

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Unidad de Segunda Especialidad Profesional

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE
SALUD MENTAL COMUNITARIO "VILLA TACNA" DEL
DISTRITO CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN
LANCHIPA DE TACNA - 2023**

TESIS

Presentada por:

C.P.C. Gliceria Emérita Quino Quenta

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

Gestión Pública

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de salud mental comunitario "Villa Tacna" del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023

Tesis sustentada y aprobada el 08 de abril del 2024; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :


.....
Dr. Oscar Alfredo Begazo Portugal

SECRETARIO :


.....
Dr. Pedro Pablo Chambi Condori

VOCAL :


.....
Mgr. Santa Jessica Apaza Miranda

ASESOR :


.....
Mgr. Sarita Jessica Apaza Miranda

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, SARITA JESSICA APAZA MIRANDA, en mi condición de asesora acreditada por la Resolución de Facultad N° 10880-2023-FCJE/UNJBG de la tesis titulada: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO "VILLA TACNA" DEL DISTRITO CORONEL GREGORIO ALBARRACÍN LANCHIPA DE TACNA - 2023.

Presentado por la C.P.C. Glicería Emérita Quino Quenta, para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública.

- * Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del Software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es 3%. Por lo que CERTIFICO LA SIMILARIDAD de la tesis enunciada líneas arriba, el cual está expedito para continuar con los trámites para la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Gestión Pública, según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.

Tacna, 28 de febrero del 2024

FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos, DNI

Mgr. Sarita Jessica Apaza Miranda

DNI N° 42462761



FIRMA TESISTA

Nombres y apellidos, DNI

C.P.C. Glicería Emérita Quino Quenta

DNI N° 45579799



DEDICATORIA

De manera muy especial, dedico esta tesis principalmente a Dios, por brindarme la fuerza necesaria para alcanzar esta importante meta. Agradezco también a mis seres queridos, en particular a mi madre, Inés, por su amor incondicional, y a Rolando, por su apoyo constante y su confianza en mí, ya que han sido una fuente inigualable de motivación a lo largo de este camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad, en particular a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, por brindarme la oportunidad de cursar esta segunda especialidad. Esta experiencia ha sido fundamental para mi crecimiento profesional y ha contribuido significativamente a mejorar mi desempeño.

Expreso mi sincero agradecimiento a todos los docentes que compartieron sus valiosas experiencias y conocimientos teóricos conmigo. Estos recursos han sido de vital importancia en mi proceso de especialización.

Quiero hacer una mención especial a mi asesora de tesis, quien me acompañó de manera constante a lo largo de los procesos metodológicos y de análisis de resultados. Su apoyo y orientación fueron cruciales para culminar con éxito mi investigación de manera satisfactoria.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE GENERAL.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 Descripción del problema.....	17
1.2 Formulación del problema.....	22
1.2.1 Problema principal.....	22
1.2.2 Problemas específicos.....	22
1.3 Objetivos de la investigación	23
1.3.1 Objetivo general	23
1.3.2 Objetivos específicos	23
1.4 Justificación de la investigación.....	24
1.4.1 Justificación teórica	24
1.4.2 Justificación social.....	24
1.4.3 Justificación práctica	25
1.4.4 Justificación organizacional	26
1.4.5 Justificación académica	27
1.5 Hipótesis.....	28
1.5.1 Hipótesis general	28

1.5.2	Hipótesis específicas.....	28
1.6	Variables e indicadores.	29
1.6.1	Gestión de recursos humanos	29
1.6.2	Satisfacción laboral.....	30
CAPÍTULO II		31
MARCO TEÓRICO		31
2.1	Antecedentes del estudio (estado de arte)	31
2.1.1	Antecedentes internacionales	31
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	36
2.2	Bases teóricas científicas.....	39
2.2.1	Gestión de recursos humanos	39
2.2.2	Importancia de la gestión de recursos humanos	40
2.2.3	La gestión de recursos humanos y la modernización de la Estado 41	41
2.2.4	Teorías sobre gestión de recursos humanos	44
2.2.5	Dimensiones de la gestión de recursos humanos.....	49
2.3	Satisfacción laboral	51
2.3.1	Definición de satisfacción laboral	51
2.3.2	Importancia de la satisfacción laboral	53
2.3.3	Factores de la satisfacción laboral	55
2.3.4	Efectos de la insatisfacción laboral	58
2.3.5	Teorías sobre la satisfacción laboral.....	59
2.3.6	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	63
2.4	Definiciones de términos básicos	66
CAPÍTULO III		70
METODOLOGÍA		70
3.1	Tipo de investigación.	70
3.2	Diseño de la investigación.....	71

3.3	Población y Muestra	72
3.3.1	Población	72
3.3.2	Muestra	72
3.3.3	Muestreo	73
3.3.4	Criterios de inclusión y exclusión	74
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
3.4.1	Técnicas de recolección de los datos	75
3.4.2	Instrumentos para la recolección de los datos	75
3.5	Técnicas de análisis e interpretación de datos	79
3.6	Validez y Confiabilidad del Instrumento	80
3.6.1	Validez del instrumento	80
3.6.2	Confiabilidad del instrumento	81
3.7	Plan de Recolección y Procesamiento de Datos	81
CAPÍTULO IV		82
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		82
4.1	Presentación de Resultados	82
4.2	Descripción del Trabajo de Campo	83
4.3	Análisis Descriptivo de la Variable Gestión de Recursos Humanos	85
4.1	Análisis Descriptivo de la Dimensión Gestión de Personal	87
4.2	Análisis Descriptivo de la Dimensión Organización funcional	91
4.3	Análisis Descriptivo de la Dimensión Aspectos remunerativos	94
4.4	Análisis Descriptivo de la Dimensión Flujos de comunicación	97
4.5	Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción laboral	99
4.6	Análisis Descriptivo de la Dimensión Desarrollo personal	102
4.7	Análisis Descriptivo de la Dimensión Relaciones laborales	105
4.8	Análisis Descriptivo de la Dimensión Beneficios sociales	107
4.9	Prueba de Normalidad	110

4.10	Contraste de Hipótesis	111
4.10.1	Prueba de hipótesis general	111
4.10.2	Prueba de la primera hipótesis específica.....	113
4.10.3	Prueba de la segunda hipótesis específica	115
4.10.4	Prueba de la tercera hipótesis específica	117
4.10.5	Prueba de la cuarta hipótesis específica	119
4.11	Discusión de Resultados	121
	CONCLUSIONES	129
	RECOMENDACIONES	131
	REFERENCIAS	133
	Anexo 1. Matriz de consistencia	146
	Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	150
	Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos	156
	Anexo 4. Validación por jueces expertos.....	162
	Anexo 5. Base de datos	168
	Anexo 6. Confiabilidad	174

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ficha técnica del instrumento escala para medir gestión de recursos humanos	76
Tabla 2. Ficha técnica del instrumento escala para medir gestión de recursos humanos	78
Tabla 3. Jueces expertos	80
Tabla 4. Nivel de la Gestión de Recursos Humanos	85
Tabla 5. Nivel de Gestión de Personal	87
Tabla 6. Nivel de organización funcional	91
Tabla 7. Nivel de aspectos remunerativos	94
Tabla 8. Nivel de flujos de comunicación	97
Tabla 9. Nivel de satisfacción laboral	99
Tabla 10. Nivel de desarrollo personal	102
Tabla 11. Nivel de relaciones laborales	105
Tabla 12. Nivel de beneficios sociales	107
Tabla 13. Prueba de Normalidad	110
Tabla 14. Rho de Spearman	112
Tabla 15. Rho de Spearman	114
Tabla 16. Rho de Spearman	116
Tabla 17. Rho de Spearman	118
Tabla 18. Rho de Spearman	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación	71
Figura 2. Nivel de la Gestión de Recursos Humanos	85
Figura 2. Nivel de Gestión de Personal	89
Figura 4. Nivel de organización funcional	92
Figura 5. Nivel de aspectos remunerativos	95
Figura 6. Nivel de flujos de comunicación	97
Figura 7. Nivel de satisfacción laboral	100
Figura 8. Nivel de desarrollo personal	102
Figura 9. Nivel de relaciones laborales	105
Figura 10. Nivel de beneficios sociales	108

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" en el Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna en el año 2023. La investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo y se lleva a cabo a nivel correlacional. La población objetivo consiste en 54 trabajadores del centro, de los cuales se selecciona una muestra de 48 empleados. Para evaluar la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral, se utilizan escalas de medición específicas. Los resultados obtenidos revelan una relación significativa y moderada ($Rho = 0,678$) entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores; asimismo, se ha corroborado la presencia de correlaciones con las dimensiones de la variable de investigación. Esto implica que una mejora en la gestión de los recursos humanos se traduce en un aumento significativo de la satisfacción laboral de los empleados.

Palabras clave: gestión de recursos humanos, satisfacción laboral, colaboradores, enfoque cuantitativo.

ABSTRACT

This thesis aims to determine the relationship between human resource management and job satisfaction among the employees of the Community Mental Health Center "Villa Tacna" in the Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa District of Tacna in 2023. The research follows a quantitative approach and is conducted at a correlational level. The target population consists of 54 workers from the center, and a sample of 48 employees is selected for the study. Specific measurement scales are used to assess human resource management and job satisfaction. The results reveal a significant and moderate relationship ($Rho = 678$) between human resource management and job satisfaction among the collaborators. This suggests that an improvement in human resource management leads to a significant increase in employee job satisfaction.

Keywords: human resource management, job satisfaction, collaborators.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación se aborda el tema de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Esta tesis tiene como objetivo principal analizar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" en el año 2023. Mediante el estudio de esta relación, se busca identificar posibles fortalezas y áreas de mejora en la gestión de recursos humanos, así como comprender cómo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores.

En el ámbito de la salud mental, la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral del personal desempeñan un papel crucial en la calidad de los servicios brindados a la comunidad. La salud mental es un aspecto fundamental de bienestar y calidad de vida, y contar con un equipo de colaboradores motivados, capacitados y satisfechos es esencial para garantizar la excelencia en la atención y el apoyo a los pacientes.

La gestión de recursos humanos se refiere a todas las actividades relacionadas con la planificación, reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo y evaluación del personal de una organización. En el contexto de los centros de salud mental, esto implica asegurar que se cuente con profesionales calificados y comprometidos, así como implementar estrategias efectivas de gestión del talento humano. (Valenzuela et al., 2022)

La satisfacción laboral, por su parte, se refiere al grado de satisfacción y bienestar experimentado por los colaboradores en su entorno laboral. Un personal satisfecho se sentirá motivado, comprometido y

dispuesto a brindar un servicio de calidad. Además, la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con otros aspectos importantes, como la retención del personal, la productividad y la calidad de vida en el trabajo. (Moreno et al., 2022)

En el contexto específico del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, es crucial analizar la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de sus colaboradores. Este centro desempeña un papel vital en la atención y el tratamiento de los trastornos mentales en la comunidad, y su éxito depende en gran medida de contar con un equipo comprometido y satisfecho.

El presente trabajo tiene la siguiente estructura temática y de contenido:

El primer capítulo de esta tesis se dedica al planteamiento del problema, donde se identifica y describe la problemática relacionada con la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna". Se exponen las necesidades y los desafíos que enfrenta el personal de esta institución en términos de su gestión y bienestar laboral, así como la importancia de abordar estas cuestiones para mejorar la calidad de los servicios de salud mental brindados a la comunidad.

El segundo capítulo se centra en el marco teórico, donde se revisa la literatura existente sobre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Se analizan los conceptos, modelos y teorías relevantes que respaldan este estudio, así como los factores clave que influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores en el ámbito de la salud mental.

Además, se revisan estudios previos relacionados con la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en contextos similares.

En el tercer capítulo se presenta la metodología utilizada en esta investigación. Se describe el enfoque de investigación, el diseño del estudio y los procedimientos empleados para recolectar y analizar los datos. Se explica la población y muestra seleccionada, así como los instrumentos utilizados para medir las variables de interés. Además, se detallan los análisis estadísticos aplicados para examinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

El cuarto capítulo se enfoca en la presentación de los resultados y la discusión de los hallazgos obtenidos. Se exponen los resultados cuantitativos y cualitativos relacionados con la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna". Estos resultados se contrastan y discuten en relación con los objetivos planteados y se comparan con estudios previos realizados en ámbitos similares.

El quinto capítulo corresponde a las conclusiones derivadas de este estudio. Se sintetizan los hallazgos más relevantes, se responden las interrogantes planteadas en el planteamiento del problema y se destacan las implicancias prácticas y teóricas de los resultados. Asimismo, se presentan las limitaciones del estudio y se proponen recomendaciones para futuras investigaciones.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas que respaldan el contenido de esta tesis, así como los anexos que complementan la información presentada en los capítulos anteriores.

Con la realización de este estudio se espera contribuir al conocimiento sobre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el ámbito de la salud mental, brindando información relevante para la mejora de las prácticas de gestión y el bienestar de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna".

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

A nivel internacional, uno de los objetivos de todo Gobierno es transitar hacia la modernización de sus procesos, lo que implica una renovación de las prácticas en diferentes ámbitos de la gestión pública, siendo uno de los más importantes y prioritarios la gestión de los recursos humanos, ya que es el encargado de llevar a cabo la obtención, selección, desarrollo y mantenimiento de los mejores elementos de fuerza de trabajo para su servicio dentro del aparato gubernamental; por tanto, se vincula con los imperativos de meritocracia, transparencia de la función civil y cultura de rendición de cuentas que sostienen el modelo de Modernización del Estado. (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, 2021)

En ese sentido, el Banco Interamericano de Desarrollo (2021) el proceso de modernización de los Estados implica un diagnóstico situacional sobre las diferentes áreas de la administración gubernamental para implementar las medidas correctivas que incrementen sus índices de eficiencia, eficacia y valor social; de esta manera, la Reforma y Apoyo al Sector Público en Gestión de Recursos Humanos (indicador 4 - BID) es uno de los rubros priorizados para la modernización del Estado y que es la implementación de un aparato gubernamental que logre congregarse al recurso humano más capacitado para la gestión de los fondos públicos de

manera transparente, promoviendo la confianza ciudadana y logrando la calidad de los servicios públicos.

Por otro lado, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021) ha señalado que modernización de la Administración de los Recursos Humanos es un pilar en la modernización de los Estados, toda vez que busca la promoción de la meritocracia, la construcción de una línea de carrea del servidor civil y la implementación de un enfoque por competencias/resultados. Así, la inversión de los Estados en la modernización de su aparato de administración de recurso humano es vital para mejorar la administración desde su interior, diseñando herramientas para el filtro de los mejores elementos y la construcción de ambientes propicios para la generación de líneas de carrera profesional.

En cuanto a los modelos de gestión de recursos humanos, su estudio y modelado ha variado desde un enfoque predominantemente “técnico” a un modelo de gestión integral, considerando variables intangibles vinculadas con el clima organizacional, el compromiso con el trabajo, la motivación para el logro y la sinergia (Arévalo y Delgado, 2020). El entendimiento de la gestión de los recursos humanos, en la actualidad, parte de una concepción amplia de los factores que la condicionan, desde el salario o remuneración, hasta el clima organizacional, nivel de trabajo colaborativo, gestión de conflictos y nivel de comunicación (Chancha et al., 2022).

De esta manera, la gestión de los recursos humanos debe tomar en cuenta variables de corte organizacional a fin de asegurar la profesionalización de la función de los servidores públicos y la satisfacción laboral con base en las condiciones trabajo, flujo de comunicación y distribución de funciones, ya que la presencia de bajos niveles de satisfacción laboral están relacionadas al fenómeno del ausentismo, baja

productividad, aumento de los actos funcionales irregulares, bajo nivel de comunicación y ausencia de compromiso laboral. (Grandez y Saravia, 2021)

En el Perú, desde el año 2002 se impulsó el “Plan Multisectorial de Modernización de la Gestión Pública”, esfuerzo iniciado dentro de la Secretaria de Gestión Pública (2002), organismo colegiado del ejecutivo, para la modernización de las diferentes áreas de la gestión pública enunciando sus principales componentes. La modernización, implica el incremento de los niveles de eficiencia del aparato de gobierno, la optimización de los recursos públicos y el incremento sostenido de la calidad de los servicios públicos. Entre los principales ejes de este plan multisectorial se encontraba la generación de regulaciones en el ámbito de la gestión de recursos humanos, impulsando y fomentando la meritocracia, la eficiencia técnica, la evaluación por competencias y la gestión por procesos, esfuerzos que se vieron reflejados con la dación de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado el año 2003, donde se llevaron a cabo actividades como la suscripción de convenios de gestión y programas piloto para la mejora de la gestión de los recursos humanos, con acciones como la reorganización sectorial, mejoramiento de infraestructura, uniformización de regímenes laborales y el impulso de la carrera del servidor público.

El año 2019, se emitió un nuevo Plan de Modernización de la Gestión Pública, mediante la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”, el cual significó un gran paso en materia de modernización de los servicios públicos desde la gestión de procesos implementada desde el año 2002. Entre las principales deficiencias advertidas se consignó la inadecuada contratación laboral dentro de la administración pública, con la coexistencia de diferentes regímenes

laborales, falta de un marco legal-institucional que permita atender las diferentes necesidades de las instituciones, la falta de una estandarización de aspectos críticos en el área, falta de uniformización de los sueldos y salarios e informalidad para la contratación de personal temporal. Por otro lado, se acusa la falta de adecuados perfiles de puesto, repartición inequitativa e irrazonable del número de trabajadores por área, excesiva carga de trabajo devenida de un mal diseño del flujo del valor, falta de procesos de planificación, deficiencias con base a la evaluación del desempeño, ausencia de incentivos laborales para la iniciación de una línea de carrera administrativa y la falta de perspectivas laborales que redunden en el desarrollo profesional de los servidores.

A nivel regional, el Instituto Peruano de Economía (2023) publicó el Ranking de Competitividad Regional 2022, donde la Región Tacna arrojó un índice de informalidad laboral del 15%, cifra que se ha incrementado en un 0.3% respecto del año 2019; por otro lado, si bien existe una percepción positiva del 16.4% de la administración regional, ello contrasta con un incremento de la brecha de formalidad laboral, el porcentaje de fuerza laboral educativa y el índice de empleo adecuado. En ese sentido, Rivera (2018) halló una relación entre la administración de los recursos humanos mediante el modelo técnico y la satisfacción de trabajadores del sector de salud, vinculando la sobrecarga de funciones, la indeterminación de funciones y los bajos incentivos para la profesionalización con niveles críticos de satisfacción laboral, lo que generaba ausentismo, burnout, rotación de personal y baja especialización de los trabajadores.

Por otro lado, el investigador nacional Boada (2019) en un macro estudio sobre satisfacción laboral en el Perú, ha evidenciado una baja tendencia a la satisfacción de los trabajadores, hallando una correlación

débil entre el nivel de profesionalización, el tiempo de experiencia dentro de la empresa y la probabilidad de permanencia. En la misma línea de trabajo, Alvitez y Maguiña (2021) hallaron una correspondencia entre modalidad de contratación y vinculación laboral como componente de la satisfacción del trabajador, apuntando que los sectores que gozaban de los beneficios de una contratación formal se desempeñaban mejor que aquellos con modalidades contractuales informal, de prueba o abiertamente vulneradora de derechos.

Esta dinámica descrita a nivel internacional y nacional se presenta en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, donde llevo a cabo mis actividades laborales observando la siguiente problemática: no existen adecuados incentivos para establecer una línea de carrera dentro de la institución, no existe un adecuado equilibrio o balance en la distribución de los roles, dificultades para la asunción de roles por parte de los servidores con personal a cargo, falta de actualización de los documentos de gestión y falta de una política interna que logre mejorar los canales de comunicación entre áreas.

De esta manera, se constata la falta de datos sobre gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los servidores del Centro de Salud Mental Comunitario, más aún, tratándose de variables fundamentales para el incremento de la productividad, el rendimiento y el logro de los objetivos institucionales, por lo que se torna necesario y relevante determinar la relación entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿De qué manera se relacionan la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿De qué manera se relacionan la gestión de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?
- b) ¿De qué manera se relacionan la organización funcional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?
- c) ¿De qué manera se relacionan los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?
- d) ¿De qué manera se relacionan los flujos de comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo se relacionan la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Determinar cómo se relacionan la gestión de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.
- b) Determinar cómo se relacionan la organización funcional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.
- c) Determinar cómo se relacionan los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.
- d) Determinar cómo se relacionan los flujos de comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

La propuesta se justifica de manera teórica ya que se empleará un marco teórico actualizado con la finalidad de abordar la gestión de recursos humanos desde la Descentralización y Modernización del Estado y el mejoramiento de la función pública, de esta manera, se podrá contrastar empíricamente sus postulados, principios y directrices, enriqueciendo la discusión doctrinaria sobre la conveniencia de poner mayor énfasis sobre los estímulos para la construcción de la línea dentro de la función pública, la meritocracia y la cultura de rendición de cuentas.

Por otro lado, se empleará el modelo bifactorial para el abordaje de la satisfacción laboral, la misma que busca otorgar mayor peso predictivo-explicativo a aquellas condiciones o factores de corte intangible o de naturaleza puramente organizacional, ya que el rendimiento no solo se puede medir en términos de productividad cuantificable, sino además, a partir de la percepción que tienen los sujetos sobre las condiciones de operatividad de sus puestos de trabajo, lo que permitirá generar cambios sostenidos en el tiempo y la construcción de una cultura organizacional sensible a las necesidades de la sociedad de la información.

1.4.2 Justificación social

La justificación social de la presente propuesta se relaciona con el impacto positivo que puede tener en la sociedad en general. Los trabajadores de la salud desempeñan un papel vital en la atención de la salud de la población, y es importante que estén motivados y satisfechos en su trabajo para poder brindar una atención de calidad a sus pacientes. Además, una

investigación en este ámbito puede ayudar a abordar las desigualdades sociales en la atención de la salud. Si los trabajadores de la salud están motivados y satisfechos en su trabajo, es más probable que brinden una atención de calidad a todos los pacientes, independientemente de su origen socioeconómico.

Por otro lado, una investigación sobre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral dentro de la gestión pública puede ayudar a abordar la escasez de trabajadores de la salud en algunas regiones o países. Al identificar los factores que contribuyen a la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud, las organizaciones pueden desarrollar estrategias para atraer y retener a más trabajadores en el campo de la salud. De esta manera, la presente investigación sobre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el campo de las ciencias de la salud puede tener un impacto significativo en la sociedad en general. Al mejorar la calidad de la atención de la salud y abordar las desigualdades sociales en la atención de la salud, esta investigación puede contribuir a mejorar la calidad de vida de la población y promover una sociedad más justa e igualitaria.

1.4.3 Justificación práctica

La gestión efectiva de los recursos humanos y la satisfacción laboral son aspectos críticos para cualquier organización que busca mantener un equipo de trabajadores altamente motivado y comprometido. Este es especialmente el caso en organizaciones que se enfocan en ciencias de la salud, donde los trabajadores enfrentan desafíos únicos en términos de trabajo y demandas emocionales. En ese sentido, una investigación en este ámbito puede justificarse por varias razones prácticas. En primer lugar, esta investigación podría ayudar a identificar los factores específicos que

contribuyen a la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores en este campo. Al comprender mejor estos factores, las organizaciones pueden desarrollar estrategias para mejorar la calidad de vida laboral y reducir la rotación de personal.

Además, una investigación de este tipo también podría ayudar a las organizaciones a identificar brechas en su gestión de recursos humanos. Al comprender mejor las necesidades y expectativas de los trabajadores de ciencias de la salud, las organizaciones pueden desarrollar estrategias para mejorar la comunicación, la capacitación y el desarrollo profesional, y otras prácticas relacionadas con la gestión de recursos humanos. Por último, la investigación en este ámbito también puede tener implicaciones más amplias para la sociedad en general. Los trabajadores de ciencias de la salud desempeñan un papel vital en la atención de la salud de las personas, y es importante asegurarse de que estén satisfechos y motivados en su trabajo. Al hacerlo, se puede mejorar la calidad de la atención de la salud y el bienestar de la sociedad en general.

1.4.4 Justificación organizacional

La propuesta se justifica de manera organizacional ya que se abordarán aspectos de corte organizacional, tanto para el estudio de la gestión del recurso humano como para satisfacción laboral. El desplazamiento de un modelo centrado en las variables técnicas hacia un modelo centrado en las variables intangibles u organizacionales supone un paso más al avance teórico sobre el estudio de las organizaciones como sistemas organizados funcional y operativamente para la generación de rédito social y económico a través de su cadena de valor, por tanto, para el incremento del rendimiento de dicha cadena, será indispensable el estudio

de las variables que favorecen la satisfacción laboral y por tanto, la permanencia del personal, la implicación, el compromiso organizacional y la sinergia en el trabajo.

1.4.5 Justificación académica

La propuesta se justifica de manera académica pues aborda dos ejes temáticos fundamentales para la profesionalización en gestión pública: primero, la descentralización, la misma que designa el objetivo de desconcertar las funciones desde el núcleo central de la administración pública hacia las instancias subnacionales, facilitando la comunicación, el gasto público y la calidad de vida; segundo, la modernización del Estado, el cual busca la optimización de los procesos mejorando la labor de planificación a través de la transparencia presupuestaria, el gobierno electrónico y la reducción de brechas burocracias.

Por último, la propuesta se justifica ya que permite el llenado de un vacío de conocimiento ya que la publicación de investigación empírica relacionado a aspectos organizacionales dentro del ámbito público es escasa y es patente la falta de información para poder mejorar las prácticas de recursos humanos, la elaboración de normativa que facilite la formalización de las prácticas inadecuadas y los incentivos para la construcción de líneas de carrera dentro del Estado.

1.5 Hipótesis.

1.5.1 Hipótesis general

La gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) La gestión de personal y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.
- b) La organización funcional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.
- c) Los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.
- d) Los flujos de comunicación y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental

Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín
Lanchipa de Tacna – 2023.

1.6 Variables e indicadores.

1.6.1 Gestión de recursos humanos

Dimensión I: Gestión de personal

- Ingreso
- Reclutamiento
- Selección
- Inducción
- Modalidad

Dimensión II: Organización funcional

- Responsabilidades
- Funciones
- Atribuciones
- Competencias
- Productividad

Dimensión III: Aspectos remunerativos

- Tiempo
- Remuneración
- Escala
- Línea de carrera
- Incentivos

Dimensión IV: Flujos de comunicación

- Cadena de valor
- Comunicación

- Reporte
- Supervisión
- Calidad

1.6.2 Satisfacción laboral

Dimensión I: Desarrollo personal

- Ajuste personal
- Organización y orden
- Participación
- Funciones
- Responsabilidades

Dimensión II: Relaciones laborales

- Nivel de dominio
- Calidad de la gestión
- Comunicación
- Implicación
- Compromiso
- Clima laboral

Dimensión III: Beneficios sociales

- Reconocimiento
- Incentivos
- Profesionalización
- Mejora continua
- Competencias

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio (estado de arte)

2.1.1 Antecedentes internacionales

El primer antecedente de relevancia internacional consultado fue el trabajo de Niehaus (2022), en su tesis de maestría titulada: Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del municipio de Ipiales, Colombia; siendo su objetivo determinar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del talento humano de las instituciones prestadoras de salud, siendo de tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal; su población fue de 30 empleados, de ambos sexos, de las instituciones prestadoras de servicios de salud en el municipio de Ipiales, Nariño; en su orden, Hospital Civil de Ipiales E.S.E e I.P.S; Municipal de Ipiales E.S.E. Entre los principales resultados se advierte que a menor productividad menor grado de satisfacción, se pudo dar cuenta que existe una implicación directa de la satisfacción laboral frente a la productividad, dentro de los lineamientos establecidos por la IPS de Ipiales en muchos aspectos no se le brinda la importancia que le amerita, es evidente que la responsabilidad recae sobre la falta de atención y manejo por parte de las oficinas de Talento humano. Se concluye que existe una relación directa entre productividad y satisfacción.

El segundo antecedente de relevancia internacional consultado fue el trabajo de Peñaranda (2022), en su tesis de pregrado titulada: Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Universidad de la Guajira, sede Riohacha, Colombia; siendo su objetivo analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Universidad de La Guajira, sede Riohacha; siendo de tipo explicativa, correlacional y aplicada, con un diseño no experimental de corte transaccional; su población fue de 241 empleados y su muestra quedó constituida por 148 personas, entre empleados y directivos que laboran la Universidad de La Guajira, sede Riohacha. Entre los principales resultados se evidencia una relación positiva perfecta, lo cual; quiere decir, que el clima organización en la institución presenta una influencia directa con la satisfacción laboral de los trabajadores, en ese orden, de acuerdo a las condiciones del ambiente laboral aumenta o disminuye el desempeño del empleado. Se concluye que existe una correlación positiva perfecta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios de la Universidad de La Guajira.

El tercer antecedente de relevancia internacional consultado fue el trabajo de Ricaurte et al. (2021), en su tesis de maestría titulada: Análisis del modelo gerencial utilizado en la ESE hospital Nuestra Señora de los remedios en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia; siendo su objetivo analizar el modelo gerencial utilizado en la E.S.E hospital nuestra señora de los Remedios en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha; siendo de tipo descriptiva con un diseño no experimental de corte transeccional; su población fue de 73 funcionarios y se ocupa como muestra la totalidad de la población, es decir, 73 funcionarios de los niveles administrativos y asistenciales disponibles para la encuesta en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios. Entre los principales resultados se advierte

que el sistema de modelo gerencial que permite la participación y fomenta la comunicación entre las áreas, asiste a la gerencia a mantener un liderazgo que afiance el entendimiento e incentive el trabajo en equipo del talento humano por lo que las preguntas de las encuestas que dan respuesta a esta dimensión expresan que la percepción de los empleados del Hospital sobre el modelo gerencial impartido en esta Entidad como lo es el democrático participativo desde su implementación mejoró aumentando la comunicación y decisiones desde que se le dio participación al empleado para toma de decisiones. Se concluye que la institución viene llevando a cabo una gestión apoyada en la planeación estratégica de los procesos y planes que desarrolla, de igual forma se hace hincapié en la planificación financiera de las diversas inversiones y otras actividades productivas.

El cuarto antecedente de relevancia internacional consultado fue el trabajo de Segovia (2021), en su tesis de pregrado titulada: Salud mental del personal de enfermería y sus repercusiones en el cuidado del paciente con Covid-19, Ecuador; siendo su objetivo determinar la salud mental del personal de enfermería y sus repercusiones en el cuidado del paciente con Covid-19; siendo de tipo descriptivo con un diseño no experimental de corte no transversal; su población y muestra fue de 40 personas que conforman el personal de enfermería a tales como; enfermeras (os), auxiliares de enfermería e internos de enfermería del Hospital Básico del Cantón Jipijapa. Entre los principales resultados se advierte la identificación de que el personal de enfermería participante tiene un índice moderado en el nivel de estrés laboral (58%) cuyas causas giran en torno a estresores relacionados a: recibir críticas de un médico, no tener ocasión para hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio, muerte de un paciente con quien has llegado a tener una relación estrecha, recibir información insuficiente del médico acerca del estado clínico de un paciente, realizar

demasiadas tareas que no son de enfermería y falta de personal para cubrir adecuadamente el servicio; los resultados sobre el nivel de estrés que encontramos en el personal de enfermería nos indican una gran vulnerabilidad de los profesionales, así como la necesidad de instaurar programas, medidas de prevención y soluciones para disminuir los riesgos en su salud mental. Se concluye que los principales signos y síntomas que refleja el personal de enfermería que labora en el Hospital Básico Jipijapa según la encuesta aplicada son: el estrés, el miedo, la ansiedad, la depresión y la falta de concentración en cumplir las tareas que demanda su trabajo, mismas que han ido en incremento con el avance de la pandemia por el Covid-19.

El quinto antecedente de relevancia internacional consultado fue el trabajo de Ferrerira (2020), en su tesis de maestría titulada: *Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública: Uma experiência de estágio na Câmara Municipal de Melgaço*; siendo su objetivo comprender el desempeño y la percepción del impacto del departamento de Recursos Humanos; siendo de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal; su población es de 149 personas y su muestra conformada por 98 personas entre funcionarios y directivos. Entre los principales resultados se advierte la falta de conciencia y preocupación por mejorar la comprensión de los empleados sobre este sistema, así como la sensación de injusticia que la mayoría de colaboradores revelados en relación a este tema. Se concluye que existe una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos en la administración pública.

El sexto antecedente de relevancia internacional consultado fue el trabajo de Corredera (2022), en su tesis de maestría titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral. Percepciones de profesionales de una*

institución pública odontológica de la ciudad de La Plata, Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral mediante definiciones de diferentes autores y sobre la recopilación de encuesta de profesionales de la institución; siendo su objetivo establecer la relación entre los factores del clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la salud de un establecimiento público; siendo de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal; su población es de 84 trabajadores y su muestra conformada por 64 colaboradores. Entre los principales resultados se advierte la presencia de un nivel bajo de clima organizacional, lo que dificulta la comunicación entre los colaboradores, la componenda de conflictos interpersonales, la mala gestión del talento y un bajo nivel de trabajo en equipo. Se concluye que existe una relación de índole indirecta o negativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores o usuarios internos.

El séptimo antecedente de relevancia internacional consultado fue el trabajo de Saavedra (2022), en su tesis de maestría titulada: Modelo de gestión de talento humano en las alcaldías de los Municipios de sexta categoría del Departamento del Atlántico; siendo su objetivo establecer la eficacia de un modelo de gestión del talento humano dentro de establecimientos públicos; siendo de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal; su población es de 101 trabajadores y su muestra conformada por 71 colaboradores. Entre los principales resultados se advierte la eficacia del modelo de gestión de talento humano en aspectos como la selección de personal capacitado para la distribución en puestos claves o críticos de la organización, por otro lado, se observa una mejora relevante en aspectos de control interno como organización y planificación de los recursos. Se concluye que el modelo para la gestión de recursos humanos es eficaz para la mejora de la gestión de procesos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

El primer antecedente de relevancia nacional consultado fue el trabajo de De la Cruz (2021), en su tesis de maestría titulada: Gestión del recurso humano y satisfacción laboral de trabajadores de la Oficina de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud – 2020, Lima; siendo su objetivo determinar la relación existente entre gestión del recurso humano y satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud; siendo de tipo básico con un diseño no experimental de tipo transversal de corte descriptivo correlacional. La población y muestra corresponde a los elementos que conforman la Oficina de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud, siendo 34 funcionarios. Basado en los resultados expuestos se concluye que la gestión del recurso humano se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Oficina de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud, es decir a mayor gestión del talento humano mayor será la satisfacción de los colaboradores.

El segundo antecedente de relevancia nacional consultado fue el trabajo de Morey (2019), en su tesis de maestría titulada: Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el Gobierno Regional Amazonas; siendo su objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Gobierno Regional de Amazonas, su población fue de 80 trabajadores y su muestra El estudio fue de tipo básico y correlacional, de diseño no experimental transaccional. Los resultados fueron que la gestión de recursos humanos se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en el Gobierno Regional Amazonas, se acepta la hipótesis alterna y la relación es alta.

El tercer antecedente de relevancia nacional consultado fue el trabajo de Redondez (2020), en su tesis de maestría titulada: Gestión de los recursos humanos y compromiso laboral para el colaborador de salud del hospital de Huaycán de Ate - Lima – Perú – periodo 2020; siendo su objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral del hospital de Huaycán de ate - lima – Perú – periodo 2020; siendo de tipo básica con un diseño no experimental de corte transversal; su población fue de 29 colaboradores de diferentes áreas anexas del hospital entre personal administrativo y asistencial considerando un muestreo por conveniencia. Se obtuvo principalmente como resultados que tanto la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral fueron calificadas como regular por la apreciación de los colaboradores, asimismo, se determinó que la gestión de recursos humanos tiene una relación significativa con el compromiso laboral, demostrando que una buena gestión de recursos humanos genera positivamente una mejora en el compromiso laboral de los colaboradores del hospital de Huaycán.

El cuarto antecedente de relevancia nacional consultado fue el trabajo de Tafur (2020), en su tesis de maestría titulada: Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel; siendo su objetivo determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería, Hospital Heysen Pimentel, 2020; fue una investigación cuantitativa tipo transversal, correlacional, descriptivo explicativo; la muestra estuvo conformada por todas las 52 enfermeras del servicio de emergencia. Los resultados referentes a la Gestión del talento humano, el 71,2% de los encuestados estuvo de acuerdo, Planificación y Políticas aplicadas por el hospital, un 59,6%; organización, el 76,9%; gestión del empleo, el 50%; dirección, el 51,9% y control, 48,1%. Respecto a la variable Satisfacción

laboral, el 67,3% de acuerdo; desarrollo de tareas, 30,8% pocas veces de acuerdo; beneficios laborales y remuneraciones, 82,7% conforme; condiciones físicas, 86,6% de acuerdo; desarrollo personal, 65,4% pocas veces está de acuerdo; políticas administrativas, 34,6% pocas veces de acuerdo y relación con la autoridad, 90,3% de acuerdo. Se determinó, mediante la Prueba de correlación de Pearson, que existe una correlación directa muy fuerte.

El quinto antecedente de relevancia nacional consultado fue el trabajo de Ferre (2021), en su tesis de maestría titulada: Gestión del recurso humano y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del proyecto especial CHINECAS –2021; siendo su objetivo determinar la relación existente entre Gestión del recurso humano y satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa del Proyecto Especial CHINECAS; en el aspecto metodológico se mantuvo un tipo de investigación cuantitativa, de tipo básica, con un diseño no experimental de tipo transversal y de corte correlacional. Considerando como población a trabajadores administrativos del proyecto especial CHINECAS. De acuerdo a nuestros resultados se concluyó que la gestión de recurso humano se relaciona con la satisfacción laboral, de manera directa y significativa, lo que nos permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general.

2.2 Bases teóricas científicas

2.2.1 Gestión de recursos humanos

Valenzuela et al. (2022) definen la gestión como una serie de acciones y procedimientos realizados para lograr objetivos específicos bajo un cronograma y plan de acción preestablecido. En suma, la gestión es un conjunto de trabajos para lograr objetivos predeterminados.

Por otro lado, Salinas et al. (2021) indican que el término gestión principalmente se asocia con negocios refiriéndose a las acciones que toma una empresa para lograr objetivos para obtener ganancias. Así mismo, no solo se realizan acciones de gestión para empresas, proyectos o activos financieros, sino a cualquier tipo de recursos. Así podemos ver, por ejemplo, una persona puede gestionar su tiempo cuando se organiza para realizar una serie de tareas en un momento dado.

Armijo et al. (2019) explican que la gestión de recursos humanos se puede definir como un proceso que implica el uso eficaz y eficiente de los recursos humanos para lograr objetivos establecidos.

Vesga (2020) señala que la gestión de recursos humano incluye funciones como planificar, organizar, liderar y controlar la integración de la compensación, adquisición, retención y desarrollo de los colaboradores para lograr objetivos personales, organizacionales y sociales que beneficien a la empresa conjuntamente.

Céliz y Torres (2022) señalan que la gestión de recursos humanos se entiende como el proceso de adquirir, desarrollar y mantener recursos humanos competentes en una organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente.

Bravo (2022) explican que la gestión de recursos humanos es responsable de una serie de funciones interrelacionadas y que son comunes en todas las organizaciones. Como tal, aborda cuestiones relacionadas con las personas, incluidas varias prácticas como la compensación salarial, la contratación de personal, el desempeño, la gestión, el desarrollo organizacional, la seguridad del personal, los beneficios, la comunicación motivacional de los empleados, la gestión y la capacitación que requieren una comprensión estratégica e integral, cultura corporativa y ambiente de trabajo.

Ancasi et al. (2022) explican que la cultura laboral juega un importante papel en cuanto a la definición de la gestión de recursos humanos y desempeño de la empresa. Facilitando la gestión mediante actividades como aprobación de vacaciones, de solicitudes de reembolso, etc. y fomentando relaciones sanas y transparentes entre los colaboradores en una empresa.

2.2.2 Importancia de la gestión de recursos humanos

Soza (2022) señala que la gestión de recursos humanos tiene una gran contribución en los colaboradores que conforman la empresa a apoyar la consecución de sus objetivos, siendo así una de las principales funciones de la empresa, y por lo que los empresarios preferiblemente encuentran empleados idóneos para cada puesto y para cada momento, que estén suficientemente formados para desempeñar las tareas encomendadas y desarrollar su trabajo con eficacia. metas organizacionales.

Ahumada (2019) indica que la gestión de recursos humanos es importante debido a que las empresas actualmente tienen que hacer frente a los cambios que se están produciendo en la sociedad y en el entorno laboral, siendo importantes los siguientes factores:

- *Factores de competencia*, relacionados con el incremento de la competencia, por lo que existe una necesidad de ser competitivo y posicionarse dentro del rubro económico o nicho.
- *Costos operacionales*, relacionados con los costos y beneficios asociados con la gestión de recursos humanos.
- *Factores de productividad*, relacionadas con la probabilidad de experimentar una crisis de productividad o una variación en los índices de rendimiento.
- *Idiosincrasia de la organización*, ya que el ritmo de cambio social, cultural, legislativo, demográfico y educativo es cada vez mayor y más complejo.
- *Problemas de funcionamiento*, ya que los síntomas de funcionamiento disfuncional en el lugar de trabajo se pueden presentar con cierta regularidad.

2.2.3 La gestión de recursos humanos y la modernización de la Estado

Según Diaz et al. (2022) existen muchos desafíos en cuanto a la gestión de recursos humanos frente a la modernización del Estado, y para hacer frente a estos desafíos, a nivel mundial, se han ido adoptando medidas en cuanto a las siguientes áreas:

a) Inversión en tecnología de hipermedia

Si bien es cierto, la tecnología necesita de conexión y equipamiento apropiados para poder hacer uso de la red de internet, se deben realizar esfuerzos de manera que los puestos jerárquicos en la empresa puedan contar con el hardware adecuado para tener contacto con los colaboradores y trabajar así en cualquier circunstancia de emergencia.

Según Diaz et al. (2022) un ejemplo clave de este punto es el uso de teléfonos inteligentes para mantenerse intercomunicados con todos los colaboradores, enviar documentos en diversos formatos y poder editarlos, de modo tal, que la relación entre colaboradores y empresa sea efectiva.

b) Idoneidad de los procesos

Los procesos que se realizan en el trabajo tienen que adaptarse a la realidad hipermedia. Un claro ejemplo es el actual método de notificación electrónica que realiza el juzgado en muchas ciudades del país.

Según Diaz et al. (2022) la adaptación debe considerar la realidad de los ciudadanos y tener en cuenta la probabilidad de preservar algunos medios de comunicación tradicionales para no ampliar la brecha digital con usuarios que no tienen acceso a las tecnologías hipermedia.

c) Aprendizaje continuo

El aprendizaje continuo de los colaboradores se logra a través de las constantes capacitaciones, las mismas que tienen un

doble propósito. Primero, brindando herramientas para comprender y responder al actual contexto social. En segundo lugar, promover el desarrollo profesional de los funcionarios públicos. Por ello las habilidades comunicativas son un aspecto de importancia que la formación debe tener en cuenta al realizar capacitaciones.

Según Díaz et al. (2022) de este modo, se hacen necesarios los talleres de negociación, debate, gestión de conflictos, conocimiento de las nuevas prácticas periodísticas, trato con los nuevos medios, gestión del discurso, etc.

d) Aplicación de políticas de Responsabilidad Social del Estado

Incluye una amplia efeméride de medidas para la consecución de un ambicioso objetivo, el cual es, definir las bases para que los colaboradores puedan desarrollarse en lo laboral y personal. Lo mismo que implica abarcar temas en la gestión de recursos humanos que hasta la fecha no se han abordado, los cuales son iniciativas en cuanto a la discriminación, acoso laboral, maternidad, relaciones laborales y familiares, así como de estrés laboral, entre otros.

Asimismo, es necesario reforzar los incentivos laborales y ejecutar medidas que favorezcan la imagen del área, como por ejemplo: adscribirse a medidas anticorrupción, decidir mecanismos de rendición de cuentas ante la ciudadanía, atizar prácticas de expansión sustentable y gestar incentivos para el expansión laboral mediante la capacidad de competencia laboral

justa entre colaboradores, reconocimiento de la trayectoria profesional y laboral del colaborador y la fijación de objetivos realizables y claros. (Según Diaz et al., 2022)

La labor de gobierno debe integrar las nuevas prácticas sociales, así como adaptarse a los hábitos de la ciudadanía para poder brindar servicios eficientes. Así mismo, el gobierno estatal debe hacerse cargo de las actuales y crecientes necesidades de los trabajadores por la realización personal, así como laboral.

Diseñar e implementar programas basadas en las cuatro áreas anteriores puede contribuir al país a adaptarse al nuevo entorno social mientras logra algunos de sus objetivos de larga data, incluida la mejora de la productividad del empleo. y reevaluación de la situación laboral en el país.

2.2.4 Teorías sobre gestión de recursos humanos

A continuación, se desarrollarán las principales teorías sobre la gestión de recursos humanos recogidas por Bacilo et al. (2021):

a) Teoría X

Bacilo et al. (2021) señalan que esta teoría postula que el líder o jefe de empresa considera al trabajador como una herramienta de producción que es posible gestionar, el cual está direccionado únicamente por sus motivaciones económicas.

Por otro lado, Canossa (2021) señala que la Teoría X se fundamenta en un tipo de gestión y pensamiento obsoleto, debido a que consiste en la mediocridad y en la presunción de las masas y sus

motivaciones deliberadas al ocio, por lo que se percibe al trabajo como un castigo, lo cual es un problema para las empresas, ya que obstaculiza la productividad. Siendo necesario el fomento de motivación y superación de los colaboradores en el trabajo.

Según Quispe y Alcoser (2020) las características principales de la Teoría X son las siguientes:

- *Dinámica*, pues la insatisfacción del colaborador hacia el trabajo, siendo esta una característica adherida, teniendo en cuenta la aversión del colaborador por ejecutar labores requeridas en la empresa.
- *Motivación extrínseca*, ya que, en esta teoría, se ve necesario adoptar medidas rigurosas como las sanciones, amenazas o castigos, para que, de este modo, el colaborador pueda cumplir con sus funciones de manera adecuada en la empresa.
- *Intereses personales*, ya que una de las características del colaborador es su egocentrismo, por lo que sus objetivos individuales son contrarios a los de la empresa, siendo el motivo por el que el colaborador no actúa buscando el beneficio de la empresa, sino el suyo propio.
- *Responsabilidades centralizadas*, ya que el área de administración es la única área responsable de administrar, manejar y gestionar los recursos de la entidad, siendo la principal meta el logro económico como son la obtención de ganancias y rentabilidad a futuro.
- *Actitud e idiosincrasia*, ya que la sumisión es una preferencia de los colaboradores, además de ello, los colaboradores no suelen

hacerse cargo de la toma de decisiones o de ejecutar sus tareas con responsabilidad. Asimismo, los colaboradores no tienen ambiciones, deseos de superación profesional y en lo posible, tratan de ser dirigidos por un superior en área, ya que su única motivación se centra en tener estabilidad laboral en el puesto que ejercen.

Por otro lado, el estilo de dirección basado en esta teoría, consiste en que los administradores demuestran comportamientos y actitudes autoritarias, por lo que la dirección que se promueve en este modelo de teoría, se encarga de direccionar todas las fases del proceso de producción de la empresa, lo que limita el accionar de los colaboradores, convirtiéndolos en herramientas que siguen instrucciones por parte del jefe en área. (Montesinos y Martínez, 2022)

De esta manera, el jefe en área decide la forma en la que desea que los colaboradores realicen su trabajo, marcando el tiempo para su cumplimiento y consecución de objetivos, siendo que todo el trabajo se realiza en un ambiente de tensión y amenazas durante todo el proceso laboral al que el colaborador es expuesto constantemente. Por lo que en esta teoría, solo es importante el crecimiento y ritmo de producción, el mismo que debe ser eficiente y lograr resultados positivos, sin importar como estos se consigan. (Ramírez, 2022)

Así, tal como indica Vasconcelos (2022) los colaboradores realizarán denodados esfuerzos para evitar sanciones, castigos o amenazas que puedan afectar su trabajo en la empresa, por lo que el

autoritarismo es la base fundamental para este tipo de gestión de recursos humanos.

b) Teoría Y

Quispe y Alcoser (2020) explican que en este estilo de gestión de recursos humanos, la dirección tiene la concepción del colaborador como un elemento que se esfuerza, se motiva y de acuerdo a ello se organiza en sus funciones, siendo el desempeño algo natural en el colaborador y así mismo necesario para que este colaborador pueda ser creativo y competente a nivel profesional.

Tal como explica Ramirez (2022) en esta teoría, los administradores o directivos consideran que los colaboradores contemplan a su labor en la empresa como un recurso de motivación intrínseca, satisfacción profesional y personal cada día, de esta manera, los colaboradores como los directivos no encuentran obstáculos en lograr los objetivos de la empresa, así mismo, no existe un desgaste o problemas en la consecución del cumplimiento de plazos y logro de metas, debido a que el trabajo es desarrollado con satisfacción y deseo de realizar una eficiente labor, por la empresa y como profesional.

Los colaboradores no experimentan presión, tensión u obligación alguna en el ambiente laboral en el que se desempeñan, por el contrario, los colaboradores se sienten parte vital para el crecimiento de la empresa, lo mismo que les brinda una gratificación personal, y es un indicador de crecimiento profesional y personal, el mismo que les motiva a continuar trabajando con la motivación de realizar un buen trabajo. (Montesinos y Martínez, 2022)

Bacilo et al. (2021) señalan que las principales características de este estilo de gestión de recursos humanos son los siguientes:

- *Motivación constante*, ya que el jefe en área o administrador fomenta el bienestar del colaborador, siendo una de las características por las que el colaborador tiene una motivación constante y presente en las labores que desempeña día a día.
- *Organización óptima*, ya que el administrador tiene claro que sus colaboradores pueden organizarse de forma óptima, y en caso que estos no lo realicen de forma esperada, el jefe de área motiva a los colaboradores a organizarse con el fin de lograr beneficios tanto para la empresa como beneficios de crecimiento profesional y personal.
- *Condiciones favorables*, ya que la dirección busca constantemente que el colaborador tenga condiciones favorables para que pueda realizar adecuadamente sus labores en el ambiente profesional en el que se desempeña.
- *Autonomía y autoeficacia*, ya que los directivos consideran a los colaboradores como personas autosuficientes y eficaces a los que se les proporciona recursos y herramientas correctas que puedan satisfacer su deseo de ejecutar sus labores de forma óptima.

Por otro lado, Cubas et al. (2022) señalan que en esta teoría, los administradores o directivos fomentan una dirección totalmente participativa, ofreciendo herramientas para hacer sentir parte del ambiente laboral a todos los colaboradores y de esta manera puedan ejecutar sus funciones en un ambiente adecuado y sin presiones.

Estas propiedades permiten que los colaboradores puedan alcanzar sus objetivos personales dentro de la empresa, a la vez que cumplen con los objetivos de la empresa en la que se desarrollan. Los administradores que se rigen por la teoría Y estimulan la formación profesional y personal de los colaboradores, facilitando información y participación de los colaboradores para la toma de decisiones en la empresa, promoviendo así una cultura legítima de relaciones favorables entre empresa y colaborador. (Villadiego y Calics, 2022)

Por otro lado, Souto et al. (2022) señalan que la teoría Y es un estilo precursor en la promoción de integrar los objetivos personales y profesionales del colaborador y de la empresa en la que este labora, por lo que ha construido en el estudio del ajuste entre expectativas y desarrollo profesional, conocido como conciliación laboral.

Según Huimán (2022), actualmente, es factible la combinación de ambas teorías, ya que ambas se complementan en las empresas para optimizar las competencias de los trabajadores con los factores de dirección y orientación constante para dirigirse a los objetivos de la empresa que la teoría X ofrece, sumándole la consideración más humana que brinda la teoría Y al momento de fomentar una participación interactiva entre colaboradores y jefes de área, para poder hacer sugerencias y no sentirse agobiados en el trabajo. Por lo que, si bien es cierto, se debe ser rígidos con los horarios, uniforme o ejecución de metas como en la teoría X, pero combinarla con los preceptos de participación e integración que fomenta la teoría Y, para que al fusionarse ambas teorías se logre un trabajo óptimo por trabajadores sin presión ni estrés laboral.

2.2.5 Dimensiones de la gestión de recursos humanos

Es claro que la tarea de dirigir, administrar y gestionar una empresa resulta compleja, debido al conocimiento del ambiente y la adaptación a cambios que exige esta tarea (Cubase et al., 2022). Sin embargo, como gestor de recursos humanos, se puede realizar actividades que se anticipen a lo anterior mencionado e implementar medidas que favorezcan la gestión de recursos humanos, los cuales son:

a) Gestión de personal

Esta dimensión incluye las actividades vinculadas con la selección óptima y favorable del colaborador o colaboradores de las distintas áreas de una empresa, brindándole legalidad laboral mediante un contrato de trabajo, en función de los objetivos que la empresa busca para sí misma. (Cubase et al., 2022)

b) Organización funcional

Esta dimensión incluye las actividades vinculadas con la organización con base a criterios como la naturaleza de las funciones específicas a desarrollar y considerando sus competencias como profesionales y parte de un proceso productivo, el cual requiere la consecución de ganancias y rentabilidad, por lo que se espera que cada función de los colaboradores se oriente a ello. (Cubase et al., 2022)

c) Aspectos remunerativos

Esta dimensión incluye las actividades vinculadas con el reconocimiento del colaborador a través de una compensación por su trabajo, el cual consiste en una remuneración adecuada y dispuesta de acuerdo a su contrato laboral, previo cumplimiento de objetivos como colaborador dentro de la empresa, esta

retribución económica es la motivación principal del colaborador para continuar laborando en determinada entidad, por lo que debe ser realizada en el tiempo esperado y en proporción a sus esfuerzos, por lo que en caso que el colaborador realice horas extras sea compensado de acuerdo a ello y sin demoras. (Cubase et al., 2022)

d) Flujos de comunicación

Esta dimensión incluye las actividades vinculadas con la organización de los colaboradores como de los directivos de vital importancia en la empresa, se debe lograr una interacción constante y que favorezca los objetivos que la empresa desea conseguir, por lo que es necesario que exista diálogo, comunicación e interrelación entre todas las áreas de la empresa de manera constante y permanente para poder mejorar procesos, atender las necesidades de los colaboradores y lograr objetivos de la empresa de manera que todos los procesos y áreas estén intercomunicadas y relacionadas entre sí. (Cubase et al., 2022)

2.3 Satisfacción laboral

2.3.1 Definición de satisfacción laboral

Según Moreno et al. (2022) explican la satisfacción laboral hace referencia a una actitud de constante bienestar y que es manifestada por un buen ajuste con las actividades que realiza, por ello, dicha actitud se ve influenciada por su percepción dentro de su empleo, la manera en que se le retribuye su tiempo de trabajo, la fiabilidad, la eficacia, el progreso o nivel

de desarrollo personal adquirido y el compañerismo o camaradería con sus pares.

Por otro lado, Amasifuén et al. (2022) señalan que la satisfacción laboral es un estado de equilibrio entre las expectativas que tiene un colaborador y las funciones que desempeña dentro de una organización, por tanto, designan el nivel de ajuste entre las funciones realizadas y el proyecto de vida del colaborador, percibiendo las actividades laborales como una herramienta de desarrollo personal y profesional.

Brito et al. (2022) manifiestan que la satisfacción laborales un conjunto de sentimientos favorables que sostienen los empleados al evaluar las actividades que realizan en el trabajo, por ello, se trata de una variable a nivel individual y, de manera agregada, de toda la organización, ya que determina el nivel de involucramiento de los empleados, condicionando su respuesta más allá de los estándares de eficacia y eficiencia.

Zambrano y Zambrano (2022) señalan que se trata de un conjunto de actitudes y percepciones que sostiene el trabajador en referencia a su empleo, disgregado en factores concretos como la satisfacción con los trabajadores supervisores, trabajadores a su cargo, retribuciones, promociones, salarios, condiciones laborales y clima dentro de la organización; asimismo, puede disgregarse en factores no tangibles, como la confianza, la empatía, la camaradería, el compañerismo, la sinergia, entre otros.

Castro et al. (2022) señalan que es el grado en que un trabajador, colaborador o emplea se siente conforme respecto de su entorno de compañeros de trabajo, condiciones laborales, promociones y retribución. En ese sentido, la satisfacción laboral es una percepción subjetiva que el colaborador construye con base en elementos tangibles e intangibles.

Mora et al. (2022), desde una perspectiva psicosocial, señalan que la satisfacción laboral es un estado psicológico en que el trabajador experimenta un equilibrio entre las demandas laborales y sus expectativas, por ello, se encuentra condicionada y relacionada con una serie de variables de corte psicosocial, entre las que encontramos el clima laboral, el nivel de implicación de los trabajadores, la sinergia, el compañerismo y la práctica de valores para el trabajo mancomunado.

2.3.2 Importancia de la satisfacción laboral

López et al. (2022) explican que la importancia de la satisfacción laboral es relativamente nueva, ya que los primeros modelos para explicar el comportamiento laboral y mejora del rendimiento se enfocaba en variables o factores tangibles, específicamente aquellos de corte técnico; es así que, desde la perspectiva del estructuralismo, el trabajador es una pieza más del engranaje organizacional, por tanto, para obtener una buena productividad era necesario ofrecer condiciones de operatividad idóneas, entre las que podemos encontrar una buena gestión de los procesos, buena repartición del trabajo y delimitación de funciones.

Este modelo denominado “Modelo Técnico” propuesto originalmente por Mora et al. (2022) tuvo que ser perfeccionado, ya que no lograba explicar algunas variaciones entre trabajadores que no experimentaban una mejora en el tiempo a pesar de las mejoras a nivel técnico de sus condiciones de trabajo. Es así que el cambio provino desde el campo de la Administración y la Psicología Industrial o Laboral, donde el nuevo modelo de gestión de Recursos Humanos partió de la asunción de que el comportamiento del trabajador no solo se regía por variables técnicas, sino también por variables de corte psicosocial, psico laboral o intangibles.

De allí interés por la satisfacción laboral ya que se buscó dar una solución al problema del estancamiento de la productividad y la curva decreciente en relación al rendimiento, de esta manera, se observó que mejorar las condiciones de comunicación, sinergia, trabajo en equipo, empatía y compañerismo eran tan necesarios como los aspectos estructurales para poder incrementar los niveles de productividad, vinculación, compromiso e implicación por parte de los colaboradores.

Soledispa y Balladares (2022) manifiestan que la medición de la satisfacción laboral es fundamental para sondear, a través de los participantes, la calidad de la gestión y administración dentro de la organización, ya que permite conocer cuáles son las debilidades o amenazas que pueden perjudicar el rendimiento de los trabajadores, así como los aspectos a mejorar para el buen flujo de comunicación entre las diferentes áreas.

Cevallos y Vargas (2022) manifiestan que la satisfacción laboral es fundamental para poder incrementar el rendimiento o la productividad cuando se presenta un cambio dentro de la empresa, por tanto, permite sondear el nivel de adaptación que los colaboradores evidencian frente a una variación dentro de su jornada laboral.

Valero et al. (2022) indican que la satisfacción laboral se correlaciona de manera negativa con la probabilidad de cometer actos irregulares o el incumplimiento de las labores, ya que fortalece el compromiso organizacional, fomenta la percepción de justicia en cuanto a la repartición de funciones y afianza los lazos de apoyo social dentro de la organización.

Sánchez y Pulido (2022) mencionan que la satisfacción laboral es un factor clave para poder incrementar la motivación para el trabajo y la

implicación dentro de la institución, por lo que su medición y estudio resultarán fundamentales para generar cambios perdurables dentro de la empresa o institución, habida cuenta de que la satisfacción laboral es una percepción que el colaborador construye en cuanto a las actividades que realiza, seguridad de la empresa, ambiente laboral, clima de dirección, nivel de organización, repartición equitativa de funciones, retribución, entre otros factores.

Celis (2022) indica que la satisfacción laboral se relaciona con la implicación o el involucramiento dentro de la organización, ya que si el trabajador halla que las funciones que realiza son significativas para la empresa y para su carrera profesional, es más probable que se involucre activamente en su labor profesional, de la misma manera ocurre con las condiciones de comunicación, trato igualitario, empatía y sinergia, ya que le permiten tener condiciones más favorables para su desempeño y el disfrute social devenido del trabajo.

2.3.3 Factores de la satisfacción laboral

Baltazar et al. (2023) señala que existen seis principales factores que determinan la satisfacción laboral, las cuales serán desarrolladas a continuación:

- *Conciliación laboral*, la cual hace referencia al equilibrio o ajuste entre la vida a nivel personal y el desarrollo profesional, ya que es fundamental que el trabajador perciba que las actividades que desempeña dentro de la organización contribuyen de manera progresiva en su profesionalización. Por otra parte, un aspecto fundamental de la conciliación laboral es la desconexión digital, es decir, no molestar al

trabajador con llamadas o requerimientos después de la hora de trabajo, ni recargarlo excesivamente de actividades en casa.

- *Flexibilidad laboral*, hace referencia al diseño de un horario de trabajo que se acomode a las necesidades de los trabajadores que buscan profesionalizar sus destrezas en aras del buen rendimiento y productividad. En ese sentido, la organización tiene a su disposición herramientas diversas para generar dicho ajuste, entre los que tenemos los horarios flexibles, la oportunidad de especialización a través de capacitaciones internas o bajo convenios con otras instituciones, la disposición de horarios los fines de semana o de medio tiempo.

- *Oportunidades de desarrollo a nivel profesional*, este factor describe la posibilidad que tiene el trabajador de llevar a cabo la construcción de la línea de carrera dentro de la empresa donde labora. En ese sentido, la bonificación por antigüedad o incentivos por la productividad son herramientas útiles para fomentar la motivación dentro del trabajo y la implicación con las labores. Por otra parte, la misión de las empresas es tratar de poseer la mayor cantidad de trabajadores capacitados y con experiencia dentro de áreas críticas, mejorando la rentabilidad, por ello, la capacidad de incrementar el nivel profesional, será un indicador de satisfacción del trabajador y de rentabilidad para la empresa.

- *Retribución o salario*, hace referencia al estipendio o pago por lo servicios ofrecidos por el trabajador, de manera que, si el pago no se encuentra acorde al perfil y competencias del trabajador, es más probable que se incremente la sensación de insatisfacción en el colaborador. Asimismo, el pago o remuneración si vincula con la percepción de justicia dentro de la organización, por lo que, si no existe una adecuada repartición de funciones y un pago que no se ajusta al nivel de demanda o responsabilidades, es más probable que se incremente la sensación de insatisfacción en los colaboradores.

- *Clima laboral*, hace referencia a la calidad de las relaciones, capacidad de resolver conflictos y empatía que muestran los trabajadores dentro de una organización, por ello, es un factor intangible que permite el disfrute de las actividades realizadas así como la capacidad de tolerancia en un grupo humano. Por ello, un ambiente organizacional malo genera no solo problemas a nivel interpersonal sino falta de coordinación entre los miembros de la organización.

- *Flujos de comunicación*, hace referencia a la calidad de la comunicación dentro de una organización, es decir, si existen canales adecuados para canalizar las demandas, quejas o peticiones al sector directivo, asimismo comporta la calidad en el trato de los supervisores hacia los trabajadores, los diferentes espacios de comunicación entre áreas y la fiabilidad de los datos.

2.3.4 Efectos de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral se puede definir como una actitud negativa sobre el trabajo realizado por un colaborador, es decir, como una sensación de desajuste entre las expectativas respecto del trabajo y las funciones realizadas. Según Bazalar (2020) entre los principales efectos de la insatisfacción laboral tenemos:

- *Ausentismo*, el cual hace referencia a la inasistencia del trabajador al centro de labores en diferentes periodos o de manera continua durante más de tres días. El ausentismo se puede definir manifestar como incumplimiento de los horarios de salida o de refrigerio, comportando una actitud evasiva frente a las actividades laborales.
- *Bajo nivel de motivación*, el cual hace referencia a la poca disposición para llevar a cabo las actividades laborales, relegando algunas funciones consideradas menos importantes o llevándolas a cabo con menor dedicación.
- *Bajas laborales asociadas a malestares físicos o mentales*, el cual hace referencia a la ocurrencia de malestares físicos o mentales (estrés) producto del desgaste laboral o demanda por parte de la organización.
- *Síndrome de Burnout*, el cual hace referencia a un síndrome relacionado con afecciones físicas y mentales que impiden que el trabajador continúe con sus labores dentro de la

organización, producida por una sobre carga de trabajo y el aplanamiento afectivo de quien la padece.

- *Alto nivel de rotación*, el hace referencia a la poca persistencia o permanencia de trabajadores dentro de la organización, generando un estancamiento de la línea de productividad y rendimiento a causa de que diversos trabajadores deben ser inducidos para llevar a cabo las actividades en periodos de tiempo corto.
- *Bajo nivel de productividad*, el cual hacer referencia a que la rentabilidad devenida del trabajo de los colaboradores no experimenta una subida importante más allá de los seis meses desde el inicio de actividades; en ese sentido, la productividad puede verse afectada por la insatisfacción laboral pues modulan otras variables como la implicación organizacional y la motivación para el trabajo.

2.3.5 Teorías sobre la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un constructo nuevo dentro del campo de la Administración de los Recursos Humanos, siendo que diferentes teorías la han abordado con la finalidad de poder explicar sus principales factores, dinámica interna y beneficios para una organización.

Arteaga et al. (2022) señalan que existen tres principales teorías que han explicado la satisfacción laboral, poniendo énfasis en sus componentes o factores:

a) Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría señala que existen dos grupos de condiciones relacionadas con la satisfacción laboral y que pueden afectar, a mediano plazo, la productividad, la implicación con la organización y la permanencia dentro del trabajo.

El primer grupo de factores son los denominados motivadores, entre los que podemos encontrar factores intrínsecos, como los contenidos del trabajo, el nivel del logro, nivel de reconocimiento por parte del área directiva, la posibilidad de desarrollar la línea de carrera dentro de la empresa y la cantidad de responsabilidades asignadas. (Arteaga et al., 2022)

El segundo grupo está conformado por factores de corte extrínseco, también llamado higiénicos, abarcando la política de la organización, la calidad o nivel de intrusión de las labores de supervisión, las relaciones con los demás colaboradores dentro del grupo humano de trabajo, la relación con el área directiva, la seguridad de la contratación y las condiciones asociadas a la posición social del puesto. (Celis, 2022)

b) Teoría de necesidades de Maslow

Fukuhara (2022) señala que esta teoría postula que la satisfacción es un estado de satisfacción de necesidad básicas y complejas, donde la satisfacción con el trabajo es una confluencia de una serie de requerimientos como los fisiológicos, pero también los de corte psicosocial, de estima y de autorrealización. Desde la óptica de Maslow, la satisfacción laboral es una variante aplicada de la satisfacción humana en general, por lo que su satisfacción se produce de manera escalonada o por escalafón.

Respeto del plano fisiológico, la satisfacción laboral se produce si las labores realizadas satisfacen las necesidades de alimento y descanso; asimismo, respecto del nivel de seguridad, existirá satisfacción laboral si se satisfacen las necesidades de seguridad física, de salud, de respeto del espacio personal y desarrollo familiar. (Celis, 2022)

En la misma línea de trabajo, habrá satisfacción laboral si se satisfacen las necesidades de afiliación, como la buena relación con los compañeros de trabajo, necesidades afectivas de conformación de un grupo y la sensación de que el trabajo es valorado. Finalmente, en cuanto al autorrealización, existirá satisfacción laboral si se satisfacen las necesidades de autoeficacia, resolución de conflictos, aceptación de los hechos y el sentimiento trascendencia. (Fukuhara, 2022)

c) **Teoría social cognitiva de Bandura**

Esta teoría señala que la satisfacción laboral es la confluencia entre una serie de condiciones de corte ambiental, cognitivo, actitudinal, social y de motivación, produciéndose lo que Bandura denominó “determinismo recíproco”, el cual designa la dinámica compleja que ocurre cuando las condiciones de ambiente y del individuo confluyen para producir un ajuste o equilibrio que es la sensación de satisfacción del individuo. (Celis, 2022)

De esta manera, la satisfacción laboral es una conducta que se produce cuando existen condiciones favorables en el ambiente: una buena repartición de las funciones y responsabilidades, un nivel adecuado de demanda respecto del perfil de puesto, un adecuado ambiente para el trabajo, buen clima laboral y una fluida comunicación entre todas las áreas de la organización. (Fukuhara, 2022)

Otros factores a tomar en cuenta serán los de motivación, relacionados con los incentivos de la organización a la buena productividad o rendimiento, la percepción de justicia, el reconocimiento y felicitación pública por el cumplimiento de la buena labor. Por último, resulta de fundamental importancia la actitud para el trabajo, la cual ha sido descrita como el conjunto de esquemas cognitivos que el trabajador respecto del trabajo elegido, por ello, se vincula con su proyecto de vida personal, su perfil profesional y sus aspiraciones laborales. (Zambrano y Zambrano, 2022)

2.3.6 Dimensiones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un constructo conceptual complejo, por lo que es necesario descomponerlas analíticamente a fin de poder observar su dinámica interna, de esta manera, Venegas et al. (2022) han señalado que la satisfacción laboral posee tres dimensiones claramente diferenciadas:

a) Desarrollo personal

Según Venegas et al. (2022) esta dimensión describe la manera en que el trabajador percibe las funciones que realiza en concordancia con su proyecto de vida profesional, así como a las condiciones de orden y organización dentro de la institución o empresa donde labora. Además, abarca la percepción que tiene el trabajador sobre la contribución al producto final de la empresa, es decir, el grado de participación tangible de su trabajo al valor final del producto o servicio.

Entre los principales indicadores de esta dimensión tenemos: si los objetivos, funciones y responsabilidades del puesto se encuentran claramente delimitados dentro de la normativa de la organización; el nivel de organización y orden dentro del trabajo realizado, la repartición adecuada de funciones y responsabilidades dentro de área, así como el número suficiente de responsabilidades y funciones dentro del puesto. (Fukuhara, 2022)

Según Gonzáles et al. (2022) esta dimensión, además, comporta la percepción que tiene el trabajador con respecto a si las labores que desempeña favorecen su creatividad, inventiva, su

profesionalización y el desarrollo de sus habilidades sócales y técnicas. Por último, abarca la disponibilidad y acceso a la información de manera oportuna e idónea para la mejora de su rendimiento, sí como la percepción que tiene el colaborador de contribuir a la cadena de valor de la organización.

b) Relaciones laborales

Según Venegas et al. (2022) esta dimensión describe el nivel de integración entre los trabajadores de una organización o empresa, por tanto, permite evaluar el nivel de comunicación, intercambio, empatía, toma de decisiones, trabajo en equipo y demás características vinculadas con el flujo de información dentro de la organización.

Entre los principales indicadores de esta dimensión tenemos: el sentimiento de sentirse útil con la labor realizada, la frecuencia con que los directivos o supervisores felicitan públicamente la labor bien realizada, el nivel de implicación de los directivos de la empresa con la problemática dentro de la organización y su involucramiento para poder darles una solución. (Fukuhara, 2022)

Según Gonzáles et al. (2022) esta dimensión, además, comporta la percepción que tienen los trabajadores sobre el nivel dominio y conocimiento de los jefes o directivos en relación a la actividad que realizan, la capacidad de toma de decisiones de manera mancomunada entre la parte directiva y los trabajadores dentro del servicio y, finalmente, la disposición o actitud de los compañeros de trabajo para llevar a cabo el trabajo de manera colaborativa.

c) Beneficios sociales

Según Venegas et al. (2022) esta dimensión describe las políticas internas para la felicitación o reconocimiento de las labores profesionales cumplida dentro de los plazos y parámetros establecidas, por ello, se vincula con las firmas en que la organización estimula o incentiva la dedicación del servidor, mejorando su productividad y el cumplimiento de las metas de la organización.

Entre los principales indicadores de esta dimensión tenemos: la percepción justicia que tiene el colaborador sobre el trabajo realizado, es decir, si los jefes o superiores reconocen de manera oportuna el rendimiento o productividad del colaborador, el nivel de disfrute experimentado por la labor realizada, así como el reconocimiento por parte de los clientes o usuarios. (Fukuhara, 2022)

Según Gonzáles et al. (2022) esta dimensión, además, comporta la satisfacción o percepción favorable con respecto a la remuneración o sueldo en relación al trabajo que realiza el colaborador, la percepción positiva por parte del trabajador frente a la institución al momento de satisfacer las necesidades básicas del personal y la distribución equitativa de las capacitaciones a nivel interno o externo.

2.4 Definiciones de términos básicos

a) Autorrealización

Nivel de desarrollo óptimo alcanzado entre los diferentes ámbitos del desarrollo humano y nivel pleno de satisfacción de las demandas internas y externas; además, designa un estado de bienestar psicológico y emocional perdurable en el tiempo. (Venegas et al., 2022)

b) Colaborador

Hace referencia a un trabajador u operario dentro de una organización que se desempeña realizando tareas específicas y sobre quien recaen responsabilidades funcionales de obligatorio cumplimiento; asimismo, designa a quien lleva a cabo una labor bajo subordinación y bajo un pago o remuneración. (Cubase et al., 2022)

c) Compromiso organizacional

Propiedad del recurso humano que designa la capacidad de un colaborador de implicarse dentro de la organización, cumpliendo sus actividades, rol y responsabilidades. (Zambrano y Zambrano, 2022)

d) Desarrollo profesional

Actividades que buscan el perfeccionamiento de la actividad profesional de un trabajador a través de capacitaciones internas o externas, experiencia laboral, trabajo de campo, obtención de grados académicos, especialización y producción académica.

e) Gestión

Conjunto de actividades encaminadas a la administración de recursos humanos, logísticos, materiales, financieros y tempoespaciales para el cumplimiento de determinados objetivos organizacionales. (Zambrano y Zambrano, 2022)

f) Gestión de recursos humanos

La gestión de los recursos humano abarca la totalidad de actividades de manejo del capital humano o trabajadores cualificados, teniendo como misión la optimización de su rendimiento/productividad, el cumplimiento de metas, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. (Canossa, 2021)

g) Implicación laboral

Actitud favorable de los trabajadores que permite la focalización de la totalidad de sus esfuerzos para el cumplimiento de las metas de la organización, se le confunde con el término “compromiso con la organización”, diferenciándose de este por el énfasis en el cumplimiento de las metas individuales y organizacionales. (Venegas et al., 2022)

h) Modernización del Estado

Actividades tendientes a la mejora de los servicios públicos o gubernamentales que lleva a cabo la Administración Estatal, cumpliendo con los estándares internacionales a fin de cumplir de mejorar la calidad de vida de la comunidad y el incremento de los indicadores de gestión. (Quispe y Alcoser, 2020)

i) Motivación para el trabajo

Conjunto de disposiciones conductuales, actitudinales y cognitivas que permiten a un colaborador implicarse activamente en las labores que realiza, sosteniendo constancia y perseverancia a través del tiempo. Asimismo, se relaciona con el impulso autónomo de realizar una transformación activa y creativa dentro del espacio de trabajo sin mediar un estímulo externo necesariamente. (Montesinos y Martínez, 2022)

j) Necesidades

Demandas a nivel interno o externo que presente todo individuo en interrelación con el exterior, por tanto, hace referencia a cualquier falta a nivel fisiológico, social, ético, educativo o moral. La necesidad es el motor de la motivación y de la acción, por lo que su naturaleza es imperecedera y su satisfacción temporal. (Villadiego y Calics, 2022)

k) Organización

Conjunto de elementos jerárquicamente organizados y funcionalmente distribuidos cuyo objetivo o finalidad es la de cumplir determinados objetivos institucionales u organizacionales. De esta manera, una organización es un conjunto de elementos que trabajan en concierto para poder llevar a cabo un servicio o elaborar un producto. (Ramírez, 2022)

l) Productividad

Medida de los aportes que realizan cada uno de los trabajadores de una organización dentro de una cadena de valor preestablecida, por ello, mide de manera porcentual el aporte individual de cada uno de los trabajadores dentro del producto final. (Montesinos y Martínez, 2022)

m) Rendimiento

Medida de la fuerza de trabajo emprendida por parte de los trabajadores dentro de una organización, por tanto, se trata de la cantidad de fuerza y tiempo que invierten las personas en poder elaborar un producto, elaborar un proyecto o prever de un servicio, siendo un indicador fundamental para la elaboración de la cadena de valor de una organización. (Moreno et al., 2022)

n) Satisfacción

La satisfacción es un estado de equilibrio entre las expectativas que tiene una persona y la realidad, por ello, se mide a través de la correspondencia entre lo que se espera y lo que es en la realidad. (Baltazar et al., 2023)

o) Satisfacción laboral

La satisfacción laboral hace referencia a una actitud de constante bienestar y que es manifestada por un buen ajuste con las actividades que realiza, por ello, dicha actitud se ve influenciada por su percepción dentro de su empleo, la manera en que se le retribuye su tiempo de trabajo, la fiabilidad, la eficacia, el progreso o nivel de desarrollo personal adquirido y el compañerismo o camaradería con sus pares. (Moreno et al., 2022)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación.

Respecto del enfoque de investigación, el estudio se trabajará dentro del enfoque cuantitativo, el mismo que busca la medición estadística de las variables y el empleo de herramientas matemáticas para la obtención de validez interna de los resultados; asimismo, se enfocará en la verificación de hipótesis y validación estadística de los instrumentos de recolección de sus datos. (Hernández y Mendoza, 2018)

Por otra parte, el presente estudio propone una pesquisa de tipo básica o fundamental, la misma que consiste en profundizar en las características definitorias de la variable bajo estudio Baena (2020) incorporando datos para ampliar el alcance del modelo teórico vigente o detallar aspectos desconocidos sobre su dinámica interna o externa, con base en sus relaciones con otras variables.

En cuanto al nivel de investigación, la propuesta apunta a un correlacional de profundidad, es decir, se buscará establecer la presencia de relaciones o vínculos entre las variables estudiadas, con la finalidad de determinar su naturaleza inversa o directa, intensa, débil o moderada (Hernández y Mendoza, 2018). De esta manera, se busca establecer relaciones estadísticamente relevantes para mejorar la construcción de modelos teóricos que expliquen con mayor exactitud la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

3.2 Diseño de la investigación.

En cuanto a los aspectos de diseño, se debe precisar que estos hacen referencia a dos ejes, tal como indica Baena (2020), en cuanto a la presencia de intervención o manipulación de las variables (direccionalidad) y en cuanto a la cantidad de mediciones (magnitud).

En cuanto a la direccionalidad, la presente investigación corresponderá a un diseño no experimental, el cual ha sido definido por Baena (2020), el mismo que se basa en la no manipulación intencionada de las variables de estudio, por lo que se partirá de la observación de los fenómenos bajo estudio (observacional).

En cuanto a la magnitud, la presente investigación corresponderá a un diseño transeccional o transversal, el cual ha sido definido por Baena (2020) como una investigación caracterizada por la medición de momento único de sus variables, en contraposición a una medición longitudinal, la cual supone un seguimiento o monitoreo a través del tiempo.

A continuación, se graficará el diseño de investigación propuesto:

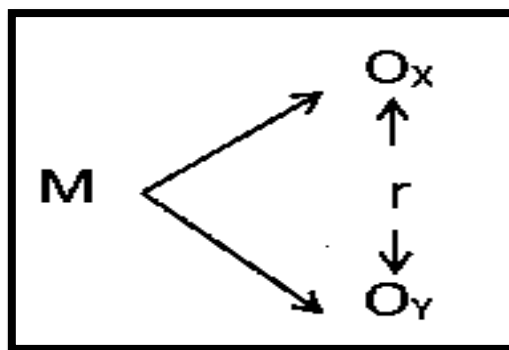


Figura 1. Diseño de investigación

Donde:

M = Muestra

O₁ = Gestión de recursos humanos

O₂ = Satisfacción laboral

r = Relación

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

Hernández y Mendoza (2018) explican que la población o universo es un concepto que designa la totalidad de unidades de análisis respecto de un atributo, cualidad, fenómeno o propiedad estudiada, por lo que se trata del conjunto total de elementos.

La presente propuesta contempla como población de estudio a la totalidad de colaboradores (54) del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, la misma que se podrá determinar mediante la base de datos de trabajadores brindada por Recursos Humanos.

3.3.2 Muestra

Hernández y Mendoza (2018) explican que la muestra es la cantidad de unidades de análisis que se constituyó en unidades de estudio, por tanto, se trata de la cantidad efectiva de unidades o participantes que finalmente serán evaluadas para el conocimiento del fenómeno de estado.

Para la selección de la muestra se aplicó la fórmula de poblaciones finitas, tal como se detalla a continuación:

Donde:

n = Tamaño de la muestra	n =?
Z = Sigma = Nivel de Confianza (1-5)	Z = 1.96
N = Universo	N =54
P = Posibilidad de éxito (50%)	P =0.5
Q = Posibilidad de error (50%)	Q =0.5
E = Error muestral (1-10)	E =0.05

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

$$n = \frac{3.84 * 54 * 1 * 1}{54 + 3.84 * 1 * 1}$$

$$n = 48$$

De esta manera, la muestra estuvo conformada por 48 trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

3.3.3 Muestreo

El muestreo aplicado será el aleatorio simple (M.A.S.) el mismo que será ejecutado mediante la fórmula ALEATORIO en la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2019, plasmando en dos columnas los resultados del sorteo aleatorio y el orden de la unidad de análisis.

El muestro aleatorio simple, según Bernal (2016), consiste en una herramienta que permite emplear la aleatoriedad para la conformación de la muestra de estudio, por tanto, al no emplear un criterio de filtro, todas las unidades de observación son susceptibles de ser elegidas.

3.3.4 Criterios de inclusión y exclusión

Resulta pertinente, para los fines de la investigación delimitar metodológicamente la población de estudio, por lo que se emplearán criterios para incluir y excluir algunas unidades de análisis. Estos criterios han sido definidos por Bernal (2016) como criterios o filtros que permiten delimitar, bajo criterios operacionales, la cantidad de unidades de análisis final será sometida a las operaciones de muestreo.

De esta manera los criterios de inclusión serán los siguientes:

- Colaboradores que tengan vínculo laboral con la Institución.
- Colaboradores que muestren su asentimiento para la aplicación de los instrumentos.
- Colaboradores que se muestren dispuestos a participar de la aplicación de instrumentos.

Asimismo, los criterios de exclusión serán los siguientes:

- Colaboradores que no tengan vínculo laboral con la Institución.
- Colaboradores que no muestren su asentimiento para la aplicación de los instrumentos.
- Colaboradores que no se muestren dispuestos a participar de la aplicación de instrumentos.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1 Técnicas de recolección de los datos

La técnica de recolección de datos elegida es la encuesta, la cual ha sido definida por Bernal (2016) como una estrategia consistente en formulación de preguntas a un sujeto con la finalidad de que ofrezca su percepción sobre el fenómeno estudiado.

De esta manera, la propuesta de estudio consiste en emplear instrumentos de tipo escrito con la finalidad de que su resolución ofrezca datos sobre la realidad problemática abordada.

3.4.2 Instrumentos para la recolección de los datos

El instrumento para efectuar la recolección de datos será la escala, el mismo que fue definido por Bernal (2016) como un conjunto de enunciados e ítems, analíticamente contruidos alrededor de un tópico de investigación determinado, bajo una escala valorativa y estándares de puntuación previamente establecidos.

Las escalas se pueden suministrar de manera presencial o remota, de manera análoga o electrónico/digital, bajo administración heteroaplicada o autoaplicada, de forma individual o colectiva y bajo un criterio de tiempo.

Las escalas que serán empleadas en el presente estudio serán los siguientes, por lo que se adjunta su ficha técnica:

a) Escala para evaluar de la gestión de recursos humanos

Este instrumento tendrá por objetivo evaluar el nivel de la gestión de recursos humanos; teniendo un total de 20 ítems estructurados en función de sus tres dimensiones: gestión de personal, organización funcional, aspectos remunerativos y flujos de comunicación. Se anexa la ficha técnica del mismo:

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento escala para medir gestión de recursos humanos.

Dominio.	Descripción.
Nombre instrumento	Escala para medir el nivel gestión de recursos humanos
Autor(a):	La investigadora.
Objetivo instrumento:	Describir el nivel de gestión de recursos humanos.
Procedencia:	Perú.
Administración:	Individual / Físico.
Duración:	30 minutos.
Nº de ítems	Veinte (20) ítems.
Tipo de respuesta	Politómica.
Dimensiones:	Cuatro (04) dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión I: Gestión de personal • Dimensión II: Organización funcional

	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión III: Aspectos remunerativos • Dimensión IV: Flujos de comunicación
Escala valorativa:	<p>Cinco (05) opciones de valoración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo • Muy en desacuerdo
Validez de contenido	Juicio de expertos (03 expertos).
Confiabilidad	Alfa de Cronbach.

Fuente: Elaboración propia.

b) Escala para medir la satisfacción laboral

Este instrumento tendrá por objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral; teniendo un total de 20 ítems estructurados en función de sus tres dimensiones: desarrollo personal, relaciones laborales y beneficios sociales. Se anexa la ficha técnica del mismo:

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento escala para medir gestión de recursos humanos.

Dominio.	Descripción.
Nombre instrumento	Escala para medir el nivel de satisfacción laboral.
Autor(a):	La investigadora.
Objetivo instrumento:	Describir el nivel de satisfacción laboral.
Procedencia:	Perú.
Administración:	Individual / Físico.
Duración:	30 minutos.
N° de ítems	Veinte (20) ítems.
Tipo de respuesta	Politómica.
Dimensiones:	Cuatro (04) dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Dimensión I: Desarrollo personal • Dimensión II: Relaciones laborales • Dimensión III: Beneficios sociales
Escala valorativa:	Cinco (05) opciones de valoración: <ul style="list-style-type: none"> • Muy de acuerdo • De acuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo

-
- Muy en desacuerdo

Validez de contenido Juicio de expertos (03 expertos).

Confiabilidad Alfa de Cronbach.

Fuente: Elaboración propia,

3.5 Técnicas de análisis e interpretación de datos.

En cuanto a las actividades de procesamiento de datos, este se llevará a cabo apenas culmine la recolección de datos, diseñándose la herramienta de matriz de datos, donde se codificarán las variables, dimensiones e indicadores y se alimentará mediante la calificación manual de cada uno de los protocolos de aplicación de instrumentos. Estas operaciones se llevarán a cabo mediante el Microsoft Excel 2019 y el Motor de Procesamiento de Datos IBM SPSS versión 26, obteniendo una base de datos en soporte digital y una matriz de datos y procesamiento en formato de metadatos.

En cuanto a las actividades de presentación de los datos, se llevará a cabo bajo la metodología del informe cuantitativo, el mismo que comporta la elaboración de un plan de procesamiento de datos, la redacción científica de los resultados y la normalización a través del formato APA Séptima edición para los resultados cuantitativos, tanto para la presentación de párrafos de texto, gráficos, tablas e índices.

En cuanto a las actividades de análisis de datos, se llevará a cabo mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Respecto de la estadística descriptiva se emplearán tablas de distribución de frecuencias con base en porcentajes y frecuencias y, en cuanto a la estadística

inferencial, se llevará cabo mediante estadísticos de contraste y prueba de normalidad.

En cuanto a las actividades de interpretación de datos, esta se llevará cabo con base a la toma de decisiones estadística, con valores de significancia determinados y con márgenes de errores que permitirán la asunción de conclusiones relevantes y razonables para la línea de investigación.

3.6 Validez y Confiabilidad del Instrumento

3.6.1 Validez del instrumento

Los instrumentos utilizados para recolectar datos fueron validados mediante la técnica conocida como "validación por jueces expertos". Esta técnica implica someter el instrumento diseñado a la evaluación de personas con experiencia y conocimientos en el campo de la gestión pública, quienes evaluaron la aplicabilidad y adecuación de los cuestionarios de satisfacción laboral y satisfacción del usuario. Se contó con la participación de tres expertos o especialistas con una amplia trayectoria en el área de Gestión Pública y con grado académico registrado en SUNEDU.

Tabla 3

Jueces expertos

Nombre del experto	Campo de especialidad
Zamora Rodríguez, José Wayner	Gestión Pública
Ruiz Ruiz, Amílcar Emilio	Gestión Pública
Ávila Ulloa, César Enrique	Gestión Pública

Nota. Datos aportados por el trabajo de campo.

3.6.2 Confiabilidad del instrumento

Se determinó la confiabilidad de los instrumentos mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach, que resultó en un valor de 0,905 para la variable de satisfacción laboral y 0,911 para la variable de satisfacción del usuario. Estos coeficientes indican un alto nivel de consistencia interna, lo que confirma la aplicabilidad de los instrumentos. (Anexo 6)

3.7 Plan de Recolección y Procesamiento de Datos

En el análisis e interpretación de la información, se utilizaron dos fases de procedimientos estadísticos. En la fase del tratamiento estadístico descriptivo, se emplearon tablas de distribución de frecuencias, gráficos de barras simples y compuestos, así como tablas cruzadas. Estos métodos permitieron observar la magnitud y el peso porcentual de cada rango o nivel de las variables analizadas. Por otro lado, en la fase del tratamiento estadístico a nivel inferencial, se llevó a cabo un contraste de hipótesis utilizando el estadístico Rho de Spearman. Esta técnica permitió determinar la existencia de relaciones estadísticamente significativas y evaluar su intensidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de Resultados

La presente tesis titulada "Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario 'Villa Tacna' del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023" tiene como objetivo investigar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores en dicho centro de salud. A través de un enfoque descriptivo e inferencial, se analizarán los resultados obtenidos para comprender mejor esta relación y sus implicaciones en el entorno laboral de la institución.

En esta sección, se presentarán los resultados descriptivos de la investigación, los cuales brindan una visión general de las variables y dimensiones estudiadas. Se proporcionarán estadísticas descriptivas, como medias, desviaciones estándar y frecuencias, para cada variable y dimensión analizada. Estos resultados permitirán identificar patrones y tendencias en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores.

En esta etapa, se presentarán los resultados inferenciales obtenidos a través de pruebas estadísticas. Se analizarán las correlaciones entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, utilizando coeficientes de correlación como el Rho de Spearman. Además, se

realizarán pruebas de hipótesis para determinar la significancia de las relaciones encontradas. Estos resultados proporcionarán una evidencia más sólida sobre la existencia y el grado de relación entre ambas variables.

En esta sección, se presentarán los resultados específicos para cada variable estudiada en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Se describirán los puntajes promedio, las variaciones y los resultados de las pruebas estadísticas realizadas para cada variable. Esto permitirá identificar las áreas específicas de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral que están más estrechamente relacionadas.

En esta parte, se presentarán los resultados obtenidos para cada dimensión analizada en la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Se describirán los puntajes promedio, las desviaciones estándar y los resultados de las pruebas estadísticas realizadas para cada dimensión. Esto permitirá identificar las áreas específicas dentro de cada variable que tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral.

4.2 Descripción del Trabajo de Campo

Durante el desarrollo de la tesis titulada "Gestión de Recursos Humanos y Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario 'Villa Tacna' del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023", se llevó a cabo un trabajo de campo con el objetivo de recopilar datos relevantes sobre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro.

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo mediante la aplicación presencial de encuestas a un grupo de 48 colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna". Para asegurar la validez

y confiabilidad de los resultados obtenidos, se siguieron procedimientos rigurosos.

En primer lugar, se elaboró una carta de presentación en la que se explicaba detalladamente el propósito de la investigación, la confidencialidad de la información recopilada y la importancia de la participación de los colaboradores. Esta carta se presentó a los colaboradores antes de la aplicación de las encuestas, brindándoles una visión clara del estudio y fomentando su compromiso y participación voluntaria.

Además, se obtuvo la autorización del director del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" para llevar a cabo la investigación en las instalaciones del centro y contar con la colaboración de su personal. Esta autorización fue crucial para garantizar la validez y legitimidad del estudio.

Una vez obtenidas las autorizaciones correspondientes, se programaron sesiones presenciales con los colaboradores para la aplicación de las encuestas. Durante estas sesiones, se proporcionaron las instrucciones necesarias para completar las encuestas de manera adecuada, y se aseguró a los participantes la confidencialidad de sus respuestas. Se fomentó un ambiente de confianza y se alentó a los colaboradores a responder de manera sincera y honesta.

Una vez finalizada la etapa de recolección de datos, se procedió a la calificación de las respuestas. Las respuestas de las encuestas se evaluaron siguiendo los criterios previamente establecidos, garantizando así la objetividad y consistencia en el proceso de análisis. En todo momento, se respetaron los principios éticos y se protegió la confidencialidad de la información proporcionada por los colaboradores. Se promovió una

participación voluntaria y se garantizó que los datos recopilados se utilizaran únicamente con fines académicos y de investigación.

El trabajo de campo realizado en esta tesis fue fundamental para obtener los datos necesarios y realizar un análisis exhaustivo de la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna". Los resultados obtenidos serán de gran relevancia para la mejora continua de la gestión de recursos humanos y la promoción de la satisfacción laboral en dicho centro.

4.3 Análisis Descriptivo de la Variable Gestión de Recursos

Humanos

Tabla 4

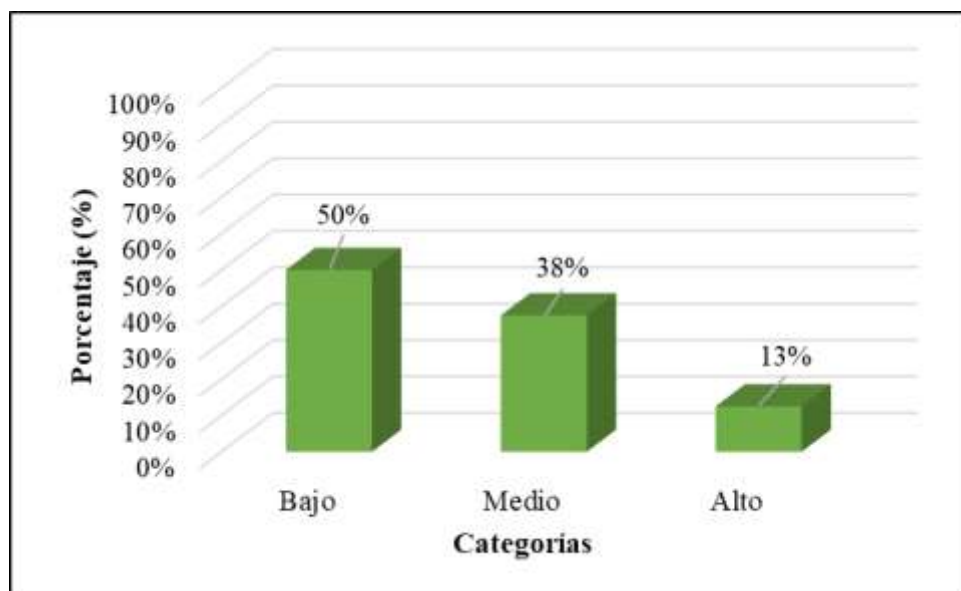
Nivel de la Gestión de Recursos Humanos

Nivel	f	%
Bajo	24	50%
Medio	18	38%
Alto	6	13%
Total	48	100%

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 2.

Nivel de la Gestión de Recursos Humanos



Nota. Información consignada en la Tabla 4.

Interpretación:

En la encuesta realizada a los 48 colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna, se evaluó la variable de gestión de recursos humanos, y los resultados revelaron diferentes percepciones por parte de los encuestados.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 24 encuestados, lo que representa el 50% de las respuestas. Esto indica que la mitad de los colaboradores considera que la gestión de recursos humanos en el centro es deficiente o insatisfactoria. Estos resultados sugieren posibles áreas de mejora en la comunicación, la asignación de responsabilidades, el reconocimiento y la motivación del personal.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 18 encuestados, lo que equivale al 38% de las respuestas. Esto señala que una

parte significativa de los colaboradores percibe que la gestión de recursos humanos se encuentra en un nivel intermedio. Es posible que existan aspectos que podrían mejorarse, como la implementación de políticas y procedimientos más efectivos, la participación de los empleados en la toma de decisiones y un mejor seguimiento del desempeño.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 6 encuestados, lo que representa el 13% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores tiene una percepción positiva de la gestión de recursos humanos en el centro. Estos colaboradores pueden percibir una buena comunicación, una adecuada asignación de tareas, un apoyo constante al desarrollo profesional y una satisfacción general en su trabajo.

De esta manera, los resultados de la encuesta muestran que la gestión de recursos humanos en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" presenta áreas de mejora. Es importante considerar las opiniones de los colaboradores y tomar medidas para abordar las deficiencias identificadas. Esto podría incluir la implementación de programas de capacitación, la promoción de una comunicación más efectiva y la creación de un entorno laboral motivador y satisfactorio. Al hacerlo, se puede trabajar hacia una gestión de recursos humanos más sólida y mejorar la calidad del trabajo en el centro de salud mental.

4.1 Análisis Descriptivo de la Dimensión Gestión de Personal

Tabla 5

Nivel de Gestión de Personal

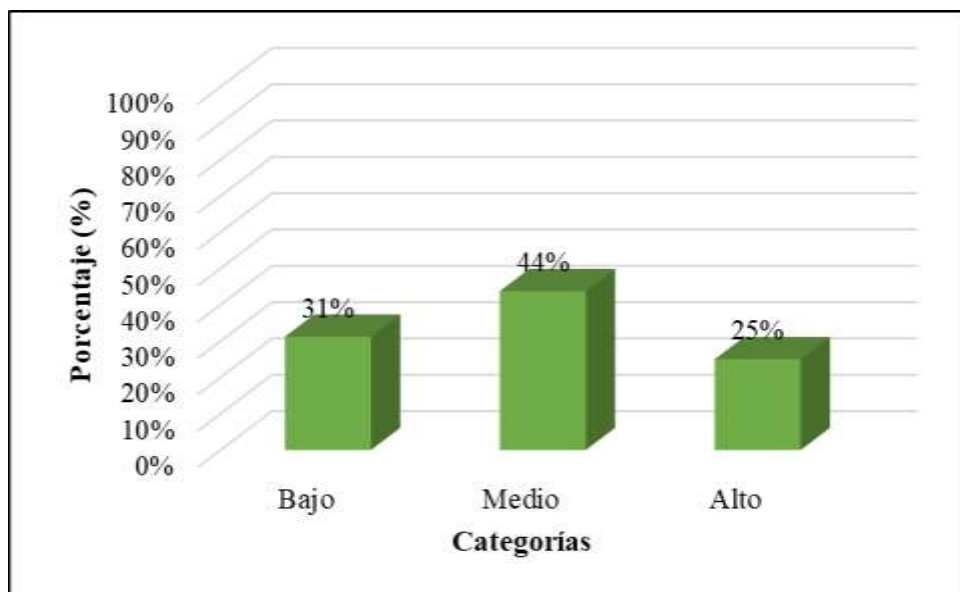
Nivel	f	%
Bajo	15	31%

Medio	21	44%
Alto	12	25%
Total	48	100%

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 3.

Nivel de Gestión de Personal



Nota. Información consignada en la Tabla 5.

Interpretación:

La Dimensión Gestión de Personal, dentro de la variable de gestión de recursos humanos, se refiere a la forma en que se maneja y se dirige el personal en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Los resultados de la encuesta realizada a los 48 colaboradores revelaron diferentes percepciones en relación con esta dimensión.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 15 encuestados, lo que representa el 31% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de los colaboradores considera que la gestión de personal en el centro es deficiente o insatisfactoria. Es posible que existan deficiencias en aspectos como la comunicación, la asignación de tareas, la capacitación, el reconocimiento y la motivación del personal. Estos resultados resaltan la

necesidad de mejorar y fortalecer la gestión de personal en el centro de salud mental.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 21 encuestados, lo que equivale al 44% de las respuestas. Esto sugiere que una mayoría de los colaboradores percibe que la gestión de personal se encuentra en un nivel intermedio. Sin embargo, todavía existen áreas que podrían mejorarse, como la implementación de políticas y procedimientos más efectivos, una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones y un mejor seguimiento del desempeño y la retroalimentación.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 12 encuestados, lo que representa el 25% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores tiene una percepción positiva de la gestión de personal en el centro. Estos colaboradores pueden percibir una buena comunicación, una efectiva asignación de tareas, un apoyo constante al desarrollo profesional y una satisfacción general en su trabajo.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan que la Dimensión Gestión de Personal en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" muestra áreas de mejora. Es importante tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores y tomar medidas para abordar las deficiencias identificadas. Esto puede implicar la implementación de programas de capacitación, la promoción de una comunicación efectiva y la creación de un entorno laboral motivador y satisfactorio. Al hacerlo, se puede fortalecer la gestión de personal y mejorar la calidad del trabajo en el centro de salud mental.

4.2 Análisis Descriptivo de la Dimensión Organización funcional

Tabla 6

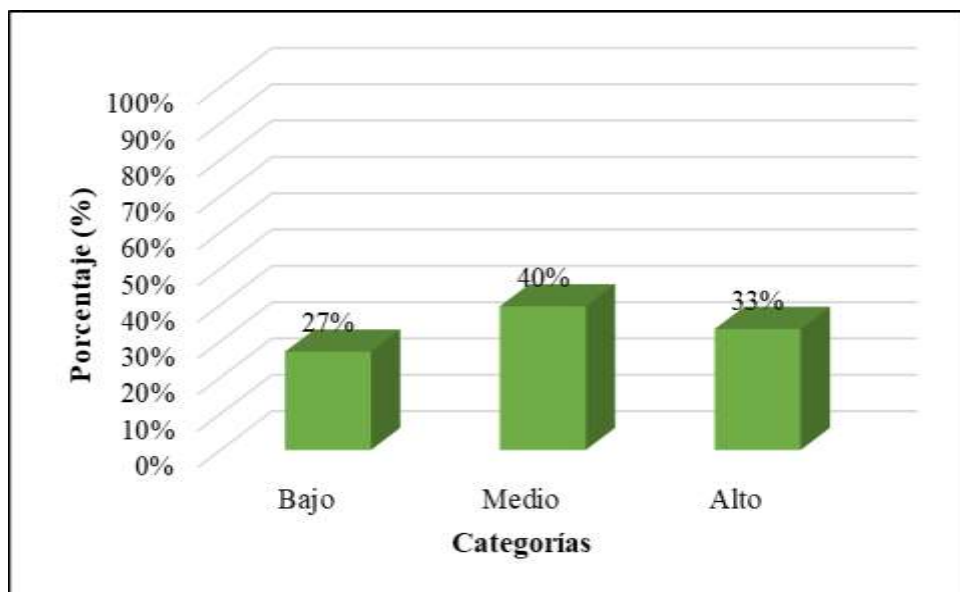
Nivel de organización funcional

Nivel	f	%
Bajo	13	27%
Medio	19	40%
Alto	16	33%
Total	48	100%

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 4.

Nivel de organización funcional



Nota. Información consignada en la Tabla 6.

Interpretación:

La Dimensión Organización Funcional, dentro de la variable de gestión de recursos humanos, se refiere a la forma en que se estructura y organiza el trabajo en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Los resultados de la encuesta realizada a los 48 colaboradores revelaron diferentes percepciones en relación con esta dimensión.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 13 encuestados, lo que representa el 27% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de los colaboradores considera que la organización funcional en el centro es deficiente o insatisfactoria. Es posible que existan problemas en áreas como la asignación de responsabilidades, la coordinación entre los equipos, la claridad de los roles y la eficiencia de los procesos. Estos

resultados destacan la necesidad de mejorar y fortalecer la organización funcional en el centro de salud mental.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 19 encuestados, lo que equivale al 40% de las respuestas. Esto sugiere que una mayoría de los colaboradores percibe que la organización funcional se encuentra en un nivel intermedio. Sin embargo, aún existen aspectos que podrían mejorarse, como la claridad de las líneas de autoridad, la distribución equitativa de las cargas de trabajo y la eficacia de los procesos de comunicación y colaboración.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 16 encuestados, lo que representa el 33% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores tiene una percepción positiva de la organización funcional en el centro. Estos colaboradores pueden percibir una buena asignación de responsabilidades, una coordinación efectiva entre los equipos, una claridad en los roles y una eficiencia en los procesos de trabajo.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan que la Dimensión Organización Funcional en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" muestra áreas de mejora. Es importante tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores y tomar medidas para abordar las deficiencias identificadas. Esto puede implicar una revisión de los procesos de asignación de responsabilidades, la mejora en la comunicación y coordinación entre los equipos, así como la implementación de estrategias para mejorar la eficiencia y la claridad de los roles. Al hacerlo, se puede fortalecer la organización funcional y mejorar la calidad del trabajo en el centro de salud mental.

4.3 Análisis Descriptivo de la Dimensión Aspectos remunerativos

Tabla 7

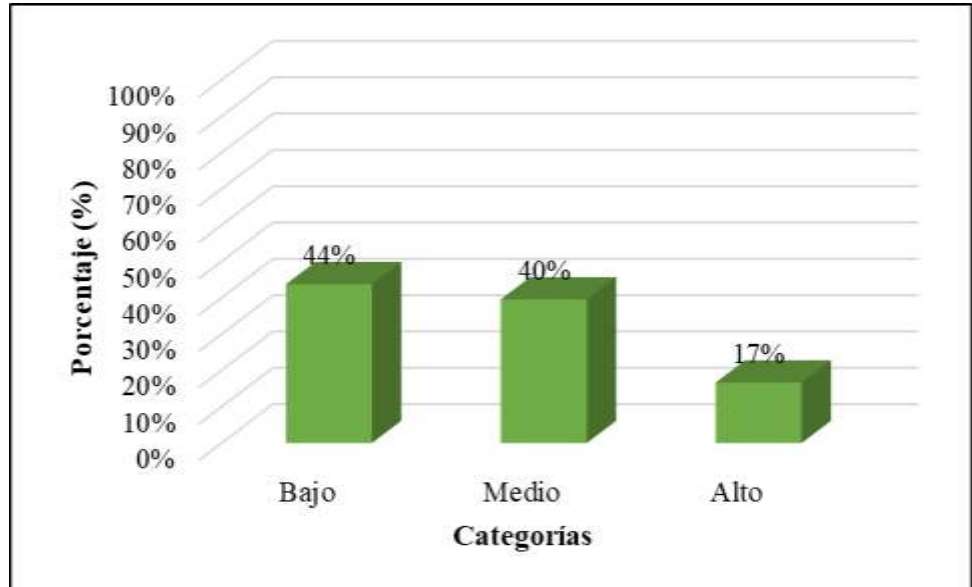
Nivel de aspectos remunerativos

Nivel	f	%
Bajo	21	44%
Medio	19	40%
Alto	8	17%
Total	48	100%

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 5.

Nivel de aspectos remunerativos



Nota. Información consignada en la Tabla 7.

Interpretación:

La Dimensión Aspectos Remunerativos de la variable gestión de recursos humanos se refiere a la forma en que se manejan los aspectos relacionados con la compensación económica y los beneficios para los colaboradores en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Los resultados de la encuesta realizada a los 48 colaboradores revelaron diferentes percepciones en relación con esta dimensión.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 21 encuestados, lo que representa el 44% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de los colaboradores considera que los aspectos remunerativos en el centro son insatisfactorios o inadecuados. Es posible que existan

deficiencias en áreas como los salarios, los beneficios adicionales, los incentivos y las oportunidades de desarrollo profesional relacionadas con la remuneración. Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar y revisar los aspectos remunerativos en el centro de salud mental.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 19 encuestados, lo que equivale al 40% de las respuestas. Esto sugiere que una parte considerable de los colaboradores percibe que los aspectos remunerativos se encuentran en un nivel intermedio. Sin embargo, aún existen aspectos que podrían mejorarse, como la equidad salarial, la claridad en las políticas de compensación y la disponibilidad de beneficios y bonificaciones adecuados.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 8 encuestados, lo que representa el 17% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores tiene una percepción positiva de los aspectos remunerativos en el centro. Estos colaboradores pueden percibir salarios y beneficios competitivos, incentivos atractivos y oportunidades de desarrollo y crecimiento relacionadas con la compensación.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan que la Dimensión Aspectos Remunerativos en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" muestra áreas de mejora. Es importante tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores y tomar medidas para abordar las deficiencias identificadas. Esto puede implicar una revisión de las políticas de compensación, la equidad salarial, la oferta de beneficios atractivos y la creación de oportunidades de desarrollo profesional relacionadas con la remuneración. Al hacerlo, se puede fortalecer la satisfacción y la motivación de los colaboradores en el centro de salud mental.

4.4 Análisis Descriptivo de la Dimensión Flujos de comunicación

Tabla 8

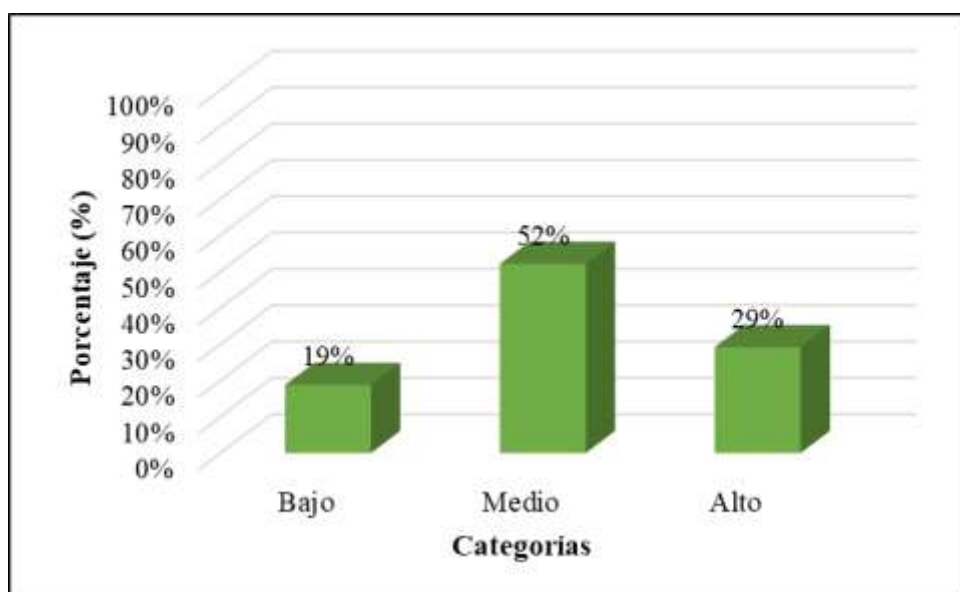
Nivel de flujos de comunicación

Nivel	f	%
Bajo	9	19%
Medio	25	52%
Alto	14	29%
Total	48	100%

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 6.

Nivel de flujos de comunicación



Nota. Información consignada en la Tabla 8.

Interpretación:

La Dimensión Flujos de Comunicación de la variable gestión de recursos humanos se refiere a la forma en que se establecen y gestionan las comunicaciones en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Los resultados de la encuesta realizada a los 48 colaboradores revelaron diferentes percepciones en relación con esta dimensión.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 9 encuestados, lo que representa el 19% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de los colaboradores considera que los flujos de comunicación en el centro son deficientes o insatisfactorios. Es posible que existan problemas en áreas como la claridad de las comunicaciones, la disponibilidad de canales efectivos de comunicación, la retroalimentación y la transparencia en la información compartida. Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar y fortalecer los flujos de comunicación en el centro de salud mental.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 25 encuestados, lo que equivale al 52% de las respuestas. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores percibe que los flujos de comunicación se encuentran en un nivel intermedio. Sin embargo, todavía existen áreas que podrían mejorarse, como la frecuencia y la calidad de las comunicaciones, la colaboración entre los equipos y la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 14 encuestados, lo que representa el 29% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los

colaboradores tiene una percepción positiva de los flujos de comunicación en el centro. Estos colaboradores pueden percibir una comunicación clara y efectiva, canales abiertos de comunicación y una retroalimentación constante y constructiva.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan que la Dimensión Flujos de Comunicación en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" muestra áreas de mejora. Es importante tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores y tomar medidas para abordar las deficiencias identificadas. Esto puede implicar la implementación de canales de comunicación efectivos, la promoción de una cultura de comunicación abierta y transparente, y la mejora de la retroalimentación y la participación de los colaboradores en la toma de decisiones. Al hacerlo, se puede fortalecer la comunicación interna en el centro de salud mental y mejorar la colaboración y el trabajo en equipo.

4.5 Análisis Descriptivo de la Variable Satisfacción laboral

Tabla 9

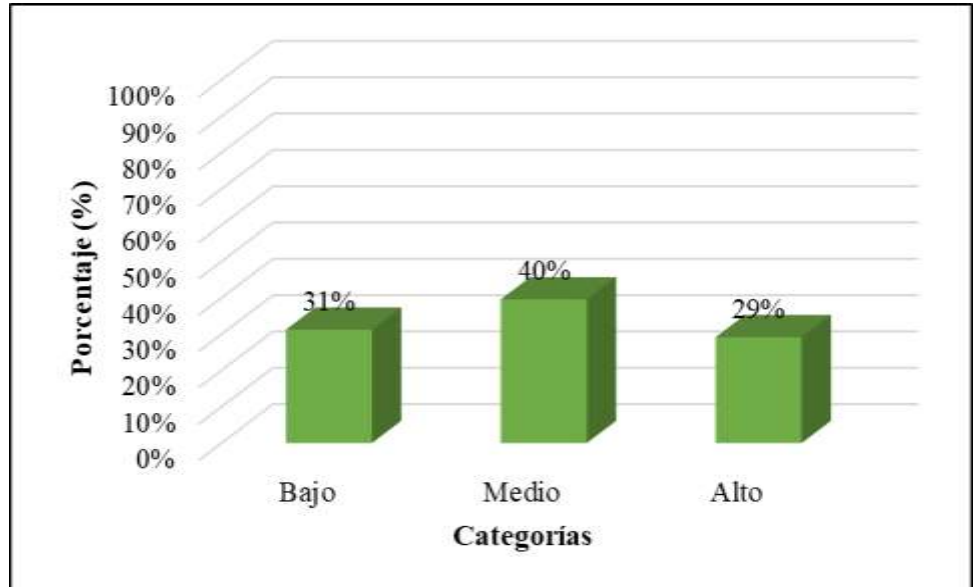
Nivel de satisfacción laboral

Nivel	f	%
Bajo	15	31%
Medio	19	40%
Alto	14	29%
Total	48	100%

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 7.

Nivel de satisfacción laboral



Nota. Información consignada en la Tabla 9.

Interpretación:

La variable de satisfacción laboral se refiere al grado de satisfacción y bienestar que experimentan los colaboradores en su entorno laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Los resultados de la encuesta realizada a los 48 colaboradores revelaron diferentes niveles de satisfacción laboral.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 15 encuestados, lo que representa el 31% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de los colaboradores experimenta una satisfacción laboral baja. Es posible que existan factores en el entorno laboral que contribuyan a esta insatisfacción, como la falta de reconocimiento, la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo, la carga de trabajo excesiva o la falta de equilibrio

entre la vida laboral y personal. Estos resultados resaltan la necesidad de identificar y abordar los factores que contribuyen a la insatisfacción laboral, con el objetivo de mejorar el bienestar y la motivación de los colaboradores.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 19 encuestados, lo que equivale al 40% de las respuestas. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores experimenta una satisfacción laboral intermedia. Aunque no están completamente insatisfechos, aún hay margen para mejorar su satisfacción y bienestar en el trabajo. Esto puede implicar la implementación de programas de reconocimiento y recompensas, la promoción de un ambiente laboral saludable y la creación de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 14 encuestados, lo que representa el 29% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores experimenta una satisfacción laboral alta. Estos colaboradores se sienten satisfechos y motivados en su trabajo, lo que puede atribuirse a factores como el reconocimiento, el apoyo de los superiores, las oportunidades de crecimiento y la satisfacción con la cultura organizacional.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan que la variable de satisfacción laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" muestra diferentes niveles de satisfacción entre los colaboradores. Es importante tomar en cuenta las opiniones y percepciones de los colaboradores para identificar áreas de mejora y tomar medidas para mejorar su satisfacción laboral. Esto puede implicar la implementación de estrategias y políticas que promuevan un ambiente laboral positivo, la comunicación efectiva, el reconocimiento y recompensas adecuadas, así como el desarrollo y crecimiento profesional. Al hacerlo, se puede mejorar

la satisfacción laboral de los colaboradores y, en última instancia, su bienestar y desempeño en el Centro de Salud Mental Comunitario.

4.6 Análisis Descriptivo de la Dimensión Desarrollo personal

Tabla 10

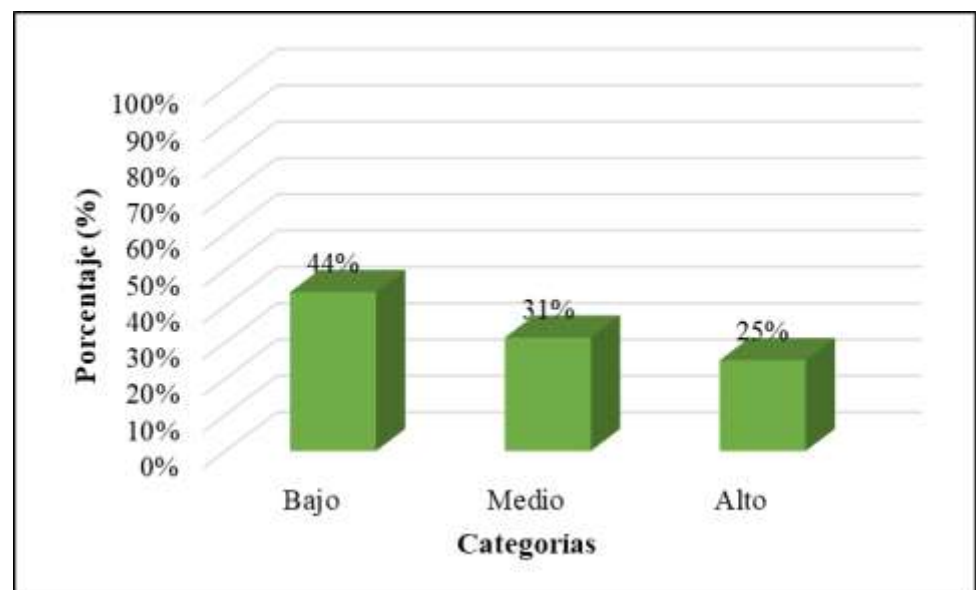
Nivel de desarrollo personal

Nivel	f	%
Bajo	21	44%
Medio	15	31%
Alto	12	25%
Total	48	100%

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 8.

Nivel de desarrollo personal



Nota. Información consignada en la Tabla 10.

Interpretación:

La dimensión Desarrollo Personal de la variable de satisfacción laboral se refiere al grado en el que los colaboradores perciben oportunidades de crecimiento y desarrollo personal en su entorno laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Los resultados de la encuesta realizada a los 48 colaboradores revelaron diferentes niveles de desarrollo personal percibidos.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 21 encuestados, lo que representa el 44% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de los colaboradores percibe un bajo nivel de oportunidades de desarrollo personal en su trabajo. Es posible que existan limitaciones en cuanto a la capacitación y formación, la asignación de tareas desafiantes y la posibilidad de adquirir nuevas habilidades y conocimientos. Estos resultados resaltan la importancia de implementar estrategias y políticas que promuevan el desarrollo personal de los colaboradores, como programas de capacitación, asignación de proyectos interesantes y planes de carrera estructurados.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 15 encuestados, lo que equivale al 31% de las respuestas. Esto sugiere que una parte considerable de los colaboradores percibe un nivel intermedio de oportunidades de desarrollo personal en su trabajo. Aunque no están completamente insatisfechos, aún se puede mejorar la oferta de oportunidades de crecimiento y desarrollo. Esto puede incluir la implementación de programas de mentoría, la participación en proyectos

innovadores y el fomento de un ambiente que promueva el aprendizaje continuo.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 12 encuestados, lo que representa el 25% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores percibe un alto nivel de oportunidades de desarrollo personal en su trabajo. Estos colaboradores se sienten satisfechos con las oportunidades de crecimiento y desarrollo que se les brindan, lo que puede atribuirse a factores como programas de capacitación, posibilidades de ascenso y la promoción de la adquisición de nuevas habilidades y competencias.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan que la dimensión Desarrollo Personal en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" muestra diferentes niveles de oportunidades de crecimiento y desarrollo percibidas por los colaboradores. Es importante tener en cuenta estas percepciones para identificar áreas de mejora y tomar medidas para fortalecer las oportunidades de desarrollo personal en el entorno laboral. Esto puede incluir la implementación de programas de capacitación y desarrollo, la asignación de proyectos desafiantes y el fomento de una cultura organizacional que valore y promueva el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Al hacerlo, se puede fomentar una mayor satisfacción laboral y compromiso por parte de los colaboradores en el Centro de Salud Mental Comunitario.

4.7 Análisis Descriptivo de la Dimensión Relaciones laborales

Tabla 11

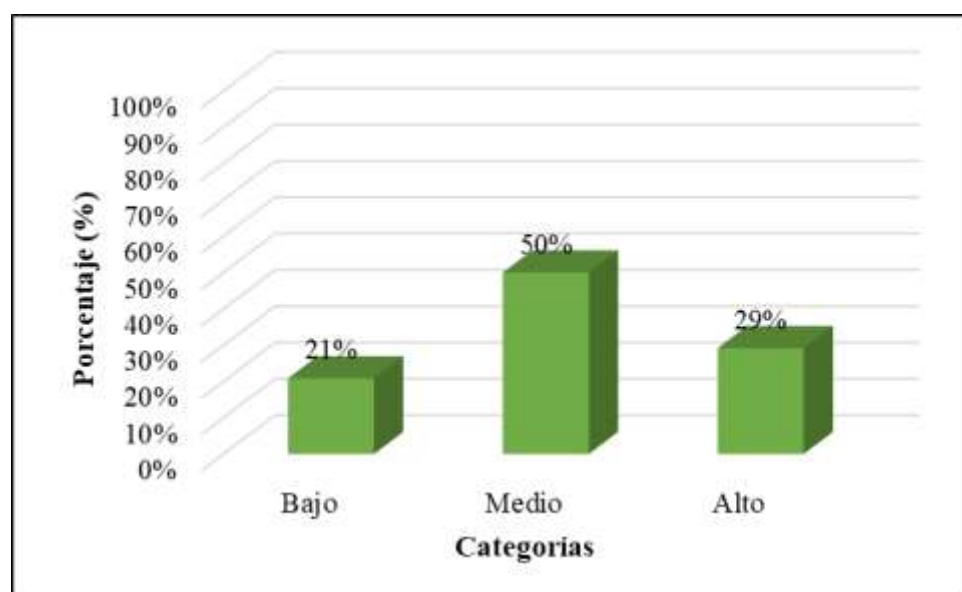
Nivel de relaciones laborales

Nivel	f	%
Bajo	10	21%
Medio	24	50%
Alto	14	29%
Total	48	1,00

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 9.

Nivel de relaciones laborales



Nota. Información consignada en la Tabla 11.

Interpretación:

La dimensión Relaciones Laborales de la variable de satisfacción laboral se refiere a la calidad de las relaciones y el clima laboral que experimentan los colaboradores en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Los resultados de la encuesta realizada a los 48 colaboradores revelaron diferentes niveles de satisfacción en esta dimensión.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 10 encuestados, lo que representa el 21% de las respuestas. Esto indica que una parte significativa de los colaboradores percibe un bajo nivel de satisfacción en sus relaciones laborales. Es posible que existan dificultades en la comunicación, conflictos interpersonales o un ambiente de trabajo poco colaborativo. Estos resultados resaltan la importancia de fomentar relaciones laborales saludables y promover la resolución efectiva de conflictos. Es fundamental establecer canales de comunicación abiertos y fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 24 encuestados, lo que equivale al 50% de las respuestas. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores experimenta un nivel intermedio de satisfacción en sus relaciones laborales. Aunque no están completamente insatisfechos, aún hay margen para mejorar la calidad de las relaciones y el clima laboral. Esto puede implicar la implementación de actividades de corte grupal, programas de desarrollo de habilidades sociales y la promoción de un ambiente de trabajo respetuoso y colaborativo.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 14 encuestados, lo que representa el 29% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores experimenta un alto nivel de satisfacción en sus relaciones

laborales. Estos colaboradores se sienten satisfechos con las relaciones que tienen con sus compañeros y superiores, lo que puede atribuirse a un ambiente de trabajo amigable, un liderazgo efectivo y una cultura organizacional que valora y fomenta las relaciones positivas.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan que la dimensión Relaciones Laborales en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" muestra diferentes niveles de satisfacción en las relaciones y el clima laboral. Es importante tomar en cuenta estas percepciones para identificar áreas de mejora y tomar medidas para fortalecer las relaciones laborales. Esto puede incluir la implementación de actividades de corte grupal, la promoción de una comunicación efectiva y el fomento de un ambiente de trabajo colaborativo y respetuoso. Al hacerlo, se puede mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores y promover un entorno de trabajo positivo y productivo en el Centro de Salud Mental Comunitario.

4.8 Análisis Descriptivo de la Dimensión Beneficios sociales

Tabla 12

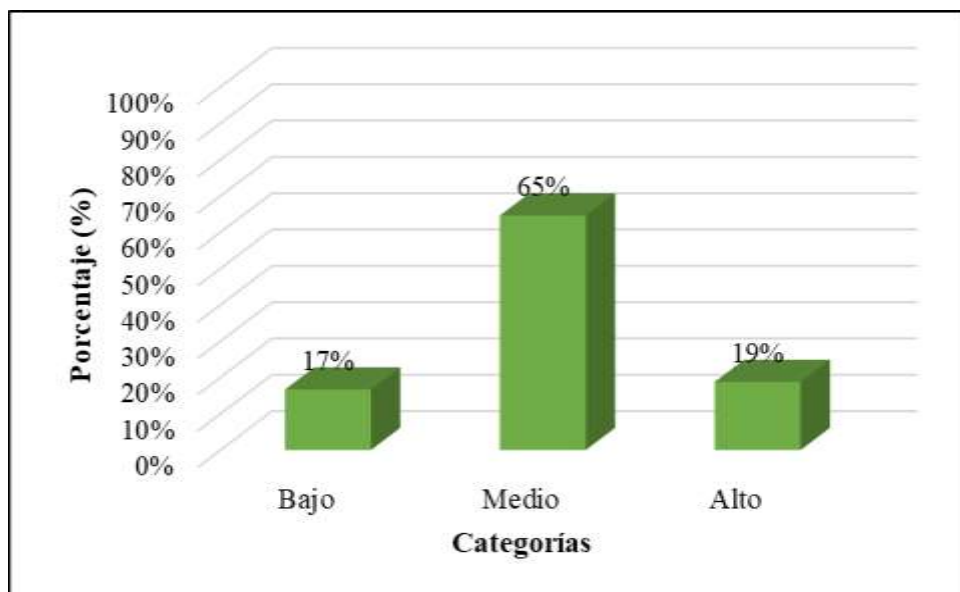
Nivel de beneficios sociales

Nivel	f	%
Bajo	8	17%
Medio	31	65%
Alto	9	19%
Total	48	100%

Nota. Base de información obtenida empleando los recursos del trabajo de campo (Anexo 4) / Tratamiento estadístico realizado en el motor de procesamiento SPSS V. 26.

Figura 10.

Nivel de beneficios sociales



Nota. Información consignada en la Tabla 12.

Interpretación:

La dimensión Beneficios Sociales de la variable de satisfacción laboral se refiere a los beneficios y recompensas adicionales que los colaboradores reciben en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna. Estos beneficios pueden incluir, por ejemplo, seguro médico, programas de bienestar, oportunidades de capacitación y desarrollo, entre otros. Los resultados de la encuesta realizada a los 48 colaboradores revelaron diferentes niveles de satisfacción en esta dimensión.

En primer lugar, en el nivel "Bajo" se posicionaron 8 encuestados, lo que representa el 17% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores percibe un bajo nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios sociales ofrecidos en su trabajo. Es posible que existan

limitaciones en la disponibilidad o calidad de los beneficios sociales, lo que puede afectar la percepción de valor que los colaboradores tienen hacia su trabajo. Estos resultados resaltan la importancia de revisar y mejorar los beneficios sociales ofrecidos para satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores.

En segundo lugar, en el nivel "Medio" se posicionaron 31 encuestados, lo que equivale al 65% de las respuestas. Esto sugiere que la mayoría de los colaboradores experimenta un nivel intermedio de satisfacción en cuanto a los beneficios sociales ofrecidos en su trabajo. Aunque no están completamente insatisfechos, aún hay margen para mejorar la calidad y diversidad de los beneficios sociales. Esto puede implicar la revisión de los beneficios existentes y la implementación de nuevos programas que promuevan el bienestar y desarrollo de los colaboradores.

Por último, en el nivel "Alto" se posicionaron 9 encuestados, lo que representa el 19% de las respuestas. Esto indica que una minoría de los colaboradores experimenta un alto nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios sociales ofrecidos en su trabajo. Estos colaboradores se sienten satisfechos con los beneficios y recompensas adicionales que reciben, lo que puede contribuir a su bienestar y satisfacción laboral.

En conclusión, los resultados de la encuesta reflejan que la dimensión Beneficios Sociales en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" muestra diferentes niveles de satisfacción en los beneficios y recompensas adicionales ofrecidos a los colaboradores. Es importante tomar en cuenta estas percepciones para evaluar y mejorar los beneficios sociales ofrecidos, de manera que se puedan satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores. Esto puede incluir la ampliación de la oferta de

beneficios, la personalización de los mismos y la comunicación clara de los beneficios existentes. Al hacerlo, se puede promover una mayor satisfacción laboral y bienestar de los colaboradores en el Centro de Salud Mental Comunitario.

4.9 Prueba de Normalidad

Tabla 13

Prueba de Normalidad

	Shapiro Wilk		
	E s t.	g l	S i g
Gestión del recurso humano	,814	48	,000
Satisfacción laboral	,808	48	,000

Nota. Procesado mediante el programa IBM SPSS V.26

a) Planteamiento de hipótesis

Hipótesis Nula:

H₀: Los datos pertenecen a una distribución de tipo normal

Hipótesis Alternativa:

H₁: Los datos no pertenecen a una distribución de tipo normal

b) Interpretación

En relación a los datos aportados por la Tabla 13, se procesó la prueba de Shapiro Wilk, se puede observar que los p-valor de calidad de la

atención y satisfacción del usuario, son menores que 0.05, por lo tanto, se corrobora que los datos de las variables corresponden a una distribución libre, por lo que corresponde aplicar un test estadístico no paramétrico como la correlación de Rho de Spearman.

4.10 Contraste de Hipótesis

4.10.1 Prueba de hipótesis general

Con la finalidad de llevar a cabo el contraste de hipótesis general deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : La gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral no se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

H_a : La gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

b) Nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Contraste de hipótesis

Tabla 14

Rho de Spearman

		Correlación	
		Gestión de los recursos humanos	Satisfacción laboral
Gestión de los recursos humanos	Rho de Spearman	1,000	0,678
	Valor de p	.	
Satisfacción laboral	N	48	48
	Rho de Spearman	0,678	1,000
	Valor de p		.
	N	48	48

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

c) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 14, se verifica la existencia de una relación positiva y moderada ($Rho = 678$), por ende, se da por rechazada la hipótesis nula (H_0) y por admitida la hipótesis alternativa (H_1), verificando que la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

d) Toma de decisiones

Considerando los datos inferenciales, se verifica, a un nivel de 95% de confianza, que la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de

Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

4.10.2 Prueba de la primera hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo el contraste de la primera hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : La gestión de personal y la satisfacción laboral no se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

H_a : La gestión de personal y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

b) Nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Contraste de hipótesis

Tabla 15

Rho de Spearman

		Correlación	
		Gestión de personal	Satisfacción laboral
Gestión de personal	Rho de Spearman	1,000	0,908
	Valor de p	.	.
	N	48	48
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	0,908	1,000
	Valor de p	.	.
	N	48	48

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

e) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 15, se verifica la existencia de una relación positiva y alta ($Rho = 908$), por ende, se da por rechazada la hipótesis nula (H_0) y por admitida la hipótesis alternativa (H_1), verificando que la gestión de personal y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

f) Toma de decisiones

Considerando los datos inferenciales, se verifica, a un nivel de 95% de confianza, que la gestión de personal y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

4.10.3 Prueba de la segunda hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo el contraste de la segunda hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : La organización funcional y la satisfacción laboral no se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

H_a : La organización funcional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

b) Nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Contraste de hipótesis

Tabla 16

Rho de Spearman

		Correlación	
		Organización funcional	Satisfacción laboral
Organización funcional	Rho de Spearman	1,000	0,547
	Valor de p	.	
Satisfacción laboral	N	48	48
	Rho de Spearman	0,547	1,000
	Valor de p		.
	N	48	48

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 16, se verifica la existencia de una relación positiva y moderada ($Rho = 0,547$), por ende, se da por rechazada la hipótesis nula (H_0) y por admitida la hipótesis alternativa (H_1), verificando que la organización funcional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

e) Toma de decisiones

Considerando los datos inferenciales, se verifica, a un nivel de 95% de confianza, que la organización funcional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

4.10.4 Prueba de la tercera hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo el contraste de la tercera hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : Los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

H_a : Los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral no se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

b) Nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Contraste de hipótesis

Tabla 17

Rho de Spearman

		Correlación	
		Aspectos remunerativos	Satisfacción laboral
Aspectos remunerativos	Rho de Spearman	1,000	0,965
	Valor de p	.	.
	N	48	48
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	0,965	1,000
	Valor de p	.	.
	N	48	48

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 17, se verifica la existencia de una relación positiva y alta ($Rho = 965$), por ende, se da por rechazada la hipótesis nula (H_0) y por admitida la hipótesis alternativa (H_1), verificando que los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

e) Toma de decisiones

Considerando los datos inferenciales, se verifica, a un nivel de 95% de confianza, que los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

4.10.5 Prueba de la cuarta hipótesis específica

Con la finalidad de llevar a cabo el contraste de la cuarta hipótesis específica deben llevar a cabo los siguientes procedimientos:

a) Planteamiento de hipótesis

H_0 : Los flujos de comunicación y la satisfacción laboral no se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

H_a : Los flujos de comunicación y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023..

b) Nivel de significancia

El baremo para determinar la relevancia de los datos a emplearse para el presente contraste será el 0.05, el mismo que se extrajo de la línea de investigación y el convencionalismo en ciencias sociales, consignando un 95% como nivel de confianza.

c) Contraste de hipótesis

Tabla 18

Rho de Spearman

		Correlación	
		Flujos de comunicación	Satisfacción laboral
Flujos de comunicación	Rho de Spearman	1,000	0,318
	Valor de p	.	.
	N	48	48
Satisfacción laboral	Rho de Spearman	0,318	1,000
	Valor de p	.	.
	N	48	48

** . La métrica se encuentra contenida dentro del parámetro de significancia.

d) Interpretación

Tomando en consideración los datos aportados por la Tabla 18, se verifica la existencia de una relación positiva y débil ($Rho = 318$), por ende, se da por rechazada la hipótesis nula (H_0) y por admitida la hipótesis alternativa (H_1), verificando que los flujos de comunicación y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

e) Toma de decisiones

Considerando los datos inferenciales, se verifica, a un nivel de 95% de confianza, que los flujos de comunicación y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.

4.11 Discusión de Resultados

En la presente discusión de resultados, se comparan los hallazgos obtenidos en la investigación principal con los resultados de dos antecedentes relevantes a nivel internacional y nacional:

Respecto del objetivo general, en la investigación principal, se verificó la existencia de una relación positiva y moderada ($Rho = 678$) entre la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023. La hipótesis nula (H_0) fue rechazada y se admitió la hipótesis alternativa (H_1), lo que demuestra una relación significativa entre ambos constructos.

Estos resultados son coincidentes con los resultados de dos antecedentes a nivel internacional, por un lado, el trabajo de Niehaus (2022) quien investigó la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en instituciones de salud en el municipio de Ipiales, Colombia. Su estudio involucró a 30 empleados y reveló una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad, donde una menor productividad se asoció con un menor grado de satisfacción. Por otro lado, tenemos la investigación de Peñaranda (2022), quien examinó la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los funcionarios de la Universidad de La Guajira, sede Riohacha, Colombia. Con una muestra de 148 personas, el estudio encontró una correlación positiva perfecta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, indicando que el ambiente laboral influye directamente en la satisfacción de los trabajadores.

Ambos antecedentes respaldan la importancia de la satisfacción laboral en diferentes contextos. Niehaus (2022) destacó la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en instituciones de salud, mientras que Peñaranda (2022) evidenció la correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la universidad. Estos resultados respaldan la idea de que factores relacionados con el ambiente y la gestión laboral pueden influir en la satisfacción de los empleados.

Al comparar los resultados de la investigación principal con los antecedentes, se puede observar una convergencia en los hallazgos. Todos los estudios destacan la existencia de una relación significativa entre variables relacionadas con la satisfacción laboral, ya sea la gestión de los recursos humanos, la productividad o el clima organizacional. Aunque los contextos, las poblaciones y los diseños metodológicos difieren entre los estudios, existe consistencia en la importancia de la satisfacción laboral en diferentes entornos.

Es relevante señalar que, a pesar de las similitudes en los resultados, también se deben considerar las limitaciones metodológicas de los estudios previos y de la investigación principal. Las diferencias en los diseños, el tamaño de las muestras y los contextos pueden influir en los resultados y en la generalización de los hallazgos. Por lo tanto, se recomienda realizar investigaciones futuras que aborden estas limitaciones y amplíen la comprensión de la relación entre la gestión de recursos humanos, la satisfacción laboral y otros factores relevantes en diversos contextos y poblaciones.

Respeto del primero objetivo específico, en la investigación realizada en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023, se encontró

una relación positiva y alta entre la gestión de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa. Estos resultados son coincidentes con los resultados de dos antecedentes, por un lado, el trabajo de Ricaurte et al. (2021) quienes investigaron el modelo gerencial utilizado en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios en Riohacha y Segovia (2021) quien examinó la salud mental del personal de enfermería y sus repercusiones en el cuidado de pacientes con COVID-19 en Ecuador.

El estudio de Ricaurte et al. (2021) sobre el modelo gerencial en el Hospital Nuestra Señora de los Remedios en Riohacha, Colombia, reveló que un enfoque gerencial que fomenta la participación y la comunicación entre áreas fortalece el liderazgo y el trabajo en equipo del personal. La implementación de un enfoque democrático y participativo mejoró la percepción de los empleados sobre el modelo gerencial, lo cual respalda la idea de que una gestión basada en la participación y el liderazgo efectivo puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral.

Por otro lado, el estudio de Segovia (2021) examinó la salud mental del personal de enfermería y sus repercusiones en el cuidado de pacientes con COVID-19 en Ecuador. Se encontró que el personal de enfermería experimentaba un nivel moderado de estrés laboral, relacionado con diversos factores como críticas recibidas, falta de comunicación abierta con colegas, muerte de pacientes, falta de información adecuada y sobrecarga de tareas. Estos resultados resaltaron la vulnerabilidad de los profesionales de enfermería y la necesidad de implementar programas y medidas preventivas para proteger su salud mental.

Los hallazgos de estos antecedentes respaldan la importancia de un enfoque gerencial participativo y efectivo en la satisfacción laboral, así

como la necesidad de abordar los desafíos de salud mental del personal de enfermería. Ambos estudios destacan la relevancia de promover un entorno laboral saludable, que promueva la participación, la comunicación y el cuidado de la salud mental del personal, en beneficio tanto de los colaboradores como de la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

En comparación con los antecedentes, se puede observar que los resultados de la investigación actual respaldan la importancia de una gestión de personal efectiva y un enfoque participativo en la satisfacción laboral. Además, se destacó la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en el contexto de las instituciones de salud. También se resaltó la relevancia de abordar los desafíos de salud mental del personal de enfermería, especialmente en situaciones de crisis como la pandemia de COVID-19.

En conjunto, estos hallazgos indican la necesidad de promover un entorno laboral saludable, donde la gestión de personal y la atención a la salud mental sean consideradas prioritarias. Los resultados de los antecedentes respaldan y complementan los hallazgos de la investigación actual, proporcionando una base sólida para comprender la importancia de estos aspectos en el bienestar y el desempeño de los colaboradores en diferentes contextos laborales.

Respeto del segundo objetivo específico, en la investigación realizada en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023, se encontró una relación positiva entre la organización funcional y la satisfacción laboral de los colaboradores, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa.

En comparación con los antecedentes, la investigación actual proporciona evidencia adicional sobre la relación entre la organización funcional y la satisfacción laboral. Mientras que el estudio de Ferreira (2020) resalta la importancia de mejorar la comprensión y percepción de los empleados sobre el sistema de recursos humanos, y el estudio de Corredera (2022) subraya los desafíos de un bajo clima organizacional, la investigación actual destaca la relación positiva y moderada entre la organización funcional y la satisfacción laboral en el contexto específico del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna". Además, el estudio de Saavedra (2022) respalda la importancia de una gestión eficiente de recursos humanos para mejorar la organización y planificación de los recursos, lo que podría contribuir a una mayor satisfacción laboral. En conjunto, estos hallazgos subrayan la importancia de la organización funcional y la gestión eficiente de recursos humanos para promover la satisfacción laboral en diversos contextos organizacionales.

Respeto del tercer objetivo específico, en la investigación realizada en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023, se encontró una relación positiva los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral de los colaboradores, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa.

Al comparar los resultados de la investigación actual con los antecedentes mencionados, se observa una consistencia en los hallazgos sobre la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Tanto la investigación actual como los antecedentes encuentran una relación positiva entre estos dos factores, lo que indica que una gestión

eficiente del talento humano puede contribuir a la satisfacción de los colaboradores.

En el estudio realizado por De la Cruz (2021) en la Oficina de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud, se encontró que una mayor gestión del recurso humano se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores. Esto es consistente con los resultados de la investigación actual, que también encontró una relación positiva y moderada entre la organización funcional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna".

Asimismo, el estudio de Morey (2019) en el Gobierno Regional de Amazonas mostró una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los trabajadores. Estos resultados concuerdan con los hallazgos de la investigación actual, respaldando la idea de que una gestión eficiente de recursos humanos es importante para promover la satisfacción en diferentes contextos organizacionales.

Además, Redondez (2020) examinó la relación entre la gestión de recursos humanos y el compromiso laboral en el hospital de Huaycán. Aunque el compromiso laboral no fue un factor específicamente investigado en la investigación actual, los resultados respaldan la idea de que una organización funcional y una buena gestión de recursos humanos pueden influir positivamente en el compromiso y la satisfacción de los colaboradores.

En resumen, al comparar los resultados de la investigación actual con los antecedentes, se puede concluir que existe una consistencia en los hallazgos sobre la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Todos los estudios encuentran una relación positiva y

significativa entre estos factores, respaldando la importancia de una gestión eficiente del talento humano para promover la satisfacción y el compromiso de los colaboradores en diferentes organizaciones y contextos.

Respeto del cuarto objetivo específico, en la investigación realizada en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023, se encontró una relación positiva los flujos de comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores, lo que llevó a rechazar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa. Al comparar los resultados de la investigación actual con los antecedentes mencionados, se pueden identificar similitudes y diferencias significativas en cuanto a la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en diferentes contextos organizacionales.

En primer lugar, en la investigación actual realizada en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna", se encontró una relación positiva y débil entre los flujos de comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores. Esto respalda los hallazgos de Ferreira (2020), quien también encontró una relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos en la administración pública. Ambos estudios sugieren que una adecuada gestión de recursos humanos puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados.

Sin embargo, existen diferencias notables en los resultados de otros antecedentes. Por ejemplo, en el estudio de Corredera (2022) sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una institución pública odontológica, se encontró una relación indirecta o negativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores. Esto contrasta con los resultados de la investigación actual y los otros antecedentes, que señalan una relación directa y positiva entre la gestión de recursos humanos y la

satisfacción laboral. Esta discrepancia podría deberse a factores específicos del contexto organizacional y a las características de la muestra y metodología utilizada en cada estudio.

En el caso del estudio de Tafur (2020) sobre la gestión del talento humano y la satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital, se encontró una correlación directa muy fuerte entre ambas variables. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de la investigación actual, que también encontró una relación significativa entre la gestión del recurso humano y la satisfacción laboral. Ambos estudios respaldan la idea de que una buena gestión de recursos humanos puede contribuir a la satisfacción laboral de los empleados.

Por último, en el estudio de Ferre (2021) sobre la gestión del recurso humano y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Proyecto Especial CHINECAS, se encontró una relación directa y significativa entre ambas variables. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de la investigación actual, respaldando la importancia de una gestión eficiente del recurso humano para promover la satisfacción laboral.

En suma, al comparar los resultados de la investigación actual con los antecedentes mencionados, se puede observar cierta consistencia en la relación positiva entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral. Sin embargo, existen diferencias en algunos antecedentes, especialmente en relación con el clima organizacional. Estas diferencias podrían ser atribuibles a las particularidades de cada contexto organizacional y a las metodologías empleadas en cada estudio. En general, los resultados respaldan la idea de que una gestión efectiva del talento humano puede influir positivamente en la satisfacción laboral de los empleados

CONCLUSIONES

Con base en los resultados presentados se arriba a las siguientes conclusiones:

Primera

En cuanto al objetivo general, se verifica que existe una relación positiva y moderada ($Rho = 678$), por ende, se concluye que la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023. Esto implica que a medida que se mejora la gestión de los recursos humanos, la satisfacción laboral de los empleados también aumenta de manera significativa.

Segunda

Respeto del primero objetivo específico, se verifica que existe una relación positiva y alta ($Rho = 908$), por ende, se concluye que la gestión de personal y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023. Esto sugiere que cuando se implementan prácticas eficientes de gestión de personal, se promueve un mayor nivel de satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna".

Tercera

Respeto del segundo objetivo específico, se verifica que existe una relación positiva y moderada ($Rho = 0,547$), por ende, se concluye que la

organización funcional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023. Esto indica que una organización adecuada de las funciones y responsabilidades dentro del centro de salud mental está asociada con una mayor satisfacción laboral en los colaboradores.

Cuarta

Respeto del tercer objetivo específico, se verifica que existe una relación positiva y alta ($Rho = 965$), por ende, se concluye que los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023. Esto sugiere que una adecuada remuneración y beneficios en el Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" están relacionados con una mayor satisfacción en el trabajo por parte de los empleados.

Quinta

Respeto del cuarto objetivo específico, se verifica que existe una relación positiva y débil ($Rho = 318$), por ende, se concluye que los flujos de comunicación y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023. Esto implica que una comunicación fluida y efectiva en el centro de salud mental se asocia con un nivel de satisfacción laboral ligeramente mayor en los colaboradores.

RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones se brindan las siguientes recomendaciones dirigidas al Centro de Salud Augusto Bernardino Leguía de Tacna:

Primera

Fortalecer la gestión de recursos humanos a través de la implementación de prácticas de gestión de recursos humanos efectivas y actualizadas que promuevan el desarrollo profesional y personal de los colaboradores. Esto puede incluir programas de capacitación y desarrollo, evaluaciones de desempeño regulares, políticas de reconocimiento y recompensas, y canales de comunicación abiertos y transparentes.

Segunda

Mejorar la gestión del personal mediante el establecimiento de políticas y procedimientos claros en la asignación de funciones y responsabilidades dentro del centro de salud. Esto ayudará a garantizar una distribución equitativa de la carga de trabajo y promoverá una mayor eficiencia en el desempeño de las tareas, lo que puede contribuir a la satisfacción laboral de los empleados.

Tercera

Potenciar la comunicación interna a través del fomento de la comunicación fluida, abierta y bidireccional en todos los niveles del centro de salud. Esto se puede lograr mediante la implementación de herramientas y canales de comunicación efectivos, como reuniones regulares, boletines informativos, intranet u otras plataformas digitales. Una comunicación clara

y transparente ayudará a reducir posibles malentendidos y fortalecerá el sentido de pertenencia y colaboración entre los colaboradores.

Cuarta

Revisar y mejorar los aspectos remunerativos llevando a cabo una evaluación de la política de remuneraciones y beneficios en el centro de salud para asegurar una compensación justa y competitiva. Esto implica considerar aspectos como salarios, incentivos, beneficios adicionales, oportunidades de crecimiento profesional y condiciones laborales adecuadas. Una remuneración justa y equitativa es fundamental para satisfacer las necesidades económicas de los empleados y promover su satisfacción laboral.

Quinta

Fomentar un clima organizacional favorable estableciendo estrategias para mejorar el clima organizacional en el centro de salud, promoviendo un entorno de trabajo colaborativo, respetuoso y motivador. Esto implica fomentar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, promover la resolución constructiva de conflictos y garantizar un ambiente físico seguro y saludable. Un clima organizacional positivo contribuirá a la satisfacción y el bienestar general de los empleados.

REFERENCIAS

- Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (2021) *Documento de Trabajo para la Descentralización y Modernización del Estado*. AECID. <http://www.aecid.pe/como-trabajamos/coordinacion-de-donantes/grupo-descentralizacion-y-modernizacion-del-estado>
- Ahumada, R. (2019). *Selección de personal y el desarrollo organizacional de la oficina general de gestión de recursos humanos del ministerio de agricultura y riego en el año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <https://bit.ly/3xmAZXf>
- Alvites, F. A. y Maguiña, M. A. (2021). *Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (in-plants) en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú*. [Tesis de maestría, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13259>
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 3(1), 89–102. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Ancasi Ruiz, L. A., Tantaleán Smith, C. R., & Montesinos Aguilar, H. (2022). Gestión del talento humano para el desempeño docente en instituciones educativas públicas en tiempos de pandemia. *Alpha Centauri*, 3(4), 11–20. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i4.131>
- Arévalo, F. S. A., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Evaluación según modernización del Estado en la gestión municipal, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 914-935. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.131

- Armijos Mayon, Franklin Brian, Bermúdez Burgos, Aaron Isaac, & Mora Sánchez, Norman Vinicio. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es
- Arteaga Flores, R.K, Loor Chávez, T.D., Palma Pérez, X.M. y Calderón Bailón, J.C. 2022. Satisfacción Laboral: Una Perspectiva de Endomarketing, Caso Sector Hotelero de Manta, Ecuador. *Sotavento M.B.A.* 34 (sep. 2022), 10–19. <https://doi.org/10.18601/01233734.n34.02>
- Bacilio Bejeguen, J., Cedeño Pinoargote, J., Solórzano Abad, S. P., & Vaca Vásconez, S. (2021). Gestión estratégica de talento humano y su vínculo con la responsabilidad social y ética de las empresas públicas de Ecuador. *Revista Ciencias Pedagógicas E Innovación*, 9(2), 91-98. <https://doi.org/10.26423/rcpi.v9i2.447>
- Baltazar-Gómez DY, Rosas-González E, García-Rodríguez I, Ibarra-Gutiérrez MJ, Pirez-Lindoro M Ángel. (2022) Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SANUS*, 7(1): e295. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/295>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2021). *Reforma y Modernización del Estado*. BID. <https://www.iadb.org/es/sectores/reforma-modernizacion-del-estado/perspectiva-general>
- Bazalar Paz, M. Ángel, & Choquehuanca Saldarriaga, . C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2), 35–51. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>

- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bravo Ross, W. A., & Delgado Litardo, B. I. (2022). Selección de personal: Relevancia de las entrevistas vs. las pruebas psicológicas. *Revista Publicando*, 9(34), 41-56. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2324>
- Brito Ortiz, J. F., Nava Gómez, M. E., Brito Nava, E., Román Brito, G. A., Lagunas, O. E., & Contreras Preciado, M. A. (2022). Satisfacción laboral intrínseca y engagement en personal de servicio social profesional de enfermería. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 6114-6132. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3862
- Canossa Montes de Oca, H. (2021). Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas. *Ciencias Administrativas*, (19), 12. <https://doi.org/10.24215/23143738e093>
- Castro Celis, V., Toxqui Tlachino, M. J. G., Álvarez Solorza, I., Vega García, A. E., & Dimas Altamirano, B. (2022). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México. *Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería*, 2(2), 21–29. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.2.1488>
- Celis Leonardo M. Y. (2022). Competencias gerenciales, clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Envase Los Pinos SAC en Chimbote 2022. *Revista Científica Pakamuros*, 10(3), 54 - 63. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v10i3.315>
- Céliz-Córtez, L. J., & Torres-Panduro, M. I. (2022). Relación entre el proceso de contratación administrativa de servicios y la optimización del área de

recurso humano. *Revista Amazónica De Ciencias Económicas*, 1(2), e406.
<https://doi.org/10.51252/race.v1i2.406>

Cevallos Molina, R., & Vargas Nolivos, H. P. (2022). Las TIC y la satisfacción laboral de docentes en la Unidad Educativa Espíritu Santo, Portoviejo. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 26(3), 109–125. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v26i3.1804>

Chancha Ayala, T., Zurita Surichaqui, N. N., Quispe Ochoa, R. M., & Solórzano Zavala, J. R. (2022). Gestión de recursos humanos y modernización de la gestión pública en un gobierno regional peruano, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 1879-1907. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3646

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2021). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>

Corredera, E. (2022) Clima organizacional y satisfacción laboral. Percepciones de profesionales de una institución pública odontológica de la ciudad de La Plata: Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral mediante definiciones de diferentes autores y sobre la recopilación de encuesta de profesionales de la institución. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de La Plata]. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/147091>

Cubas Medina N., Gonzales Llontop L., Díaz Torres M., Polo Escobar B., De La Cruz Alvarado R., Gonzáles Paco E., & Cubas Medina J. R. (2022). Gestión del talento humano y desempeño laboral en los trabajadores administrativos, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza-Amazonas. *Revista*

Científica Pakamuros, 10(2), 56 - 68. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v10i2.286>

De la Cruz Ramos, M. L. (2021). *Gestión del recurso humano y satisfacción laboral de trabajadores de la Oficina de Comunicación Estratégica del Ministerio de Salud – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57274>

Ferre Montenegro, A. M. (2021). *Gestión del recurso humano y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del proyecto especial CHINECAS –2021. 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3059274>

Ferreira-Oliveira, A. T., & Rodrigues, F. (2020). Gestão de recursos humanos na administração pública: uma experiência de estágio na Câmara Municipal de Melgaço. *Melgaço: Agência para a Sociedade do Conhecimento (UMIC) - FCT - Sociedade da Informação*. http://repositorio.ipv.pt/bitstream/20.500.11960/2483/1/Flavia_Rodrigues.pdf

Fukuhara M. Apuntes sobre bienestar, motivación y satisfacción laboral del docente universitario. *Revista Estomatológica Herediana*, 2(46), 13-29. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/4385>

González-Laskibar , X., Olaskoaga-Larrauri, J., & Guerenabarrena-Cortazar, L. (2022). Sistemas de Trabajo de Alto Rendimiento y Satisfacción Laboral de los Docentes en la Universidad Pública Española. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia Y Cambio En Educación*, 20(1). <https://doi.org/10.15366/reice2022.20.1.005>

Grandez Pastor, L. P., & Saravia Carbajal, J. J. (2021). La satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal del programa nacional de centros

- juveniles, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 9(1), 10 - 22.
<https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n1.03>
- Huiman Marchena, R. del P., & Valdivia Correa, R. (2022). Gestión del talento humano para contratación efectiva personal de enfermería área inmunización, Microred La Victoria. *Revista Ñeque*, 5(11), 87–98.
<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.65>
- Instituto Peruano de Economía. (2023). *Índice de competitividad regional – INCORE 2022*. IPE.
https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE_2022.pdf
- López, L., López-Paz, P., & López, M. (2022). Trabajo remoto y satisfacción laboral de los docentes universitarios peruanos durante la pandemia del COVID-19. *Revista Innova Educación*, 5(1), 158–169.
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2023.05.011>
- Louzao Sabelli, J. (2022). La perspectiva de género en el área de recursos humanos de las organizaciones. *Revista de la Facultad de Derecho*, 1(2).
<https://doi.org/10.22187/rfd2022nesp1a2>
- Martinelli, S. (2020). *Motivação de alunos e ambiente de aprendizagem em sala de aula no ensino fundamental* [Tesis de posgrado, Universidade Estadual de Campinas: Campinas].
<http://repositorio.unicamp.br/handle/REPOSIP/355023>
- Matute, G. (2020). *Evaluación de la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud mental de la zona 8*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15746>

- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2016) *Guía sobre el Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en el Sector Público: Guía para Asesores Jurídicos del Estado*. MINJUS-DH <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1526155/Gu%C3%ADa%20Sistema%20Administrativo%20Gesti%C3%B3n%20RR%20HH%20Sector%20P%C3%ABlico.pdf>
- Montesinos, R., & Martínez Vázquez, G. (2022). Los recursos humanos como capital intelectual en el proceso de aprendizaje. *Revista Gestión y Estrategia*, (20), 52-61. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2001n20/Montesinos>
- Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., & Pedraza Lima, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Mora Estrada, O., Guerrero Bejarano, M. A., Manosalvas Vaca, C. A., & Pedraza Lima, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Moreno Gavilanes, K. A., Santana Lara, B. A., & Guevara Guano, J. D. (2022). Respuesta de satisfacción laboral basados en los desafíos del clima organizacional de los servidores públicos de Tungurahua. *Espíritu Emprendedor TES*, 6(4), 55-74. <https://doi.org/10.33970/eetes.v6.n4.2022.318>
- Morey Mirano, S. F. (2019). *Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral en el Gobierno Regional Amazonas*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92895/More_y_MSFS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Niehaus Rodríguez, J. A., & Rodríguez Luna, V. M. (2022). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del municipio de Ipiales, Nariño*. [Tesis de maestría, Universidad de San Buenaventura Colombia]. <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/82c18fd9-29e3-42be-be2f-e9dbebff22c0/content>

Peñaranda Coronado, W. Y. (2022). *Influencia del clima organizacional en la insatisfacción laboral de los funcionarios de la Universidad de la Guarija, sede Riohacha*. [Tesis de maestría, Universidad de la Guarija]. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/507/INFLUENCIA%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20LA%20SATISFACCI%c3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20FUNCIONARIOS%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE%20LA%20GUAJIRA%2c%20SEDE%20~1.pdf?sequence=1&>

Presidencia del Consejo de Ministros (2003) *Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. PCM. https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res21.pdf

Quispe LLanos, R., & Alcoser Ormeño, A. A. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 43 - 66. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>

Ramírez Torres, W. E. (2022). Gestión del capital humano por competencias laborales en el contexto empresarial: una revisión de literatura. *Lúmina*, 23(1), E0019. <https://doi.org/10.30554/lumina.v23.n1.4081.2022>

- Redondez Crispin, A. J. (2020). *Gestión de los recursos humanos y compromiso laboral para el colaborador de salud del hospital de Huaycán de Ate - Lima – Perú – periodo 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2955014>
- Ricaurte Vargas, S. Y., Aguirre Bruzón, G. A., & Blanquicet Griego, R. N. (2021). *Análisis del modelo gerencial utilizado en la ESE hospital Nuestra Señora de los remedios en el distrito especial turístico y cultural de Riohacha*. [Tesis de maestría, Universidad de la Guajira]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/CO_1da27370aead1c20d44cb83c9618640c
- Rivera, Y. (2018) Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2268>
- Saavedra, J. (2022) *Modelo de gestión de talento humano en las alcaldías de los Municipios de sexta categoría del Departamento del Atlántico*. [Tesis de maestría, Corporación Universidad de la Costa]. <https://hdl.handle.net/11323/9083>
- Salazar, X., & Solano, P. (2021). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el servicio e imagenología del Hospital Municipal de la Mujer y el Niño de la ciudad de Cuenca*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17681>
- Salinas-Gamboa, J. G., Paz-Muñoz, R., Macedo-Mendoza, M. T., & Chávez-Barbaran, M. (2021). Gestión estratégica de los recursos humanos y su relación con el desarrollo organizacional en la estación de servicios Unión en Trujillo, Perú. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 8(2), e-296. <https://doi.org/10.22579/23463910.296>

- Sánchez Anguita Muñoz, Ángel, & Pulido López, M. F. (2022). Análisis de la satisfacción en profesionales sociosanitarios. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 463–472. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2022.n1.v1.2404>
- Secretaria de Gestión Pública (2002) *Modernización de la Gestión Pública*. SGP. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076086/MODERNIZACION%CC%81N%20GESTIO%CC%81N%20PU%CC%81BLICA.pdf.pdf>
- Secretaria de Gestión Pública (2019) *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. SGP. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Segovia Piguabe, M. M. (2021). *Salud mental del personal de enfermería y sus repercusiones en el cuidado del paciente con Covid-19*. [Tesis de maestría, Universidad estatal del sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3092/1/Segovia%20Piguabe.pdf>
- Soledispa Rodriguez, X. E., Balladares del Valle, M. F., & Barco Macias, M. X. (2022). La satisfacción laboral y desempeño de los empleados de la compañía limitada Walter Landeta "Buseta" importadora de banano. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 48-64. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/582>
- Solis Tipian, M. A., Palomino Tarazona, M. R., Alanya-Beltran, J., & Vera Nuñez, G. G. (2022). Recursos humanos y gestión empresarial en Ingelectros Perú S. A. en Los Olivos-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 28, 210-219. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38157>

- Souto-Anido, L., Marrero-Ancizar, Y., Márquez-Sánchez, F., & Vergara-Romero, A. (2022). Incidencia de la Gestión de los Recursos Humanos en los resultados Organizacionales: ¿mito o realidad?. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 8(1), 1–23. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7103729>
- Soza, J., & Herrera, M. (2022). El impacto de un programa de capacitación en el clima organizacional de una institución de gestión pública adscrita al Ministerio de Justicia en el Perú. *Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno*, 2(2), 74–85. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.005>
- Tafur Sanchez, J. M. (2020). Gestión del talento humano y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de Pimentel. Lambayeque: Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2938118>
- Trujillo, L. (2020). *Estudio comparativo de satisfacción al usuario de seguros médicos privados y públicos*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15771>
- Valenzuela Tasayco Yamela Amparo. (2022). Gestión de recursos humanos en el desempeño laboral del Banco de la Nación. *Fintech*, 1(2), 40–56. <https://doi.org/10.53673/ft.v1i2.13>
- Valero Ancco, V. N., Vilca Mamani, G. E., & Coapaza Mamani, M. Y. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Puriq*, 4, e190. <https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>
- Vasconcelos Vásquez, K.L., Ugalde Naranjo, J. y Montero Ulate, B. (2022). Estilo de Comunicación de los estudiantes de la carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos. *Revista de Comunicación y Salud*. 12(1), 45–59. <https://doi.org/10.35669/rcys.2022.12.e298>

- Venegas Mera , B., Rodríguez Gamboa, M. S., Abril Beltrán, R. E., & Calero Lozada, G. T. (2022). Motivation and satisfaction of nursing staff in in third level care. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(3), 2–15. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.390>
- Vesga Rodríguez, J. J. (2020). La gestión de recursos humanos en contextos de individualización. *Diversitas*, 16(1), 201–213. <https://doi.org/10.15332/22563067.5551>
- Villadiego Sánchez, L. I., & Calics Salcedo, L. P. (2022). La gestión del talento humano: elemento catalizador del éxito en las organizaciones actuales. *Revista Dialogus*, (9), 67–85. <https://doi.org/10.37594/dialogus.vi9.731>
- Zambrano Álvarez, G. P., & Zambrano Montesdeoca, L. D. (2022). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente. *PODIUM*, (42), 151–168. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.9>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Método	Instrumentos
Problema general ¿De qué manera se relacionan la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín	Objetivo general Determinar cómo se relacionan la gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.	Hipótesis general La gestión de los recursos humanos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.	Variable 1: Gestión de recursos humanos	Gestión de personal	Tipo: Básico – Enfoque cuantitativo Nivel: Correlacional Población: 54 trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín	Escala para medir el nivel gestión de recursos humanos
				Organización funcional		Escala para medir el nivel de satisfacción laboral
			Variable 2: Satisfacción laboral	Desarrollo personal		

<p>Lanchipa de Tacna – 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿De qué manera se relacionan la gestión de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?</p> <p>b) ¿De qué manera se relacionan la organización funcional y la satisfacción laboral de los</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Determinar cómo se relacionan la gestión de personal y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.</p> <p>b) Determinar cómo se relacionan la organización funcional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín</p>	<p>Hipótesis específica</p> <p>a) La gestión de personal y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.</p> <p>b) La organización funcional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín</p>		<p>Relaciones laborales</p>	<p>Lanchipa de Tacna – 2023.</p> <p>Muestra: 48 trabajadores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023</p>	
---	--	---	--	-----------------------------	--	--

<p>colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?</p> <p>c) ¿De qué manera se relacionan los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?</p> <p>d) ¿De qué manera se</p>	<p>Lanchipa de Tacna – 2023.</p> <p>c) Determinar cómo se relacionan los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.</p> <p>d) Determinar cómo se relacionan los flujos de comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín</p>	<p>Lanchipa de Tacna – 2023.</p> <p>c) Los aspectos remunerativos y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023.</p> <p>d) Los flujos de comunicación y la satisfacción laboral se relacionan significativamente en los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín</p>		Beneficios sociales		
---	--	--	--	---------------------	--	--

<p>relacionan los flujos de comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna – 2023?</p>	<p>Lanchipa de Tacna – 2023.</p>	<p>Lanchipa de Tacna – 2023.</p>				
---	----------------------------------	----------------------------------	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de la variable gestión de recursos humanos y satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión de recursos humanos	Valenzuela et al. (2022) definen la gestión como una serie de acciones y procedimientos realizados para lograr objetivos específicos bajo un cronograma y plan de acción preestablecido. En suma, la gestión es un conjunto de trabajos para lograr objetivos predeterminados.	La Gestión de recursos humanos se define operacionalmente como el conjunto de estrategias, prácticas y políticas implementadas por una organización para reclutar, seleccionar, contratar, capacitar, desarrollar y retener a su personal. Incluye actividades como la planificación de recursos humanos, la gestión del desempeño, la	Gestión de personal	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de reclutamiento y selección de personal en nuestra organización es efectivo. • Se brinda un adecuado programa de capacitación y desarrollo para el personal. • Existe una clara definición de funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo. • Se promueve un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso para todos los colaboradores. • Se realizan evaluaciones de desempeño de manera regular y justa. 	1,2,3,4,5	Ordinal
			Organización funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos y procedimientos en nuestra organización son claros y bien definidos. • Existe una estructura organizacional adecuada que 	6,7,8,9,10	

		administración de compensaciones y beneficios, el desarrollo de carreras y la promoción de un clima laboral favorable.		<p>facilita la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo en nuestra organización. • Se brinda el apoyo necesario para que los colaboradores puedan desempeñar eficientemente sus tareas. • La distribución de cargas de trabajo es equitativa y se asignan los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas. 		
			Aspectos remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> • Las remuneraciones y beneficios que recibes son justos y acordes a tus responsabilidades y desempeño. • Existe transparencia en la política de remuneraciones y los criterios para otorgar aumentos salariales. • Se brinda oportunidades de crecimiento y promoción dentro de la organización. • Los beneficios adicionales, como bonos o incentivos, son adecuados y valorados por los colaboradores. • Existe un sistema de reconocimiento y recompensa para 	11,12,13 14,15	

				destacar el buen desempeño y logros individuales o de equipo.		
			Flujos de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • La comunicación en nuestra organización es clara y efectiva. • Se fomenta la comunicación abierta y honesta entre los colaboradores y los niveles jerárquicos. • Existen canales formales de comunicación para transmitir información relevante a todos los colaboradores. • Se brinda retroalimentación constante sobre el desempeño y se canalizan las inquietudes y sugerencias de los colaboradores. • La comunicación se realiza de manera oportuna y se asegura la correcta recepción de mensajes por parte de los colaboradores. 	6,17,18,19,20	

Satisfacción laboral	Según Moreno et al. (2022) explican la satisfacción laboral hace referencia a una actitud de constante bienestar y que es manifestada por un buen ajuste con las actividades que realiza, por ello, dicha actitud se ve influenciada por su percepción dentro de su empleo, la manera en que se le retribuye su tiempo de trabajo, la fiabilidad, la eficacia, el progreso o nivel de desarrollo personal adquirido y el compañerismo o camaradería con sus pares.	La Satisfacción laboral se define operacionalmente como el grado de satisfacción y bienestar experimentado por los colaboradores en su entorno laboral. Se refiere al nivel de contenido, gratificación y felicidad que los empleados experimentan en relación con su trabajo, considerando diferentes aspectos como el ambiente laboral, el reconocimiento, las oportunidades de crecimiento, la comunicación, la remuneración y las relaciones interpersonales.	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo para adquirir nuevas habilidades y conocimientos. • Existe un plan de carrera que permite el crecimiento profesional dentro de la organización. • Se promueve el aprendizaje continuo y la actualización de competencias. • Se proporcionan recursos y herramientas necesarios para el desarrollo personal y profesional. • Se valoran y reconocen los logros y avances en el desarrollo personal de los colaboradores. • Existe retroalimentación constructiva para el crecimiento y mejora individual. • Se facilita la participación en proyectos o actividades que promuevan el desarrollo personal y profesional. 	1,2,3 4,5,6 7	Ordinal
			Relaciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un ambiente laboral respetuoso y colaborativo. • Se promueve la comunicación efectiva y la colaboración entre los miembros del equipo. 	8,9,10 11,12 13,14	

				<ul style="list-style-type: none"> • Se fomenta el trabajo en equipo y la cooperación para alcanzar objetivos comunes. • Existen mecanismos para resolver conflictos y problemas laborales de manera justa y equitativa. • Se brinda apoyo y orientación en situaciones difíciles o de estrés laboral. • Existe confianza y respeto mutuo entre los colaboradores y los líderes de la organización. • Se valoran y reconocen las contribuciones individuales y colectivas al logro de metas organizacionales. 		
			Beneficios sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Se ofrecen beneficios adicionales, como seguro médico o planes de pensiones, que contribuyen al bienestar de los colaboradores. • Existe flexibilidad en los horarios de trabajo que permite conciliar la vida laboral y personal. • Se brinda apoyo para el cuidado de la salud, como programas de bienestar o acceso a servicios médicos. 	15,16,17,18,19,20	

				<ul style="list-style-type: none"> • Se promueve un ambiente laboral seguro y se toman medidas para garantizar la salud y seguridad de los colaboradores. • Se facilita el acceso a programas de ayuda y asistencia para situaciones personales o familiares. • Se promueve la participación en actividades sociales o recreativas que fortalezcan el sentido de comunidad y pertenencia. 		
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE RECURSOS **HUMANOS**

Presentación:

Estimado colaborador del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna",

Agradecemos su participación en este cuestionario sobre la Gestión de Recursos humanos. Su opinión es de suma importancia para evaluar y mejorar continuamente nuestros servicios y garantizar una atención de calidad a nuestros usuarios. La información recopilada será tratada de forma confidencial y utilizada únicamente para fines de investigación interna. El cuestionario consta de preguntas relacionadas con su percepción de la calidad de servicio en el centro.

Le solicitamos que responda de manera honesta y basándose en su experiencia personal. No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que nos interesa es conocer su opinión sincera para identificar áreas de mejora y tomar acciones adecuadas.

El tiempo estimado para completar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos. Asegúrese de leer cuidadosamente cada pregunta y seleccionar la respuesta que mejor refleje su percepción. Sus respuestas son anónimas y confidenciales. No se solicitará información personal identificable, por lo que puede responder con total libertad. Si tiene alguna pregunta o inquietud durante el proceso, no dude en comunicarse con nosotros.

Agradecemos de antemano su participación y contribución en este importante proceso de evaluación de la calidad de servicio. Sus respuestas nos ayudarán a brindar un mejor cuidado y atención a nuestros usuarios.

Instrucciones:

- Lea cada pregunta cuidadosamente.
- Seleccione la respuesta que mejor refleje su percepción y experiencia.

- Si ninguna de las opciones se ajusta completamente a su respuesta, seleccione la opción que considere más cercana.
- No hay respuestas correctas o incorrectas, todas las opiniones son valiosas.
- Complete el cuestionario con honestidad y sinceridad.
- Asegúrese de revisar sus respuestas antes de finalizar el cuestionario.

Gracias por su colaboración. Su participación es fundamental para mejorar la calidad de nuestros servicios.

Respuestas:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Ítems		Escala de valoración				
D	Dimensión I: Gestión de personal	1	2	3	4	5
1	El proceso de reclutamiento y selección de personal en nuestra organización es efectivo.					
2	Se brinda un adecuado programa de capacitación y desarrollo para el personal.					
3	Existe una clara definición de funciones y responsabilidades para cada puesto de trabajo.					
4	Se promueve un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso para todos los colaboradores.					
5	Se realizan evaluaciones de desempeño de manera regular y justa.					
D	Dimensión II: Organización funcional	1	2	3	4	5
6	Los procesos y procedimientos en nuestra organización son claros y bien definidos.					
7	Existe una estructura organizacional adecuada que facilita la comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos.					
8	Se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo en nuestra organización.					
9	Se brinda el apoyo necesario para que los colaboradores puedan desempeñar eficientemente sus tareas.					

10	La distribución de cargas de trabajo es equitativa y se asignan los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas.					
D	Dimensión III: Aspectos remunerativos	1	2	3	4	5
11	Las remuneraciones y beneficios que recibes son justos y acordes a tus responsabilidades y desempeño.					
12	Existe transparencia en la política de remuneraciones y los criterios para otorgar aumentos salariales.					
13	Se brinda oportunidades de crecimiento y promoción dentro de la organización.					
14	Los beneficios adicionales, como bonos o incentivos, son adecuados y valorados por los colaboradores.					
15	Existe un sistema de reconocimiento y recompensa para destacar el buen desempeño y logros individuales o de equipo.					
D	Dimensión IV: Flujos de comunicación	1	2	3	4	5
16	La comunicación en nuestra organización es clara y efectiva.					
17	Se fomenta la comunicación abierta y honesta entre los colaboradores y los niveles jerárquicos.					
18	Existen canales formales de comunicación para transmitir información relevante a todos los colaboradores.					
19	Se brinda retroalimentación constante sobre el desempeño y se canalizan las inquietudes y sugerencias de los colaboradores.					
20	La comunicación se realiza de manera oportuna y se asegura la correcta recepción de mensajes por parte de los colaboradores.					

¡Muchas gracias por tu participación!

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Presentación:

Estimado colaborador del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna",

Agradecemos su participación en este cuestionario sobre satisfacción laboral. Su opinión es de suma importancia para evaluar y comprender el nivel de satisfacción y bienestar de nuestro equipo de trabajo. La información recopilada será tratada de forma confidencial y utilizada únicamente para fines de investigación interna.

El cuestionario consta de preguntas relacionadas con diferentes aspectos de su experiencia laboral en el centro. Su opinión sincera nos ayudará a identificar fortalezas y áreas de mejora, y nos permitirá implementar acciones efectivas para promover un entorno laboral saludable y satisfactorio.

Le solicitamos que responda a cada pregunta con sinceridad y basándose en su experiencia personal. No hay respuestas correctas o incorrectas, lo que nos interesa es conocer su percepción y opiniones para implementar cambios positivos que beneficien a todo el equipo.

El tiempo estimado para completar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos. Asegúrese de leer cuidadosamente cada pregunta y seleccionar la respuesta que mejor refleje su nivel de satisfacción.

Sus respuestas serán anónimas y confidenciales. No se solicitará información personal identificable, por lo que puede responder con total libertad. Si tiene alguna pregunta o inquietud durante el proceso, no dude en comunicarse con nosotros.

Agradecemos de antemano su participación y contribución en este importante proceso de evaluación de la satisfacción laboral. Sus respuestas nos ayudarán a mejorar el ambiente de trabajo y promover su bienestar y desarrollo profesional.

Instrucciones:

- Lea cada pregunta cuidadosamente.
- Seleccione la respuesta que mejor refleje su nivel de satisfacción en relación con la pregunta planteada.

- Si ninguna de las opciones se ajusta completamente a su respuesta, seleccione la opción que considere más cercana.
- No hay respuestas correctas o incorrectas, todas las opiniones son valiosas.
- Complete el cuestionario con honestidad y sinceridad.
- Asegúrese de revisar sus respuestas antes de finalizar el cuestionario.

Gracias por su colaboración. Su participación es fundamental para mejorar la satisfacción laboral en nuestro centro de trabajo y brindar un mejor ambiente para todos los colaboradores.

Respuesta:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Ítems		Escala de valoración				
D		1	2	3	4	5
Dimensión I: Desarrollo personal						
1	Se brindan oportunidades de capacitación y desarrollo para adquirir nuevas habilidades y conocimientos.					
2	Existe un plan de carrera que permite el crecimiento profesional dentro de la organización.					
3	Se promueve el aprendizaje continuo y la actualización de competencias.					
4	Se proporcionan recursos y herramientas necesarios para el desarrollo personal y profesional.					
5	Se valoran y reconocen los logros y avances en el desarrollo personal de los colaboradores.					
6	Existe retroalimentación constructiva para el crecimiento y mejora individual.					
7	Se facilita la participación en proyectos o actividades que promuevan el desarrollo personal y profesional.					
Dimensión II: Relaciones laborales						
8	Existe un ambiente laboral respetuoso y colaborativo.					
9	Se promueve la comunicación efectiva y la colaboración entre los miembros del equipo.					
10	Se fomenta el trabajo en equipo y la cooperación para alcanzar objetivos comunes.					

11	Existen mecanismos para resolver conflictos y problemas laborales de manera justa y equitativa.					
12	Se brinda apoyo y orientación en situaciones difíciles o de estrés laboral.					
13	Existe confianza y respeto mutuo entre los colaboradores y los líderes de la organización.					
14	Se valoran y reconocen las contribuciones individuales y colectivas al logro de metas organizacionales.					
D	Dimensión III: Beneficios sociales	1	2	3	4	5
15	Se ofrecen beneficios adicionales, como seguro médico o planes de pensiones, que contribuyen al bienestar de los colaboradores.					
16	Existe flexibilidad en los horarios de trabajo que permite conciliar la vida laboral y personal.					
17	Se brinda apoyo para el cuidado de la salud, como programas de bienestar o acceso a servicios médicos.					
18	Se promueve un ambiente laboral seguro y se toman medidas para garantizar la salud y seguridad de los colaboradores.					
19	Se facilita el acceso a programas de ayuda y asistencia para situaciones personales o familiares.					
20	Se promueve la participación en actividades sociales o recreativas que fortalezcan el sentido de comunidad y pertenencia.					

¡Muchas gracias por tu participación!

Anexo 4. Validación por jueces expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Zamora Rodríguez, José Wayner.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Glicería Emérita Quino Quenta (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre gestión de recursos humanos.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					8	40
TOTAL (Suma de todas las categorías)						48

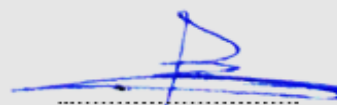
VALORACIÓN CUANTITATIVA: 48

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE



Firma del experto

DNI: 42877179

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Zamora Rodríguez, José Wayner.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Glicería Emérita Quino Quenta (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL (Suma de todas las categorías)						49

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 49

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE



Firma del experto

DNI: 42877179

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ruiz Ruiz, Amílcar Emilio.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Glicería Emérita Quino Quenta (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre gestión de recursos humanos.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						50
TOTAL (Suma de todas las categorías)						50

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 50

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE



Firma del experto

DNI: 10197982

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ruiz Ruiz, Amilcar Emilio.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Gliceria Emérita Quino Quenta (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						50
TOTAL (Suma de todas las categorías)						50

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 50

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Firma del experto

DNI: 10197982

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ávila Ulloa, César Enrique.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Gliceria Emérita Quino Quenta (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre gestión de recursos humanos.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL (Suma de todas las categorías)						49

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 49

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE



Firma del experto

DNI: 41870794

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- a. **Apellidos y nombres del experto:** Ávila Ulloa, César Enrique.
- b. **Grado académico:** Magister.
- c. **Cargo e institución en que labora:** Administración Pública.
- d. **Título de la investigación:** Gestión de recursos humanos y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario "Villa Tacna" del distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa de Tacna - 2023.
- e. **Autor del instrumento:** Glicería Emérita Quino Quenta (Investigador).
- f. **Nombre del instrumento:** Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Indicadores	Criterios Cualitativos/Cuantitativos	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy bueno (4)	Excelente (5)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema en estudio.				X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					4	45
TOTAL (Suma de todas las categorías)						49

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 49

VALORACIÓN CUALITATIVA

Lugar y fecha: Tacna, 18 de mayo del 2023

Deficiente	10-17	
Regular	18-25	
Bueno	26-34	
Muy bueno	35-42	
Excelente	43-50	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE



Firma del experto

DNI: 41870794

Anexo 5. Base de datos

N°	VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS																			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	3	2	3	4	5	3	5	3	5	2	4	1	4	5	3	1	3	2	5
2	3	3	3	4	5	1	1	1	2	3	4	5	4	5	3	5	2	4	3	1
3	1	1	3	3	4	1	2	1	2	3	3	3	4	5	2	1	1	1	1	2
4	5	3	3	1	5	1	2	1	1	3	4	4	2	4	1	5	4	1	3	4
5	4	3	5	3	4	2	3	2	5	5	3	3	3	2	5	3	5	5	1	2
6	4	3	3	4	4	1	1	5	5	5	5	4	2	2	4	1	1	3	2	4
7	5	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	1	1	2	1	3	2	4
8	1	4	2	5	1	5	2	3	4	1	2	1	5	2	3	3	4	3	1	2
9	1	4	5	2	3	3	2	2	3	5	5	3	3	2	4	3	5	3	4	1
10	1	3	3	5	3	3	2	1	2	3	1	4	1	2	3	4	5	4	5	4
11	2	5	2	4	3	2	1	3	3	3	5	1	2	3	1	5	2	3	2	1
12	5	3	2	1	4	3	1	1	2	3	1	3	3	5	1	2	3	2	3	2
13	4	1	4	2	2	4	4	1	4	1	3	5	2	4	3	4	3	4	2	2
14	3	1	3	5	3	2	4	1	5	3	4	5	3	2	1	5	3	3	2	4
15	5	2	4	5	1	2	2	3	3	4	2	1	5	3	2	2	1	2	1	3
16	4	4	1	3	4	2	3	1	3	3	5	5	4	5	1	3	1	3	3	3
17	3	2	2	3	3	5	4	5	1	5	5	4	4	1	4	2	2	1	4	1
18	4	5	3	1	4	1	4	2	2	5	5	3	4	1	3	3	1	3	4	5
19	5	3	4	3	2	1	1	4	3	1	4	3	3	1	4	2	3	5	1	3
20	1	2	1	4	2	3	4	5	1	2	1	1	3	1	5	1	3	2	5	4
21	3	3	5	4	3	2	5	4	4	3	1	1	2	3	1	1	5	3	1	1
22	1	3	1	3	4	1	3	5	2	2	1	1	3	1	3	5	4	3	5	1

23	1	1	1	5	5	5	2	1	2	1	4	1	1	5	2	5	5	3	4	5
24	2	2	1	3	5	1	5	4	4	3	5	3	2	3	2	5	3	4	4	4
25	4	1	5	3	1	5	5	2	2	5	5	1	4	2	2	3	4	3	3	1
26	5	4	3	3	4	5	2	3	1	2	3	2	4	1	2	4	5	3	1	5
27	3	2	3	1	2	4	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	5	4	4	1
28	3	2	1	5	1	5	2	2	1	4	5	2	2	4	1	1	5	1	5	3
29	2	4	3	3	3	1	4	1	2	5	1	3	5	2	4	2	5	5	3	2
30	2	5	3	1	2	5	3	2	1	2	4	3	4	2	1	3	4	1	2	2
31	3	4	2	4	2	4	1	5	1	5	2	4	3	4	4	5	1	3	1	1
32	3	2	5	2	3	4	2	4	4	4	5	5	2	2	2	1	2	2	2	2
33	3	3	1	1	2	2	3	2	1	1	3	1	5	3	1	4	5	3	5	3
34	4	2	3	1	5	1	1	5	4	3	2	3	4	3	4	1	1	5	1	2
35	5	3	5	2	1	4	5	4	2	5	1	1	4	5	4	3	5	3	2	2
36	1	5	4	5	1	1	5	2	3	3	4	3	2	3	5	1	4	1	5	5
37	4	4	2	2	2	5	1	3	5	1	1	1	4	2	4	3	5	4	2	4
38	1	1	1	5	4	2	5	2	1	1	3	3	5	5	5	5	3	4	4	3
39	2	5	2	4	4	5	2	5	1	1	5	4	5	4	2	4	2	2	3	3
40	4	2	5	4	5	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4
41	2	2	5	2	2	2	3	1	3	5	1	2	3	4	2	5	2	1	1	1
42	4	5	3	2	1	1	3	5	2	1	2	4	3	1	2	1	4	4	3	2
43	4	2	2	2	4	5	2	4	2	3	4	1	3	2	5	2	2	3	2	2

4 4	3	2	4	1	3	3	2	5	1	5	2	5	1	1	3	2	5	2	2	3
4 5	4	4	1	2	5	5	1	3	5	2	5	4	5	1	4	1	1	4	1	1
4 6	2	2	2	5	3	1	2	4	5	2	2	1	4	3	1	4	2	3	2	2
4 7	1	4	2	3	2	4	3	4	3	5	3	2	4	5	3	1	1	3	4	1
4 8	3	1	4	4	2	2	5	1	4	4	5	4	2	3	1	4	3	2	5	3

N°	VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL																			
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	3	5	1	2	5	1	5	5	4	1	4	5	3	2	3	3	3	2	1	2
2	4	4	3	3	5	2	4	5	2	2	2	4	1	1	2	3	4	3	2	3
3	2	2	2	4	5	4	5	5	3	4	3	5	3	2	3	5	4	1	4	3
4	4	4	1	3	3	1	3	4	4	1	4	2	1	3	3	2	2	2	5	4
5	5	4	2	5	3	3	5	1	2	5	1	3	1	3	4	1	5	1	4	5
6	1	2	3	3	3	1	1	5	4	2	4	1	3	3	1	2	4	3	4	4
7	3	3	1	4	1	2	2	5	4	3	2	2	2	4	3	2	4	2	3	5
8	5	5	1	5	1	3	2	5	1	4	4	4	4	5	1	1	4	3	4	4
9	1	5	4	5	1	3	1	4	4	3	4	4	2	2	4	5	4	1	4	4
10	3	5	3	2	2	1	5	1	3	3	1	3	5	4	5	4	2	4	4	5
11	5	3	4	4	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	4	3	4	1	1
12	5	3	4	4	1	1	4	4	2	5	2	3	1	3	4	5	5	5	3	3
13	3	3	5	3	2	4	4	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	1	4
14	2	2	3	5	5	4	1	2	4	3	3	1	4	3	3	3	2	5	1	4
15	5	3	1	5	4	5	3	5	2	3	4	5	1	4	1	1	4	5	5	4
16	2	5	2	4	2	1	2	4	2	4	3	2	5	2	3	5	2	1	1	1
17	2	3	5	5	1	5	3	3	5	4	2	2	3	1	2	3	2	5	3	5
18	4	5	2	5	3	2	5	3	1	5	3	4	1	2	3	5	4	5	3	4
19	5	1	4	4	2	1	3	1	4	2	3	2	1	4	4	2	1	2	3	1
20	4	2	4	5	3	1	1	4	5	4	4	2	3	1	4	1	4	1	5	1
21	4	4	2	3	4	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	4	5	3
22	4	1	3	2	2	3	3	4	2	3	1	2	3	5	3	2	1	4	3	5
23	3	2	5	3	2	1	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	1

24	5	1	4	1	1	3	1	3	2	5	5	4	4	5	1	4	5	3	1	4
25	3	4	5	1	5	1	3	2	4	1	2	4	1	5	1	5	2	5	5	3
26	5	1	5	5	4	2	4	5	5	3	3	2	1	2	1	2	1	2	5	4
27	3	2	4	4	5	5	1	1	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4	5	3
28	3	1	5	3	4	3	2	5	1	4	2	3	2	5	3	5	1	4	2	2
29	2	4	5	3	4	5	4	5	2	4	5	3	4	1	4	3	5	3	4	5
30	3	3	3	3	5	2	4	4	3	2	3	2	1	2	4	1	5	3	5	4
31	1	5	2	2	5	1	5	3	4	2	5	1	1	2	3	5	1	3	5	3
32	3	1	1	2	3	1	3	5	2	5	2	4	2	1	2	4	5	4	5	2
33	2	2	2	2	2	1	2	1	2	5	5	5	4	2	2	4	1	1	3	3
34	1	4	5	5	4	3	3	3	1	1	4	4	3	2	4	1	1	2	5	1
35	2	1	4	3	5	4	1	2	3	5	4	5	3	4	4	4	2	4	4	5
36	1	4	3	5	4	4	1	3	5	2	3	5	2	1	5	2	5	5	3	4
37	1	1	1	4	1	3	4	4	2	2	5	3	3	3	5	1	1	2	3	1
38	5	1	4	5	5	2	4	1	2	4	2	4	3	4	1	1	1	4	3	4
39	1	4	3	3	5	3	4	1	1	1	2	5	2	1	2	2	4	2	4	1
40	4	3	1	1	5	1	2	2	2	5	3	4	4	5	1	1	5	5	5	4
41	2	5	2	1	1	3	2	2	5	5	5	4	2	1	2	3	5	5	2	4
42	1	4	1	5	3	5	1	5	4	5	1	3	1	1	4	4	5	3	5	4
43	4	2	1	2	3	1	5	3	5	2	1	5	2	4	1	1	3	5	4	2
44	5	5	2	3	3	2	4	4	1	5	4	4	4	2	4	2	4	2	3	3

4 5	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	3	4	1	4	5	1	2	3	5	2
4 6	2	5	1	2	5	4	2	4	1	5	5	2	1	3	4	4	1	3	4	4
4 7	5	3	3	4	4	3	2	1	3	5	1	4	4	4	1	4	1	5	3	3
4 8	2	2	5	1	5	2	4	3	1	4	4	3	3	3	5	1	2	2	4	1

Anexo 6. Confiabilidad

BASE DE DATOS PARA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
1	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	5	5	5
1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	5	5	5	4
1	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	1	4	3	5	5	5
1	4	3	1	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3
1	5	5	4	5	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	1
1	4	4	3	3	3	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3
1	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5
1	3	4	2	3	3	5	5	5	5	2	2	1	5	1	3	3	2	5	5
5	5	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	1	4	3	3	4	2
5	5	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3
5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3
4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	3	2	3	3	1	2	5	3	3	3
5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	3	5	1	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	1	4	4	4	4	4
2	5	4	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	1	3	5	4	5	4
3	4	4	3	3	3	3	5	5	1	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	3	1	3	1	5	5	5	4	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	5	5	4	5	1	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	3	5	5	4	1	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4
3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	2	5	5	5	3	3	4	5	5	4
4	4	3	3	4	3	5	4	5	1	3	4	2	3	1	5	4	5	5	5
4	4	3	1	3	3	4	5	5	2	5	4	3	4	1	4	4	3	3	3
4	5	4	1	5	5	5	5	1	5	1	4	4	3	2	1	5	4	4	3
3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	3	4	1	5	5	1	4	1
5	4	5	5	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3	1	3	3	1	5	5
4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	5	5	4	5	1	4	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	1	1	2	5	5	5	1	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4
5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	2	2
5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5

Leyenda	
Categoría	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Siempre	4
Casi siempre	5

PRUEBA DE CONFIABILIDAD MANUAL

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	TOTAL
Sujeto 1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	123
Sujeto 2	1	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	126
Sujeto 3	3	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	5	5	5	108
Sujeto 4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	5	5	5	4	144
Sujeto 5	1	3	3	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	1	4	3	5	5	5	128
Sujeto 6	1	4	3	1	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	1	4	4	3	3	3	119
Sujeto 7	1	5	5	4	5	5	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	1	126
Sujeto 8	1	4	4	3	3	3	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	132
Sujeto 9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	151
Sujeto 10	1	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	141
Sujeto 11	1	3	4	2	3	3	5	5	5	5	2	2	1	5	1	3	3	2	5	5	113
Sujeto 12	5	5	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	1	4	3	3	4	2	103
Sujeto 13	5	5	4	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	3	146
Sujeto 14	5	5	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4	3	113
Sujeto 15	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	159
Sujeto 16	4	3	5	4	5	5	5	5	3	5	3	2	3	3	1	2	5	3	3	3	119
Sujeto 17	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	5	5	4	114
Sujeto 18	4	4	4	4	4	4	5	3	5	1	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4	128
Sujeto 19	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	5	5	4	5	1	4	4	4	4	4	103
Sujeto 20	2	5	4	4	4	3	5	5	5	1	5	5	5	5	1	3	5	4	5	4	119
Sujeto 21	3	4	4	3	3	3	3	5	5	1	3	3	3	4	1	3	3	3	4	4	98
Sujeto 22	5	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	3	1	3	1	5	5	5	4	3	141
Sujeto 23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	5	5	4	5	1	4	4	4	4	4	113

K (nº ítems)	20
∑Vi	26.953
Vt	244.821

1-(∑Vi)/Vt	1.03225806
K/(K-1)	0.890
Absoluto s2	0.890

α	0.919
----------	--------------

Fórmula alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Sujeto 24	3	5	5	5	5	3	5	5	4	1	4	4	3	3	1	4	4	4	4	127
Sujeto 25	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	126
Sujeto 26	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	2	5	5	5	3	3	4	5	5	119
Sujeto 27	4	4	3	3	4	3	5	4	5	1	3	4	2	3	1	5	4	5	5	126
Sujeto 28	4	4	3	1	3	3	4	5	5	2	5	4	3	4	1	4	4	3	3	136
Sujeto 29	4	5	4	1	5	5	5	1	5	1	4	4	3	2	1	5	4	4	3	137
Sujeto 30	3	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	3	4	1	5	5	1	4	148
Sujeto 31	5	4	5	5	3	3	4	3	5	1	3	3	3	3	1	3	3	1	5	103
Sujeto 32	4	4	4	4	3	3	4	4	4	1	5	5	4	5	1	4	5	5	5	118
Sujeto 33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	127
Sujeto 34	5	5	5	1	1	2	5	5	5	1	4	4	4	4	1	4	4	5	5	117
Sujeto 35	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	2	100
Sujeto 36	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	148

VARIANZA	0.6	2.8	0.9	1.8	1.5	0.7	0.5	1.2	0.2	0.3	1.4	0.5	1.1	0.4	0.6	0.6	0.3	0.8	1.1	1.3
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

CONFIABILIDAD GLOBAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	20

Categorías de alfa de Cronbach

A continuación, presentamos las categorías presentadas por Likert (1997) para la valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach:

Intervalo del coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración
0-0,5	Inaceptable
0,5-0,6	Pobre
0,6-0,7	Débil
0,7-0,8	Aceptable
0,8-0,9	Bueno
0,9-1	Excelente

Interpretación:

En base al alfa de Cronbach obtenido, el cual arroja un valor ascendiente a 0.919 y tomando en cuenta las categorías de valoración ofrecidas por Likert, nos ubicamos en el intervalo 0.9-1, el mismo que pertenece a la valoración "excelente", por lo que nuestro instrumento posee el atributo de fiabilidad, siendo aplicable a la muestra de estudio.

BASE DE DATOS PARA PRUEBA DE CONFIABILIDAD

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	3	3
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	5	4	5	5
4	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	1	4	3	4	3	3
4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	3
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5
5	1	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4
3	1	4	4	2	2	5	5	5	5	2	2	1	5	1	3	3	3	4	3
3	2	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	1	4	3	1	3	3
5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5
4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	1	5	5	3	1	5	5	3	5	3	2	3	3	1	2	5	5	5	3
3	1	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	1	3	4	2	3	3
5	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	2	5	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	1	3	1	4	4	3	2	2
5	1	1	4	1	5	5	5	5	4	4	4	3	3	1	3	5	3	4	3
3	1	3	1	1	3	3	5	5	5	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3
3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5	5	4	5	5
4	1	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4
4	1	4	3	3	3	5	4	5	4	2	5	5	4	1	4	5	4	5	4
5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
4	1	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	1	5	4	3	3	3
4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4
4	1	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5
5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1
4	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	1	3	3	2	2	2
3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	1	4	5	3	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	5	1	1	2	5	5	5	5	3	5	5	3	1	4	4	2	5	4
3	1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	2	2
5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5

Leyenda	
Categoría	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Siempre	4
Casi siempre	5

PRUEBA DE CONFIABILIDAD MANUAL

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	TOTAL
Sujeto 1	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	123
Sujeto 2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	126
Sujeto 3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4	3	4	3	3	108
Sujeto 4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	2	5	4	5	5	144
Sujeto 5	4	1	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	1	4	3	4	3	3	128
Sujeto 6	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	1	4	4	3	4	3	119
Sujeto 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	128
Sujeto 8	5	1	5	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	3	132
Sujeto 9	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	151
Sujeto 10	5	1	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	141
Sujeto 11	3	1	4	4	2	2	5	5	5	5	2	2	1	5	1	3	3	3	4	3	113
Sujeto 12	3	2	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	1	4	3	1	3	3	103
Sujeto 13	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	5	5	146
Sujeto 14	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	3	4	1	4	4	3	3	3	113
Sujeto 15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	159
Sujeto 16	5	1	5	5	3	1	5	5	3	5	3	2	3	3	1	2	5	5	5	3	119
Sujeto 17	3	1	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	4	4	1	3	4	2	3	3	114
Sujeto 18	5	1	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	2	5	4	3	4	3	128
Sujeto 19	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	1	3	1	4	4	3	2	2	103
Sujeto 20	5	1	1	4	1	5	5	5	5	4	4	4	3	3	1	3	5	3	4	3	119
Sujeto 21	3	1	3	1	1	3	3	5	5	5	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	96
Sujeto 22	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	5	5	4	5	5	141
Sujeto 23	4	1	3	3	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	3	113
Sujeto 24	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	4	127
Sujeto 25	4	1	4	3	3	3	5	4	5	4	2	5	5	4	1	4	5	4	5	4	126
Sujeto 26	5	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	119
Sujeto 27	4	1	5	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	1	5	4	3	3	3	126

K (n° items)	20
$\sum Vi$	29.3451
Vt	244.821

$1 - (\sum Vi) / Vt$	1.036541106
$K / (K - 1)$	0.790
Absoluto s2	0.790

α	0.817
----------	-------

Fórmula alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Sujeto 28	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	136
Sujeto 29	4	1	4	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	4	4	5	5	137
Sujeto 30	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	148
Sujeto 31	4	5	5	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	3	1	3	3	2	2	2	103
Sujeto 32	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	1	4	5	3	5	5	118
Sujeto 33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	127
Sujeto 34	3	1	5	1	1	2	5	5	5	5	3	5	5	3	1	4	4	2	5	4	117
Sujeto 35	3	1	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	4	4	3	2	2	100
Sujeto 36	5	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	148

VARIANZA	0.9	1.8	1.5	0.7	0.5	1.2	0.2	1.2	0.2	0.3	1.4	0.5	1.1	0.4	0.6	0.6	0.3	0.8	1.1	1.3
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

CONFIABILIDAD GLOBAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	20

Categorías de alfa de Cronbach

A continuación, presentamos las categorías presentadas por Likert (1997) para la valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach:

Intervalo del coeficiente Alfa de Cronbach	Valoración
0-0,5	Inaceptable
0,5-0,6	Pobre
0,6-0,7	Débil
0,7-0,8	Aceptable
0,8-0,9	Bueno
0,9-1	Excelente

Interpretación:

En base al alfa de Cronbach obtenido, el cual arroja un valor ascendente a 0.817 y tomando en cuenta las categorías de valoración ofrecidas por Likert, nos ubicamos en el intervalo 0.9-1, el mismo que pertenece a la valoración "buena", por lo que nuestro instrumento posee el atributo de fiabilidad, siendo aplicable a la muestra de estudio.