
2.2.2. Satisfacción laboral.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	40
<b>Capítulo III. Hipótesis y Variables .....</b>	<b>42</b>
3.1. Hipótesis .....	42
3.1.1 Hipótesis general.....	42
3.1.2. Hipótesis específicas .....	42
3.2. Variables .....	43
3.3. Operacionalización de las variables .....	44
<b>Capítulo IV. Metodología.....</b>	<b>48</b>
4.1. Enfoque de la investigación .....	48
4.2. Tipo de investigación.....	48
4.3. Diseño de investigación .....	49
4.4. Población y muestra.....	50
4.4.1. Población .....	50
4.4.2. Muestra.....	50
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	51
4.6. Tratamiento estadístico.....	52
<b>Capítulo V. Resultados .....</b>	<b>53</b>
5.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	53
5.1.1 Validez.....	53
5.1.2 Confiabilidad de instrumentos.....	55
5.2. Presentación y análisis de los resultados.....	58
5.3. Discusión.....	67

Conclusiones .....	71
Recomendaciones .....	72
Referencias .....	73
Apéndices .....	78
Apéndice A: Matriz de consistencia.....	79
Apéndice B: Ficha de observación “La gestión de Recursos Humanos”.....	82
Apéndice C: Cuestionario “Satisfacción laboral” .....	84
Apéndice D: Informe de validación instrumentos por juicio de expertos.....	86

### Lista de tablas

Tabla 1.	Variables y sus dimensiones.....	43
Tabla 2.	Definición conceptual de Variables .....	43
Tabla 3.	Operacionalización de la variable correlacional “X” .....	44
Tabla 4.	Operacionalización de la variable correlacional “Y”.....	46
Tabla 5.	Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos.....	54
Tabla 6.	Valores de los niveles de validez.....	54
Tabla 7.	Ficha de observación: La gestión de recursos humanos.....	56
Tabla 8.	Cuestionario: “Satisfacción laboral” .....	57
Tabla 9.	Gestión de recursos humanos.....	58
Tabla 10.	Satisfacción Laboral.....	60
Tabla 11.	Factores intrínsecos o motivadores .....	61
Tabla 12.	Factores extrínsecos.....	62
Tabla 13.	Correlación entre la Gestión de recursos humanos y la Satisfacción laboral.....	63
Tabla 14.	Correlación entre la Gestión de recursos humanos y los factores intrínseco.....	65
Tabla 15.	Correlación entre la Gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos.....	67



## Lista de figuras

Figura 1. Diseño de investigación descriptivo – correlacional.....	50
Figura 2. Gestión de recursos humanos.....	59
Figura 3. Satisfacción laboral.....	60
Figura 4. Factores intrínsecos o motivadores.....	61
Figura 5. Factores extrínsecos.....	62

## Resumen

La investigación titulada “La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha”, fue una investigación de tipo correlacional, que utilizó el diseño descriptivo y el método analítico-sintético. Trabajó con una muestra de 60 trabajadores. El estudio comprueba que existe correlación estadísticamente significativa de 0,862; por lo que las variables se relacionan de manera lineal. Considerando el coeficiente de determinación, se infiere que, la satisfacción laboral de los trabajadores está determinada en 74,3% por la gestión de recursos humanos, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

**Palabras clave:** Gestión de recursos humanos - Satisfacción laboral.

## **Abstract**

The research entitled " Human resources management and its relationship with job satisfaction of workers of the municipality of the District of Sunampe, province of Chincha ", was an investigation of correlation type, I use the descriptive design and the analytic -synthetic method. He worked with a sample of 60 workers. The study verifies that there is a statistically significant correlation of 0,862; so the variables are related linearly. Whereas the coefficient of determination, it can be inferred that, job satisfaction of workers is determined by 74.3% for the management of human resources, in the district municipality of Sunampe, province of Chincha.

**Keywords:** Human resource management - Job satisfaction.

## Introducción

De acuerdo a lo que sostiene De la Cruz (2006) en un contexto de proceso administrativo, la “Gestión de recursos humanos debe hacerse con un enfoque proactivo. Las actuaciones planteadas desde recursos humanos deben anticipar los problemas y dificultades que se pueden producir en el futuro y ser acordes con las necesidades que se derivan de los planes estratégicos de la empresa”.

Bajo esta perspectiva la investigación es importante porque se orienta a dar respuestas concretas a la problemática que tiene lugar en las diversas áreas gubernamentales. Asimismo, se orienta a demostrar la relación que existe entre estas dos variables en estudio. De acuerdo a las normas y reglamentos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle”, la presente investigación está estructurada en V capítulos:

En el capítulo I: Planteamiento del problema, se incluye la determinación del problema, formulación del problema, propuesta de objetivos, importancia y alcances de investigación y las limitaciones. El problema general planteado fue: ¿En qué medida la gestión de recursos humanos se halla relacionada al grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha?

En el capítulo II: Marco teórico, comprende antecedentes del estudio relativos a las variables estudiadas, asimismo las bases teóricas se organizan en función de las teorías relativas a la “La gestión de recursos humanos” en la que en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Asimismo, se desarrolla la satisfacción laboral, enfocándose como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Aquí se han desarrollado las dimensiones “Factores intrínsecos” y “Factores extrínsecos”.

Como complemento del marco teórico, se inserta la definición de términos básicos con el fin de explicar la orientación que adquieren las categorías conceptuales utilizadas en la investigación.

En el capítulo III: Hipótesis y Variables, se presenta la propuesta sistema de hipótesis, sistema de variables, definiciones conceptuales de las variables y la operacionalización de las variables donde se establecen los indicadores o ítems.

En el capítulo IV: Metodología, se presenta el enfoque, tipo, diseño y método de investigación utilizado y descripción de la población y muestra. Se plantea un sistema metodológico enmarcado en el diseño descriptivo, que utiliza un método hipotético deductivo y busca establecer el nivel y tipo de correlación que existe entre las variables estudiadas. Tratándose de un estudio descriptivo, las variables se analizan a través de sus indicadores respectivos, para luego establecer el tipo de correlación estadística que presentan. Por tanto, no necesariamente se plantea relaciones de causalidad entre la variable “La gestión de recursos humanos” y “Satisfacción laboral”.

En el capítulo V: Resultados, se muestra la selección y validación de los instrumentos, técnicas de recolección de datos, tratamiento estadístico e interpretación de tablas y figuras, así como la discusión de resultados.

Se utiliza las técnicas de observación y encuesta, y se apoya en una ficha de observación y un cuestionario aplicado a los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, Provincia de Chincha. Los instrumentos analizan las variables estudiadas y han sido validados a través de juicio de experto y análisis de confiabilidad alfa de Cronbach. Luego de trabajarse estadísticamente los datos, utilizando el software estadístico SPSS v.19, se procede a mostrar los resultados estadísticos, expresados en tablas y figuras, concluyéndose con la contrastación de las hipótesis, para lo cual se aplica el índice de correlación de Pearson.

Finalmente se consigna las conclusiones a las que arriba la investigación, recomendaciones, no olvidando las referencias utilizadas como apoyo, tanto para el marco teórico como para el proceso metodológico de la investigación y los apéndices respectivos.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Determinación del problema**

Uno de los recursos más significativos con los que cuenta cualquier tipo de organización, son los recursos humanos. La necesidad de gestionar este recurso tan apreciable ha dispuesto que, en las organizaciones, se ofrezca un área a su gestión y dirección, la llamada gestión de recursos humanos, quién, a través de numerosas prácticas, trata de conseguir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde un aspecto académico, como una amplificación del enfoque de recursos y capacidades, surge el enfoque de dirección estratégica de recursos humanos como una norma encargada de estudiar todo lo concerniente al recurso humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competencia razonable.

En tal sentido, Hernández y Peña (2008) señalan el beneficio del enfoque de recursos y capacidades al campo de la investigación en la dirección y gestión de recursos humanos, simplificándola en tres grandes contribuciones: Primero, permite examinar la necesidad de emplear sistemas o conjuntos de prácticas de recursos humanos para el mejoramiento de la competitividad de una organización. En segundo lugar, permite examinar la importancia del factor humano en el éxito de la organización (Capelli y Singh, 1992). Las diferentes políticas de recursos humanos son herramientas

que permiten que algunos recursos humanos cumplan las características que se desea en todo recurso para constituirse como origen de ventajas competitivas. Y, por último, “el acercamiento dinámico en la gestión de recursos humanos ha permitido la atención de variables intermedias en la relación entre los recursos humanos y los resultados empresariales, como son el capital humano de la organización” (Beckert, Huselid, Pickus y Spratt, 1997; Takeuchi et al., 2003; Saá y García-Falcón, 2004; Youndt y Snell 2004) o la cultura organizativa (Chan et al., 2004) o las interacciones entre diferentes dimensiones organizativas.

En relación a la satisfacción laboral, “la actitud del trabajador frente a su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de la función que debería de realizar”. (Márquez, 2006).

En la actualidad, son pocos los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe de la provincia de Chincha, que se sientan satisfechos por el puesto de trabajo en la cual laboran, es por ello que se ha tenido la necesidad de investigar sobre la influencia de la gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral en este distrito, planteando las siguientes interrogantes.



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿En qué medida la gestión de recursos humanos se halla relacionada al grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chinchá?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿En qué medida la gestión de recursos humanos se halla relacionada a los factores intrínsecos o Motivadores de satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chinchá?
- ¿En qué medida la gestión de recursos humanos se halla relacionada a los factores extrínsecos de satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chinchá?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chinchá.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el grado de relación existente entre la gestión de recursos humanos y los factores intrínsecos o motivadores de satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.
- Determinar el grado de relación existente entre la gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos de satisfacción laboral en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

### **1.4. Importancia y alcance de la investigación**

La presente investigación es importante porque dará un gran aporte al cambio e innovación en la gestión de recursos humanos, en las demás municipalidades de los distritos de la Provincia de Chincha, y porque no decirlo en toda la Región Ica. Se sabe que, toda investigación fortalece y ayuda a mejorar los aspectos laborales y contractuales en una empresa pública y he ahí la importancia de realizarlo. Es considerable señalar que se técnica de recolección de datos.

Hay que indicar que la satisfacción será medida en su aspecto general y no de manera específica. En este contexto, resulta relevante proponer para futuras investigaciones la medición de la satisfacción específica y su relación con la permanencia de los jóvenes profesionales.

El alcance que nos da dicha investigación es que se proponga a futuras investigaciones sobre este tema que realicen cambios en la comunidad u organización y aumentar el conocimiento y entendimiento del fenómeno de la gestión de recursos

humanos y la satisfacción laboral, por parte de quienes investigan, los miembros de la organización y la comunidad.

Finalmente, en términos de proyecciones, se plantea que el tema de la gestión de recursos humanos y satisfacción laboral es un tema que en Perú se ha venido generando sólo desde comienzos de este siglo, razón por la cual nuestro país no cuenta con muchos estudios al respecto. De esta manera, este estudio representa un intento de realizar un aporte teórico y a futuro, práctico del tema, con el fin de abrir futuras líneas de investigación. De este modo, se plantea como proyección la posibilidad de reflexionar y cuestionar la gestión de recursos humanos a fin de comprender la importancia del apoyo organizacional y su rol en la retención de una fuerza de trabajo competente.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Se tendrán las siguientes limitaciones:

#### **Limitaciones epistemológicas:**

El tipo de investigación descriptiva no genera nueva teoría, dado que utiliza la ya existente para describir procesos focalizados en unidades de análisis concretas, como en este caso en trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

#### **Limitaciones Metodológicas:**

La investigación no establece relaciones de causa-efecto entre las variables estudiadas. No se manipula ninguna de las variables en estudio.

Se utilizará un instrumento estandarizado para medir la gestión de recursos humanos que proveerá la información para el análisis de las variables y podrían incluir en complacencia en las respuestas, pudiendo producirse sesgo en los datos.

**Limitaciones operativas o de ejecución del trabajo de campo:**

- Dificultad para el acceso de información de parte de los trabajadores de la muestra.
- Carencia de fondos de subvención para el desarrollo sostenido del proyecto de investigación. La investigación es autofinanciada.
- Falta de acceso directo a Asesorías especializadas en los temas de las variables o procesos de tipo estadístico, por lo cual se hará necesario contratar expertos que puedan asesorar la investigación.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

Se encontraron los siguientes estudios relacionados a las variables en estudio:

##### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Alfaro Salazar, Ronald; Leyton Girón, Sara; Meza Solano, Antonio y Sáenz Torres, Ivonne (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis para optar el Grado de Magíster en Administración estratégica de empresas. Escuela de Postgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú; manifiesta las siguientes conclusiones:

- Los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.
- No existen diferencias significativas en el reporte del nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores de cada una de las tres municipalidades analizadas. Esto podría deberse a que, en general, ellas tienen marcos comunes como son: (a) la municipalidad distrital tiene con estructuras organizacionales bien definidas y

semejantes por ley, (b) la normativa que las rige y que impacta en las relaciones laborales es la misma, y (c) tienen una cercana ubicación geográfica y proximidad (Lima Metropolitana y Callao).

- Respecto al impacto de cada uno de los factores en la satisfacción laboral en cada municipalidad estudiada, los trabajadores de las tres municipalidades reportaron el mayor porcentaje para los factores Significación de la Tarea y Beneficios Económicos (de Promedio a Satisfecho), lo que indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición a su trabajo y están conformes con el sueldo percibido.
- Por otro lado, los trabajadores de la municipalidad A reportaron un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, y esto podría deberse a que, en esta municipalidad, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros o jefes. Esto estaría indicando un área de posible mejoramiento.
- En cuanto a la importancia de los factores, al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la Tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor Beneficios Económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia, pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto.

- Se determinó que en cada municipalidad el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se encontró que el personal con condición laboral empleado obtuvo la menor puntuación, con un nivel de satisfacción laboral promedio y que la condición funcionario tiene la mayor puntuación. Esto parece lógico por cuanto un funcionario tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en comparación a un empleado.
  
- En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por condición laboral, al profundizar el análisis a nivel de factores, se encontró que en la municipalidad A para el factor Reconocimiento Personal y/o Social existen diferencias en tres de las condiciones laborales, estando los Obreros Insatisfechos, lo que indicaría que no reciben un reconocimiento por su trabajo tanto de sus compañeros como de su jefe.
  
- En la municipalidad B, para el factor Beneficios Económicos, los Funcionarios están Muy Satisfechos y tienen un nivel mayor a los demás; esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración cubre completamente sus expectativas personales a diferencia de los demás, que consideran que su remuneración es solamente suficiente. Asimismo, el personal con la condición laboral Empleado se muestra Insatisfecho en el factor Reconocimiento Personal y/o Social lo que indicaría que no reciben un reconocimiento apropiado y que influye en el menor nivel de satisfacción laboral alcanzado. En la municipalidad C, para el factor Beneficios económicos, los funcionarios tienen un mayor puntaje de satisfacción y están Satisfechos, los demás tienen un nivel Promedio. Esto señalaría que los Funcionarios consideran que su remuneración es suficiente pero

no cubre sus expectativas personales y los otros grupos están conformes y aceptan su nivel remunerativo.

- Se determinó que el nivel de satisfacción laboral medio por género es diferente sólo en la municipalidad C, mientras que en las municipalidades A y B no existen diferencias; esto podría deberse a que se aplica un liderazgo enfocado a la no discriminación por género. Al buscar diferencias en el nivel de satisfacción, se encontró que en la municipalidad C, los trabajadores del género masculino tienen un menor nivel de satisfacción, el cual es Promedio.
- En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por género, al profundizar el análisis a nivel de factores en tres municipalidades, se observó que para la municipalidad A existen diferencias en el factor Reconocimiento Personal y/o Social, siendo el género Masculino el que obtuvo el menor nivel, que es Promedio. Esto podría evidenciar que el género Masculino espera un mayor reconocimiento por parte de sus compañeros o jefes. En la municipalidad C solo hay diferencias significativas en el factor Significación de la Tarea y al observar el nivel de satisfacción medio las diferencias son a nivel de puntaje, donde el personal del género masculino obtuvo el menor puntaje. Esto podría evidenciar que el género masculino considera que los valores asociados al trabajo necesitan ser reevaluados.
- Se encontró que en la municipalidad A el nivel de satisfacción laboral en sus factores es diferente en función del Tiempo de servicio. Sin embargo, en la municipalidad B no existen diferencias significativas y en la municipalidad C no se puede asegurar que existan o no diferencias. Se encontró que los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años tienen el menor nivel de satisfacción



laboral, que es Promedio. Esto indicaría que la mayor permanencia en la organización podría deberse a un compromiso de continuidad simplemente y no a un mejoramiento de sus condiciones laborales o la realización de metas profesionales.

- En relación a las diferencias en el nivel de satisfacción laboral medio por tiempo de servicio, al buscar las diferencias a nivel de factores se observó que en las municipalidades A y B, el factor Reconocimiento Personal y/o Social presenta el nivel Insatisfecho para los grupos cuyo tiempo de servicio está entre 15 y 30 años, y de 30 a más años, lo que podría deberse que estos grupos no perciben reconocimiento de sus compañeros o jefes en comparación a los trabajadores que tienen entre 0 y 15 años de servicio.
- La municipalidad B presenta mejores niveles de satisfacción laboral medio y por factores; asimismo, con respecto a las variables ocupaciones tiene un comportamiento más uniforme.
- En la muestra de municipalidades, el factor Reconocimiento Personal y/o Social a nivel general y de las variables ocupacionales, presenta el menor nivel que es Insatisfecho con mayor frecuencia que los otros factores; y por tanto, al que debería prestarse mayor atención.

De Gómez & Pasache & Odonnell (2011) en su tesis “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio Lima” presentada para obtener el Grado de Magister en Administración Estrategias de empresas de la Universidad Católica del Perú. Lima – Perú; llegó a las siguientes conclusiones:

- En el área comercial del banco líder de estudio, los promedios de la satisfacción laboral de las variables demográficas puesto laboral y edad de los empleados tienen diferencias significativas.
- En relación al puesto laboral, existen diferencias considerables en el nivel de satisfacción laboral de los puestos administrativos (gerente y funcionario) y los puestos operativos (promotor de servicio y asesor existe una diferencia significativa si los puestos laborales son vistos desde sub-grupos de sexo y factores. Siempre los gerentes tienen mayores niveles de satisfacción laboral, seguido por los funcionarios y por debajo de ellos los promotores de ventas y asesores de ventas y servicio.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Fernández Reyes, Gustavo Adolfo (2011). Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco. Tesis para optar el Grado de Maestría en Administración Pública. Escuela de Postgrado del Instituto Nacional de Administración Pública. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala; establece las siguientes conclusiones:

1. Se confirma la hipótesis de investigación, en cuanto a que la inexistencia de un modelo institucionalizado de gestión de recursos humanos por competencias no permite mejorar el desempeño de trabajo de la Secretaria de Inteligencia Estratégica (SIE), y los servicios de inteligencia que brinda el Sistema Nacional de Seguridad e Inteligencia del Estado de Guatemala.

2. La Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado, como órgano responsable de impulsar políticas de mejora y desarrollo del personal, no cuenta con procesos ni modelos de gestión basado en desarrollo de competencias laborales, en sus subsistemas de trabajo, situación que afecta el nivel de desempeño de los trabajadores de las áreas técnicas y administrativas.
3. La Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado, cuenta con una estructura técnica, administrativa y financiera plenamente integrada, con un equipo de recursos humanos alineados e identificados con la filosofía y su marco estratégico institucional, para proporcionar la información estratégica nacional e internacional de manera objetiva y oportuna.
4. Se crea la necesidad de implementar un modelo de gestión por competencias laborales en el Sistema de recursos humanos, de la Secretaría de Inteligencia Estratégica del Estado, con miras a establecer una carrera profesional, técnica y administrativa con el personal que integra, no solo a la Secretaría sino a las Instituciones que conforman el Sistema Nacional de Seguridad del Estado Guatemalteco.

Frías Castro, Pamela (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión de personas y dinámica organizacional. Postgrado de Economía y Negocios. Universidad de Chile. Chile; determina las siguientes conclusiones:

1. Se confirma la hipótesis planteada, acerca de que las percepciones de satisfacción hacia la estructuración de un plan de carrera afectarán positivamente la retención de jóvenes, independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan

respecto a otras dimensiones del trabajo. Sin duda este hallazgo plantea importantes desafíos en el ámbito de la Gestión de personas.

2. En particular, si bien se levanta la importancia de medir y monitorear la satisfacción y compromiso de las personas, se vuelve aún más importante profundizar en los motivos de salida de la generación Y, a fin de planear mejores estrategias de atracción, desarrollo y sobretodo, retención de ellos. En este sentido, el observar que un alto porcentaje de satisfacción y compromiso no es un factor que prevenga la rotación en sí y que es más bien un “dato” se vuelve importante que las organizaciones vuelquen sus esfuerzos en acciones prácticas y concretas que apunten a trabajar el desarrollo profesional de sus trabajadores, lo que probablemente impactará positivamente en la satisfacción y compromiso.
3. Las personas son el principal capital que agrega valor a las organizaciones, situación que vuelve imprescindible que las organizaciones gestionen temas relativos al desarrollo de las personas, con el fin de velar por la satisfacción de los mismos.
4. Se busca contar con antecedentes que permitan diseñar futuros planes de acción orientados al desarrollo de las personas, acorde a las necesidades de éstas y alineado a la estrategia organizacional, fomentando así la satisfacción y compromiso de las personas.

Pablos González, María del Mar (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis para optar el Grado de Doctoral. Departamento de Ciencias de la

Educación. Universidad de Extremadura. Badajoz – España; establece las siguientes conclusiones:

1. A mayor tiempo trabajado en el puesto actual, menor estrés. La hipótesis de trabajo es rechazada, ya que se confirma que cuanto mayor es el tiempo trabajado en un mismo lugar, mayor es el estrés que presenta la muestra encuestada. El estrés que puede presentar el personal de Enfermería no se debe a una causa aislada, suele ser el resultado de factores estresantes asociados al desempeño de su profesión.
2. Las Unidades en las que la organización y el puesto de trabajo están bien definidos muestran mayor satisfacción entre el personal de Enfermería. Se acepta la hipótesis de trabajo planteada. Un mayor nivel de organización en el puesto de trabajo, se corresponde con un mayor nivel de satisfacción de la muestra encuestada. La falta de orden en el trabajo puede dar lugar a un mal ambiente laboral. Es importante crear un clima de trabajo cordial donde exista comunicación y empatía, no solo con los compañeros, sino también con los mandos intermedios (supervisores), que son en la mayoría de los casos, los encargados de transmitir los problemas de los trabajadores a las Direcciones de Enfermería y gestores de los hospitales.
3. La participación y toma de decisiones de las enfermeras con el responsable de las Unidades es mayor cuanto menor es el número de camas que tiene un hospital. Se rechaza la hipótesis de trabajo, pues el número de camas no guarda relación alguna con el grado de participación de las enfermeras con el responsable de la Unidad. El grado de participación del personal de Enfermería en la toma de decisiones de forma conjunta con el responsable de la unidad, está más

relacionado con la capacidad que tenga este último de establecer una relación de confianza con su personal y "crear equipo" que con el número de camas que tenga la unidad. Entre las cualidades de un supervisor se encuentran las habilidades técnicas, la capacidad de tomar decisiones, las habilidades en las relaciones humanas, la empatía y el optimismo, que son independientes al número de trabajadores que tenga a su cargo.

4. Los profesionales de Enfermería que prestan cuidados en Unidades Quirúrgicas manifiestan mayor índice de estrés. Se rechaza la hipótesis de trabajo planteada. La Unidad Quirúrgica no presenta un nivel de estrés significativamente superior al resto de Unidades. En hospitales con altos ratios paciente/enfermera, los pacientes quirúrgicos presentan tasas más altas de mortalidad y mayores tasas de mortalidad por complicaciones
  
5. La comunicación y coordinación con otras Unidades del hospital es mejor cuanto menor es el número de camas que tiene este. Se acepta la hipótesis de trabajo; estadísticamente se comprueba que la coordinación es mayor cuanto menor es el número de camas en el hospital. Gran parte de los problemas de insatisfacción y bajo rendimiento están relacionados con la mala comunicación. La comunicación asertiva es un elemento esencial para que el personal se sienta satisfecho y en armonía con todo el equipo. La comunicación interna no es solo importante sino vital para el logro de los objetivos. En un hospital, la comunicación interna es de gran importancia pues ayuda a difundir entre el personal información que les puede ayudar en su actividad diaria, influye positivamente en el correcto funcionamiento del hospital: correcta gestión de conocimientos, fomenta la

comunicación interpersonal e interdepartamental y repercute de modo positivo en la satisfacción del paciente.

6. A medida que aumenta la edad del personal aumentan las dificultades para adaptarse a los recursos informáticos del hospital. Se rechaza la hipótesis planteada, pues no se observa ningún tipo de relación entre las dos variables estudiadas. En los hospitales nos encontramos personal de Enfermería que manejan con soltura los programas informáticos, accediendo a la información científica por diferentes vías y otros profesionales que incluso tienen dificultad para utilizar el correo electrónico. Por parte de los profesionales, se necesita una actitud favorable que permita la integración de la informática como una herramienta de trabajo en la práctica clínica e investigación.
7. Las enfermeras con contrato eventual laboral tienen una percepción más negativa de la formación recibida para desempeñar correctamente su trabajo que las estatutarias fijas. Se rechaza la hipótesis, ya que a nivel estadístico no existen diferencias significativas entre medias de las series de datos contrastadas. Los trabajadores con un contrato eventual (por regla general) han recibido la formación académica más recientemente que aquellos que tienen un contrato fijo, por lo que no deben presentar carencias formativas, sino falta de bagaje y experiencia, que con los años se va adquiriendo. Mientras que los estatutarios fijos, en ocasiones, no han tenido acceso a la formación continuada, pero sí tienen la práctica de los años trabajado.
8. El grupo de edad entre 25 y 35 años encuentra que en su actividad diaria existen más aspectos susceptibles de mejora que otros grupos de edad. El grado de mejora

que perciben los encuestados es similar independientemente de la edad, con lo que se rechaza la hipótesis de trabajo planteada.

9. Existe diferencias en cuanto a la satisfacción dependiendo del hospital. A nivel metodológico, rechazamos la hipótesis planteada, puesto que el nivel de satisfacción es similar en todos los hospitales en los que se ha llevado a cabo el estudio. Al medir la satisfacción laboral, también se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de recursos humanos**

La Gestión de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al incremento y preservación del esfuerzo, las prácticas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la estructura, en beneficio de un sujeto, de la propia organización y del país en general. De igual manera, podemos decir que realizar el proceso de auxiliar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y expectativas personales.

La Gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura.

La Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.



Administrar Recursos Humanos significa conquistar y mantener a las personas y miembros de una organización, en un ambiente de trabajo armonioso, positivo y favorable. Representa todas aquellas cosas que hacen que el personal permanezca en la organización.

Los objetivos de la Gestión de Recursos Humanos derivan de los objetivos de la organización.

Uno de los objetivos principales que caracteriza a toda empresa, es la elaboración, distribución y comercialización de algún producto, bien o servicio (como una actividad especializada). Semejantes a los objetivos de la organización, la Gerencia de Recursos Humanos debe considerar los objetivos individuales de sus miembros como esencia de su desarrollo personal y corporativo, es decir una mezcla de crecimiento tanto para la empresa como para los empleados.

Los principales objetivos de la Gestión de Recursos Humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Establecer, conservar y atesorar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

La gestión de recursos humanos realiza el manejo integral en diferentes funciones desde el inicio al fin de una relación laboral como son:

- Reclutar y seleccionar el personal con el perfil seleccionado
- Capacitar y entrenar
- Evaluar el desempeño laboral
- Describir las responsabilidades que definen cada puesto en la organización.
- Desarrollar programas, talleres, cursos, etc., y cualquier otro programa que vayan acorde al crecimiento y mejoramiento de los discernimientos del personal.
- Promocionar el desarrollo del liderazgo
- Ofrecer asistencia psicológica a los empleados en función de mantener un ambiente armónico entre todos.
- Solucionar conflictos y problemas que se provoquen en el personal
- Informar a los empleados ya sea mediante boletines, reuniones, memorándums o por vía mails, las políticas y procedimientos de recursos humanos.
- Supervisar la administración de los programas de ensayo
- Desarrollar un marco personal basado en competencias
- Avalar la variedad de puestos de trabajo como forma o vía de que una empresa triunfe en los distintos mercados.

### 2.2.2. Satisfacción laboral

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes (Robbins, 2004).

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización (Shultz, 1990).

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el

supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 2004).

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor -favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización (indicador de lealtad y la identificación con la empresa). Con todo, el grueso de la atención se ha dirigido a la satisfacción laboral.

### **Teorías sobre satisfacción laboral**

Henderson (2012) establece que: "la satisfacción laboral está muy influenciada por lo que está pasando en el resto de la vida de las personas, en el sentido de que si alguien no está satisfecho en otros aspectos de su existencia, afectará la capacidad de encontrar satisfacción en el trabajo y esta insatisfacción afectará también otras áreas de su vida, transformándose en un círculo vicioso de la infelicidad".

Según Colquitt et al (2007) manifiesta que: “la satisfacción laboral se define como un agradable estado emocional que resulta de la evaluación de un trabajo o la experiencia de un trabajo. Representa cómo la persona se siente acerca de su trabajo y lo que piensa acerca de éste”. Según el autor, la satisfacción laboral está potentemente relacionada con la satisfacción en la vida. En ese contexto, señala que: “si queremos sentirnos mejor en la vida, tenemos que encontrar la forma de sentirnos más satisfechos en el trabajo”.

Una forma de detectar los elementos que inciden en la satisfacción laboral de las personas, Hackman y Oldman (1976) estudiaron “cómo las características del trabajo y de la persona interactúan para determinar cuándo el enriquecimiento de su trabajo lleva a resultados beneficiosos y cuándo no”. Investigaciones posteriores (Loher et al., 1985) señalan que “el enriquecimiento del trabajo es un método que ha sido utilizado ampliamente para aumentar la satisfacción del trabajador y su motivación con el trabajo”.

Hackman y Oldman (1976) estudiaron “las distintas aproximaciones teóricas al rediseño del trabajo, tales como la teoría de la motivación e higiene, teoría de la activación, teoría de los sistemas sociotécnicos y teoría de las diferencias individuales y del trabajo”.

Otra de las teorías sobre satisfacción laboral, es la que ha cautivado mucho, la del estudio presentado por Herzberg y colaboradores en 1959, realizado en el Servicio de Psicología Clínica de Pittsburg, donde afirmó que “el trabajo puede ser motivador en sí mismo constituye un importante hallazgo en la ciencia del comportamiento”. Herzberg (citado por Morillo, 2006), para lo cual desarrolló una teoría sobre la satisfacción laboral, comprendiendo dos factores: motivación-higiene. Él y sus colaboradores

llegaron a la conclusión de que la persona tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera constituida por los citados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el trabajo mismo: logro, reconocimiento, progreso, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se describe a los factores higiénicos o insatisfactores, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero provocan poca satisfacción en el empleo, y que dependen del contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. (Hodgetts y Altman, 1997).

En este mismo orden, se detallarán consecutivamente algunos aspectos que conciernen con la satisfacción laboral:

### **Satisfacción y el empleo actual**

“Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando. Estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. En condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados sentirá placer y satisfacción” (Aldag y Brief, 1999).

### **Satisfacción y salario**

“Cuando el salario es justo en base a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Claro, no todos buscan el dinero. Éste, es una razón importante para el trabajo, porque constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades. Con él, se puede, por ejemplo, comprar bienes para la existencia material como sucede con los alimentos, y así servir para satisfacer las necesidades existenciales de los empleados” (Aldag y Brief, 1999).

### **Satisfacción y oportunidades de ascenso**

“De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos” (White et al., 2003)

### **Satisfacción y supervisión**

“Es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y, eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones. El comportamiento del Jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los estudios en general encuentran que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable,

ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos”. (Robbins, 2004).

### **Satisfacción y compañerismo laboral**

“La gente obtiene del trabajo mucho más que simplemente dinero o logros tangibles. Para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. La relación laboral es uno de los elementos importantes para la motivación que prevalece en cualquier ambiente de trabajo, es un factor destacado que siempre se encuentra presente, para lograr un desarrollo total de las actividades” (Hernández, 2010).

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Gestión.** Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como, por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. El término gestión puede abarcar una larga lista de actividades, pero siempre se enfoca en la utilización eficiente de estos recursos, en la medida en que debe maximizarse sus rendimientos.

**Recursos humanos.** En la administración de empresas, se denomina Recursos humanos (RR. HH.) al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar tanto una persona, como un departamento en concreto junto a los directivos de la organización.



**Satisfacción.** La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

**Satisfacción Laboral.** Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etc. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador.

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y variables**

#### **3.1. Hipótesis**

Las hipótesis constituyen dentro de la investigación las conjeturas razonadas que sujetas a comprobación empírica. Se formula una hipótesis como una forma de predicción que describe de un modo concreto lo que se espera sucederá con determinado objeto de estudio si se cumplen ciertas condiciones. Por tanto, la investigación tuvo las siguientes hipótesis:

##### **3.1.1. Hipótesis general**

Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores intrínsecos o motivadores de satisfacción laboral, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

- Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos de satisfacción laboral, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

### 3.2. Variables

**Tabla 1.**

Variables y sus dimensiones

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>
Variable Correlacional "X": La gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motivación hacia la cooperación creativa.</li> <li>✓ Motivación a desarrollar relaciones agradables de trabajo.</li> <li>✓ Desarrollar las capacidades y habilidades de cada persona.</li> <li>✓ Ubicación en el puesto.</li> </ul>
Variable Correlacional "Y": Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Factores intrínsecos o motivadores</li> <li>✓ Factores extrínsecos</li> </ul>

**Tabla 2.**

Definición conceptual de Variables

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>
La gestión de recursos humanos	En una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.
Satisfacción laboral	Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 2004).

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 3.**  
Operacionalización de la variable correlacional “X”

Variable Correlacional “X”	Dimensiones	Ítems	Categorías	Nivel de medición	N° de ítems
La gestión de recursos humanos	✓ Motivación hacia la cooperación creativa.	El método esquemático de actividades para poder transmitir ideas, incluye habilidades para promover la cooperación, la iniciativa y la innovación. La información que se transmite a los interesados se organiza en forma analítica, estableciendo prioridades sobre las actividades y necesidades de la municipalidad. Los sistemas de trabajo en las diversas culturas y formas de pensar de los empleados se capitalizan de forma personal, mediante una buena comunicación.	- Excelente - Bueno - Regular - Deficiente	Nivel de medición Ordinal (Escala)	1,2,3,4,5 ,6,7,8,9, 10,11,12 ,13,14,1 5,16,17, 18,19,20
	✓ Motivación a desarrollar relaciones agradables de trabajo.	Creando un ambiente agradable y estableciendo reglas de acción se logra la comunicación efectiva entre los grupos de trabajo. La entrega oportuna de información del trabajador contribuye en su sistema de desempeño al logro del plan de acción. La municipalidad mediante un sistema de recompensas contribuye con el desempeño de cada trabajador, mediante incentivos.			
	✓ Desarrollar las capacidades y habilidades de cada persona.	La entrevista personal se utiliza como método para la contratación de nuevo personal. El perfil personal se utiliza como método para la contratación de nuevo personal.			
	✓ Ubicación en el puesto.	El comportamiento de la persona se utiliza como método para la contratación de nuevo personal. Las actividades a desempeñar se utilizan como método para la contratación de nuevo personal. La validación de información se utiliza como método para la contratación de nuevo personal.			

---

La municipalidad da a conocer un panorama general de las actividades, para que los nuevos trabajadores adopten la forma de pensar de la institución.

La municipalidad administra el buen desempeño del trabajador, mediante la motivación enfocada a ser multifuncional.

La educación y el entrenamiento para el cumplimiento del plan de acción en el trabajador, refleja el buen desempeño de sus actividades.

Las labores que desempeña el trabajador, los realiza con responsabilidad, evitando contingencias.

La efectividad del trabajador se evalúa observando el desempeño de sus funciones laborales.

El cálculo del costo por contratación de personal que se realiza en la municipalidad es el adecuado.

La actual estructura de clasificación y compensación es el adecuado.

El actual sistema de pago de sueldos y salarios hacia los trabajadores de la municipalidad es el apropiado

El actual programa de beneficios sociales de los trabajadores es el apropiado.

---

**Tabla 4.**

Operacionalización de la variable correlacional “Y”

<b>Variable Correlacional “Y”</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Ítems</b>	<b>Categorías</b>	<b>Nivel de medición</b>	<b>N° de ítems</b>
Satisfacción laboral	✓ Factores intrínsecos o motivadores	<p>Se establecen medidas de seguridad necesarias en el entorno en el que el trabajador desempeña sus labores.</p> <p>La opinión de los trabajadores es tomados en cuenta por la municipalidad, ya que ellos conocen las necesidades que se presentan en cada actividad que ejecutan.</p> <p>La constante comunicación se utiliza para determinar la satisfacción del trabajador.</p> <p>Las funciones y responsabilidades del trabajador están bien definidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excelente</li> <li>- Bueno</li> <li>- Regular</li> <li>- Deficiente</li> </ul>	Nivel de medición Ordinal (Escala)	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20
	✓ Factores extrínsecos	<p>El trabajador se encuentra motivado y le gusta la labor que desarrolla.</p> <p>Las condiciones salariales son las adecuadas.</p> <p>Resulta fácil expresar sus opiniones en el grupo de trabajo.</p> <p>La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente.</p> <p>Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo</p> <p>Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo.</p> <p>El trabajo en su área está bien organizado.</p> <p>Las cargas de trabajo están bien repartidas.</p> <p>Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos.</p> <p>Conoce los protocolos en caso de emergencia y los tiene bien claros.</p>			

---

La municipalidad le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo.

Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.

La municipalidad le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional.

Cuando se implementan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la municipalidad les proporciona.

Recibe formación básica sobre prevención de riesgos laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo.

Ha sido satisfecha la formación específica que necesita, al margen de la establecida en el plan de formación.

---

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1 Enfoque de investigación**

Este estudio responde al paradigma cuantitativo con enfoque metodológico hipotético deductivo. El enfoque cuantitativo de la investigación pone una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados para explicar ciertos fenómenos. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica los test, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad. En este proceso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados.

#### **4.2 Tipo de investigación**

El tipo de investigación utilizado es descriptiva

La investigación se realizará en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha en el año 2017, cuya duración de estudio será sincrónica ya que se efectuará en el presente paralelo con nuestra labor cotidiana. Además, es de tipo descriptiva y la



naturaleza de estudio que es una investigación básica, corresponde a una investigación teórica descriptiva, la cual desarrolla un carácter evaluativo en el ámbito municipal.

Con respecto a la investigación descriptiva, Bavaresco (2004). Señala que: “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas”.

Es descriptiva, ya que busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación, ya que mide, evalúa, recolecta datos sobre diversas variables o dimensiones del fenómeno a investigar. (Baptista, et. al.; 2006: 102, 103).

#### **4.3 Diseño de la investigación**

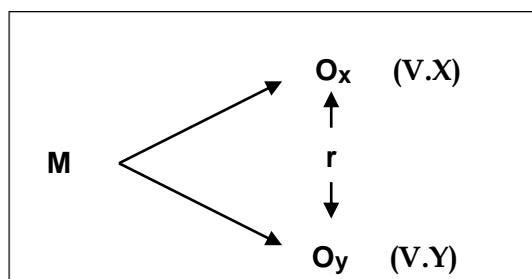
El diseño utilizado es correlacional.

Correlacional busca porque busca señalar la correlación que existe entre la variable “La gestión de recursos humanos” y la variable “Satisfacción laboral”, apoyándonos en lo que sostiene Hernández (2003)

“La investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un contexto particular). Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables. Es decir, miden cada variable presuntamente

relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. Hernández (2003)

La descripción correlacional busca señalar la correlación que existe entre la variable X y la variable Y.



**Figura 1.** Diseño de investigación descriptivo – correlacional

En donde:

**M** = Muestra de Investigación.

**O<sub>x</sub>** = Observación Variable X. (La gestión de recursos humanos)

**O<sub>y</sub>** = Observación Variable Y. (Satisfacción Laboral)

**r** = Relación entre variables.

#### 4.4 Población y muestra

##### 4.4.1 Población

Para investigar la relación entre la Gestión de Recursos Humanos y la Satisfacción Laboral en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha, se considera como población 60 trabajadores

**4.4.2 Muestra:** 60 trabajadores la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

**Muestreo:** El muestreo es no probabilístico, por conveniencia

#### 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información

##### Técnica

**Observación:** Es un procedimiento empírico por excelencia, el más primitivo y a la vez el más usado. Es el método por el cual se establece una relación concreta e intensiva entre el investigador y el hecho social o los actores sociales, de los que se obtienen datos que luego se sintetizan para desarrollar la investigación. Desde este punto de vista de las técnicas de investigación social, la observación es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar hechos y realidades sociales presentes y a la gente donde desarrolla normalmente sus actividades. En ese sentido, en la presente investigación, la observación se focaliza en la gestión de recursos humanos.

##### Técnica

**Encuesta.** La Encuesta es una técnica de investigación social que permite el recojo de información en grupos grandes y en menor tiempo.

##### Instrumentos

**Cuestionario:** Se diseñará el cuestionario tomando en cuenta las variables y dimensiones estudiadas en relación a la Satisfacción Laboral

#### 4.6 Tratamiento estadístico

Acopiada la información relacionada a las variables de la hipótesis se procederá a ordenar la información a fin de proceder a su procesamiento estadístico mediante el programa SPSS 19. Se procederá de la manera convencional:

- a) **Ordenamiento de datos a través de matriz de datos.** Recogida la información se determinará la pertinencia de la misma organizándola a través de la matriz de datos.
- b) **Técnicas estadísticas para contrastar hipótesis.** Se aplicará el programa estadístico SPSS.19, para determinar las medidas paramétricas pertinentes.
- c) **Interpretación y discusión de tablas y figuras.** Con la información debidamente analizada procederé a la interpretación de los resultados. Apoyado en el marco teórico podré explicar los resultados, arribar a conclusiones y establecer las sugerencias frente a la problemática estudiada.

## **Capítulo V**

### **Resultados**

#### **5.1 Validez y confiabilidad de los instrumentos**

##### **5.1.1 Validez**

La validación de contenido se llevó a cabo por medio de la consulta a expertos. Al respecto, Hernández et al. (2010, p. 204) menciona: “Otro tipo de validez que algunos autores consideran es la validez de expertos o face validity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido y, de hecho, se consideró por muchos años como parte de ésta”.

Sobre la base del procedimiento de validación descrita, los expertos consideraron la existencia de una estrecha relación entre los criterios y objetivos del estudio y los ítems constitutivos de los dos instrumentos de recopilación de la información. Asimismo, emitieron los resultados que se muestran en la tabla.

**Tabla 5.**

Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos

Expertos	Inteligencia emocional		Clima de aula	
	Puntaje	%	Puntaje	%
1. Dr. Carlos Sánchez Ramirez	88	88 %	86	86 %
2. Dra. Maribel Cecilia Rangel Magallanes	90	90 %	85	85 %
3. Dr. Rubén Mora Santiago	87	87 %	88	88 %
Promedio de valoración	88	88 %	86	86 %

Fuente. Instrumentos de opinión de expertos

Los valores resultantes después de tabular la calificación emitida por los expertos, tanto de la percepción que tienen los trabajadores sobre la Gestión de Recursos Humanos como de la Satisfacción Laboral de los mismos en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha, para determinar el nivel de validez, pueden ser comprendidos en la siguiente:

**Tabla 6.**

Valores de los niveles de validez

Valores	Nivel de validez
91-100	Excelente
81-90	Muy Bueno
71-80	Bueno
61-70	Regular
51-60	Deficiente

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la Ficha de observación: “La Gestión de Recursos Humanos” obtuvo un valor de 88% y el Cuestionario: “Satisfacción Laboral” obtuvo el valor de 86%, podemos deducir que ambos instrumentos tienen una muy buena validez.

### 5.1.2 Confiabilidad de los instrumentos

#### Prueba de confiabilidad de la Ficha de observación: “La Gestión de los Recursos Humanos”

Para la prueba de confiabilidad Ficha de observación: “La Gestión de los Recursos Humanos”, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; De acuerdo a Hernández Sampieri (2004) la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$K$ : El número de ítems

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$  Coeficiente de alfa de Cronbach

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

Para obtener la confiabilidad del instrumento, Ficha de observación: “La Gestión de los Recursos Humanos” aplicado a la muestra, de trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha, que no forman parte de la muestra, pero sí de la población, a continuación, se siguieron los pasos:

- a) Se determinó una muestra piloto de 30 trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

- b) Se aplicó la lista de cotejo validado por juicio de expertos a la muestra.
- c) Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Software estadístico SPSS V19,0 para análisis de confiabilidad es el siguiente:

**Tabla 7.**

Ficha de observación: La gestión de recursos humanos

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,912	20

- d) Aplicando la ficha de observación de 20 ítems a una muestra piloto de 30 trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha, se obtiene un valor de alfa de **0,912**, este valor indica que el test tiene alta consistencia interna. La muestra obtenida para la aplicación de la prueba de confiabilidad fue tomada de la población.

**Prueba de Confiabilidad del Cuestionario: “Satisfacción Laboral”**

Para la prueba de confiabilidad del Cuestionario “Satisfacción Laboral”, se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach; De acuerdo a Hernández Sampieri (2004) la confiabilidad se define como el grado en que un test es consistente al medir la variable que mide.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

K: El número de ítems

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$  Coeficiente de alfa de Cronbach



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

Para obtener la confiabilidad del instrumento, Cuestionario “Satisfacción Laboral” aplicado a los trabajadores, se siguieron los siguientes pasos:

- a) Se determinó una muestra piloto de 30 trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.
- b) Se aplicó el cuestionario validado por juicio de expertos a la muestra.
- c) Los resultados obtenidos mediante la aplicación del Software estadístico SPSS V19,0 para análisis de confiabilidad es el siguiente:

**Tabla 8.**

Cuestionario: “Satisfacción Laboral”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,898	20

- d) Aplicando el cuestionario de 20 ítems a una muestra piloto de 30 trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha; se obtiene un valor de alfa de 0,898, este valor indica que el test tiene alta consistencia interna.

## 5.2 Presentación y análisis de los resultados

### Análisis descriptivo de la Gestión de Recursos Humanos en la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha

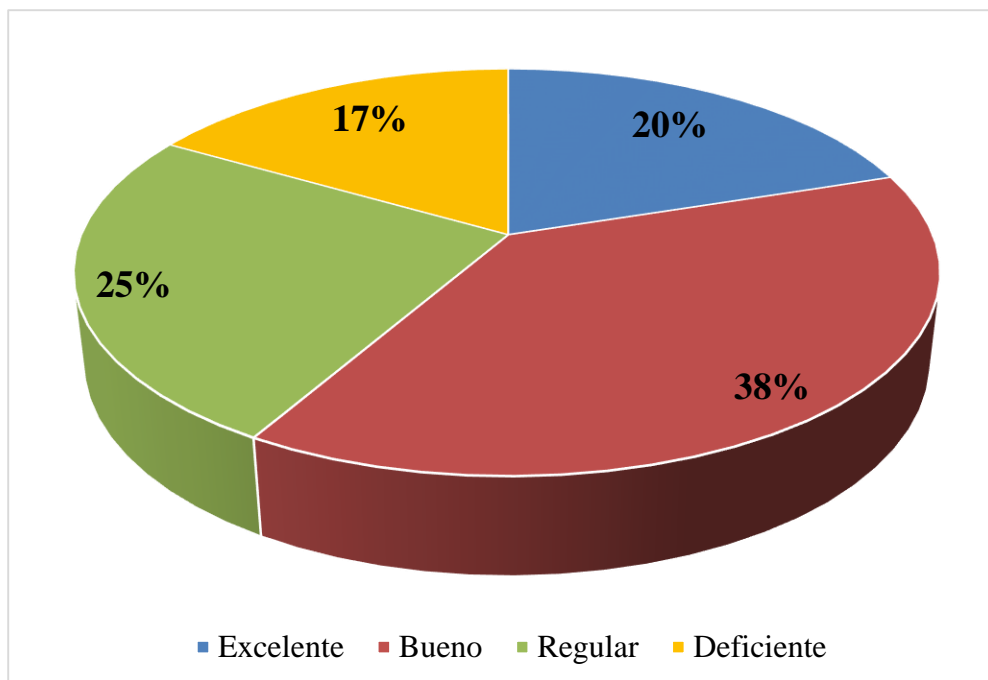
La Gestión de Recursos Humanos en una organización representa el medio que permite a las personas colaborar en ella y alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. De acuerdo a lo que se muestra en la tabla y figura se puede establecer que el 20% de la muestra califican como “Excelente” la gestión de recursos humanos, en tanto que el 38% del total de la muestra lo califican como “Bueno”. Asimismo, el 25% de los trabajadores de la muestra califican como “Regular”, mientras que el 17% califica como “Deficiente” la Gestión de recursos humanos en dicha municipalidad.

**Tabla 9.**

Gestión de recursos humanos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	12	20.0%	20%	20%
Bueno	23	38.3%	38%	58%
Regular	15	25.0%	25%	83%
Deficiente	10	16.7%	17%	100%
Total	60	100.0%	100%	

Fuente: Ficha de observación “La Gestión de Recursos Humanos”



**Figura 2.** Gestión de recursos humanos

**Análisis descriptivo de la Satisfacción Laboral en la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.**

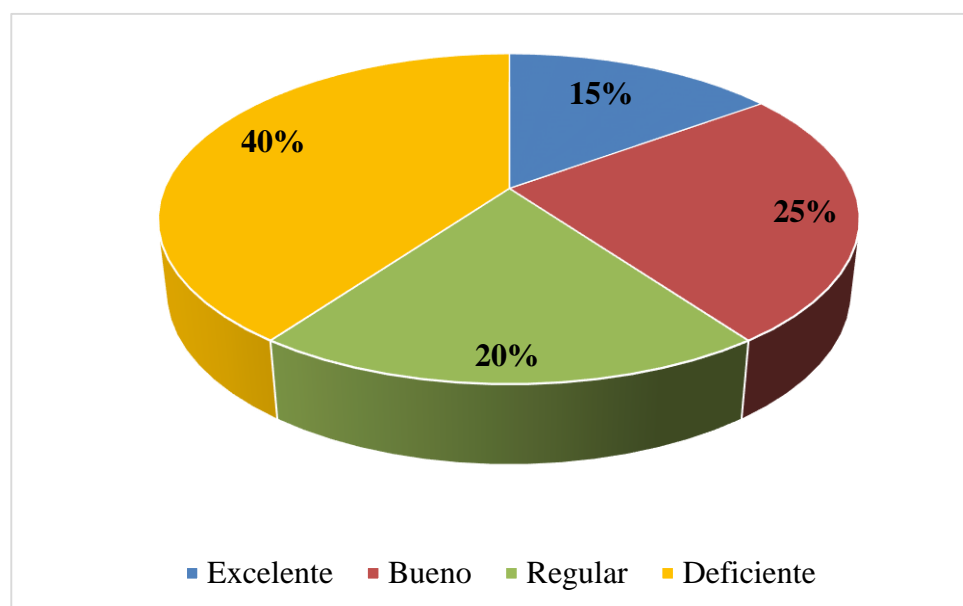
La Satisfacción Laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste y quien no lo está muestra actitudes negativas (Robbins, 2004). Después de aplicar la escala de valoración, se determinó que el 15% de los encuestados muestra un nivel “excelente”, en tanto el 25% muestra un nivel “bueno”, mientras que el 20% de los encuestados se hallan en “regular” y el 40% manifiesta que la Satisfacción Laboral se encuentra en un nivel “deficiente”.

**Tabla 10.**

Satisfacción Laboral

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	9	15.0%	15%	15%
Bueno	15	25.0%	25%	40%
Regular	12	20.0%	20%	60%
Deficiente	24	40.0%	40%	100%
Total	60	100.0%	100%	

Fuente: Ficha de observación “La Gestión de Recursos Humanos”

**Figura 3.** Satisfacción Laboral

### **Análisis descriptivo de los factores intrínsecos o motivadores en la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.**

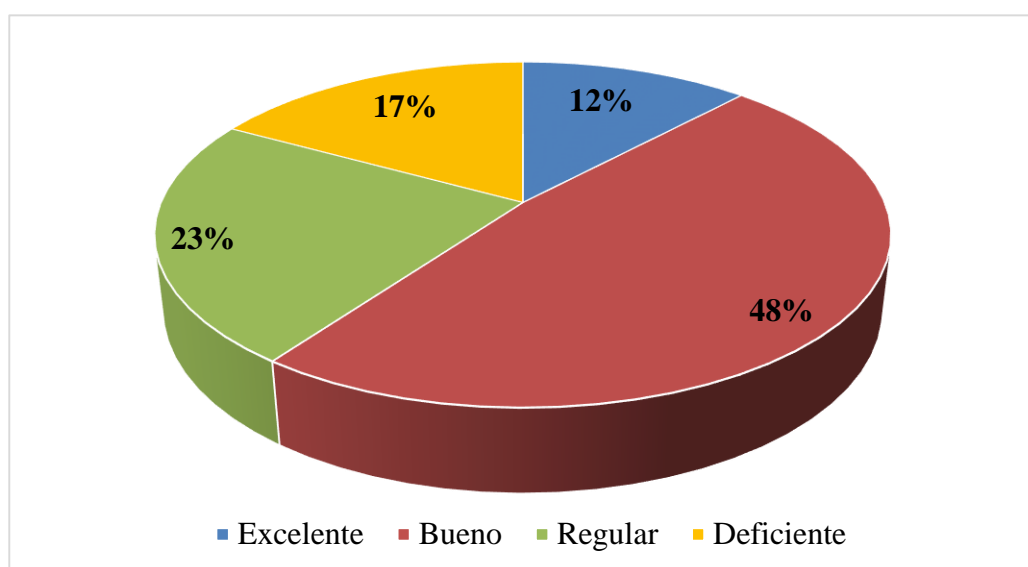
Se aplicó la escala de valoración a los trabajadores, determinándose que los factores intrínsecos o motivadores, alcanza una escala valorativa de “excelente” en el 12% de los encuestados, mientras que el 48% manifiestan que se halla en un nivel “bueno”, en tanto el 23% se encuentra en “regular” y el 17% del total de trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha, manifiestan una escala “deficiente”.

**Tabla 11.**

Factores intrínsecos o motivadores

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	7	11.7%	12%	12%
Bueno	29	48.3%	48%	60%
Regular	14	23.3%	23%	83%
Deficiente	10	16.7%	17%	100%
Total	60	100.0%	100%	

Fuente: Cuestionario “Satisfacción Laboral”

**Figura 4.** Factores intrínsecos o motivadores.

### **Análisis descriptivo de los factores extrínsecos en la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha**

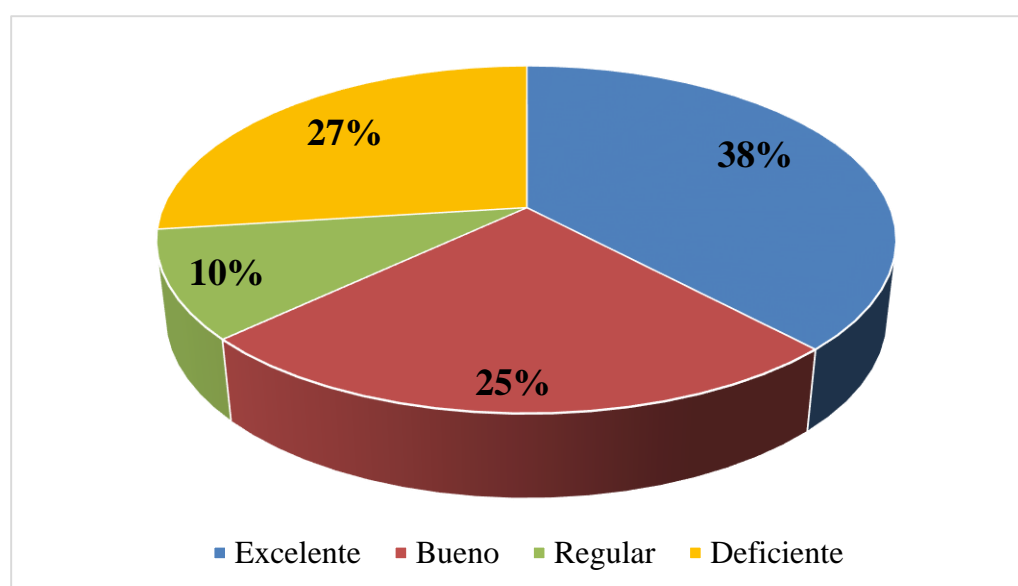
Se aplicó la escala de valoración a los trabajadores, determinándose que la Eficacia del proceso cognitivo, alcanza una escala valorativa de “excelente” en el 38% de los encuestados, mientras que el 25% manifiestan que se halla en un nivel “bueno”, en tanto el 10% se encuentra en “regular” y el 27% del total de trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha manifiestan una escala “deficiente”.

**Tabla 12.**

Factores extrínsecos

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	23	38.3%	38%	38%
Bueno	15	25.0%	25%	63%
Regular	6	10.0%	10%	73%
Deficiente	16	26.7%	27%	100%
Total	60	100.0%	100%	

Fuente: Cuestionario "Satisfacción Laboral"

**Figura 5.** Factores extrínsecos**Prueba de contrastación de hipótesis****Prueba de contrastación hipótesis general:**

Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

Hi Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

Ho No existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

b) Para un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$ .

c) El estadístico de prueba Correlación de Pearson:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral  $r$  está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

d) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 19,0)

**Tabla 13.**

Correlación entre la Gestión de recursos humanos y la Satisfacción laboral

Variables	Correlación	Gestión de Recursos humanos	Satisfacción Laboral
<b>Gestión de Recursos humanos</b>	Correlación de Pearson	1	0,862(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
<b>Satisfacción Laboral</b>	Correlación de Pearson	0,862(**)	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

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

- e) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,000, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se infiere que existe correlación estadísticamente significativa de 0,862; (Hernández, 2003) en el que existe una fuerte relación entre las variables  $x$  y  $y$ , es decir, que la relación o dependencia entre las variables es del 86,2% aproximadamente. Asimismo, existe una relación directa entre la Gestión recursos humanos y la Satisfacción Laboral, según la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

### **Prueba de hipótesis específicas 1**

Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores intrínsecos o motivadores de satisfacción laboral, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

- a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

Hi Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores intrínsecos o motivadores de satisfacción laboral, en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

H<sub>0</sub> No existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores intrínsecos o motivadores de satisfacción laboral, en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

- b) Para un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$

- c) El estadístico de prueba Correlación de Pearson



$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral  $r$  está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

- d) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 19,0)

**Tabla 14.**

Correlación entre la Gestión de recursos humanos y los factores intrínsecos

<b>Variables</b>	<b>Correlación</b>	<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	<b>Factores intrínsecos</b>
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	Correlación de Pearson	1	0,824(**)
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
<b>Factores intrínsecos</b>	Correlación de Pearson	0,824(**)	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	60	60

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

- e) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,000, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,824; (Hernández 2003,) en el que existe una fuerte relación entre las variables  $x$  y  $y$ , es decir, que la relación o dependencia entre las variables es del 82,4% aproximadamente. Asimismo existe una relación positiva entre la Gestión de Recursos Humanos y los factores intrínsecos, según la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

## Para hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos de satisfacción laboral, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chíncha.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

$H_i$  Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos de satisfacción laboral, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chíncha.

$H_o$  No existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos de satisfacción laboral, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chíncha

b) Para un nivel de significancia (Sig.),  $\alpha < 0,05$

c) El estadístico de prueba Correlación de Pearson

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral  $r$  está en el intervalo:

$$-1 < r < 1$$

d) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 19,0)}

**Tabla 15.**

Correlación entre la Gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos

<b>Variables</b>	<b>Correlación</b>	<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	<b>Factores extrínsecos</b>
<b>Gestión de Recursos Humanos</b>	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 60	0,870(**) 0,000 60
<b>Factores extrínsecos</b>	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	0,870(**) 0,000 60	1 60

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

- e) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,00, y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Luego, del resultado obtenido 2

### 5.3 Discusión

Se estableció el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chíncha. Tal como se establece en la tabla 9 y figura 2, donde se observa que el 20% de la muestra califican como “Excelente” la gestión de recursos humanos, en tanto que el 38% del total de la muestra lo califican como “Bueno”. Asimismo, el 25% de los trabajadores de la muestra califican como “Regular”, mientras que el 17% califica como “Deficiente” la Gestión de recursos humanos en dicha municipalidad.

Por su parte, en la tabla 10 y figura 3, se muestra que la satisfacción laboral alcanza una escala valorativa del 15% de los encuestados con un nivel “excelente”, en tanto el 25% muestra un nivel “bueno”, mientras que el 20% de los encuestados se

hallan en “regular” y el 40% manifiesta que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel “deficiente”.

Por último, se determina que existe correlación estadísticamente significativa de 0,862 entre las variables x y, es decir, que la relación o dependencia entre las variables es de 86,2 % aproximadamente. Por lo cual, se infiere que la gestión de recursos humanos tiene una relación directa con la satisfacción laboral, según la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

Existe correlación estadísticamente significativa de 0,862 entre las variables x y, es decir, que la relación o dependencia entre las variables es de 86,2 % aproximadamente. Por lo cual, se infiere que la gestión de recursos humanos tiene una relación directa con la satisfacción laboral, según la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Tal como se muestra, en la tabla 9 y figura 2, donde el 20% de la muestra califican como “Excelente” la gestión de recursos humanos, en tanto que el 38% del total de la muestra lo califican como “Bueno”. Mientras que en tabla 10 y figura 3, el 15% de los encuestados muestra un nivel “excelente”, en tanto el 25% muestra un nivel “bueno” la satisfacción laboral, según la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

Tal como lo manifiesta, Fernández Reyes, Gustavo Adolfo (2011) en su Tesis titulado: Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco. Tesis para optar el Grado de Maestría en Administración Pública. Escuela de Postgrado

del Instituto Nacional de Administración Pública. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala; donde confirma la hipótesis de investigación, en cuanto a que “la inexistencia de un modelo institucionalizado de gestión de recursos humanos por competencias no permite mejorar el desempeño de trabajo de la Secretaria de Inteligencia Estratégica (SIE), y los servicios de inteligencia que brinda el Sistema Nacional de Seguridad e Inteligencia del Estado de Guatemala”.

Por lo cual, nuestra investigación guarda relación con lo dicho por Extremera y Fernández.

Por su parte, existe correlación estadísticamente significativa de 0,824; por lo que se establece la relación significativa entre las variables x y, es decir, que la relación o dependencia entre las variables es del 82,4% aproximadamente. Se infiere que la gestión de recursos humanos tiene una relación significativa con los factores intrínsecos o motivadores, según la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chinchá; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Así como se muestra en la tabla 9 y figura 2, donde el 20% de la muestra califican como “Excelente” la gestión de recursos humanos, en tanto que el 38% del total de la muestra lo califican como “Bueno”. Y en la tabla 11 y figura 4, alcanza una escala valorativa de “excelente” en el 12% de los encuestados, mientras que el 48% manifiestan que se halla en un nivel “bueno”, los factores intrínsecos o motivadores.

Asimismo, existe correlación estadísticamente significativa de 0,870; señalándose relación entre las variables x y, es decir, que la relación o dependencia entre las variables es del 87% aproximadamente. Por lo que, se infiere que la gestión de recursos humanos tiene una relación positiva con los factores extrínsecos, según la percepción de

los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error.

Tal como se muestra en la tabla 9 y figura 2, donde el 20% de la muestra califican como “Excelente” la gestión de recursos humanos, en tanto que el 38% del total de la muestra lo califican como “Bueno”. Y en la tabla 12 y figura 5, se determinó que los factores extrínsecos, alcanza una escala valorativa de “excelente” en el 38% de los encuestados, mientras que el 25% manifiestan que se halla en un nivel “bueno”.

## Conclusiones

1. Se comprueba que existe correlación estadísticamente significativa de 0,862; por lo que las variables se relacionan de manera lineal. Considerando el coeficiente de determinación, se infiere que, la satisfacción laboral de los trabajadores está determinada en 74,3% por la gestión de recursos humanos, en la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.
2. Se comprueba que existe correlación estadísticamente significativa de 0,824; por lo que las variables se relacionan de manera lineal. Considerando el coeficiente de determinación, se infiere que, la satisfacción de los trabajadores está determinada en 67,8% por la gestión de recursos humanos, según la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.
3. Se comprueba que existe correlación estadísticamente significativa de 0,870; por lo que las variables se relacionan de manera lineal. Considerando el coeficiente de determinación, se infiere que, los factores extrínsecos de satisfacción laboral de los trabajadores están determinados en 75,6% por la gestión de recursos humanos, según la percepción de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.

## Recomendaciones

1. Perfeccionar en los trabajadores el conocimiento y la praxis de la gestión de recursos humanos a efectos que el trabajo realizado por ambos pueda rendir los frutos que se esperan. Tal es así, la satisfacción laboral, buenas relaciones interpersonales entre trabajadores, así como superar las dificultades que se presenten en la municipalidad distrital de Sunampe, Provincia de Chíncha.
2. Los trabajadores son la fuerza principal de una empresa en este caso la municipalidad distrital de Sunampe, por lo que es necesario que se cubran sus necesidades, y para que esto sea posible se debe de contar con motivación, que es parte de la satisfacción laboral. A nuestro criterio se podría motivar con incentivos.
3. Capacitar constantemente a los trabajadores de esta municipalidad, en cuanto a gestión de recursos humanos y realizar talleres vivenciales sobre satisfacción laboral, realizar estudios de especialización en administración o afines que involucren el conocimiento de las mismas.



## Referencias

- Aldag, R. y Brief, A. (1999) *Diseño de Tareas y Motivación del Personal*. (2ª ed.)  
México: Editorial Trillas.
- Becker, B. E., Huselid, M. A., Pickus, P. S., & Spratt, M. F. (1997). HR as a source of shareholder value: Research and recommendations. *Human Resource Management*, 36(1), 39-47.
- Blum, M.L. y Naylor, J.C. (1990). *Psicología Industrial: sus fundamentos teóricos y sociales* (2ª ed.). México: Trillas.
- Cappelli, P., & Singh, H. (1992). Integrating strategic human resources and strategic management. *Research frontiers in industrial relations and human resources*, 165-192.
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007): *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Ed Mc Graw Hill.
- Chan, L. L. M., Shaffer, M. A., & Snape, E. (2004). In search of sustained competitive advantage: the impact of organizational culture, competitive strategy and human resource management practices on firm performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 15(1), 17-35.
- De la Cruz La Blanca, Ignacio (2006). *Gestión de Recursos Humanos*. Ministerio de Educación, Gobierno de España, pag. 18
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behaviour and Human Performance*, 16, 250–279

Henderson, M (2012): Job Stability v/s Job Satisfaction? Millenials may have to Seattle for neither. Revista Forbes. Recuperado el 22 de mayo del 2017 y Extraído de: <http://www.forbes.com/sites/jmaurenhenderson/2012/12/22/job-stability-vs-jobsatisfaction-millennials-may-have-to-settle-for-neither/>

Hernández Perlines, F. P. G. (2008). Efectividad de la estrategia de recursos humanos: modelo integrador de la Teoría de Recursos y Capacidades y la Teoría del Comportamiento en las entidades financieras de la economía social. REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos(94), 27-58.

Hernández, R. Fernández, G. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill Interamericana.

Hernández, N. (2010). La motivación como factor del desempeño laboral en el Departamento de Mantenimiento de Instrumentos del Complejo Petroquímico Morelos. México. Trabajo de grado de Maestría.

Hernández, Y. (2009) Cómo conocer los factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados, y actuar en consecuencia. Recuperada el 22 de mayo del 2017 y Extraída de: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/factores-queafectan-la-satisfaccion-laboral-de-los-empleados>.

Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B. (1967) The Motivation to Work. U.S.A. Wiley.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1997). Comportamiento Humano en la Organización. México: Editorial Interamericana.

- Loher, B. T., Noe, R. A., Moeller, N. L., & Fitzgerald, M. P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 70, 280-289.
- Marqués, T., Galende, J., & Cruz, P. (2006). La inseguridad percibida en el empleo y la falta de compromiso organizacional como reflejo del downsizing: su incidencia sobre los comportamientos innovadores.
- Morillo, I. (2006) Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda “José Manuel Siso Martínez” en relación con el estilo de liderazgo del Jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional. *SAPIENS*. ISSN 1317-5815
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, Ed. Prentice Hall.
- Saa-Pérez, P. D., & García-Falcon, J. M. (2004). The influence of human resource management in savings bank performance. *The Service Industries Journal*, 24(2), 51-66.
- Schultz P. (1990). *Psicología Industrial*. México, Ed. Mc Graw Hill.
- Takeuchi, N., Wakabayashi, M., & Chen, Z. (2003). The strategic HRM configuration for competitive advantage: Evidence from Japanese firms in China and Taiwan. *Asia Pacific Journal of Management*, 20(4), 447-480.
- White, M., Hill, S., McGovern, P., Mills, C., & Smeaton, D. (2003). ‘High performance’ Management Practices, Working Hours and Work–Life Balance. *British Journal of Industrial Relations*, 41(2), 175-195.

Youndt, M. A., & Snell, S. A. (2004). Human Resource Configurations, Intellectual Capital, and Organizational Performance. *Journal of Managerial Issues*.

Alfaro Salazar, Ronald; Leyton Girón, Sara; Meza Solano, Antonio y Sáenz Torres, Ivonne (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis para optar el Grado de Magíster en Administración estratégica de empresas. Escuela de Postgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.

De Gómez & Pasache & Odonnell (2011) en su tesis “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio Lima” presentada para obtener el Grado de Magister en Administración Estrategias de empresas de la Universidad Católica del Perú. Lima – Perú.

Fernández Reyes, Gustavo Adolfo (2011). Gestión de recursos humanos por competencias laborales en la secretaria de inteligencia, para mejorar el desempeño técnico y administrativo, para la producción de inteligencia y coordinación del sistema nacional de seguridad del estado guatemalteco. Tesis para optar el Grado de Maestría en Administración Pública. Escuela de Postgrado del Instituto Nacional de Administración Pública. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala.

Frías Castro, Pamela (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Tesis para optar el Grado de Magíster en Gestión de personas y dinámica organizacional. Postgrado de Economía y Negocios. Universidad de Chile. Chile.

Pablos González, María del Mar (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis para optar el Grado de Doctoral. Departamento de Ciencias de la Educación. Universidad de Extremadura. Badajoz – España.

## **Apéndices**

**Apéndice A:** Matriz de consistencia

**La gestión de recursos humanos y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores
<p><b>General:</b></p> <p>¿En qué medida la gestión de recursos humanos se halla relacionada al grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>¿Cuáles son las características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Establecer el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar y explicar las características de la gestión de recursos humanos en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.</p> <p>Determinar y explicar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.</p> <p>3: Determinar el grado de relación existente entre la Gestión de</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.</p> <p><b>Específicas:</b></p> <p>La gestión de recursos humanos presenta características significativamente predominantes en en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.</p> <p>El grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha, presenta un nivel significativamente predominante.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Gestión de recursos humanos</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación hacia la cooperación creativa.</li> <li>- Motivación a desarrollar relaciones agradables de trabajo.</li> <li>- Desarrollar las capacidades y habilidades de cada persona.</li> <li>- Ubicación en el puesto.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores intrínsecos o motivadores</li> </ul>

<p>¿En qué medida la gestión de recursos humanos se halla relacionada a los factores intrínsecos o Motivadores de satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha?</p> <p>¿En qué medida la gestión de recursos humanos se halla relacionada a los factores extrínsecos de satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha?</p>	<p>Recursos humanos y los factores intrínsecos o motivadores de satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.</p> <p>Determinar el grado de relación existente entre la gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos de satisfacción laboral en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha</p>	<p>Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores intrínsecos o motivadores de satisfacción laboral, en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.</p> <p>Existe relación directa entre la gestión de recursos humanos y los factores extrínsecos de satisfacción laboral, en la Municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chincha.</p>	<p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación empleado-trabajo</li> <li>- Realización profesional</li> <li>- Reconocimiento laboral</li> <li>- Promoción y ascenso</li> <li>- Trabajo estimulante</li> </ul> <p><b>Factores Extrínsecos.</b></p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las políticas de administración de la municipalidad</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Sueldo</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> </ul>
---	--	---	--



<b>Diseño metodológico</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel: Cuantitativa</li> <li>- Tipo de Investigación: Descriptiva</li> <li>- Alcance: Transeccional</li> <li>- Diseño: Correlacional</li> </ul>	<p><b>Población:</b> N = <b>80</b> Trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 80 trabajadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestreo no probabilístico.</li> </ul> <p><b>Criterios de inclusión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conveniencia.</li> <li>- Cantidad de elementos de la muestra.</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de satisfacción laboral.</li> <li>- Cuestionario de gestión de recursos humanos</li> </ul>

## Apéndice B: Ficha de observación “La Gestión de Recursos Humanos”

### Indicaciones:

La ficha de observación nos permite consignar organizadamente información relacionada a la Gestión de Recursos Humanos en trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, Provincia de Chincha. Considerando la siguiente escala:

**4 (Excelente)                      3 (Bueno)                      2 (Regular)                      1**  
**(Deficiente)**

N°	Item	Valoración			
		1	2	3	4
01	El método esquemático de actividades para poder transmitir ideas, incluye habilidades para promover la cooperación, la iniciativa y la innovación.				
02	La información que se transmite a los interesados se organiza en forma analítica, estableciendo prioridades sobre las actividades y necesidades de la municipalidad.				
03	Los sistemas de trabajo en las diversas culturas y formas de pensar de los empleados se capitalizan de forma personal, mediante una buena comunicación.				
04	Creando un ambiente agradable y estableciendo reglas de acción se logra la comunicación efectiva entre los grupos de trabajo.				
05	La entrega oportuna de información del trabajador contribuye en su sistema de desempeño al logro del plan de acción.				
06	La municipalidad mediante un sistema de recompensas contribuye con el desempeño de cada trabajador, mediante incentivos.				
07	La entrevista personal se utiliza como método para la contratación de nuevo personal.				
08	El perfil personal se utiliza como método para la contratación de nuevo personal.				
09	El comportamiento de la persona se utiliza como método para la contratación de nuevo personal.				
10	Las actividades a desempeñar se utilizan como método para la contratación de nuevo personal.				
11	La validación de información se utiliza como método para la contratación de nuevo personal.				
12	La municipalidad da a conocer un panorama general de las actividades, para que los nuevos trabajadores adopten la forma de pensar de la institución.				
13	La municipalidad administra el buen desempeño del trabajador, mediante la motivación enfocada a ser multifuncional.				
14	La educación y el entrenamiento para el cumplimiento del plan de acción en el trabajador, refleja el buen desempeño de sus actividades.				
15	Las labores que desempeña el trabajador, los realiza con responsabilidad, evitando contingencias.				
16	La efectividad del trabajador se evalúa observando el desempeño de sus funciones laborales.				

17	El cálculo del costo por contratación de personal que se realiza en la municipalidad es el adecuado.				
18	La actual estructura de clasificación y compensación es el adecuado.				
19	El actual sistema de pago de sueldos y salarios hacia los trabajadores de la municipalidad es el apropiado				
20	El actual programa de beneficios sociales de los trabajadores es el apropiado.				

### Apéndice C: Cuestionario “Satisfacción Laboral”

#### Instrucciones:

El cuestionario nos permitirá consignar organizadamente información relacionada a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Sunampe, provincia de Chíncha. Considerando la siguiente escala:

**4 (Excelente)      3 (Bueno)      2 (Regular)      1 (Deficiente)**

N°	Ítems	Escala			
		4	3	2	1
01	Se establecen medidas de seguridad necesarias en el entorno en el que el trabajador desempeña sus labores.				
02	La opinión de los trabajadores es tomados en cuenta por la municipalidad, ya que ellos conocen las necesidades que se presentan en cada actividad que ejecutan.				
03	La constante comunicación se utiliza para determinar la satisfacción del trabajador.				
04	Las funciones y responsabilidades del trabajador están bien definidas				
05	El trabajador se encuentra motivado y le gusta la labor que desarrolla.				
06	Las condiciones salariales son las adecuadas.				
07	Resulta fácil expresar sus opiniones en el grupo de trabajo.				
08	La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente.				
09	Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo				
10	Conoce los riesgos y las medidas de prevención relacionados con su puesto de trabajo.				
11	El trabajo en su área está bien organizado.				
12	Las cargas de trabajo están bien repartidas.				
13	Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos.				
14	Conoce los protocolos en caso de emergencia y los tiene bien claros.				
15	La municipalidad le facilita los equipos de protección individual necesarios para su trabajo.				
16	Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo.				
17	La municipalidad le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional.				
18	Cuando se implementan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la municipalidad les proporciona.				
19	Recibe formación básica sobre prevención de riesgos laborales previa a la incorporación al puesto de trabajo.				

20	Ha sido satisfecha la formación específica que necesita, al margen de la establecida en el plan de formación.				
----	---	--	--	--	--

## Apéndice D: Informe de validación instrumento por juicio de expertos 1

### Ficha de observación “La Gestión de Recursos Humanos”

#### I. Datos generales:

**1.1. Apellidos y nombre del informante:**

Dr. Víctor Bendezú Hernández

**1.2. Cargo e institución donde labora:**

Docente Escuela de Postgrado Universidad “Enrique Guzmán y Valle”

**1.3. Nombre del instrumento:**

Ficha de observación: “La Gestión de Recursos Humanos”

**1.4. Objetivo de la evaluación:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

**1.5. Autor del instrumento :**

Lishner Yancarlos, PAYPAY SÁNCHEZ – Ex alumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Educación “Enrique Guzmán y Valle”

#### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					88 %
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					88 %
Actualidad	Está de acuerdo a los avances del desempeño docente					88 %
Organización	Existe una organización lógica y coherente					88 %
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad					88 %
Intencionalidad	Adecuado para establecer el desempeño docente					88 %
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos					88 %

Coherencia	Entre los índices e indicadores					88 %
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					88 %

### III. Opinión de aplicabilidad:

El instrumento presenta validez interna. Se observa coherencia y cohesión entre los ítems que conforman el instrumento y relación directa con la variable que pretende medir.

### IV. Promedio de valoración

88 %
------

Lima, 23 de marzo del 2017

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

## Informe de validación instrumento por juicio de expertos 2

### I. Datos generales:

**1.1. Apellidos y nombre del informante:**

Dra. Maribel Cecilia Rangel Magallanes

**1.2. Cargo e institución donde labora:**

Docente Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**1.3. Nombre del instrumento :**

Ficha de observación: “La Gestión de Recursos Humanos”

**1.4. Objetivo de la evaluación:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

**1.5. Autor del instrumento:**

Lishner Yancarlos, PAYPAY SÁNCHEZ – Exalumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.

### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					90 %
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					90 %
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías de formación continua					90 %
Organización	Existe una organización lógica y coherente					90 %
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad					90 %
Intencionalidad	Adecuado para establecer los conocimientos de formación continua					90 %
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos					90 %



Coherencia	Entre los índices e indicadores					90 %
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					90 %

### III. Opinión de aplicabilidad:

Se recomienda la aplicación del instrumento, pues se puede apreciar que en su estructura interna presenta consistencia. Se evidencia relación directa entre los ítems que lo conforman y la variable que pretende medir.

### IV. Promedio de valoración

90 %
------

Lima, 23 de marzo del 2017

---

Firma del Experto Informante

### Informe de validación instrumento por juicio de expertos 3

#### I. Datos generales:

**1.1. Apellidos y nombre del informante:**

Dr. Rubén Mora Santiago

**1.2. Cargo e institución donde labora:**

Docente Escuela de Postgrado Universidad “Enrique Guzmán y Valle”

**1.3. Nombre del instrumento :**

Ficha de observación: “La Gestión de Recursos Humanos”

**1.4. Objetivo de la evaluación:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la primera variable de la investigación.

**1.5. Autor del instrumento:**

Lishner Yancarlos, PAYPAY SÁNCHEZ – Ex alumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Educación “Enrique Guzmán y Valle”.

#### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 -80%	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					87 %
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					87 %
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías de formación continua					87 %
Organización	Existe una organización lógica y coherente					87 %
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad					87 %
Intencionalidad	Adecuado para establecer los conocimientos de formación continua					87 %
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos					87 %
Coherencia	Entre los índices e indicadores					87 %

Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					87 %
-------------	--	--	--	--	--	------

### III. Opinión de aplicabilidad:

El instrumento es apropiado para medir la variable en estudio. Se recomienda su aplicación, previa comprobación de confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach.

### IV. Promedio de valoración

87 %
------

Lima, 23 de marzo del 2017

---

Firma del Experto Informante

**Informe de validación por juicio de expertos 1**  
**Cuestionario: “satisfacción laboral”**

**I. Datos generales:**

**1.1. Apellidos y nombre del informante:**

Dr. Víctor Bendezú Hernández

**1.2. Cargo e institución donde labora:**

Docente Escuela de Postgrado Universidad “Enrique Guzmán y Valle”

**1.3. Nombre del instrumento:**

Cuestionario: “Satisfacción Laboral”

**1.4. Objetivo de la evaluación:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

**1.5. Autor del instrumento:**

Lishner Yancarlos, PAYPAY SÁNCHEZ – Exalumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Educación “Enrique Guzmán y Valle”

**II. Aspectos de validación:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					86 %
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					86 %
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de la desarrollo de capacidades en el área de Educación religiosa					86 %
Organización	Existe una organización lógica y coherente					86 %
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad					86 %
Intencionalidad	Adecuado para establecer los conocimientos de desempeño laboral del docente					86 %
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					86 %

Coherencia	Entre los índices e indicadores					86 %
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					86 %

### III. Opinión de aplicabilidad:

El instrumento presenta validez interna. Se observa coherencia y cohesión entre los ítems que conforman el instrumento y relación directa con la variable que pretende medir.

### IV. Promedio de valoración

86 %
------

Lima, 23 de marzo del 2017

---

Firma del Experto Informante

## Informe de validación por juicio de expertos 2

### I. Datos generales:

**1.1. Apellidos y nombre del informante:**

Dra. Maribel Cecilia Rangel Magallanes

**1.2. Cargo e institución donde labora:**

Docente Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**1.3. Nombre del instrumento:**

Cuestionario: “Satisfacción Laboral”

**1.4. Objetivo de la evaluación:**

Medir la consistencia interna (Validez de contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

**1.5. Autor del instrumento:**

Lishner Yancarlos, PAYPAY SÁNCHEZ – Exalumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Educación “Enrique Guzmán y Valle”

### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					85 %
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					85 %
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías de desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					85 %
Organización	Existe una organización lógica y coherente					85 %
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad					85 %
Intencionalidad	Adecuado para establecer los conocimientos de desempeño laboral del docente					85 %
Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					85 %
Coherencia	Entre los índices e indicadores					85 %

Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					85 %
-------------	--	--	--	--	--	------

### III. Opinión de aplicabilidad:

Se recomienda la aplicación del instrumento, pues se puede apreciar que en su estructura interna presenta consistencia. Se evidencia relación directa entre los ítems que lo conforman y la variable que pretende medir.

### IV. Promedio de valoración

85 %
------

Lima, 23 de marzo del 2017

---

Firma del Experto Informante

### Informe de validación por juicio de expertos 3

#### I. Datos generales:

**1.1 Apellidos y nombre del informante :**

Dr. Rubén Mora Santiago

**1.2 Cargo e institución donde labora:**

Docente Escuela de Postgrado Universidad “Enrique Guzmán y Valle”

**1.3 Nombre del instrumento:**

Cuestionario: “Satisfacción Laboral”

**1.4 Objetivo de la evaluación:**

Medir la consistencia interna (Validez de Contenido) del instrumento en relación con la segunda variable de la investigación.

**1.5 Autor del instrumento:**

Lishner Yancarlos, PAYPAY SÁNCHEZ – Exalumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad de Educación “Enrique Guzmán y Valle”

#### II. Aspectos de validación:

Indicadores	Criterios	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					88 %
Objetividad	No presenta sesgo ni induce respuestas.					88 %
Actualidad	Está de acuerdo a los avances de las teorías de desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					88 %
Organización	Existe una organización lógica y coherente					88 %
Suficiencia	Comprende aspectos en calidad y cantidad					88 %
Intencionalidad	Adecuado para establecer los conocimientos de desarrollo de capacidades en el área de Educación Religiosa					88 %



Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos de desempeño laboral					88 %
Coherencia	Entre los índices e indicadores					88 %
Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación descriptiva.					88 %

### III. Opinión de aplicabilidad:

El instrumento es apropiado para medir la variable en estudio. Se recomienda su aplicación, previa comprobación de confiabilidad a través del coeficiente alfa de Cronbach.

### IV. Promedio de valoración

88 %
------

Lima, 23 de marzo del 2017

---

Firma del Experto Informante