



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES
DE LA CLÍNICA JAÉN, 2019**

AUTOR

BACH. SANTOS KELVIN DELGADO CORONEL

ASESOR

MG. LUIS ALBERTO ELERA VILELA

CHICLAYO – PERÚ

2019

AGRADECIMIENTO

A Dios porque sin él no sería posible nuestra existencia y mucho más nuestra continuidad en esta vida

A mi asesor Mg. Luis Alberto Elera Vilela. Que gracias a él con su orientación y confianza enseñanza y dedicación como profesionales de investigación hecho posible la realización de mi trabajo

A los miembros del jurado por brindarnos su sugerencia para mejorar el desarrollo y culminación de mi trabajo de investigación.

A los profesionales de la “Clínica Jaen” especialista en traumatología, por brindarme su apoyo permitieron culminar con éxito esta investigación.

A los docentes de la unidad de pregrado de la facultad de administración finanzas quienes me formaron, me transmitieron sus conocimientos que hoy en día me sirve de vital importancia

DEDICATORIA

A Dios que me guía y me extiende su mano en todo momento que siempre está conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres Damian y Idolía quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mi ejemplo de esfuerzo y valentía, y por enseñarme a encarar las adversidades sin perder dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi hermana Yojani por su apoyo incondicional durante todo el proceso por estar conmigo en todos los aspectos de la vida.

RESUMEN

La presente investigación titulada “La Gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén 2019” tuvo como objetivo general determinar el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén, 2019. en donde el tipo de estudio fue no experimental, descriptiva , de tipo correlacional. La recolección de datos se hizo a través del de la técnica de la encuesta, siendo su instrumento el cuestionario tipo Likert, teniendo una población de 35 colaboradores , siendo la muestra no probabilística los 35 colaboradores por ser una población pequeña , se tomara como muestra a toda la población . Los datos obtenidos fueron procesados en el programa Excel.. Los resultados se plasmaron en tablas y gráficos través del mismo programa, para su comprensible interpretación. Esta investigación concluyó que existe una relación significativa y directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

Palabras claves: Gestión del recurso humano, satisfacción laboral, colaboradores, capacitación.

ABSTRACT

This research entitled "Human Resource Management and job satisfaction of employees of the Jaén Clinic 2019" had as a general objective to determine the degree of relationship between human resources management and job satisfaction of the Clinic employees Jaén, 2019. where the type of study was non-experimental, descriptive, correlational. The data collection was done through the survey technique, the Likert questionnaire being its instrument, with a population of 35 collaborators, the 35 non-probabilistic sample being a small population, the sample will be taken as a sample The entire population. The data obtained were processed in the Excel program. The results were reflected in tables and graphs through the same program, for its understandable interpretation. This research concluded that there is a significant and direct relationship between human resources management and job satisfaction.

Keywords: Human resource management, job satisfaction, employees, training

INDICE

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
CAPITULO I.....	13
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.2.- Planteamiento del problema	17
1.3.- Formulación del problema	18
1.3.1.-. Problema general.....	18
1.3.2.- Problemas específicos	18
1.4.- Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.5.- Objetivos de la investigación	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	19
CAPITULO II.....	21
MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2.- Base teórica	27
2.2.1. Gestión de recursos humanos	27
2.2.1.1. Talento humano	28
2.2.1.2. Importancia de la gestión del Talento Humano.....	28
2.2.1.3. Objetivos de la gestión de recursos humanos	29
2.2.2.1. Características personales relacionadas con la Satisfacción Laboral	36
2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	37
2.2.2.3. Causas de satisfacción laboral	38
2.2.2.4. Modelos sobre Satisfacción Laboral.....	38
2.2.2.5. Beneficios de los estudios sobre la Satisfacción Laboral	39
2.3. Base conceptual	40
2.4. Hipótesis	42
2.4.1. Hipótesis general	42
2.4.2. Hipótesis específicas.....	42
2.5. Variables	42
2.5.1. Identificación de las variables	42
2.5.2. Conceptualización de variable	43

2.5.3. Operacionalización de variables	44
CAPITULO III	49
MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION.....	49
3.1. Tipo de investigación.....	49
3.2. Diseño de la investigación	49
3.3. Población y muestra.....	49
3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.6. Tabulación de Datos:	51
3.7.- Presentación y Análisis estadístico de los datos (cuadros, tablas y gráficos estadísticos)	51
CAPITULO IV	53
PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	53
CAPITULO V.....	89
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
BIBLIOGRAFIA	93
ANEXOS.....	97
Anexo 01.....	98
Anexo 02:	99

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	44
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	46
Tabla 3 ¿La Empresa hace uso de medios masivos de reclutamiento para atraer candidatos de acuerdo al perfil del puesto?	53
Tabla 4 ¿Considera Ud. ¿Qué en la empresa existe un riguroso proceso de reclutamiento y selección de personal?	54
Tabla 5 ¿La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto?	55
Tabla 6 ¿La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del puesto que ocupa?	56
Tabla 7 ¿En la empresa existen documentos que normen las funciones del puesto y los procedimientos para realizar las actividades?	57
Tabla 8 ¿Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas?	58
Tabla 9 ¿La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades?... 59	
Tabla 10 ¿La empresa brinda como parte de la compensación actividades no monetarias como: seguros, vacaciones, descuentos en cursos , etc?	60
Tabla 11 ¿La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores?	61
Tabla 12 ¿Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales?	62
Tabla 13 ¿La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente?	63
Tabla 14 ¿En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización?	64
Tabla 15 ¿La empresa proporciona las herramientas y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad?	65
Tabla 16 ¿La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales?	66
Tabla 17 ¿En su área se siente que existe un clima de cordialidad?	67
Tabla 18 ¿La comunicación es fluida en el área?	68
Tabla 19 ¿Siente que necesita tomar un curso de habilidades sociales para comunicarme con mayor fluidez con mis compañeros de trabajo?	69
Tabla 20 ¿Se le proporciona todos los instrumentos necesarios para realizar su trabajo? ... 70	
Tabla 21 ¿Sabe cuidar su material de trabajo?	71
Tabla 22 ¿Esta puntual en su área de trabajo porque su jefe le incentiva a asumir nuevos retos?	72
Tabla 23 ¿Su jefe de área se preocupa de que esté constantemente tomando cursos orientados a su práctica laboral?	73
Tabla 24 ¿Cuándo desconozco algún proceso en el trabajo, su jefe se preocupa de brindarle la información?	74
Tabla 25 ¿El trabajo que me asignan está de acuerdo a mi puesto laboral?	75

Tabla 26 ¿Soy consciente que debo terminar mi labor diaria porque tengo los medios y materiales para hacerlo?	76
Tabla 27 ¿La remuneración laboral es la adecuada para el cargo que desempeña?	77
Tabla 28 ¿La empresa se preocupa por fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores?.....	78
Tabla 29 ¿Su jefe se preocupa de comunicar al resto de la organización acerca de los logros alcanzados de sus colaboradores?.....	79
Tabla 30 ¿Se siente a gusto en su trabajo porque existe línea de carrera?	80
Tabla 31 ¿Cuándo necesita un permiso por problemas personales, su jefe se lo concede? .	81
Tabla 32 ¿Se siente satisfecho porque la empresa proporciona seguro médico a sus familiares y a Ud.?.....	82
Tabla 33 ¿La empresa se encarga de que sus trabajadores procuren tomar en grupo un tours de vacaciones para cultivar sus conocimientos tanto personales como profesionales?.....	83
Tabla 34 ¿El horario laboral establecido le permite desarrollar sus actividades diarias?	84
Tabla 35 El tiempo asignado para tomar su refrigerio ¿Es el adecuado?	85
Tabla 36 ¿El cargo que ocupa cubre sus expectativas laborales?.....	86
Tabla 37 ¿Los ambientes donde desarrolla sus actividades diarias tienen las condiciones adecuadas (luz, ventilación, mobiliario, tecnología, etc.)?.....	87

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿La Empresa hace uso de medios masivos de reclutamiento para atraer candidatos de acuerdo al perfil del puesto?	53
Figura 2 Considera Ud. ¿Qué en la empresa existe un riguroso proceso de reclutamiento y selección de personal?	54
Figura 3 ¿La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto?	55
Figura 4 ¿La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del puesto que ocupa?	56
Figura 5 ¿En la empresa existen documentos que normen las funciones del puesto y los procedimientos para realizar las actividades?	57
Figura 6 ¿Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas?	58
Figura 7 ¿La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades? ..	59
Figura 8 ¿La empresa brinda como parte de la compensación actividades no monetarias como: seguros, vacaciones, descuentos en cursos , etc?	60
Figura 9 ¿La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores?	61
Figura 10 ¿Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales?	62
Figura 11 ¿La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente?	63
Figura 12 ¿En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización?.....	64
Figura 13 ¿La empresa proporciona las herramientas y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad?	65
Figura 14 ¿La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales?.....	66
Figura 15 ¿En su área se siente que existe un clima de cordialidad?	67
Figura 16 ¿La comunicación es fluida en el área?.....	68
Figura 17 ¿Siente que necesita tomar un curso de habilidades sociales para comunicarme con mayor fluidez con mis compañeros de trabajo?.....	69
Figura 18 ¿Se le proporciona todos los instrumentos necesarios para realizar su trabajo? ..	70
Figura 19 ¿Sabe cuidar su material de trabajo?	71
Figura 20 ¿Esta puntual en su área de trabajo porque su jefe le incentiva a asumir nuevos retos?.....	72
Figura 21 ¿Su jefe de área se preocupa de que esté constantemente tomando cursos orientados a su práctica laboral?	73
Figura 22 ¿Cuándo desconozco algún proceso en el trabajo, su jefe se preocupa de brindarle la información?	74
Figura 23 ¿El trabajo que me asignan está de acuerdo a mi puesto laboral?	75
Figura 24 ¿Soy consciente que debo terminar mi labor diaria porque tengo los medios y materiales para hacerlo?	76
Figura 25 ¿La remuneración laboral es la adecuada para el cargo que desempeña?.....	77

Figura 26 ¿La empresa se preocupa por fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores?	78
Figura 27 ¿Su jefe se preocupa de comunicar al resto de la organización acerca de los logros alcanzados de sus colaboradores?.....	79
Figura 28 ¿Se siente a gusto en su trabajo porque existe línea de carrera?	80
Figura 29 ¿Cuándo necesita un permiso por problemas personales, su jefe se lo concede?	81
Figura 30 ¿Se siente satisfecho porque la empresa proporciona seguro médico a sus familiares y a Ud.?.....	82
Figura 31 ¿La empresa se encarga de que sus trabajadores procuren tomar en grupo un tours de vacaciones para cultivar sus conocimientos tanto personales como profesionales?	83
Figura 32 ¿El horario laboral establecido le permite desarrollar sus actividades diarias? ...	84
Figura 33 El tiempo asignado para tomar su refrigerio ¿Es el adecuado?.....	85
Figura 34 ¿El cargo que ocupa cubre sus expectativas laborales?	86
Figura 35 ¿Los ambientes donde desarrolla sus actividades diarias tienen las condiciones adecuadas (luz, ventilación, mobiliario, tecnología, etc.)	87

CAPITULO I

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La Gestión del Recurso humano en una empresa se encarga de administrar los principales procesos que se relacionan con la gestión de personas. Para una clínica, contar con un personal adecuado es crítico para brindar un servicio de calidad que genera satisfacción en los clientes. Las actividades de la gestión del talento humano deben orientarse a garantizar un proceso de selección adecuado que permita el ingreso y contratación de personas que tengan un perfil adecuado que garantice un trato agradable a los clientes, priorizando de manera principal la satisfacción laboral de sus colaboradores.

A nivel internacional

En Ecuador, Andrade (2015), sostiene que los ejecutivos de la empresa de Claro, que se dedican a la venta del segmento masivo, manifiestan bajos índices de satisfacción laboral, debido a una falta clara de un plan de motivación salarial, por una ausencia de un área de gestión del talento humano. A comparación de las demás empresas tele operadoras del país, los ejecutivos de la empresa Telecom no cuenta con los mismos beneficios salariales que las demás empresas del mismo rubro. A pesar de realizar las gestiones de comercialización de celulares inteligentes y altas nuevas, los ejecutivos del segmento masivo no reciben bonos por lograr las cuotas de ventas, generando en ellos una baja satisfacción laboral.

Sánchez, M. & García, M. (2017), Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Tepeji del Rio, Hidalgo, México. El éxito de las organizaciones modernas radica de una manera importante en la capacidad de integrar a los trabajadores en los proyectos empresariales de las compañías, de tal forma que los empleados consideren los objetivos de la organización como propios. Considerando el factor humano como la base para lograr la competitividad, es importante contar con el personal más calificado y motivado posible. Partiendo de este hecho, éste factor se ha convertido en un recurso estratégico que se debe optimizar. Esta investigación distingue la relación entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral entre los trabajadores que laboran en empresas del mismo giro ubicadas en diferentes entidades de México, a través de un enfoque cualitativo que se llevó a cabo guiado de un cuestionario semi-estructurado. Los resultados muestran variaciones, los cuales

se relacionan con las condiciones de trabajo, comunicación entre empleado-jefe, logro y motivación.

En España Cepymenews (2018), el análisis de Randstad revela que los profesionales españoles alcanzan una tasa de satisfacción laboral más elevada que la media registrada en Europa. En concreto, el 73% de los trabajadores en España está satisfecho con su puesto de trabajo, lo que supone tres puntos porcentuales más que la media europea (70%), y sitúa a España a la misma altura que Alemania, por encima de países como Reino Unido (69%) y Francia (68%). Randstad Workmonitor también analiza la tasa de satisfacción laboral de empleo según el nivel formativo. El análisis de Randstad destaca que a mayor nivel formativo, mayor es la tasa de satisfacción de los empleados. En este sentido, los profesionales con educación superior muestran una tasa de satisfacción del 76%, lo que representa la mayor cifra alcanzada por nivel de estudios. Por su parte, la tasa de ocupados que cuentan con formación secundaria se encuentra en el 75%, y la de aquellos que cuentan con estudios primarios, en el 54%. El estudio no revela que motivos causan satisfacción laboral en los empleados.

A nivel nacional

En Perú Rpp Noticias (2018), El 74% de trabajadores peruanos dejaría su empleo por uno que los haga más felices, reveló un estudio realizado por la consultora Ronald, Career Services Group, según el informe el 44% de los empleados del país se siente a gusto con su actual empleo; sin embargo, esta satisfacción no es total. Un 5% expresó su disconformidad. El estudio resalta que el 66% de los encuestados expresan que serían más felices si tuvieran un negocio propio y para el 36% un atributo fundamental en un nuevo trabajo es el sueldo y los beneficios. Otro motivo que permite alcanzar la satisfacción profesional en una empresa o espacio de trabajo, es el buen ambiente que se pueda encontrar en la oficina, así lo manifestó el 57% de los encuestados, quienes también señalaron que son “infelices” cuando no concuerdan con la filosofía empresarial de la compañía (cultura), cuando no son reconocidos de manera recurrente por sus logros y/o meritocracia, cuando no tienen una buena relación con su jefe directo, entre otros motivos. Conseguir el equilibrio entre la vida personal y la laboral es un factor que, según el 51% de los encuestados, sí promueven las empresas; sin embargo, el 48% no opina igual y considera que se deberían mejorar los sistemas de trabajo, respetar la hora de salida y de refrigerio, así como no asignar tareas con compromisos que, prácticamente, obligan al colaborador a contar con un horario de entrada; pero, no de salida.

En Perú, Gil (2017) expone que las empresas peruanas pierden el 30% de sus colaboradores de manera anual, considerándose esta cifra como importante y alarmante comparadas con las estadísticas de los demás países de la región. La pérdida de personal, de recursos humanos o de talento humano trae serias consecuencias en las organizaciones peruanas, estas consecuencias son desde pérdida de productividad, competitividad, baja en las actividades de gestión administrativa, etc.

Los factores que promueven la alta rotación de personal o la fuga de talentos de una empresa a otra son básicamente la falta de capacitación por parte de la empresa, las escasas posibilidades de movimientos verticales y horizontales dentro de la empresa, y sobre todo el trabajar en clima laboral inadecuado. La gestión de recursos humanos es un área y un factor estratégico de la empresa, debido a que el departamento de recursos humanos realiza las actividades y gestiones correspondientes para mantener un clima laboral adecuado dentro de la empresa, asigna las funciones que corresponden a cada trabajador de acuerdo a sus competencias, y mantiene motivados a los colaboradores para el logro de los objetivos planteados por la empresa.

| En Perú, Parimango (2016), expone que la empresa Inversiones Mishel de la ciudad de Trujillo presenta un nivel bajo de eficiencia en las actividades que realizan sus colaboradores, observándose retrasos en la producción de los productos, cuellos de botella en la entrega de productos a clientes, pérdidas de tiempo y duplicación de tareas de colaboradores debido a la falta de una adecuada gestión administrativa y gestión de personas, la empresa opera sus actividades sin tener procesos que estandaricen un nivel de calidad, además de operar sin un manual que norme las principales actividades del personal. El autor da a conocer la importancia que cumplen las actividades destinadas a la gestión administrativa y la gestión de recursos humanos para el logro de los objetivos organizacionales en la empresa.

En Perú, Gestión (2015), agrega que dentro de la organización las personas que cuentan con talento constituyen un factor estratégico y un valor agregado para la empresa, porque son las personas con talento las que agregan valor a la gestión administrativa de la empresa. Por lo tanto, las áreas de personal o de recursos humanos tienen el deber de gestionar a las personas con talento de manera correcta. Las áreas de personal deben identificar a las personas con talento y retenerlas dentro de la organización el mayor tiempo posible para que contribuyan con el logro de los objetivos que plantea la gestión administrativa. Las acciones que deben aplicar las áreas de personal son: promover un buen clima laboral, fomentar una comunicación asertiva, ofrecer oportunidades de desarrollo y las

posibilidades de ascender dentro de la empresa, aplicar planes de capacitación, motivarlos correctamente de manera extrínseca e intrínseca, y sobre todo ofrecerles una buena calidad de vida laboral, balanceando los aspectos profesionales y de vida personal.

El presente artículo enfatiza la importancia de las actividades que deben de realizar las áreas de recursos humanos, o áreas de manejo de personas en una empresa, con el fin de mantener un nivel de motivación adecuado en la organización.

En Perú, Gestión (2014), sostiene que casi el 45% de los peruanos manifiesta que no es feliz en su centro de trabajo, las causas principales que explican los bajos niveles de satisfacción laboral se encuentran relacionadas con el clima laboral, esto se traduce en indicadores como mala calidad de las relaciones interpersonales entre colaboradores, una mala comunicación y flujo de información entre jefes y empleados, una mala compensación salarial y emocional, acompañada de una excesiva carga laboral genera en los trabajadores peruanos bajos índices de satisfacción laboral. La baja satisfacción salarial genera poco compromiso en los trabajadores, lo cual ocasiona poco interés en el cumplimiento de objetivos empresariales, poca motivación para innovar, y una alta rotación de personal.

Perú21 (2014), afirma que las empresas deben de conocer el grado de satisfacción que presentan sus clientes asiduos y frecuentes. Medir la satisfacción de los clientes debe ser una preocupación absoluta en los emprendedores del Perú, medir la satisfacción del cliente provee a la empresa una retroalimentación muy importante para mejorar las estrategias de marketing y de relación con los clientes. La medición de la satisfacción del cliente se debe realizar a través de encuestas aplicadas de manera anual. Las preguntas deben estar redactadas en forma que se permitan conocer los aspectos favorables de la experiencia de compra, así como también los aspectos desfavorables.

A nivel Local

Clínica Jaén es una empresa que se dedica a brindar servicios de salud, especializada en brindar servicios de traumatología. La empresa lleva operando en el mercado 5 años, caracterizándose por brindar servicios de salud de calidad.

Clínica Jaén mantiene un personal constante que asciende a un total de 35 colaboradores entre médicos, enfermeras, seguridad, personal administrativo y personal de limpieza. La empresa cuenta con un departamento de recursos humanos donde laboran 3 colaboradores. A pesar que la clínica cuenta con un departamento formal de administración de personas, los procesos concernientes al área no se ejecutan de una manera coherente, evidenciándose que en la mayoría de los procesos de selección se realizan de manera

empírica y no planificada. Además, las actividades de mantenimiento de personal y de remuneración no se gestionan de manera adecuada debido a un desconocimiento de las principales actividades de gestión de personas.

Debido a esta situación, el personal que contrata la clínica objeto de estudio, muchas veces es contratado por recomendaciones de amigos, generando que el personal contratado no tenga las competencias necesarias para realizar un trabajo de calidad.

Además, se observa que el personal de la empresa no recibe la suficiente capacitación, lo cual dificulta brindar un servicio agradable al cliente. El comportamiento en general de los clientes con respecto a la satisfacción laboral es bajo, debido a una mala asignación de carga laboral y porque el personal no se adapta a la cultura organizacional y ritmo de trabajo que tiene la clínica.

1.2.- Planteamiento del problema

La Clínica Jaén cuenta con un departamento de recursos humanos a pesar que cuenta con un departamento formal de administración de personas, los procesos concernientes al área no se ejecutan de una manera coherente, evidenciándose que en la mayoría de los procesos de selección se realizan de manera empírica y no planificada. Además, las actividades de mantenimiento de personal y de remuneración no se gestionan de manera adecuada debido a un desconocimiento de las principales actividades de gestión de personas.

Esta situación hace que se contrate muchas veces por recomendaciones de amigos, generando que el personal contratado no tenga las competencias necesarias para realizar un trabajo de calidad.

La capacitación es otro punto importante a ser revisado en esta investigación ya que el personal no recibe la suficiente capacitación, lo cual dificulta brindar un servicio agradable al cliente. El comportamiento en general de los colaboradores con respecto a la satisfacción laboral es bajo, debido a una mala asignación de carga laboral y falta de políticas bien definidas con respecto a su proceso de gestión de recursos humanos. Por la situación expuesta, este trabajo de investigación se orientó a estudiar el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica Jaén.

1.3.- Formulación del problema

1.3.1.- Problema general

- ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la gestión del recurso humano y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Jaén, 2019?

1.3.2.- Problemas específicos

- ¿Cómo es el proceso de la gestión de recursos humanos en la clínica Jaén, 2019?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén?
- ¿Cómo es la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Clínica Jaén?

1.4.- Justificación e importancia de la investigación

La gestión del talento humano se convierte en un tema de vital importancia para las empresas quienes mediante este medio observan la productividad y la satisfacción interna de sus colaboradores. .

La investigación realizada es importante porque proporcionará a los gerentes y propietarios de la Clínica Jaén un marco teórico y práctico de estrategias de gestión del talento humano que permitan incrementar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica. Con esta investigación se beneficiarán las personas que quieran realizar consultas posteriores. Este trabajo de investigación será un antecedente importante para aquellos investigadores de la gestión del talento humano de las empresas privadas, también se beneficiara los colaboradores de la Clínica Jaén, quienes podrán hacer uso histórico de información.

Justificación teórica

La presente investigación se sustenta haciendo uso de distintas teorías que darán un sustento teórico y científico a la investigación de tal forma que el investigador podrá contrastar sus resultados con la teoría y esto generará un mayor conocimiento en la búsqueda de encontrar soluciones a la problemática encontrada por el investigador.

Justificación metodológica

La aplicación de un adecuado proceso de gestión de recursos humanos, se realiza mediante acciones y situaciones que son investigados por la ciencia y se pueda demostrar su validez y confiabilidad de tal manera que podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otro tipo de organizaciones.

Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel de satisfacción laboral del personal de la Clínica Jaén, con el uso de un adecuado proceso de gestión de recursos humanos, que lleve a mejorar el desempeño organizacional.

1.5.- Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

- Determinar el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Clínica Jaén, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir el proceso de la gestión de recursos humanos en la clínica Jaén.
- Determinar el grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén.
- Describir la relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Clínica Jaén

CAPITULO II

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A Nivel Internacional

Aguilar, A. (2015), en su tesis *“Gestión del Talento Humano para el Hotel El Emperador de Babahoyo”*, tesis de Pre grado, Universidad Regional Autónoma de los Andes - Ecuador. El objetivo de esta investigación es analizar los procesos de gestión del talento humano en el Hotel Emperador Babahoyo”. La investigación se realizó mediante el uso del método de investigación documental y exploratorio (de campo). Se utilizó como técnica de recopilación de la información la encuesta y como instrumento el cuestionario. La población objetivo, estando ésta compuesta por los clientes y el personal del Hotel. El número promedio de visitas mensuales de clientes al establecimiento es, de acuerdo a información de sus propietarios, de 390 clientes, y el número de empleados es de 7. Dado el reducido número de empleados la encuesta fue realizada al 100%. La presente investigación permite determinar que el ordenamiento de las funciones a través de un manual de organización y funciones, y así mismo un plan de capacitación permite que los colaboradores de una empresa brinden un mejor servicio a los clientes y por ende obtener un grado de satisfacción alto en los clientes. Las actividades de gestión de talento humano como lo son la capacitación y el ordenamiento de las funciones permiten obtener un mejor grado de satisfacción de los clientes.

Rodríguez (2015), en su tesis *“Gestión del Talento Humano y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón, Quevedo”*, cuyo objetivo fue determinar la incidencia que existe entre la gestión del talento humano y la atención al cliente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Cantón. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional, aplicándose un diseño no experimental en las variables gestión del talento humano y satisfacción del cliente. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento cuestionario, el mismo que se aplicó a dos poblaciones, la primera población conformada por los colaboradores de la empresa, la cual permitió el estudio de la variable independiente, y la segunda población compuesta por los clientes de la empresa la cual permitió el estudio de la variable dependiente. La presente

investigación permite determinar que existe un nivel alto de incidencia entre la gestión del talento humano y la atención al cliente. También se evidencia que los empleados que se encuentran poco capacitados no logran atender de manera adecuada a los clientes de la empresa. La presente tesis nos permite conocer que los empleados que no reciben capacitación constante no logran satisfacer a los clientes

A nivel nacional

Ampuero (2016), en su tesis *“Gestión del Talento Humano en Hoteles de tres estrellas en el distrito de Yanque, Provincia de Caylloma”, Región Arequipa, año 2015*. Cuyo objetivo es analizar los principales procesos de gestión del talento humano que se llevan a cabo dentro de los hoteles de tres estrellas en el distrito de Yanque. Entre los resultados se encuentra que la gestión del talento humano en los hoteles tres estrellas en el distrito de Yanque presenten un nivel bajo de estructuración y se realiza de manera tradicional y empírica, otorgando poca importancia a los colaboradores de la organización. Entre las principales conclusiones de la investigación se tiene que el proceso de admisión de personas se realiza de manera tradicional, mayormente el hotel realiza su selección a través de recomendaciones, por lo cual no se aplican pruebas de selección con validez psicológica que permitan y garanticen una selección adecuada, con respecto a la compensación de personas, el pago se realiza de manera mensual y todos los colaboradores se encuentran con todos los beneficios de ley, además los colaboradores reciben capacitaciones constantes. La presente investigación permite determinar que es importante que la empresa emplee procesos y técnicas de selección estructurados y adecuados con el fin de garantizar la selección adecuada de las personas que ingresan a laborar en la organización. Un proceso de selección adecuado permite obtener y ofrecer satisfacción a los clientes.

Marroquín y Moler (2016), en su tesis *“Estudio del talento humano en el hotel Fundador y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes, Arequipa, 2015”*. Cuyo objetivo general fue realizar un estudio de la gestión del talento humano en el hotel Fundador y determinar su relación con el nivel de satisfacción de los clientes. Como resultado principal se obtiene que existe una relación altamente significativa entre el talento humano y el nivel de satisfacción de los clientes del Hotel Fundador. Entre las conclusiones se observa que el hotel cumple con algunos de los procesos de

la gestión de personas, entre ellos se tiene que el hotel cumple con el proceso de selección de personas, proceso de admisión de personas, aplicación de personas, compensación y mantenimiento de personas, los cuales permiten que el personal de atención del hotel brinde un servicio de calidad a los huéspedes, generando en los clientes de la empresa un alto grado de satisfacción en general. La presente tesis permite determinar que existe una relación altamente significativa entre la gestión del talento humano y la satisfacción de los clientes en un establecimiento hotelero. Las actividades de admisión de personas, aplicación de personas, compensación y mantenimiento de personas, permiten que el personal de atención del hotel brinde un servicio de calidad a los huéspedes

Esaine y León (2014), en su tesis *“La eficiencia de los procesos de la Gestión de Recursos Humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa Dias, S.A. Sucursal Cajamarca”*. El objetivo general de la presente tesis fue mejorar el proceso de la gestión de recursos humanos con el fin de mejorar la satisfacción del servicio en los clientes de la empresa. Entre los resultados se encuentra que los clientes de la organización presentan un nivel bajo de satisfacción debido a una mala e inadecuada gestión de los principales procesos de recursos humanos. Entre las conclusiones se encuentra que la gestión de los procesos de recursos humanos influye de manera significativa en la satisfacción de los clientes de la empresa, solo el proceso de compensación de personas es valorado dentro de la empresa, encontrándose una ausencia de los demás procesos. Esta tesis nos permite determinar que una gestión inadecuada del talento humano genera eventos insatisfactorios en los clientes de una empresa. La presente tesis permite encontrar que un proceso de selección de personal mal llevado no permite obtener personal calificado que logre satisfacer las necesidades de los clientes.

Cajo y Vásquez (2016), en su tesis *“Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take It de la ciudad de Chiclayo, 2015”*, cuyo objetivo es evaluar el grado de satisfacción que muestran los clientes de la licorería Lounge Take It. Entre los principales resultados se obtiene que el grado de satisfacción que muestran los clientes de la empresa objeto de estudio es media. Entre las conclusiones se encuentran que los clientes de la licorería se encuentran conformes con la capacidad de atención y tiempo de espera, en general se encuentra que el personal se encuentra

altamente capacitado para brindar un servicio rápido y satisfactorio, además con respecto a la dimensión empatía los clientes de la licorería afirman estar de acuerdo con el grado de empatía que muestra el personal de atención de la empresa. Esta tesis permite determinar que los clientes valoran el tiempo de atención y de espera, así como el grado de empatía que muestran los colaboradores de una empresa, brindar procesos rápidos de atención y un servicio empático genera en los clientes niveles de satisfacción elevados.

Coronel (2016), en su tesis “*Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza, Lima, 2016*”, cuyo objetivo es determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y el grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza. Como se resultado se obtiene luego de la aplicación de la prueba de Pearson, que existe un alta grado de relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el Centro Comercial Mega Plaza. Entre las principales conclusiones se obtiene que el grado de satisfacción que presentan los clientes de la empresa en estudio, es medio, más de la mitad de los comensales se encuentran disconformes o insatisfechos con la capacidad de atención y el tiempo de espera para recibir atención. Esta tesis permite determinar que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. La tesis permite encontrar que la satisfacción de los clientes se encuentra relacionado con los aspectos de la compensación de los colaboradores.

Serrano y Gonzales (2015), en su tesis “*Propuesta de mejora de la Gestión de Recursos Humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo*”. Cuyo objetivo es desarrollar una propuesta de mejora para la gestión de los recursos humanos en el hotel Descanso del Inca. Entre los resultados se encuentra que la gestión del talento humano en el Hotel Descanso del Inca, presenta una serie de falencias y áreas de oportunidad. La presente investigación llega a las siguientes conclusiones el proceso de selección de personal del hotel se realiza de manera mayoritaria por recomendaciones personales y por lazos amicales o familiares, también se encuentra que el hotel no cuenta con un perfil de puesto por lo cual el desarrollo de las actividades presenta cierto grado de dificultad generando una baja en el desempeño laboral de los colaboradores y ocasionando reclamos por parte de los clientes, sobre

el proceso de desarrollo de personas se encuentra que el hotel no realiza capacitaciones continuas que permitan el desarrollo de las habilidades de sus colaboradores. Esta tesis permite determinar la importancia que tiene el ordenamiento de las funciones y actividades de los empleados a través del diseño de un perfil de puestos. Contar con un documento que limite las funciones y actividades de los empleados permite mejorar el desempeño de los colaboradores.

A nivel local

Arismendiz, J. (2019) en su investigación titulada *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC En la Ciudad de Tarapoto 2019*. Tesis de Pregrado. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral según género, tiempo de servicio y cargo en que se desempeñaron los 50 colaboradores de la Agro Industrial San Pedro, ubicada en la ciudad de Tarapoto, en el año 2019, es así que en este trabajo fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, asimismo se empleó el Modelo de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2006). El resultado reveló que más del 50% de los encuestados representaron un nivel “Satisfecho”, el 40% estuvo en el nivel “Promedio”, y por conclusión, la satisfacción laboral que presentaron los colaboradores de la empresa en estudio estuvo hallado en el nivel “Satisfactorio” y nivel “Promedio”, genero una actitud positiva con el trabajo que realizan y satisfechos con su salario, sin embargo, existen aún unas complicaciones que hay que mejorar.

Bazán, L. (2015), en su investigación titulada *Propuesta de un Modelo de Gestión del Talento Humano, para brindar un mejor servicio en el Hospital Belén, Lambayeque, 2015*. Tesis de Pre grado. Universidad Señor de Sipán. La investigación, tuvo por finalidad elaborar un modelo de gestión de Talento Humano para mejorar la calidad de servicio en el Hospital Belén de Lambayeque La metodología utilizada se basa en un estudio de tipo descriptivo-propositivo con un diseño no experimental, con dos muestras conformadas por los clientes y trabajadores destacados en los módulos de atención al cliente de la institución a quienes se les aplicó una encuesta de 24 ítems para obtener la información que se requirió para la investigación. Los resultados mostraron que las características de la Gestión del Talento Humano con respecto a la calidad de servicio en el Hospital Belén de Lambayeque, es que no se toman en cuenta

requisitos intelectuales ni factores de especificaciones de los requisitos físicos según el puesto de trabajo debido a deficiencias en la gestión del talento humano en la empresa. Finalmente se concluye que para mejorar la calidad de servicio que brinda el Hospital Belén de Lambayeque se debe aplicar criterios de selección de personal por competencias. La gran mayoría de los colaboradores solicitan implementar un proceso más riguroso en el reclutamiento y selección de personal siendo necesaria una propuesta basada en competencias.

Chuquilin, L. & Soto, M (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018*, Tesis de Post Grado. Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Establecimiento de salud Pachacútec – Cajamarca 2018, usando una metodología del tipo básica con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional, usando un diseño no experimental, transversal. Se aplicó cómo instrumento un cuestionario, cuyo nivel de fiabilidad fue de 0,831, a una población censal de 40 colaboradores, siendo la encuesta una técnica de recogida de información proporcionada verbalmente o por escrito mediante un cuestionario estructurado, se usó por otro lado método hipotético - deductivo, ayudándose del método científico para que finalmente con estadística inferencial se emplee el coeficiente de Rho Spearman. El resultado final de acuerdo a la contrastación de hipótesis usando el coeficiente Rho de Spearman es 0.480 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada, Además el nivel de significancia es menor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre las variables, luego podemos concluir que rechazamos la hipótesis Nula y aceptamos la hipótesis del investigador.

Calderón, A. (2017) en su investigación titulada “*Gestión de recursos humanos para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gareem en Sants Barcelona – España, 2017*”. Tesis de Pregrado. Universidad Señor de Sipán– Chiclayo . La investigación tiene objetivo determinar que la gestión de recursos humanos mejorara la satisfacción laboral de la empresa Gareem veterinarios Barcelona España. Tipo de investigación descriptiva, propositiva , de enfoque cuantitativo. El diseño de la investigación es no experimental y transversal. La población estuvo conformada por

todos los trabajadores de la empresa, la muestra fue igual a la población, la cual es pequeña, la cual consta de los 20 trabajadores de la veterinaria Gareem ubicada en Sants Barcelona. La técnica utilizada fue la Encuesta y el instrumento el cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa con preguntas de selección múltiple. También se utilizó la guía de entrevista: El protocolo toma forma según el tipo de entrevista. Para la entrevista utilizó un listado de preguntas específicas, por lo tanto, se obtendrán respuestas inmediatas que argumentan sobre la situación literal de la empresa. El estudio llegó a la siguiente conclusión : el tipo de gestión de recursos humanos que se viene aplicando en la empresa Gareem veterinarios Barcelona España es inadecuado, según los resultados obtenidos no existe un adecuado control y manejo del potencial humano, el 50% de los colaboradores percibe que su trabajo no se reconoce, además el 45% afirmó que sus superiores no los motivan ni los hacen sentir parte de los éxitos de la empresa, estos resultados evidencian la falta de una adecuada gestión y manejo del personal, por lo cual los resultados en cuanto a productividad y satisfacción son negativos.

2.2.- Base teórica

2.2.1. Gestión de recursos humanos

Chiavenato (2011) expresa que los enfoques de Recursos Humanos han cambiado mucho en la actualidad. Hoy en día las áreas de Recursos Humanos de las organizaciones han pasado a llamarse o conocerse como áreas de Gestión de Talento Humano, Capital Humano o Potencia Humano. Este cambio es debido a que las personas de una organización no tienen una vida útil limitado como lo es un recurso tangible, las personas en una organización tienden a re valorarse con el tiempo y a convertirse en un valor agregado para las organizaciones, las personas con el paso del tiempo en una organización adquieren nuevas competencias que hacen que las personas se más valoradas.

La gestión de talento humano es una función organizacional de las empresas la cual buscan una colaboración y organización eficiente de las personas buscando lograr los objetivos y metas de las organizaciones o grupos de trabajo.

La Gestión de personas o Gestión de Recursos humanos se fundamenta en tres aspectos o ejes fundamentos básicos los cuales son los siguientes: Las personas son el recurso principal dentro de una empresa, cada persona posee diferentes competencias las cuales

lo hacen valioso y único en una organización. Las personas que laboran en una organización son los entes activadores e impulsores de los logros y cumplimientos de objetivos que tiene la empresa, sin ellos la empresa no podría lograr ni alcanzar sus fines y objetivos. Finalmente, las personas son los principales socios de una organización debido a que son parte del plan y son los ejes fundamentales para el desarrollo de una estrategia corporativa.

De la Cruz, I. (2014) La Gestión de recursos humanos abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos.

Dessler (2009) sostiene que la gestión del talento humano es un conjunto de actividades que tiene por objetivo incorporar en la organización nuevas competencias laborales en los colaboradores con el fin de alcanzar las metas de la organización.

2.2.1.1. Talento humano

Chiavenato (2011), define al talento como un conjunto de dones que cada persona posee, los cuales los ha adquirido en un espacio de vida. Estos dones son singulares y logran diferenciar a las personas en su entorno laboral. Talento también se puede definir como un conjunto de habilidades adquiridas, conocimientos, actitudes y destrezas que permite desarrollar un trabajo de una manera exitosa y que agrega valor en las organizaciones.

Chiavenato (2011), sostiene que las personas que son talentosas en una organización destacan por la manera de realizar las labores encomendadas, realizándolas de una manera exitosa y sobresaliente en el desarrollo del día a día.

2.2.1.2. Importancia de la gestión del Talento Humano

Prieto, P. (2013) Sin duda, uno de los recursos más importantes con los que cuenta cualquier tipo de empresa, son las personas. La necesidad de gestionar este recurso tan valioso ha hecho que, en las empresas, se dedique un área a su gestión y dirección, la denominada gestión de talento humano, quién, a través de diversas prácticas, trata de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos. Desde esta perspectiva, surge el enfoque de dirección estratégica de gestión humana como una disciplina encargada de estudiar todo lo relativo al talento humano, su gestión y su contribución al valor de la empresa y a su competitividad sostenible

López (2009) afirma que la importancia de la gestión del talento humano dentro de una organización se justifica, porque las empresas deben aplicar estrategias motivacionales y planes de capacitación que permitan que los colaboradores de la empresa alcancen los máximos niveles de competencias laborales durante su vida laboral. Además, la gestión del talento humano es importante porque las áreas de recursos humanos de las empresas buscan que los colaboradores laboren con un clima laboral adecuado, orientándose a que los grupos humanos se relacionen y se comuniquen de manera adecuada para el logro de los objetivos organizacionales.

2.2.1.3. Objetivos de la gestión de recursos humanos

Calderón (2011) afirma que el objetivo que persigue la gestión del talento humano es crear, sostener, estimular e innovar competencias laborales en un grupo de personas dentro de una organización con el fin lograr los objetivos que persigue la organización.

Chiavenato (2006) sostiene que el objetivo general que buscan la gestión del talento humano en las organizaciones, es la correcta gestión de personas para el logro de los objetivos organizacionales. La correcta gestión de personas, implica que los colaboradores de la empresa se sientan satisfechos de laborar y realizar actividades laborales dentro de la empresa. El objetivo general de la gestión del talento humano es la integración total de la estructura de trabajo de la empresa con las estrategias corporativas y las personas que laboran en la organización.

La gestión del Talento Humano tiene como objetivo también lograr que todas las personas de los diferentes niveles organizacionales logren realizarse de manera personal y profesional, buscando que las personas desarrollen al máximo sus habilidades y competencias laborales, logrando niveles óptimos de eficiencia, eficacia y competitividad dentro de la organización.

Cuevas, J. (2011) Entre los principales objetivos se tiene que:

- Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- Permitir la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar el cambio.

- Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables. Existen además cuatro objetivos explícitos fundamentales a alcanzar mediante la gestión eficiente del talento humano.
- Atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias por la organización.
- Retener a los empleados deseables.
- Motivar a los empleados para que éstos adquieran un compromiso con la organización y se impliquen en ella.
- Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la organización.

2.2.1.4. Procesos de la gestión de recursos humanos

Chiavenato (2011) propone los siguientes procesos de la gestión de recursos humanos:

a. Admisión de personas

Armas, Y, & Llanos, M. & Traverso, P. (2017) Asegurar el ingreso de personas idóneas ciertamente no es tarea fácil, debe existir primero la plena consciencia “de lo que se busca”. Saber con exactitud qué es lo que se precisa con base en las necesidades empresariales, es un requisito básico para absolutamente todo lo que podría presentarse en el proceso.

Por ello, ejecutar procesos de admisión responsables parte de un punto en común, tener procesos de planeación de personal bien estructurado y sobretodo alineados a la estrategia organizacional

El proceso de admisión de personas incluye las siguientes actividades.

a.1. Reclutamiento de personas.

Armas, Y. & Llanos, M.& Traverso (2017) en su libro Gestión del Talento humano nuevos escenarios laborales nos dice que el reclutamiento se deriva de un proceso de planeación previo donde se habrá determinado y verificado no solo la necesidad del reclutamiento sino también las fuentes y medios más apropiados, en función de los perfiles requeridos y los segmentos de mercado donde se encuentren.

El reclutamiento de personal debe atraer candidatos suficientes para abastecer adecuadamente el proceso de selección oportuno; por ello, identificar en qué segmento del mercado están los candidatos más apropiados es un acto de buen uso de

recursos institucionales en los que los esfuerzos por reclutar son debidamente dirigidos. p.72.

a.2. Selección de personal

Armas, Y & Llanos, M.& Traverso en su libro Gestión del Talento humano nuevos escenarios laborales (2017) nos dice que todo proceso de selección inicia con algo fundamental “una necesidad”, y a partir de la misma se derivan una serie de pasos lógicos encaminados a obtener las postulaciones más idóneas para un cargo. Pese a que cada organización definirá el proceso de selección particular a aplicarse en su contexto, así como el orden que llevará el mismo; en líneas generales, p. 75.

b. Aplicación de personas

La aplicación de personas es el paso que sigue a la contratación de personal, en este proceso se orienta a los colaboradores nuevos en relación a las funciones, tareas y procedimientos que deben seguir para cumplir con eficiencia su labor encomendada. Incluye una etapa de bienvenida y de presentación de todos los colaboradores de la organización.

En esta etapa también se informa a los colaboradores nuevos sobre el tipo de cultura organizacional que existe en la empresa, se presenta la misión y visión de la organización, se indican los niveles organizacionales, líneas de comunicación y de autoridad, así como también se expresen las políticas y reglamentos de trabajo que se debe seguir y cumplir dentro de la organización.

La aplicación de persona contiene a su vez:

b.1. El diseño de cargos

Prieto (2013) En la administración tradicional utiliza las descripciones del puesto como una herramienta de definición de lo que se espera de una persona que es contratada para realizar determinada función, el diseño de puestos de trabajo facilita la asignación de funciones, sirve de guía en las necesidades de capacitación, facilita la elaboración y el alcance de los puestos de trabajo, facilita la evaluación de desempeño y sirve de base para la revisión la coherencia de los sistemas de trabajo. Es decir, un puesto no sólo implica la ocupación de un espacio físico, sino también el desempeño de un rol que se vale de diversas tareas para cumplir determinadas metas

Esto es lo que se denomina Diseño de los puestos de trabajo y es una labor realizada por el área de Talento Humano, que debe lograr la creación eficaz de un cargo cómodo, claro, y capaz de satisfacer las necesidades de quien lo ejecuta, para evitar problemas posteriores tales como la rotación de trabajo e incluso la pérdida de talento que buscan en este punto razones para el cambio de organización.

C .- Compensación de personas

Consiste en todas las actividades necesarias que permiten lograr motivación y satisfacción de las necesidades personales de los colaboradores. Las actividades de motivación externa incluyen remuneraciones, beneficios y prestaciones.

Armas, Llanos y Traverso (2017) entienden como compensación, a la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, las cuales favorecen los sistemas de retención y mantenimiento dentro de las organizaciones., las compensaciones pueden también ser denominadas: salarios, jornales, sueldos, viáticos, beneficios psicosociales e incentivos, en forma de premios, etc.

Cada persona posee niveles de contribución diferentes a los resultados, por ello al hablar de un sistema de compensaciones las mismas no son únicas, sino que varían para cada colaborador.

c.1. Remuneración

Dessler (2009) afirma la remuneración son todas las formas de pago en dinero pecuniario u otras formas de remuneración que se encuentran directamente relacionadas con el esfuerzo del trabajo de los colaboradores. Todo colaborador por ley tiene derecho a recibir a una remuneración de tipo mensual, quincenal, semanal o diaria por los servicios y trabajos que realiza en la empresa. La remuneración tiene 3 componentes: la remuneración básica que se fija de manera en función de salario mínimo vital, los incentivos salariales que se caracterizan por ser variables y se relacionan con los niveles de productividad y las prestaciones que las remuneraciones indirectas y se encuentran en función del tipo de contrato que se firma con la empresa.

c.2. Programa de incentivos

Dessler (2009), indica que los programas de incentivos se caracterizan por un conjunto de actividades y estrategias que tiene como fin incrementar la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa. El programa de incentivos se

basa en actividades de compensación no monetaria como lo son seguros, vacaciones pagadas, capacitaciones en cursos especiales, descuentos en restaurantes etc.

Otro de los objetivos de los programas de incentivos es lograr que el personal de la empresa se mantenga más tiempo en la organización, logrado un nivel alto de retención del talento humano.

d. Desarrollo de personas

Prieto (2013) menciona con el desarrollo de las personas en una organización se trata de que el individuo crezca y se perfeccione de acuerdo con sus expectativas laborales. Brindándole al empleado la oportunidad de ejercer un cargo de mayor categoría que el actual, con mayores responsabilidades y mejor remunerado basado en su preparación, interés y capacidades, se busca que el empleado se mantenga activo, interesado, satisfecho y en constantes capacitaciones o mejoramiento de procedimientos o procesos que incurran en el alcance de esa meta fijada. Una de las mayores motivaciones empresariales para los trabajadores es la posibilidad de crecer y rotar dentro de una misma compañía. De modo que una estrategia importante para retener sus talentos es procurar que las vacantes y opciones de ascenso sean ocupadas con personal de la misma empresa. Las personas que inviertan en aprender y mejorar adecuadamente su conocimiento frente a actividades que presentan aptitudes o intereses bien definidos, estarán siempre en aras de la capacitación constante y se mantendrán operativas y dispuestas para un ascenso en cual se les pueden delegar mayores responsabilidades.

d.1. Capacitación de personal.

Capacitación: es dotar al colaborador de los saberes necesarios para desempeñar cabalmente las funciones para las que fue contratado. (Armas, 2016).

El que aprende cambia. Y estos cambios deberían generar externalidades positivas para la organización, es decir traducirse en innovación, mejoras de procesos, optimización de productividad y rentabilidad de la empresa, etc.

La capacitación de personal persigue los siguientes objetivos:

Promover y adquirir nuevo conocimiento en los colaboradores de la organización.

Innovas los procedimientos de realización de trabajo actual en busca de la eficiencia de las actividades de la empresa

Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes externos e internos.

Desarrollar competencias laborales que permitan el logro de objetivos.

e. Mantenimiento de personas

Chiavenato (2011), postula que el mantenimiento de personas incluye todas las actividades necesarias que debe aplicar la organización para lograr la máxima satisfacción de los colaboradores, brindándoles calidad de vida y un alto nivel de compromiso laboral, garantizando de esta manera un sentimiento de lealtad hacia la organización.

Las actividades incluyen todo lo relacionado con brindar las condiciones ergonómicas, físicas, psicológicas, remunerativas y sociales para lograr un alto nivel de lealtad en los colaboradores de la empresa.

Actualmente las empresas no solo deben preocuparse por obtener un personal altamente calificado, sino que también deben promover actividades que permitan la retención del talento humano dentro de la organización.

e.1.Relaciones adecuadas con los empleados

Armas, Llanos y Traverso (2017) postula que las empresas deben fomentar actividades y políticas para que las relaciones entre empleados sean adecuadas y sanas, fomentando un clima laboral óptimo para el logro de los objetivos organizacionales.

Para tener relaciones adecuadas con los empleados la empresa debe considerar:

- Una comunicación asertiva
- Canales de comunicación ascendentes y descendentes
- Manejo de conflictos entre áreas
- Estilo de liderazgo adecuado

e.2. Higiene en el Trabajo

Chiavenato (2011) La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo.

f. Evaluación del Desempeño

Manene (2010) La tarea de evaluar el desempeño constituye un aspecto básico de la gestión de la gestión humana en las organizaciones. Un sistema de evaluación del desempeño es una técnica de gestión de recursos humanos que permite determinar la actuación de cada una de las personas que estén involucradas en dicho sistema, en relación a una serie de factores establecidos de antemano y en consecuencia su aportación a la consecución de los objetivos individuales, departamentales y globales de la organización.

Lo que pretende la evaluación es identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para establecer planes de formación, reforzar sus técnicas de trabajo y gestionar el desarrollo profesional de sus trabajadores.

La retroalimentación que se obtiene de estas evaluaciones sirve para validar criterios de selección, movimientos de personal, decisiones de dotación, necesidades de capacitación, fijación de metas y planes, planes de carreras, comunicación interna, reconocimiento de incentivos y remuneraciones.

Evaluar el desempeño es también útil para que las organizaciones detecten a empleados que se destacan por su eficiencia y puedan realizar campañas de sucesión exitosas con las capacidades profesionales comprobadas. Esto permite que la empresa no dedique ni tiempo ni recursos en reclutar a un nuevo integrante, ya que al realizar sucesiones internas, el trabajador ya está ambientado y conoce perfectamente las metodologías utilizadas por la organización.

Aptitus (2009) Nos ofrece grandes ventajas:

- Beneficios para la organización: es una herramienta de identificación, desarrollo y retención de talento para la empresa representada por sus líderes gestores de personas.
- Beneficios para el empleado: es un recurso de comunicación y entendimiento para el empleado de los aspectos que son valorados por la organización, las expectativas sobre su aporte de valor y la brecha que pudiera existir entre sus competencias actuales y las deseadas.

2.2.2. Satisfacción en el Trabajo

Hannoun, G. (2011) La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las

personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

2.2.2.1. Características personales relacionadas con la Satisfacción Laboral

Robbins (2007) nos dice que nada de sorprendente tiene el que ciertas características personales tales como el sexo, la edad, la inteligencia y la salud mental guarden relación con la satisfacción en el empleo. El trabajo es uno de los aspectos que componen la experiencia total de la vida. En cierto modo, nuestra actitud hacia el trabajo refleja nuestra historia personal.

El Sexo: Morse (1953) se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

De acuerdo a un estudio realizado por Blum (1942), a trabajadores (hombres y mujeres), se obtuvo que los hombres les concedieron una importancia mucho mayor que las mujeres a las posibilidades de promoción y un poco mayor al salario. También se encontró que las respuestas de las mujeres solteras, en ciertos aspectos, fueron más estrechamente relacionadas a las de hombres que a las de las mujeres casadas. Señalando así, algunas diferencias fundamentales en las satisfacciones que los empleados persiguen en sus empleos y en el papel que el trabajo juega en la adaptación general en la vida como función del sexo y del estado civil.

La Inteligencia: El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en sí mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo,

la inteligencia de un empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.

Adaptación personal: No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman en efecto, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella. La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas.

Podría darse por sentado que un trabajador, mal adaptado en lo personal y desdichado en lo que se refiere a las circunstancias prevalecientes fuera de la planta, habrá de generalizar dicha actitud de manera que comprenda el descontento con su empresa y su trabajo; sin embargo, esa relación también puede actuar en sentido contrario.

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Locke (1976) fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas dimensiones:

Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.

Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.

Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.

Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.

Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

2.2.2.3. Causas de satisfacción laboral

Existen diversos modelos explicativos sobre el concepto de satisfacción laboral, los cuales proponen que la misma está basada en diferentes causas, entre las que podemos mencionar: satisfacción de las necesidades, cumplimiento positivo de las expectativas y valores, obtención de resultados mediante encuestas, comparación entre diferentes estudios, etc.

Perry (1961) especifica que entre las causas que producen satisfacción o insatisfacción se tienen:

Reconocimiento: la mayoría de los hombres quieren y buscan el reconocimiento; en realidad ellos consagran gran parte de su vida a buscarlo. No hay mejor causa de insatisfacción que desvalorizar al trabajador.

Buen Ambiente: el medio tiene un efecto directo sobre la productividad. Las condiciones de trabajo deficiente pueden ser causa de insatisfacción.

Competencia de la Dirección: es decir sí la dirección es incompetente hallaran poco incentivo en cumplir con sus actividades y no se sentirán orgullosos de pertenecer a la organización.

Seguridad en el Empleo: el grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos.

2.2.2.4. Modelos sobre Satisfacción Laboral

Los modelos que tratan de ilustrar y explicar los determinantes de la satisfacción laboral son múltiples. De entre todos ellos vamos a detenernos en dos de los más conocidos y que tienen en común el hecho de abordar el análisis de la satisfacción laboral experimentada por las personas en relación con las diferentes facetas que conforman el trabajo; estos modelos son los propuestos por Lawler y Locke.

Modelo de Lawler

Lawler (1967, 1973) menciona que las personas desarrollan el mismo proceso psicológico a la hora de percibir su nivel de satisfacción con las diversas facetas del trabajo, desde la paga a la supervisión, pasando por el trabajo considerando en sí mismo. Este autor, basándose en la teoría de la equidad de Adamms, considera que la satisfacción en el trabajo depende de la diferencia existente entre:

“a”: lo que una persona considera justo y equitativo recibir como consecuencia de su trabajo.

“b”: lo que esa misma persona considera que efectivamente recibe (en términos de paga, responsabilidad, promoción...) como consecuencia de su trabajo.

Modelo Locke

El modelo de satisfacción de Locke (1969, 1976, 1984) propone que el nivel de satisfacción viene determinado por la comparación subjetiva entre:

“a”: lo que una persona desea y aspira a conseguir como consecuencia de su trabajo.

“b”: lo que esa misma persona considera que efectivamente recibe.

Se trata de un modelo bastante semejante al de Lawler, con la única diferencia de que este autor no parte de la teoría de la equidad y considera que lo que el sujeto va a utilizar para la evaluación de su nivel de satisfacción no va a ser lo justo o equitativo, sino sus deseos o aspiraciones. Esto lleva a Locke a considerar que un sujeto puede sentirse insatisfecho porque, a pesar de que las recompensas derivadas del trabajo sean equitativas, no sean adecuadas a su nivel de aspiración.

2.2.2.5. Beneficios de los estudios sobre la Satisfacción Laboral

Davis y Newstrom (1996), señalan que los estudios acerca de la satisfacción laboral, si están bien planteados y realizados, pueden producir una serie de beneficios muy interesantes para la organización relacionados con los siguientes aspectos:

Satisfacción general con el trabajo: proporcionan a la dirección de la empresa un importante indicio del nivel de satisfacción, indicando áreas específicas de satisfacción o insatisfacción y grupos específicos afectados. De esta manera, se conoce cómo sienten los empleados respecto al trabajo, qué sentimiento experimentan respecto a cada una de sus funciones, qué departamentos están especialmente afectados y quiénes. Por tanto, se convierte en un poderoso instrumento de diagnóstico para evaluar los problemas de los trabajadores.

Comunicación: generan un importante flujo de comunicación en todas las direcciones. En concreto, la comunicación ascendente es particularmente fructífera cuando se alienta a los empleados a comentar lo que piensan en lugar de que simplemente respondan a las preguntas sobre los temas que son considerados más

interesantes por la dirección. Cuando la comunicación es efectiva, es decir va en toda dirección y sentido, se convierte en el eje transversal del proceso de mejora continua.

Mejora de las actitudes: Lleva a una mejora de las actitudes, ya que, para algunos, representan una válvula de escape, un desahogo emocional, una oportunidad para expresar lo que sienten; para otros, es una expresión tangible del interés, por parte de la dirección, en el bienestar de los trabajadores, lo cual constituye una razón para sentirse mejor con respecto a ésta.

Necesidades de capacitación de los jefes: Se pueden determinar las necesidades de formación, debido a que los empleados tienen la oportunidad de informar acerca del desempeño de sus superiores, cómo éste delega responsabilidades y da las órdenes de trabajo. Puesto que los trabajadores son quienes más directamente las “sufren”, sus percepciones pueden ofrecer datos útiles acerca de las necesidades de capacitación de sus superiores.

Planificación y seguimiento de los cambios: los directivos son conscientes de la necesidad de evaluar las reacciones de los trabajadores ante cambios importantes en cuanto a políticas y programas de trabajo. Las encuestas preliminares son útiles para identificar problemas que podrían surgir, comparando las respuestas a diferentes opciones y alentando a la dirección a modificar o reorientar los planes de actuación. Las encuestas de seguimiento permiten a la dirección evaluar la respuesta real a un cambio y estudiar su éxito o su fracaso.

2.3. Base conceptual

Administración de sueldos. En un sentido general aplicándole tanto a sueldo como a salario, puede definirse como: “Toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha presentado con su trabajo”. La administración de las remuneraciones debe lograr ciertos objetivos; en ocasiones, estos crean conflictos y es necesario hallarles solución, hay que valorar los puestos de trabajo. (Chiavenato, 2009)

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. (Vargas y Aldana, 2007)

Capacitación. Es el proceso de desarrollar cualidades en los recursos humanos, preparándoles para que sean más productivos y contribuyan mejor al logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2009)

Capital humano. El patrimonio invaluable que una organización puede reunir para alcanzar la competitividad y el éxito. (Chiavenato, 2009)

Características personales. Como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera. (Castillo, 2006)

Clima. Los investigadores del clima, con base en cuestionarios, trataron de caracterizar situaciones organizacionales específicas con respecto a dimensiones y principios universales. Casi todos consideraban que el progreso consistía en mejoras incrementales dentro del contexto de este enfoque básico. (Castillo, 2006)

Clima organizacional. El clima se refiere a una percepción común o una reacción común de individuos ante una situación. Por eso puede haber un clima de satisfacción, resistencia o participación. (Castillo, 2006)

Desempeño laboral. “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (Chiavenato, 2000, p.359)

Eficiencia. Es la relación existente entre los resultados que obtenemos y el nivel de inversión para obtenerlos. (Gan, 2007)

Formación del personal. Formación específica dirigida al personal de plantilla de una empresa a cargo de la misma. (Chiavenato, 2006)

Incentivos. Ventajas, generalmente económicas, que se conceden a una persona para estimular su trabajo o dedicación y obtener de esta forma una mayor productividad. Los incentivos pueden concederse para cualquier actividad que se desarrolla en la empresa, aunque preferentemente se suele emplear para el personal de producción y de ventas. (Chiavenato, 2006)

Liderazgo. Ejercicio de las cualidades de líder. Conlleva un comportamiento determinado para influir en el comportamiento de otras personas, o bien para cambiarlo para conseguir los objetivos de la organización. (Chiavenato, 2006)

Motivación. Conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona. La naturaleza de las motivaciones es enormemente compleja, existiendo elementos conscientes e inconscientes, fisiológicos, intelectuales, afectivos y sociales que están en interacción permanente. (Chiavenato, 2006)

Talento humano. Se refiere a la capacidad de entender y desempeñar una ocupación, señalando con ello que una persona talentosa es quien se caracteriza por ser inteligente o apto para una determinada ocupación. (Chiavenato, 2006)

Reclutamiento. Es un conjunto de procedimientos orientado a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es en esencia un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. (Chiavenato, 2006)

Seguridad en el Empleo. El grado de satisfacción que el trabajador encuentre en la organización donde trabaja será el grado de sentimiento de grupo en la empresa, de su participación, de sus creencias en que puede trabajar junto con la dirección en los logros de los objetivos. (Gan, 2007)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- **H₀:** No existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Clínica Jaén, 2019.
- **H₁:** Si existe relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Clínica Jaén, 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La gestión de recursos humanos en la clínica Jaén se realiza de manera correcta.
- El grado de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén es alto
- La relación entre cada una de las dimensiones de la gestión de recursos humanos con todas las dimensiones de la satisfacción laboral en la Clínica Jaén es significativa.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable independiente: Gestión de recursos humanos

Variable dependiente: Satisfacción laboral

2.5.2. Conceptualización de variable

Variable independiente: Gestión del Talento Humano

De la Cruz, I. (2014) La Gestión de recursos humanos abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Hannoun, G. (2011) La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas

2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento
Gestión de talento humano	Admisión de personas	Reclutamiento y selección	La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal	Likert	Encuesta /Cuestionario
		Inducción de personas	La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.		
	Aplicación de personas	Diseño de cargos	En la empresa existen documentos que normen las funciones y procedimientos del puesto Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas		
	Compensación de personas	Remuneración	La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades		
		Programa de incentivos	La empresa brinda un como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.		

Desarrollo de personas	Nivel de capacitación	La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales
	Condiciones laborales	La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente. En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización
Mantenimiento de personas	Nivel de ergonomía	La empresa proporciona las herramientas y material mobiliaria para realizar un trabajo de calidad
	Registro de información del personal	La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.
Evaluación de personas		

Fuente: elaboración propia

Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente

Variabl e	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escal a	Instrument o
Satisfac ción Laboral	Relaciones organizacionales	Nivel de relaciones organizacionales	En mi área se siente que existe un clima de cordialidad.	Liker t	Cuestionari o
			La comunicación es fluida en el área porque cuando solicito alguna información me es proporcionad de inmediato.		
			Siento que necesito tomar un curso de habilidades sociales para comunicarme con mayor fluidez con mis compañeros de trabajo.		
	Mobiliario y herramientas laborales	Nivel de satisfacción de mobiliarios y herramientas laborales	Me siento a gusto en mi área de trabajo porque mi jefe me proporciona todos los instrumentos necesarios para realizar mi tarea laboral.		
			Se cuidar el material de trabajo asignado a mi persona porque soy responsable de mis actos.		
			Estoy puntual en mi área de trabajo porque mi jefe me incentiva asumir nuevos retos.		
	Estilo de liderazgo	Nivel de satisfacción con el estilo de liderazgo	Mi jefe de área se preocupa de que este constantemente tomando curso orientados a mi práctica laboral.		
			Cuando desconozco algún proceso en el trabajo, mi jefe se preocupa de brindarme la información.		
			El trabajo que me asignan está de acuerdo a mi puesto laboral.		
	Salario	Nivel de satisfacción salarial	Soy consciente que debo terminar mi labor diaria porque tengo los medios y materiales para hacerlo.		
			La remuneración laboral es la adecuada por el cargo que desempeño.		

Capacitación y desarrollo	Nivel de satisfacción de capacitación y desarrollo laboral	La institución se preocupa de fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores.
Promociones laborales	Nivel de satisfacción con promociones laborales	Mi jefe se preocupa de comunicar al resto de la organización acerca de los logros alcanzados de sus colaboradores. Me siento a gusto en mi institución porque existe línea de carrera (ascenso en el puesto de trabajo).
Beneficios sociales	Nivel de satisfacción de beneficios sociales	Cuando necesito un permiso por problemas personales, mi jefe me lo concede. Me siento satisfecho porque la empresa proporciona seguro médico a mis familiares y a mí.
Condiciones laborales	Nivel de satisfacción de condiciones laborales	La empresa se encarga de que sus trabajadores procuren tomar en grupo un tours de vacaciones para cultivar sus conocimientos tanto personales como profesionales. El horario laboral establecido permite desarrollar mis actividades diarias. El tiempo asignado para tomar mi refrigerio es el adecuado. El cargo que ocupo cubre mis expectativas laborales. Los ambientes donde desarrollo mis actividades diarias tienen las condiciones adecuadas (luz, ventilación, mobiliario, tecnología, etc.).

Fuente: elaboración propia

CAPITULO III

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO DE LA INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

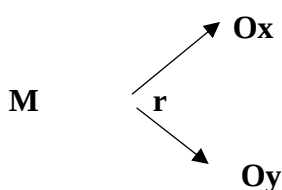
El presente informe de tesis, será de tipo cuantitativo y correlacional.

Hernández (2014) El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (p.4)

Hernández (2014) La investigación es de tipo correlacional. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p.93)

3.2. Diseño de la investigación

El diseño de investigación del cual se hará uso es el diseño de carácter no experimental, que son Según Hernández y Baptista. (2014) estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p. 152)



Donde:

M = Muestra

O_x = VI: Gestión del Talento Humano

O_y = VD: Satisfacción laboral

r= es el coeficiente de correlación entre O_x y O_y.

3.3. Población y muestra

Población

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) expresan “la población es el conjunto de individuos o personas que son motivo de investigación”. (p. 201)

Para el estudio de las variables de investigación se tomará como población al total de los colaboradores que realizan actividades laborales en la Clínica Jaén, los cuales suman a la fecha 35 colaboradores.

Muestra

Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) expresa que es el “subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo”. (p. 202). Debido a que la población de estudio, es poco significativa, se tomará como muestra al total de la población de colaboradores de la Clínica Jaén, es decir los 35 colaboradores.

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1.- Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que fue necesaria para el desarrollo del estudio, será la encuesta, la cual permite recolectar datos cuantitativos.

Según López & Fachelli (2015) la encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida, (p. 9)

3.4.2.- Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que utilizó la investigación es la encuesta que según López & Fachelli (2015) es un instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto (p. 9).

3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

El método de investigación que será usado durante la ejecución del estudio, es el deductivo.

Preparación de los ítems iniciales. Se elabora una serie de enunciados afirmativos y negativos sobre el tema o actitud que se pretende medir, el número de enunciados elaborados debe ser mayor al número final de enunciados incluidos en la versión final.

Administración de los ítems a una muestra representativa de la población cuya actitud deseamos medir. Se le solicita a los sujetos que expresen su acuerdo o desacuerdo frente a cada ítem mediante una escala.

Asignación de puntajes a los ítems. Se le asigna un puntaje a cada ítem a fin de clasificarlos según reflejen actitudes positivas o negativas.

Asignación de puntuaciones a los sujetos. La puntuación de cada sujeto se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los distintos ítems.

Análisis y selección de los ítems. Un elemento de tipo Likert es una declaración que se le hace a los sujetos para que éstos lo evalúen en función de su criterio subjetivo, generalmente se pide a los sujetos que manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo.

El formato Likert que se utilizará en la investigación será:

Totalmente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

3.6. Tabulación de Datos:

La información que se obtendrá con la aplicación de la técnica de recolección de datos, será procesada para su respectivo tratamiento estadístico en el programa EXCEL, versión 2013 donde se ordenara, tabulara y se presentará en figuras con sus respectivas descripciones e interpretaciones.

3.7.- Presentación y Análisis estadístico de los datos (cuadros, tablas y gráficos estadísticos)

Se representan mediante tablas de frecuencias y gráficos circulares, teniendo como fuente los datos tabulados producto de las encuestas realizadas.

CAPITULO IV

CAPITULO IV

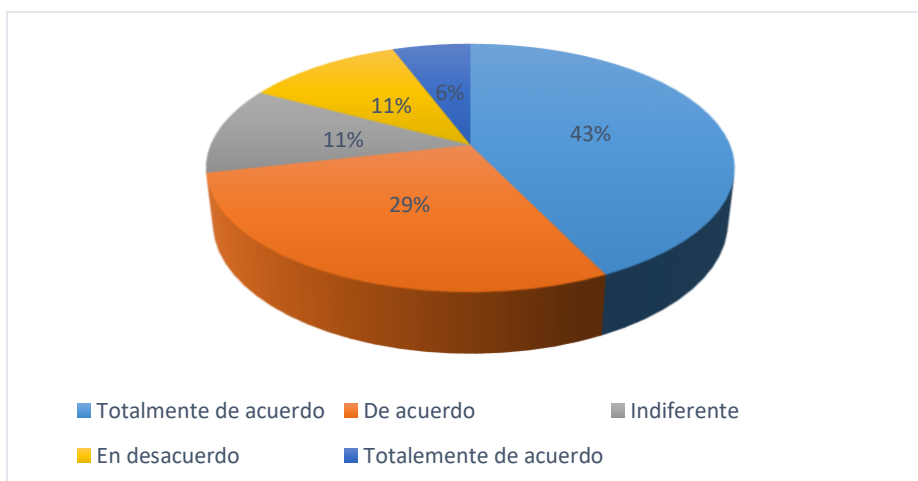
PRESENTACION DE LOS RESULTADOS

Tabla 3 ¿La Empresa hace uso de medios masivos de reclutamiento para atraer candidatos de acuerdo al perfil del puesto?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	15	43
De acuerdo	10	29
Indiferente	4	11
En desacuerdo	4	11
Totalmente en desacuerdo	2	6
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente : Tabla 3

Elaboración propia

Figura 1 ¿La Empresa hace uso de medios masivos de reclutamiento para atraer candidatos de acuerdo al perfil del puesto?

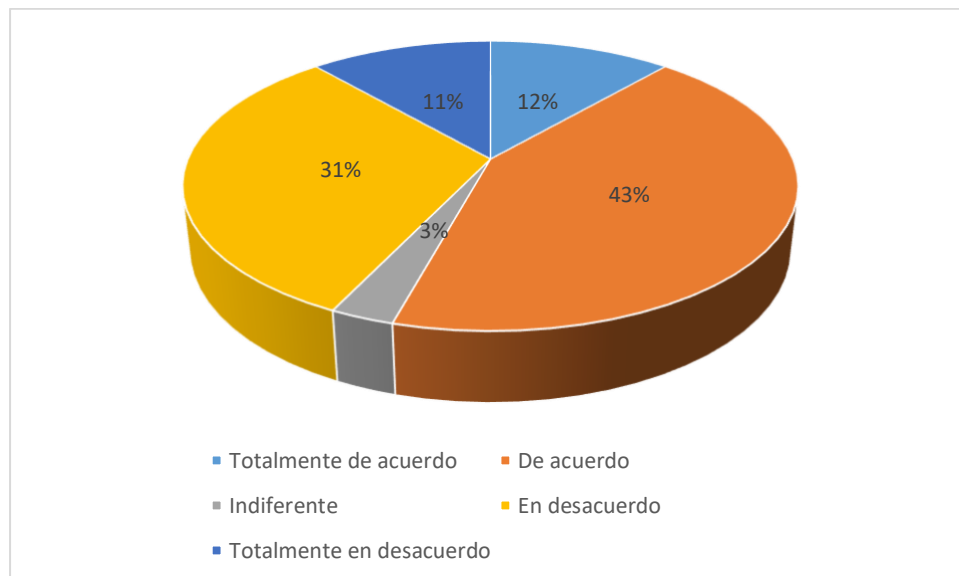
Con respecto a la tabla 3 el 43% indica estar totalmente de acuerdo, el 29% de acuerdo y el 6% en desacuerdo. Esto significa que la clínica si utiliza medios externos de reclutamiento que permita atraer candidatos que reúnan el perfil requerido del puesto solicitado. Solo el 6% alegó lo contrario.

Tabla 4 ¿Considera Ud. ¿Qué en la empresa existe un riguroso proceso de reclutamiento y selección de personal?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	4	11
De acuerdo	15	43
Indiferente	1	3
En desacuerdo	11	31
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente : Tabla 4

Elaboración propia

Figura 2 Considera Ud. ¿Qué en la empresa existe un riguroso proceso de reclutamiento y selección de personal?

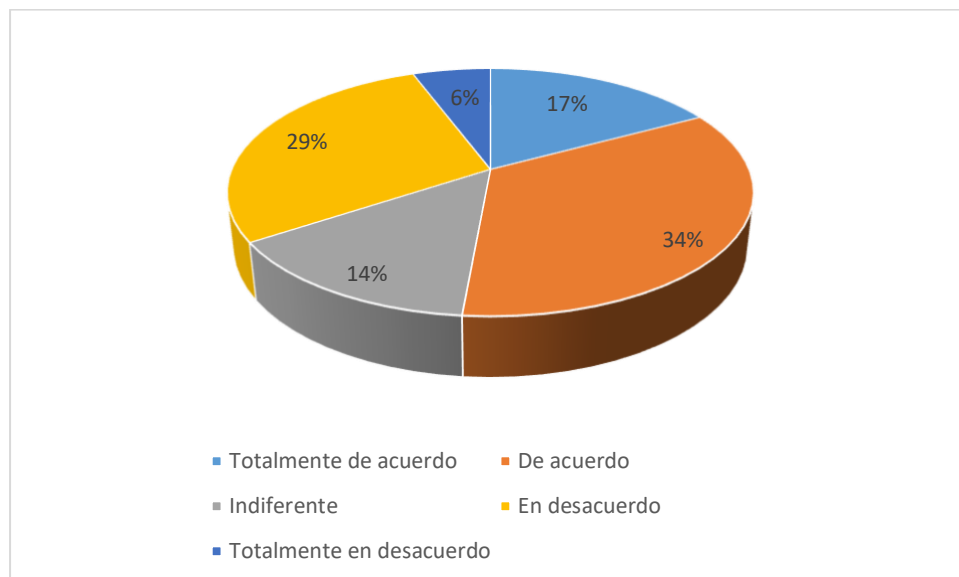
Con respecto a la tabla 4 el 43% indica estar de acuerdo, el 31% en desacuerdo y el 3% es indiferente. Esto significa que la clínica que ni el 50 % de personal está de acuerdo con que sea realice un óptimo proceso de reclutamiento y selección de personal, lo cual debe ser mejorado para que tenga más credibilidad para sus colaboradores.

Tabla 5 ¿La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	6	17
De acuerdo	12	34
Indiferente	5	14
En desacuerdo	10	29
Totalmente en desacuerdo	2	6
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente : Tabla 5

Elaboración propia

Figura 3 ¿La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto?

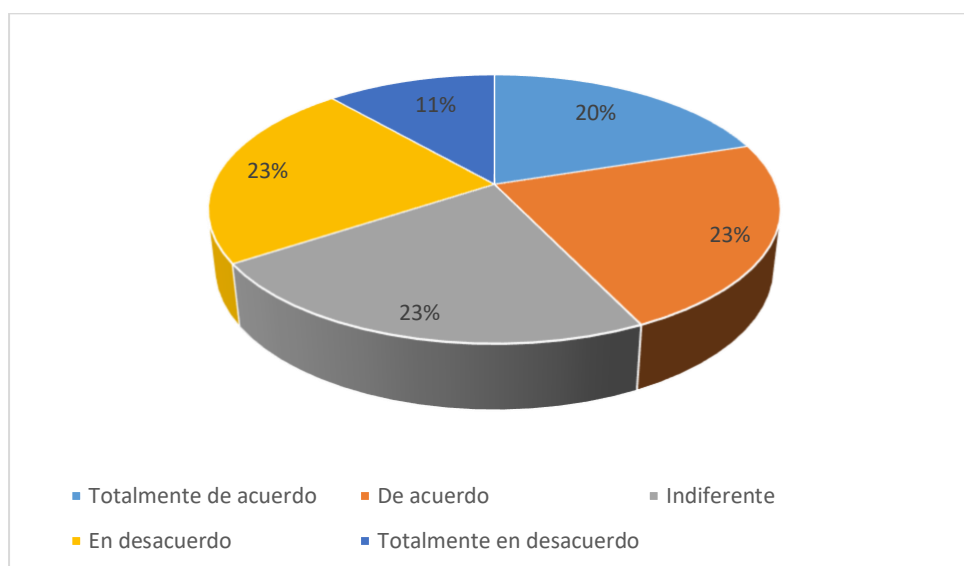
Con respecto a la tabla 4 el 43% indica estar de acuerdo, el 31% en desacuerdo y el 3% es indiferente. Esto significa que la clínica que ni el 50 % de personal está de acuerdo con que sea realice un óptimo proceso de reclutamiento y selección de personal, lo cual debe ser mejorado para que tenga más credibilidad para sus colaboradores.

Tabla 6 ¿La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del puesto que ocupa?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	7	20
De acuerdo	8	23
Indiferente	8	23
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 6

Elaboración propia

Figura 4 ¿La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del puesto que ocupa?

Con respecto a la tabla 6 el 23% indica estar de acuerdo, pero también el 23% indica estar en desacuerdo y el 20% señala estar totalmente de acuerdo y solo el 11 % señala estar totalmente en desacuerdo. Esto significa que la clínica debe mejorar su proceso de inducción para no crear confusión entre los colaboradores al no saber si recibieron o no una socialización al ingresar a trabajar a la empresa.

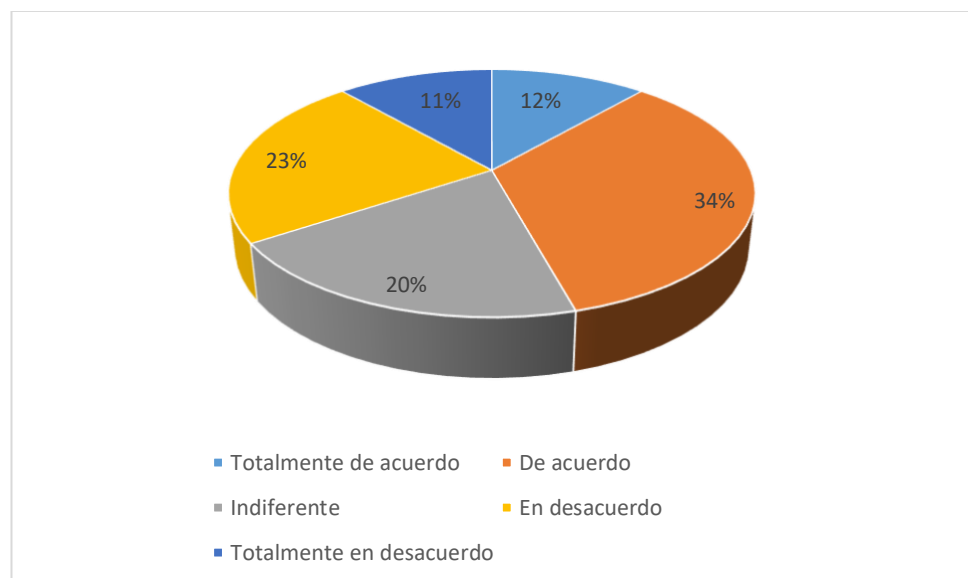
Tabla N° 7:

Tabla 7 ¿En la empresa existen documentos que normen las funciones del puesto y los procedimientos para realizar las actividades?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	4	11
De acuerdo	12	34
Indiferente	7	20
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 7

Elaboración propia

Figura 5 ¿En la empresa existen documentos que normen las funciones del puesto y los procedimientos para realizar las actividades?

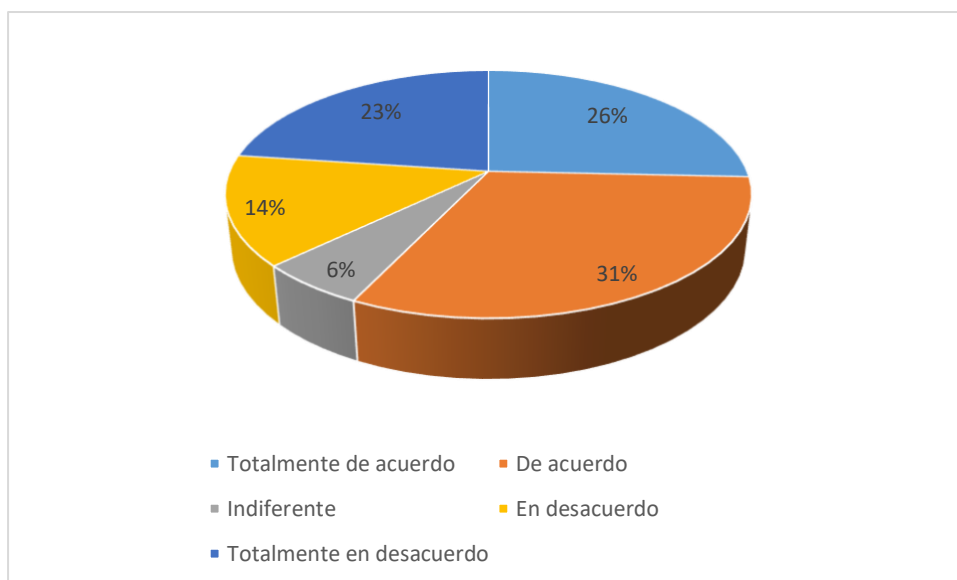
Con respecto a la tabla 7 el 34% indica estar de acuerdo, el 23 % señala estar en desacuerdo y el 11% señala estar totalmente en desacuerdo. Esto podría significar que los documentos que contienen las funciones del puesto y los procedimientos en las actividades no estar claramente comunicadas a los colaboradores, ya que hay opiniones compartidas, y ninguna señala con mayor porcentaje conocer estos documentos.

Tabla 8 ¿Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	9	26
De acuerdo	11	31
Indiferente	2	6
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	8	23
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 8

Elaboración propia

Figura 6 ¿Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas?

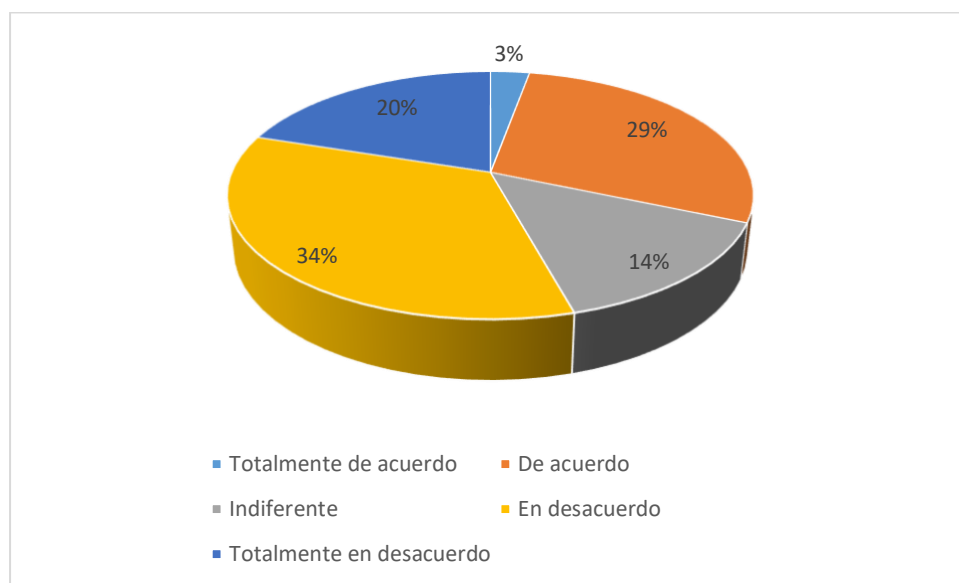
Con respecto a la tabla 8 el 31% indica estar de acuerdo, el 26 % señala estar totalmente de acuerdo, mientras que el 23% dice estar totalmente en desacuerdo, podríamos concluir con esto que en su gran mayoría los colaboradores si piensan que las funciones tienen relación con las habilidades de las personas.

Tabla 9 ¿La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	1	3
De acuerdo	10	29
Indiferente	5	14
En desacuerdo	12	34
Totalmente en desacuerdo	7	20
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 9

Elaboración propia

Figura 7 ¿La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades?

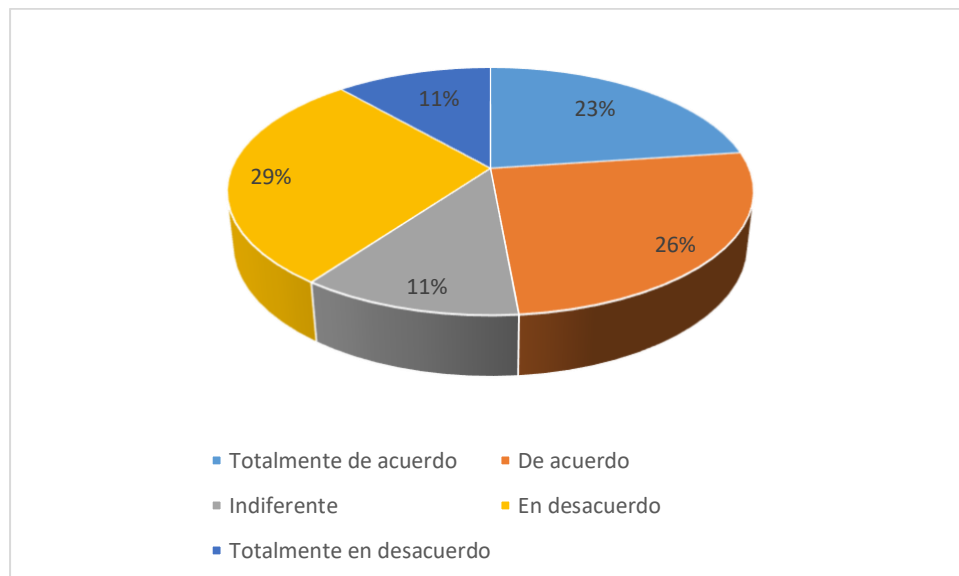
Con respecto a la tabla 9 el 34% indica estar en desacuerdo, y el 29 % señala estar de acuerdo, mientras que el 3% dice estar totalmente de acuerdo y el 20% en totalmente en desacuerdo, podríamos concluir que los colaboradores de la clínica Jaén no sienten que la remuneración les permita satisfacer sus necesidades.

Tabla 10 ¿La empresa brinda como parte de la compensación actividades no monetarias como: seguros, vacaciones, descuentos en cursos , ¿etc?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	8	23
De acuerdo	9	26
Indiferente	4	11
En desacuerdo	10	29
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 10

Elaboración propia

Figura 8 ¿La empresa brinda como parte de la compensación actividades no monetarias como: seguros, vacaciones, descuentos en cursos , etc?

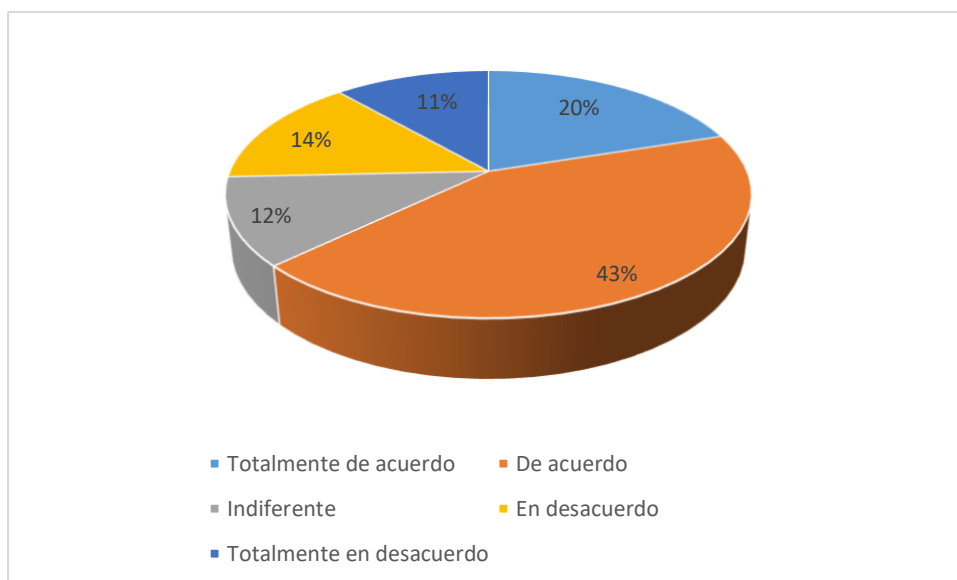
Con respecto a la tabla 10, el 29% indica estar en desacuerdo, y el 26 % señala estar de acuerdo, mientras que el 11% dice estar totalmente en desacuerdo, lo que se puede concluir que los colaboradores si reciben otras formas de compensaciones no monetarias que ayudan a que el colaborador se sienta identificado con su empresa.

Tabla 11 ¿La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	7	20
De acuerdo	15	43
Indiferente	4	11
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 11

Elaboración propia

Figura 9 ¿La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores?

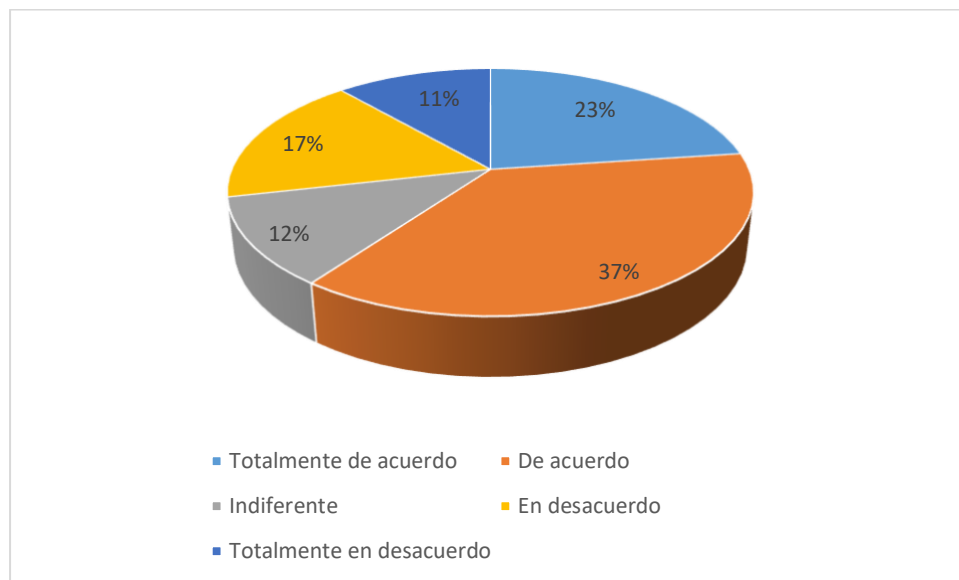
Con respecto a la tabla 11, el 43% indica estar de acuerdo, y el 11 % señala estar en total desacuerdo, es decir los colaboradores señalan que la empresa si se preocupa por fortalecer las competencias laborales de sus trabajadores, a través de distintas acciones que conlleva que el colaborador sea más productivo.

Tabla 12 ¿Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	8	23
De acuerdo	13	37
Indiferente	4	11
En desacuerdo	6	17
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 12

Elaboración propia

Figura 10 ¿Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales?

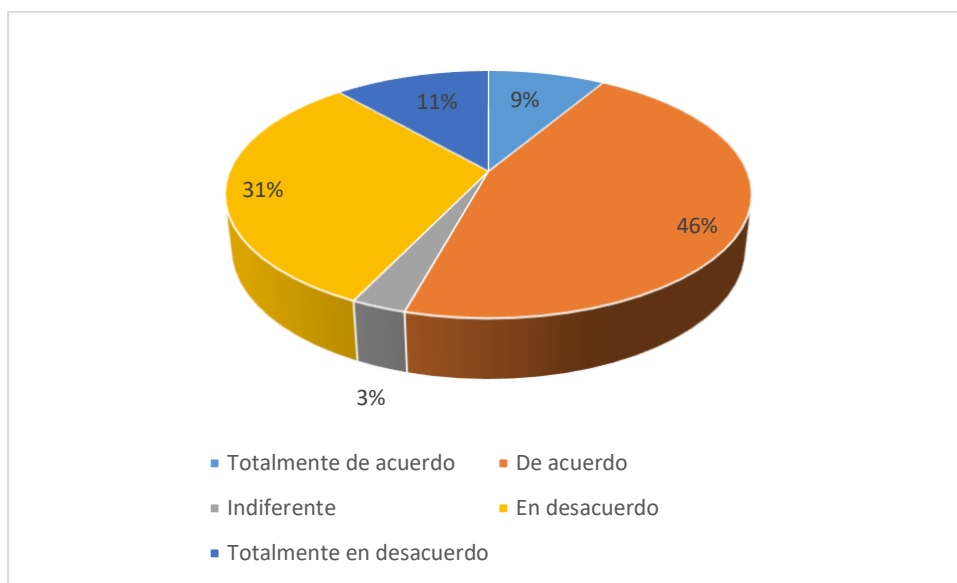
Con respecto a la tabla 12, el 37% indica estar de acuerdo, y el 17 % señala estar en desacuerdo, es decir los colaboradores señalan que la empresa si les brinda capacitaciones, y que estas habilidades adquiridas por las capacitaciones ayuda al logro de los objetivos organizacionales.

Tabla 13 ¿La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	3	9
De acuerdo	16	46
Indiferente	1	3
En desacuerdo	11	31
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 13
Elaboración propia

Figura 11 ¿La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente?

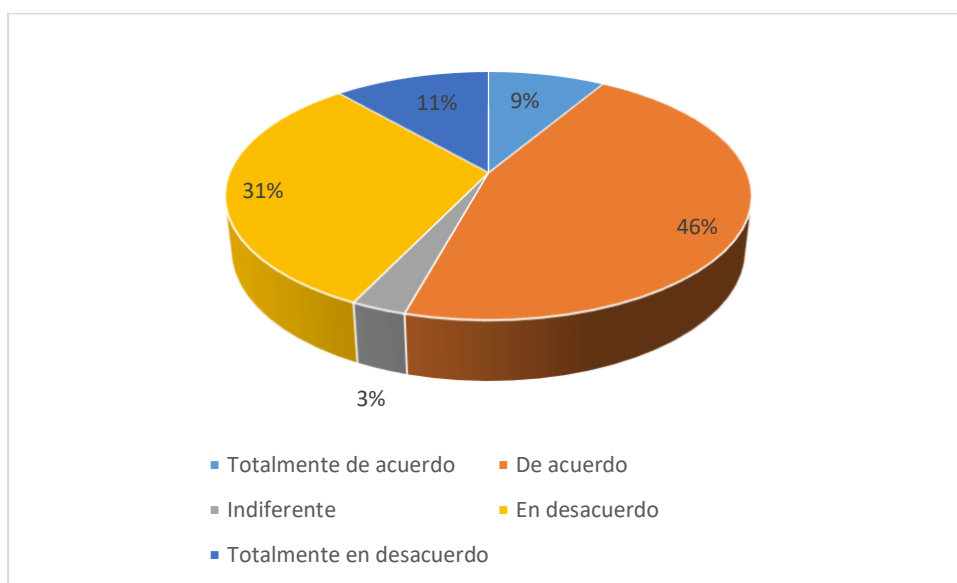
Con respecto a la tabla 13, el 46% indica estar de acuerdo, el 31% en desacuerdo y el 3% indiferente, los colaboradores señalan que si se les capacita frecuentemente, esto es positivo para la organización y para sus colaboradores porque incrementa sus habilidades y destrezas en su puesto de trabajo.

Tabla 14 ¿En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	3	9
De acuerdo	16	46
Indiferente	1	3
En desacuerdo	11	31
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 14

Elaboración propia

Figura 12 ¿En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización?

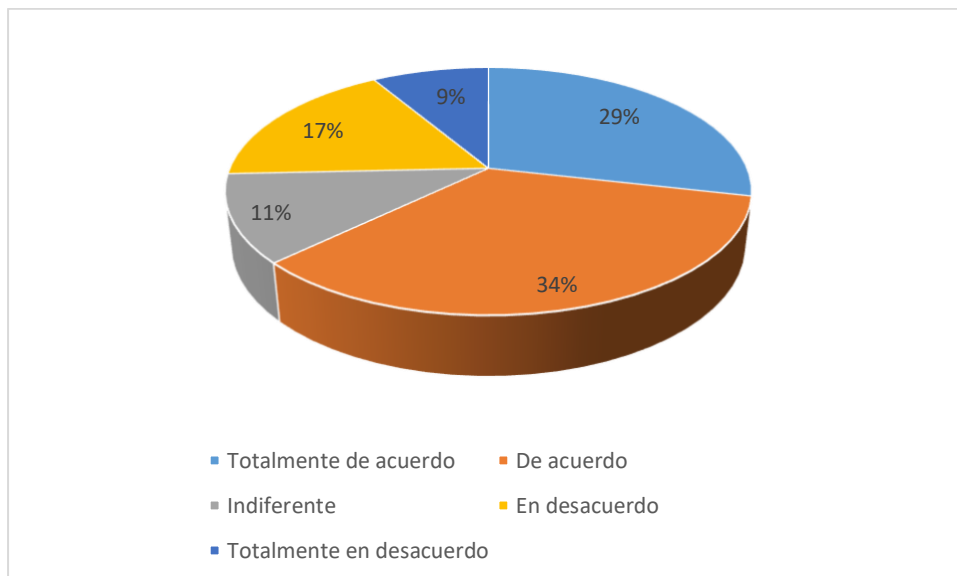
Con respecto a la tabla 14, el 46% indica estar de acuerdo, el 36% en desacuerdo, los colaboradores señalan que si existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y la permanencia en la organización de sus colaboradores.

Tabla 15 ¿La empresa proporciona las herramientas y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	10	29
De acuerdo	12	34
Indiferente	4	11
En desacuerdo	6	17
Totalmente en desacuerdo	3	9
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 15

Elaboración propia

Figura 13 ¿La empresa proporciona las herramientas y material mobiliario para realizar un trabajo de calidad?

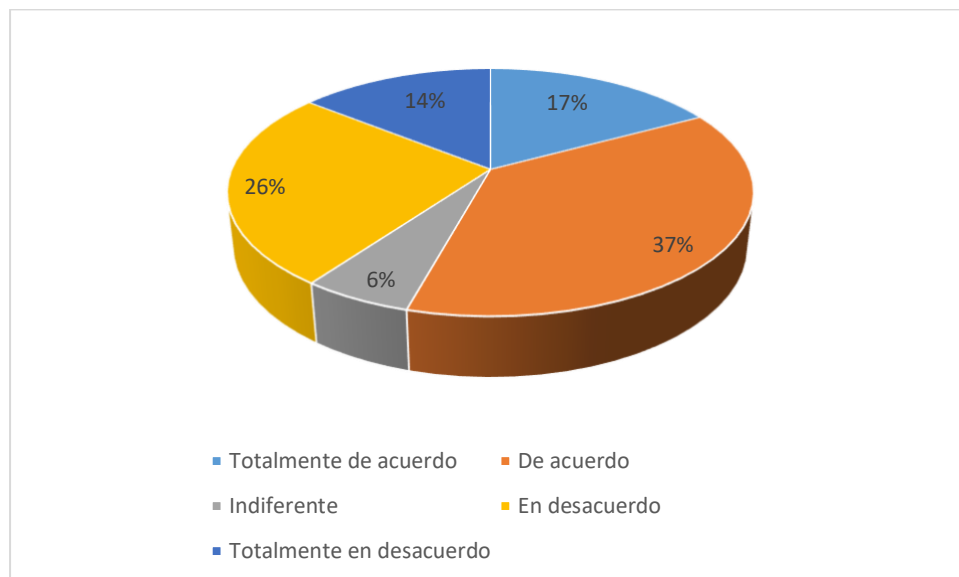
Con respecto a la tabla 15, el 34% indica estar de acuerdo, el 29% totalmente de acuerdo, los colaboradores están de acuerdo que si reciben las herramientas, material y mobiliario para realizar un trabajo de calidad.

Tabla 16 ¿La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	6	17
De acuerdo	13	37
Indiferente	2	6
En desacuerdo	9	26
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 01

Elaboración propia



Fuente: Tabla 16

Elaboración propia

Figura 14 ¿La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales?

Con respecto a la tabla 16, el 37% indica estar de acuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, lo que concluye que la empresa si registra la información de su personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.

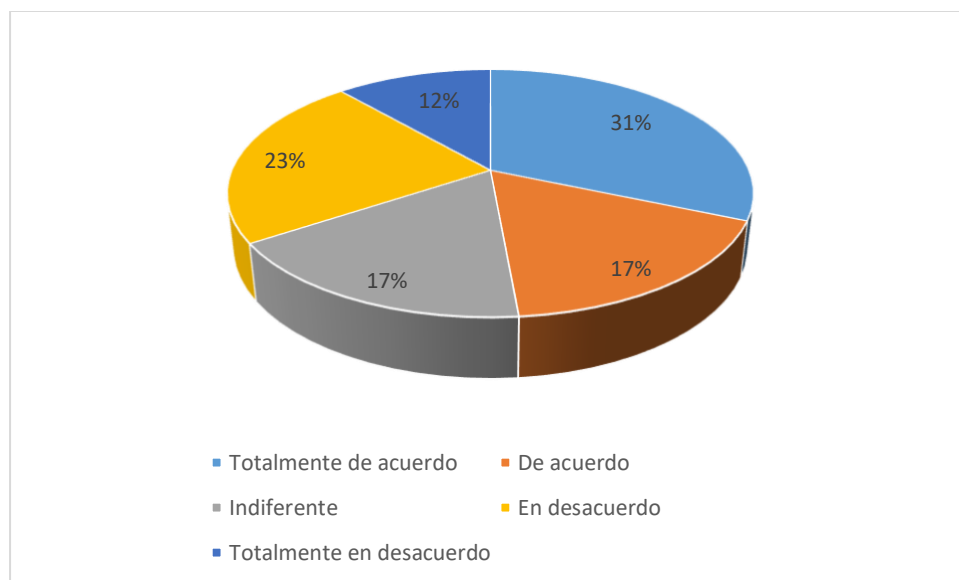
Análisis del Cuestionario para medir la satisfacción laboral (Anexo 02)

Tabla 17 ¿En su área se siente que existe un clima de cordialidad?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	11	31
De acuerdo	6	17
Indiferente	6	17
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 17

Elaboración propia

Figura 15 ¿En su área se siente que existe un clima de cordialidad?

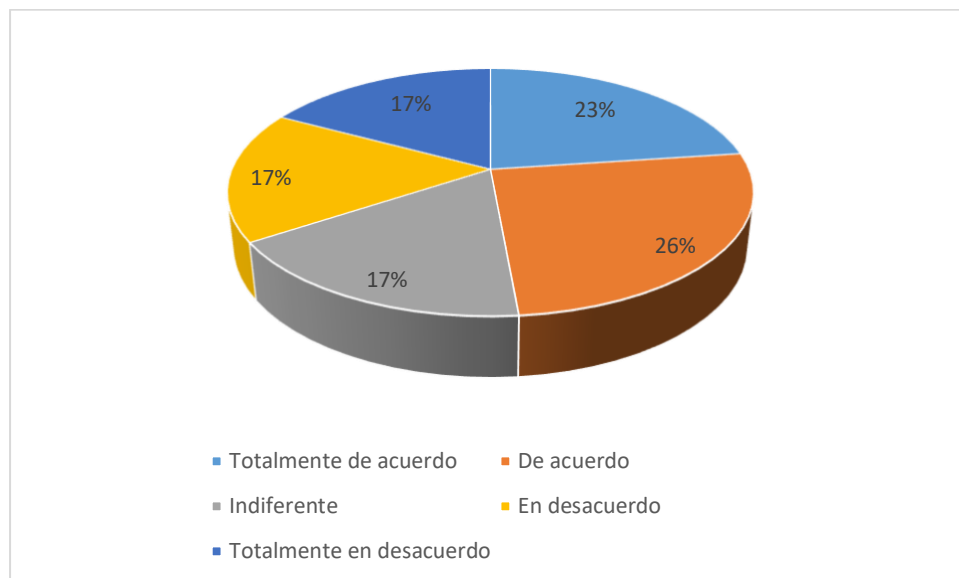
En la figura se puede observar que el 31% está totalmente de acuerdo, el 17 % esta de acuerdo , el 23% en desacuerdo y el 11% totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que en la clínica los colaboradores si consideran que existe un clima de cordialidad en el área de trabajo.

Tabla 18 ¿La comunicación es fluida en el área?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	8	23
De acuerdo	9	26
Indiferente	6	17
En desacuerdo	6	17
Totalmente en desacuerdo	6	17
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 18

Elaboración propia

Figura 16 ¿La comunicación es fluida en el área?

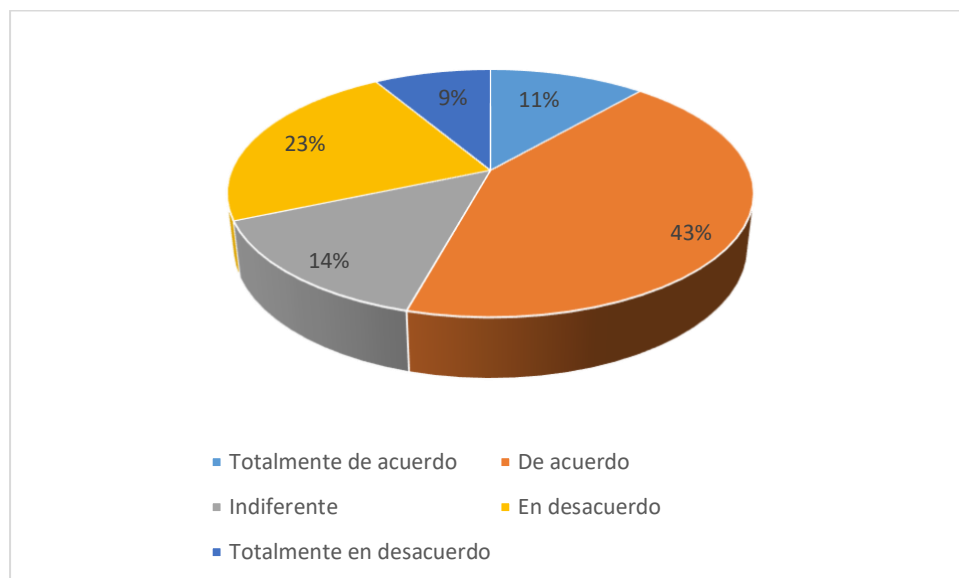
En la figura se puede observar que el 26% está de acuerdo, el 23% está totalmente de acuerdo, el 17% en desacuerdo y el 17% totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que en la clínica los colaboradores si consideran que existe una comunicación fluida entre las áreas.

Tabla 19 ¿Siente que necesita tomar un curso de habilidades sociales para comunicarme con mayor fluidez con mis compañeros de trabajo?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	4	11
De acuerdo	15	43
Indiferente	5	14
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	3	9
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 19

Elaboración propia

Figura 17 ¿Siente que necesita tomar un curso de habilidades sociales para comunicarme con mayor fluidez con mis compañeros de trabajo?

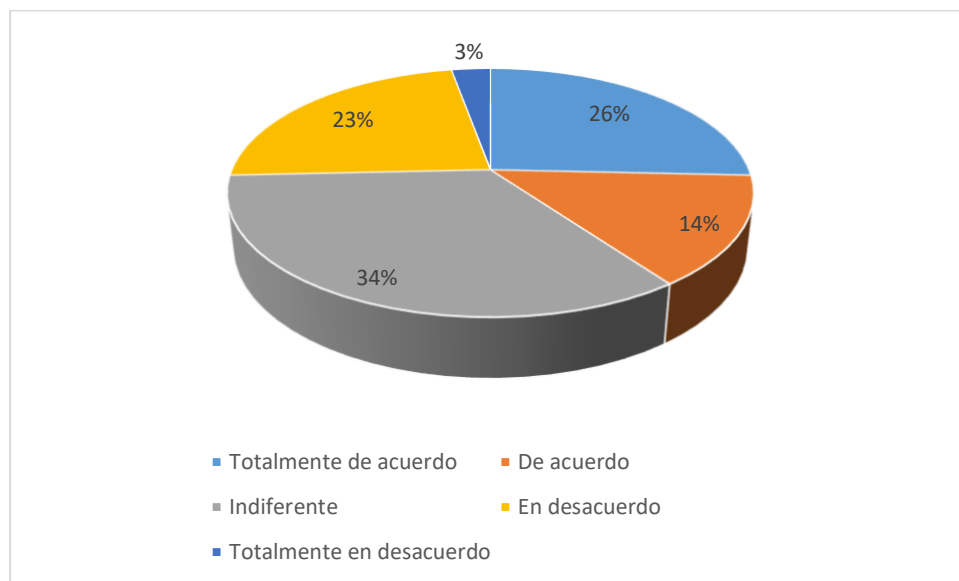
En la figura se puede observar que el 43% está de acuerdo, el 23% está en desacuerdo, el 13% es indiferente el 11% en totalmente de acuerdo y el 9% totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que en la clínica los colaboradores si consideran que necesitan tomar un curso de habilidades sociales para comunicarse con mayor fluidez con sus compañeros de trabajo.

Tabla 20 ¿Se le proporciona todos los instrumentos necesarios para realizar su trabajo?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	9	26
De acuerdo	5	14
Indiferente	12	34
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 20

Elaboración propia

Figura 18 ¿Se le proporciona todos los instrumentos necesarios para realizar su trabajo?

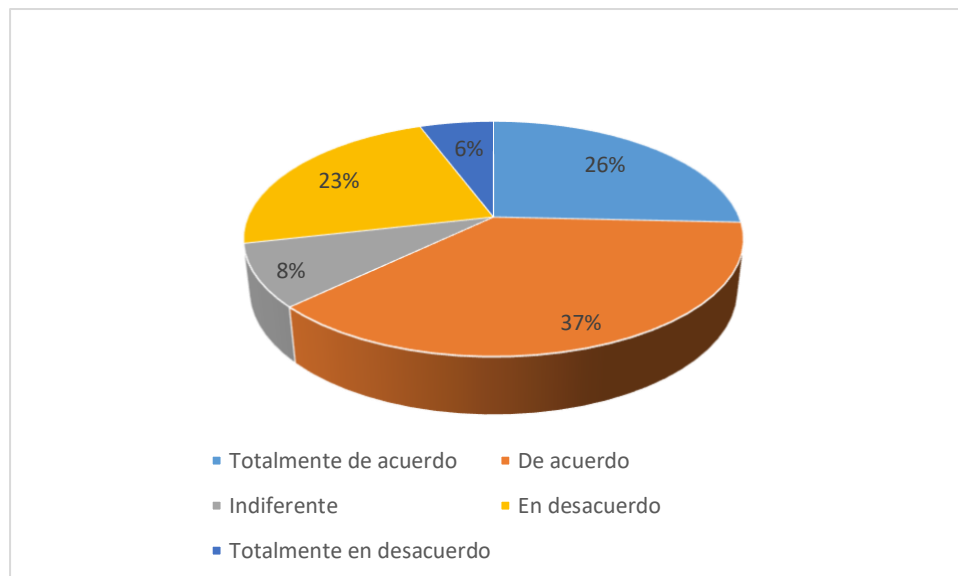
En la figura se puede observar que el 34% es indiferente, el 26% está totalmente de acuerdo, el 23% está en desacuerdo el 14% de acuerdo y el 3% totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que en la clínica los colaboradores en su mayoría es indiferente en su respuesta, lo que no se puede asegurar que se les entregue todos los instrumentos necesarios para su labor.

Tabla 21 ¿Sabe cuidar su material de trabajo?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	9	26
De acuerdo	13	37
Indiferente	3	9
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	2	6
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 21

Elaboración propia

Figura 19 ¿Sabe cuidar su material de trabajo?

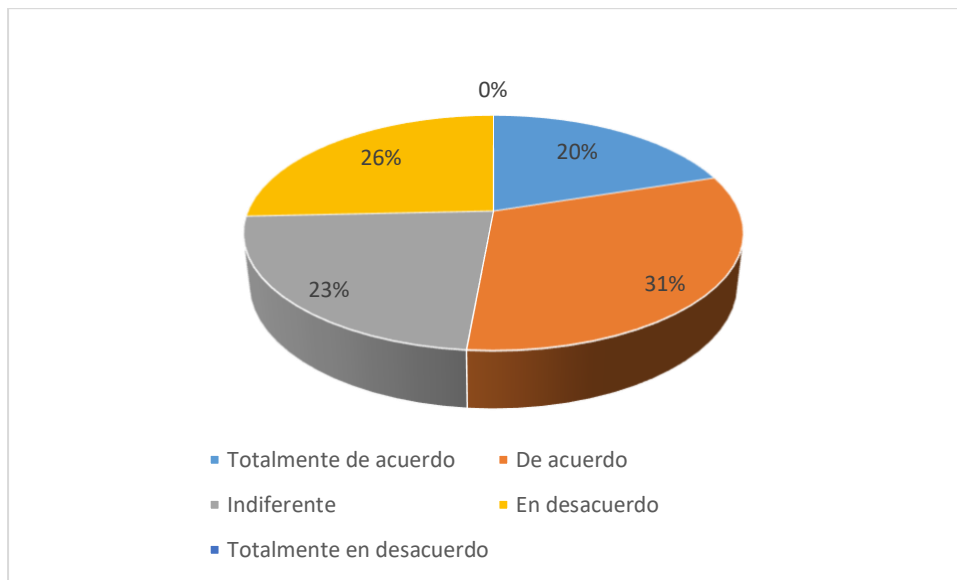
En la figura se puede observar que el 37% de acuerdo, el 26% está totalmente de acuerdo, el 23% está en desacuerdo el 6% está totalmente en desacuerdo y el 9% es indiferente.. Se puede concluir que en la clínica los colaboradores en su mayoría sabe cuidar su material de trabajo porque son responsables de sus actos.

Tabla 22 ¿Esta puntual en su área de trabajo porque su jefe le incentiva a asumir nuevos retos?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	7	20
De acuerdo	11	31
Indiferente	8	23
En desacuerdo	9	26
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 22

Elaboración propia

Figura 20 ¿Esta puntual en su área de trabajo porque su jefe le incentiva a asumir nuevos retos?

En la figura se puede observar que el 31% de acuerdo, el 26% está en desacuerdo, el 23% es indiferente, el 20% está totalmente en acuerdo. Se puede concluir que en la clínica los colaboradores en su mayoría los colaboradores llegan puntuales a su área de trabajo porque sus jefes les incentivan a asumir nuevos retos, esto es positivo para la organización.

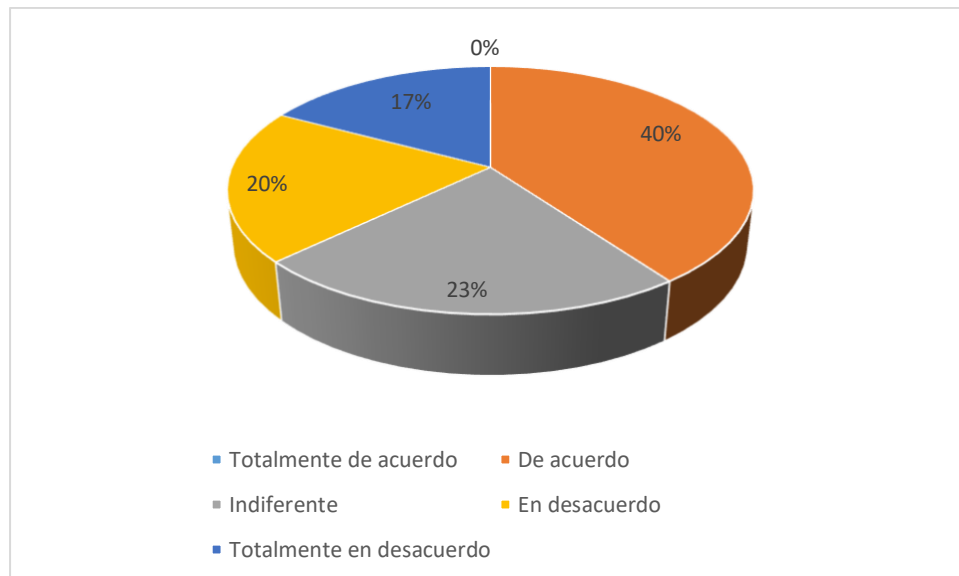
Tabla 23 ¿Su jefe de área se preocupa de que esté constantemente tomando cursos orientados a su práctica laboral?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	0	0
De acuerdo	14	40
Indiferente	8	23
En desacuerdo	7	20
Totalmente en desacuerdo	6	17
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia

Figura 21 ¿Su jefe de área se preocupa de que esté constantemente tomando cursos orientados a su práctica laboral?



Fuente: Tabla 23

Elaboración propia

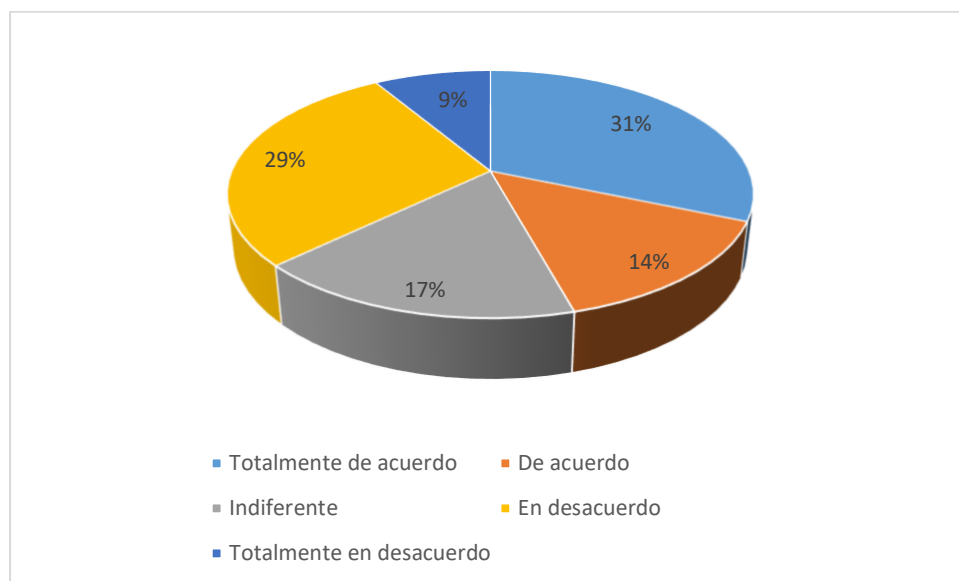
En la figura se puede observar que el 40% de acuerdo, el 23% es indiferente, el 20% esta en desacuerdo, el 17% está totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que en la clínica los jefes de área si se preocupan constantemente en que los colaboradores tomen cursos orientados a la práctica laboral.

Tabla 24 ¿Cuándo desconozco algún proceso en el trabajo, su jefe se preocupa de brindarle la información?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	11	31
De acuerdo	5	14
Indiferente	6	17
En desacuerdo	10	29
Totalmente en desacuerdo	3	9
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 24

Elaboración propia

Figura 22 ¿Cuándo desconozco algún proceso en el trabajo, su jefe se preocupa de brindarle la información?

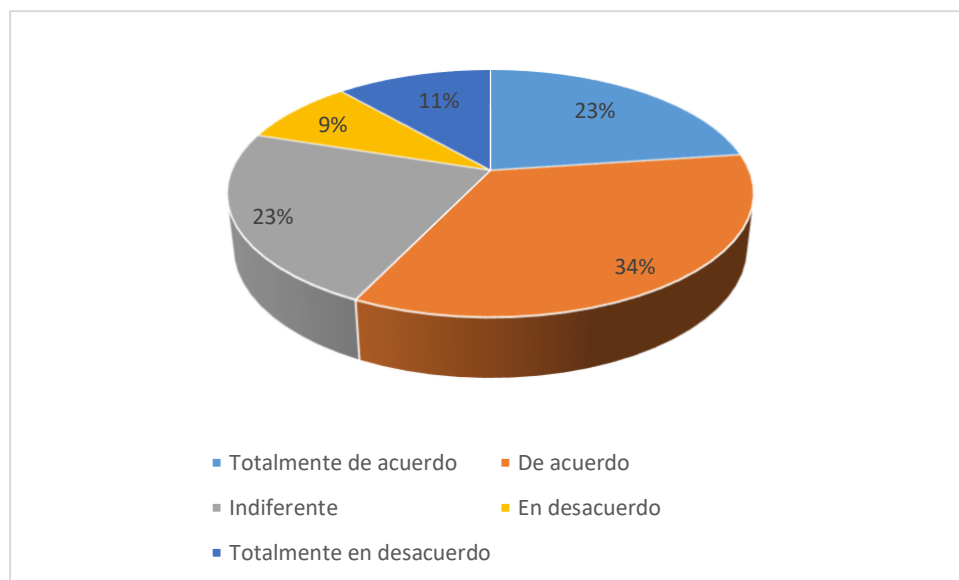
En la figura se puede observar que el 31% totalmente de acuerdo, el 29% en desacuerdo, el 17% indiferente, el 14% está de acuerdo, 9% totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que en la clínica que los colaboradores se sienten apoyados por sus jefes de áreas cuando ellos desconocen alguna información.

Tabla 25 ¿El trabajo que me asignan está de acuerdo a mi puesto laboral?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	8	23
De acuerdo	12	34
Indiferente	8	23
En desacuerdo	3	9
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 25

Elaboración propia

Figura 23 ¿El trabajo que me asignan está de acuerdo a mi puesto laboral?

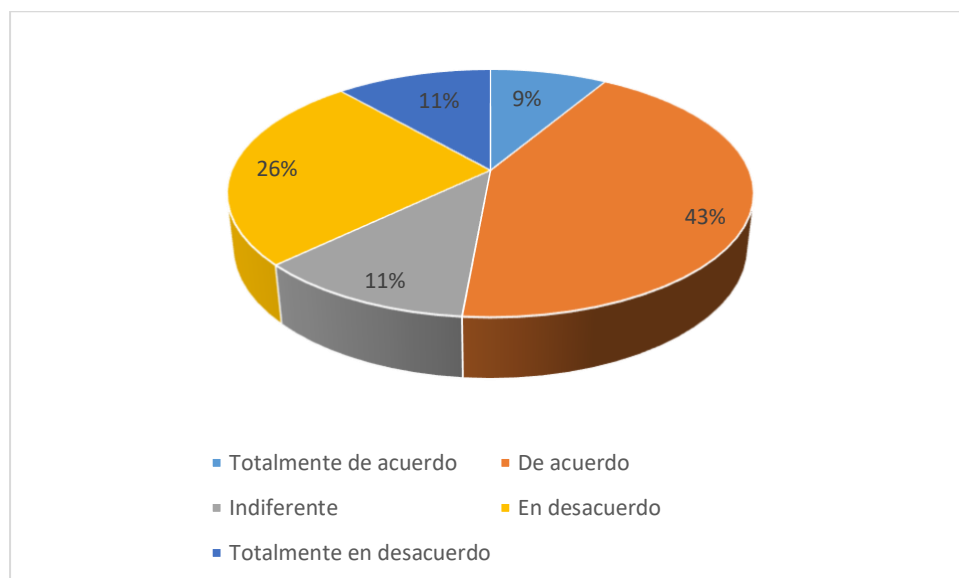
En la figura se puede observar que el 34% está de acuerdo, el 23% totalmente de acuerdo, el 23% indiferente, el 11% está totalmente en desacuerdo y 9% en desacuerdo. Se puede concluir que en la clínica que los colaboradores consideran que el trabajo que realizan está de acuerdo a su puesto laboral.

Tabla 26 ¿Soy consciente que debo terminar mi labor diaria porque tengo los medios y materiales para hacerlo?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	3	9
De acuerdo	15	43
Indiferente	4	11
En desacuerdo	9	26
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 26

Elaboración propia

Figura 24 ¿Soy consciente que debo terminar mi labor diaria porque tengo los medios y materiales para hacerlo?

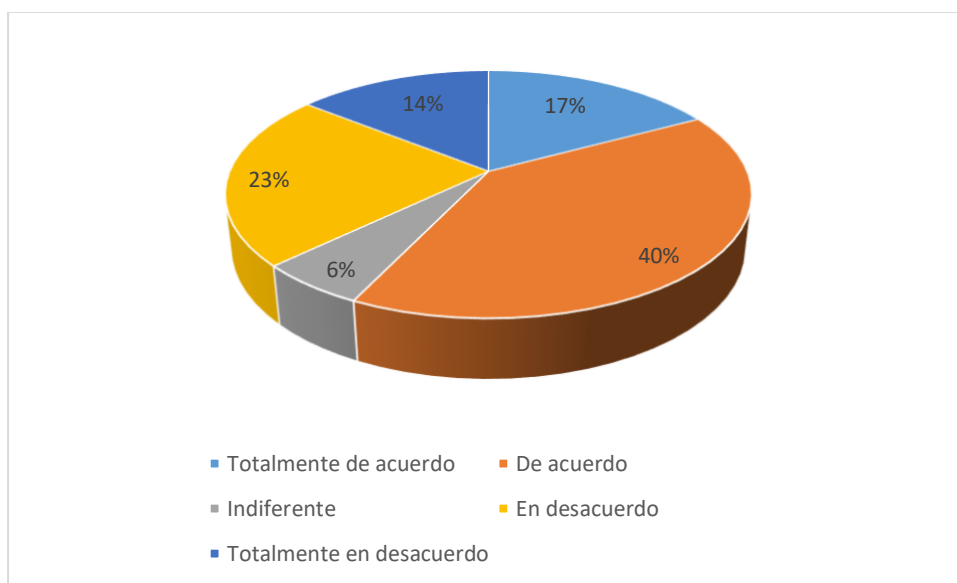
En la figura se puede observar que el 43% está de acuerdo, el 26% está en desacuerdo, el 11% indiferente, el 11% está totalmente en desacuerdo y 9% en totalmente de acuerdo. Se puede concluir que en la clínica que los colaboradores consideran que si tienen los medios y materiales necesarios para poder terminar su labor diaria.

Tabla 27 ¿La remuneración laboral es la adecuada para el cargo que desempeña?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	6	17
De acuerdo	14	40
Indiferente	2	6
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 27

Elaboración propia

Figura 25 ¿La remuneración laboral es la adecuada para el cargo que desempeña?

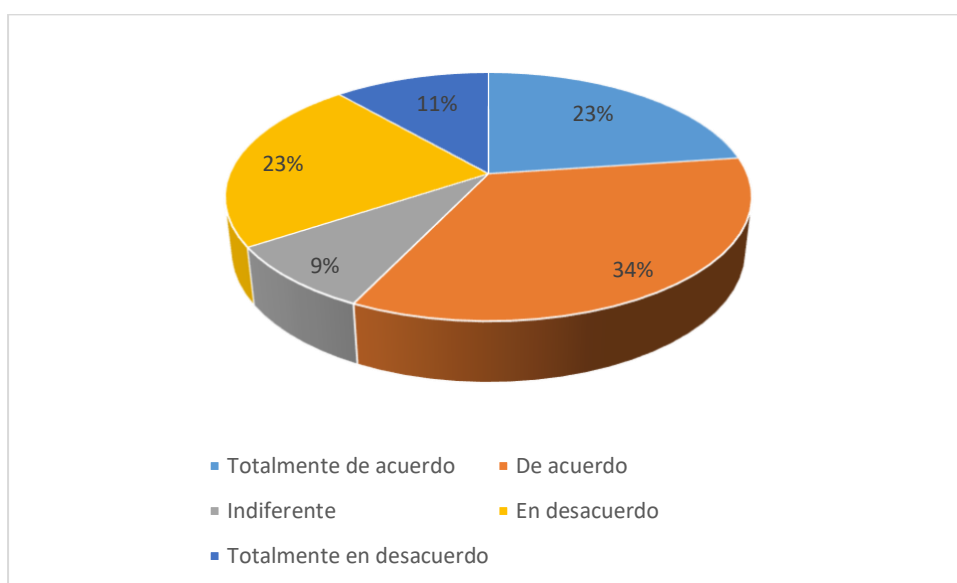
En la figura se puede observar que el 40% está de acuerdo, el 23% está en desacuerdo, el 17% totalmente de acuerdo, el 14% está totalmente en desacuerdo y 6% es indiferente. Se puede concluir que los colaboradores consideran la remuneración adecuada de acuerdo al cargo que desempeñan.

Tabla 28 ¿La empresa se preocupa por fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	8	23
De acuerdo	12	34
Indiferente	3	9
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	4	11
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 28

Elaboración propia

Figura 26 ¿La empresa se preocupa por fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores?

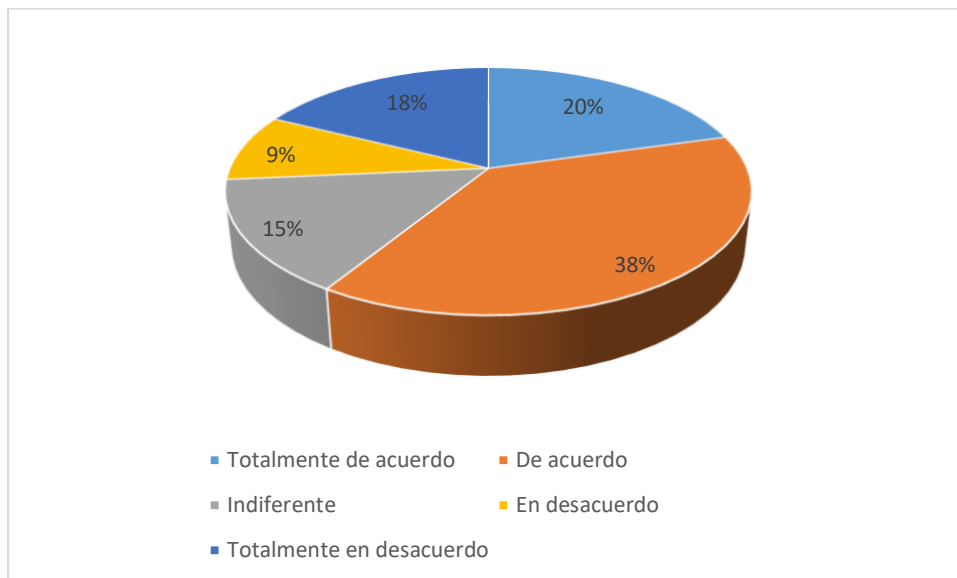
En la figura se puede observar que el 34% está de acuerdo, el 23% está en desacuerdo, el 23% totalmente de acuerdo, el 11% está totalmente en desacuerdo y 9% es indiferente. Se puede concluir que la empresa se preocupa por fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores.

Tabla 29 ¿Su jefe se preocupa de comunicar al resto de la organización acerca de los logros alcanzados de sus colaboradores?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	7	21
De acuerdo	13	38
Indiferente	5	15
En desacuerdo	3	9
Totalmente en desacuerdo	6	18
Total	34	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 29

Elaboración propia

Figura 27 ¿Su jefe se preocupa de comunicar al resto de la organización acerca de los logros alcanzados de sus colaboradores?

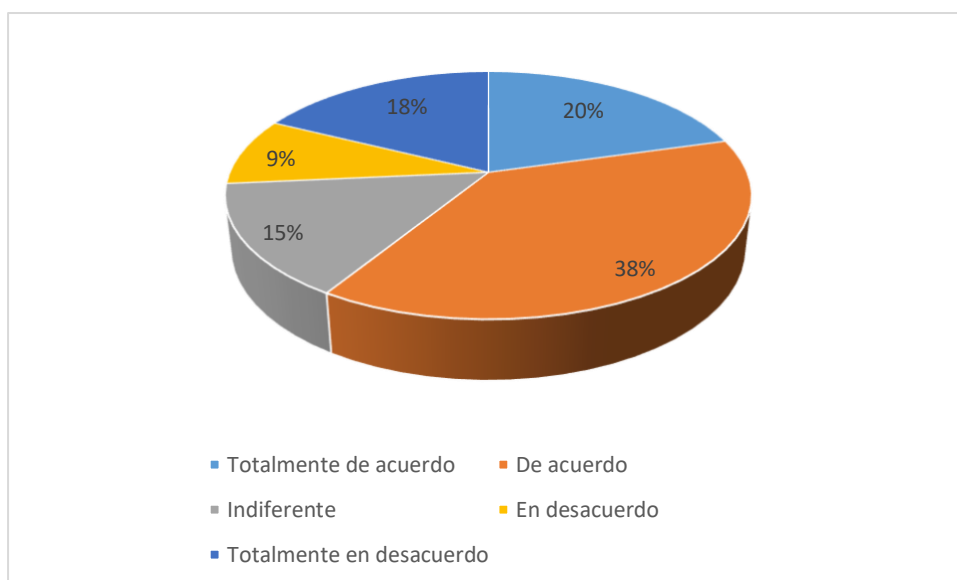
En la figura se puede observar que el 38% está de acuerdo, el 21% está totalmente de acuerdo, el 18% totalmente en desacuerdo 15% indiferente y 9% en desacuerdo . Se puede concluir el jefe se preocupa de comunicar al resto de la organización acerca de los logros alcanzados de sus colaboradores.

Tabla 30 ¿Se siente a gusto en su trabajo porque existe línea de carrera?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	7	20
De acuerdo	11	31
Indiferente	5	14
En desacuerdo	6	17
Totalmente en desacuerdo	6	17
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 30

Elaboración propia

Figura 28 ¿Se siente a gusto en su trabajo porque existe línea de carrera?

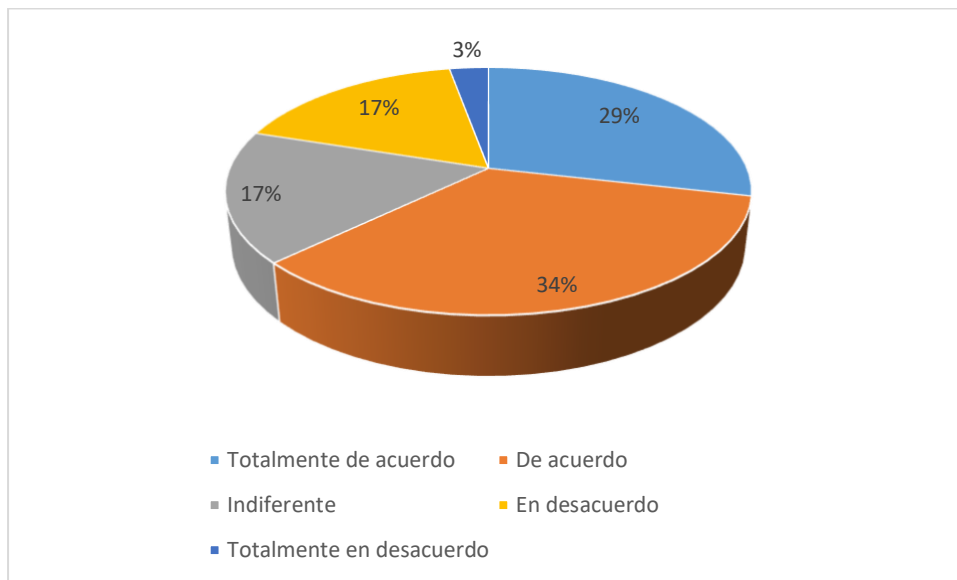
En la figura se puede observar que el 31% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, el 17% totalmente en desacuerdo y en desacuerdo y 14% indiferente. Se puede concluir que los colaboradores se sienten a gusto en su trabajo porque existe línea de carrera.

Tabla 31 ¿Cuándo necesita un permiso por problemas personales, su jefe se lo concede?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	10	29
De acuerdo	12	34
Indiferente	6	17
En desacuerdo	6	17
Totalmente en desacuerdo	1	3
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 31

Elaboración propia

Figura 29 ¿Cuándo necesita un permiso por problemas personales, su jefe se lo concede?

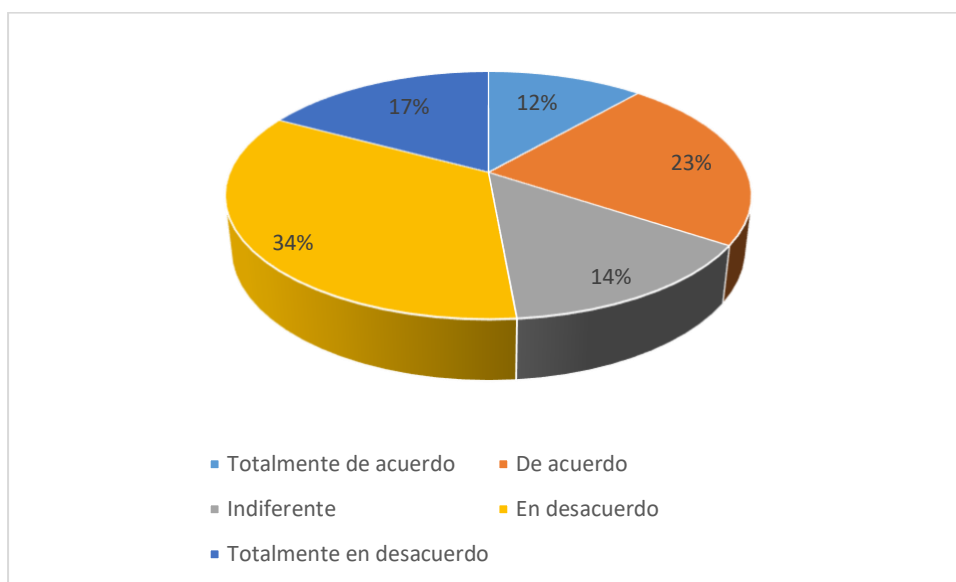
En la figura se puede observar que el 34% está de acuerdo, el 29% está totalmente de acuerdo, el 17% en desacuerdo, 17% es indiferente y 3% está totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que los colaboradores si se sienten apoyados en cuanto a permisos personales se refiere ya que su jefe si les otorga el permiso en su mayoría de veces.

Tabla 32 ¿Se siente satisfecho porque la empresa proporciona seguro médico a sus familiares y a Ud.?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	4	11
De acuerdo	8	23
Indiferente	5	14
En desacuerdo	12	34
Totalmente en desacuerdo	6	17
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 32

Elaboración propia

Figura 30 ¿Se siente satisfecho porque la empresa proporciona seguro médico a sus familiares y a Ud.?

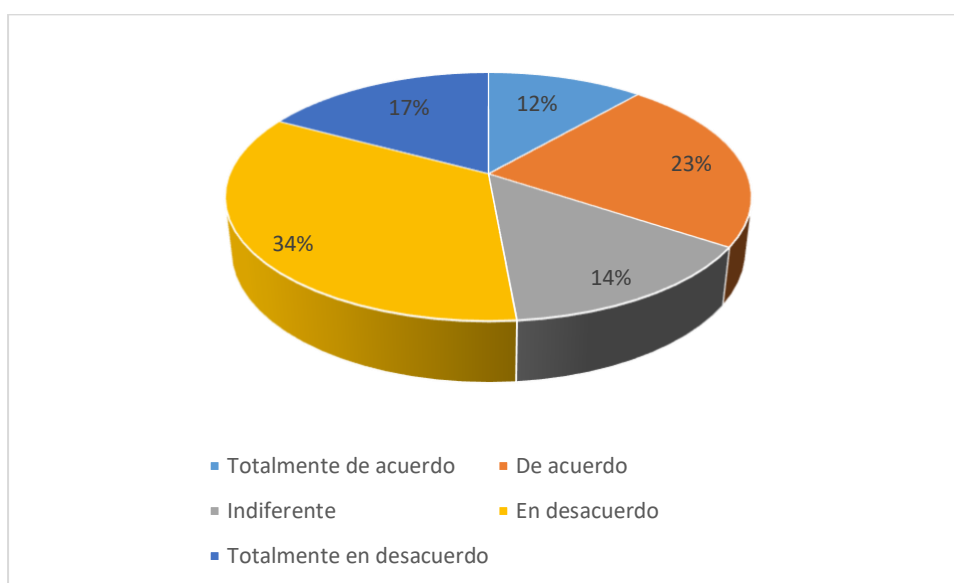
En la figura se puede observar que el 34% está en desacuerdo, el 23% está de acuerdo, el 17% en totalmente en desacuerdo, 14% es indiferente y 11% está totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que los colaboradores no se sienten apoyados por su empresa en cuanto a seguros médicos otorgados para ellos y para sus familias.

Tabla 33 ¿La empresa se encarga de que sus trabajadores procuren tomar en grupo un tours de vacaciones para cultivar sus conocimientos tanto personales como profesionales?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	4	11
De acuerdo	9	26
Indiferente	4	11
En desacuerdo	12	34
Totalmente en desacuerdo	6	17
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia



Fuente: Tabla 33

Elaboración propia

Figura 31 ¿La empresa se encarga de que sus trabajadores procuren tomar en grupo un tours de vacaciones para cultivar sus conocimientos tanto personales como profesionales?

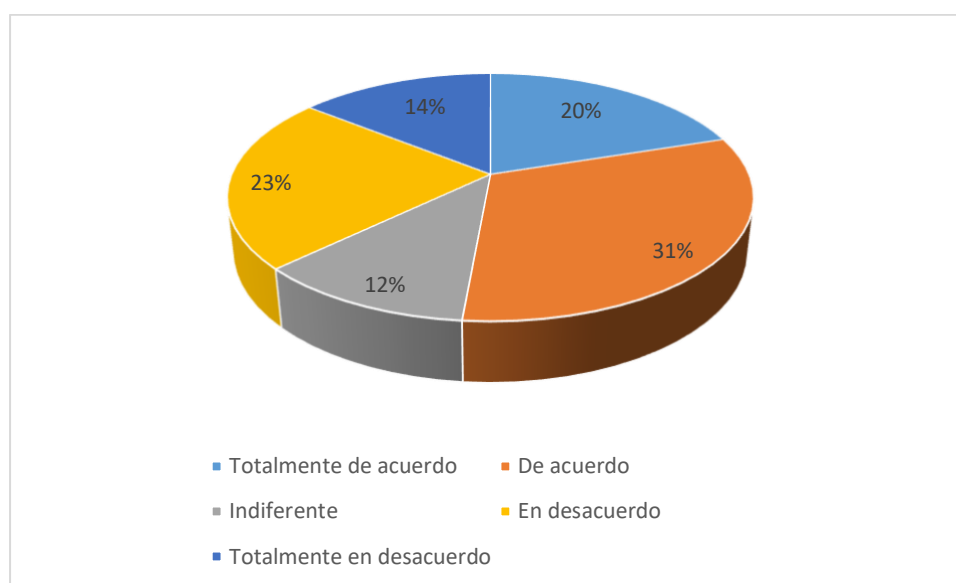
En la figura se puede observar que el 34% está en desacuerdo, el 26% está de acuerdo, el 17% en totalmente en desacuerdo, 11% es indiferente y totalmente de acuerdo. Se puede concluir que la empresa no se encarga de que sus trabajadores procuren tomar en grupo un tours de vacaciones para cultivar sus conocimientos tanto personales como profesionales.

Tabla 34 ¿El horario laboral establecido le permite desarrollar sus actividades diarias?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	7	20
De acuerdo	11	31
Indiferente	4	11
En desacuerdo	8	23
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia.



Fuente: Tabla 34

Elaboración propia

Figura 32 ¿El horario laboral establecido le permite desarrollar sus actividades diarias?

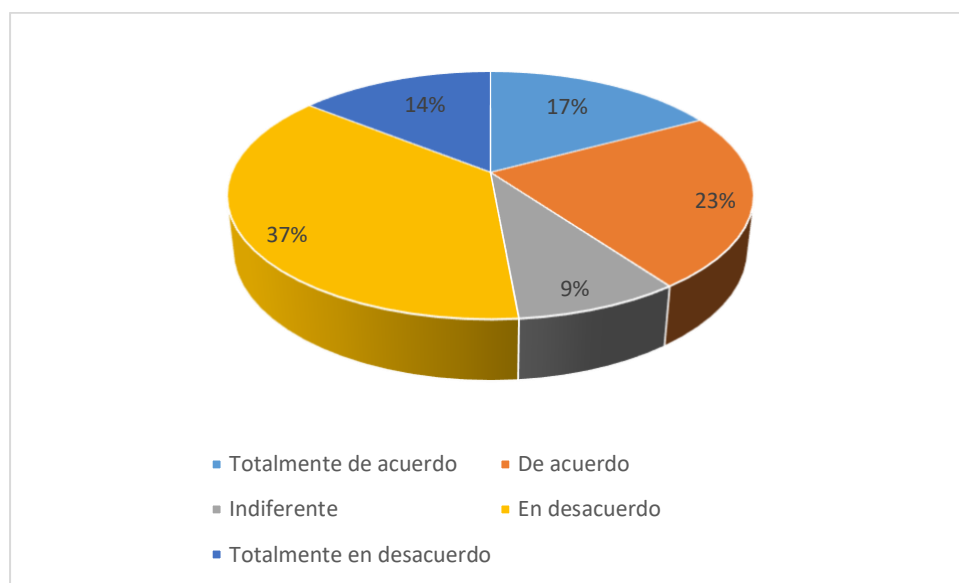
En la figura se puede observar que el 31% está de acuerdo, el 23% está en desacuerdo, el 17% en totalmente en desacuerdo, 20% es totalmente de acuerdo 14% y totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que los colaboradores si consideran que su horario laboral establecido si les permite desarrollar sus actividades diarias.

Tabla 35 El tiempo asignado para tomar su refrigerio ¿Es el adecuado?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	6	17
De acuerdo	8	23
Indiferente	3	9
En desacuerdo	13	37
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia.



Fuente: Tabla 35

Elaboración propia

Figura 33 El tiempo asignado para tomar su refrigerio ¿Es el adecuado?

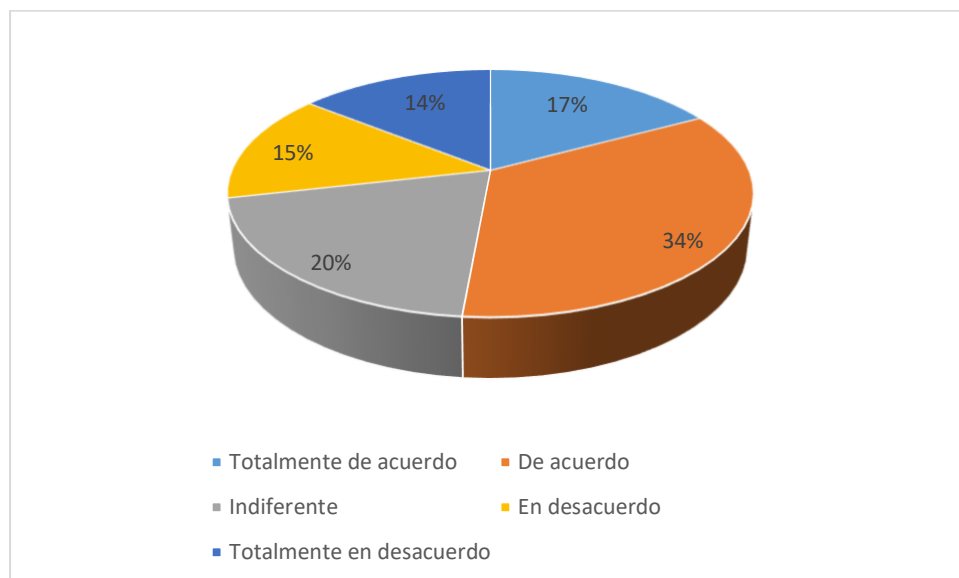
En la figura se puede observar que el 31% está de acuerdo, el 23% está en desacuerdo, el 17% en totalmente en desacuerdo, 20% es totalmente de acuerdo 14% y totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que los colaboradores si consideran que su horario laboral establecido si les permite desarrollar sus actividades diarias

Tabla 36 ¿El cargo que ocupa cubre sus expectativas laborales?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	6	17
De acuerdo	12	34
Indiferente	7	20
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia.



Fuente: Tabla 36

Elaboración propia

Figura 34 ¿El cargo que ocupa cubre sus expectativas laborales?

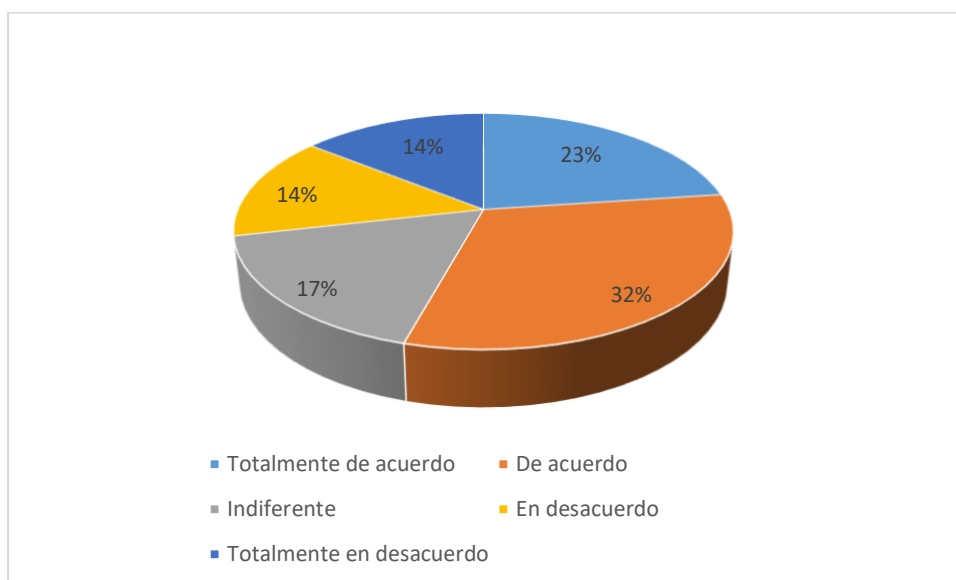
En la figura se puede observar que el 34% está de acuerdo, el 20% es indiferente, el 17% en totalmente en acuerdo, 14 % está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que los colaboradores si consideran que el cargo que ocupan si cubren sus expectativas.

Tabla 37 ¿Los ambientes donde desarrolla sus actividades diarias tienen las condiciones adecuadas (luz, ventilación, mobiliario, tecnología, etc.)?

Alternativas	Cantidad	%
Totalmente de acuerdo	8	23
De acuerdo	11	31
Indiferente	6	17
En desacuerdo	5	14
Totalmente en desacuerdo	5	14
Total	35	100

Fuente: Cuestionario N° 02

Elaboración propia.



Fuente: Tabla 37

Elaboración propia

Figura 35 ¿Los ambientes donde desarrolla sus actividades diarias tienen las condiciones adecuadas (luz, ventilación, mobiliario, tecnología, etc.)

En la figura se puede observar que el 31% está de acuerdo, el 23% está totalmente de acuerdo, el 17% es indiferente, 14 % está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Se puede concluir que los ambientes donde desarrolla sus actividades diarias los colaboradores tienen las condiciones adecuadas (luz, ventilación, mobiliario, tecnología, etc.).

CAPITULO V

CAPITULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Con respecto al objetivo planteado: Determinar el proceso de la gestión de recursos humanos en la clínica Jaén 2019. Se pudo determinar que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal estando de acuerdo un 43% y totalmente de acuerdo un 11%, en cuanto a la inducción de las personas también se realiza se constata con un 34% que está de acuerdo y un 17% que está totalmente de acuerdo que reciben un periodo de inducción adecuado.

En cuanto al adecuado diseño de cargos también se realiza en la empresa según encuesta realizada el 31% está de acuerdo y el 26% está totalmente de acuerdo. En cuanto a la remuneración y el programa de incentivo se realiza de forma deficiente en la empresa eso se constata con el 34% en desacuerdo y 20% en total desacuerdo en cuanto a la remuneración recibida y el 29% en desacuerdo con el 26% de estar de acuerdo con respecto a si existe un programa de incentivos por sus laborales realizadas, en cuanto al desarrollo, mantenimiento y evaluación del personal también es realizado por la empresa.

De la Cruz, I. (2014) La Gestión de recursos humanos abarca todas las decisiones y acciones implicadas en las relaciones que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos. Efectivamente las acciones evaluadas en la gestión de recursos humanos miden la relación que la empresa debe mantener con ellos y la relación cordial que debe existir entre ellos.

Dessler (2009) sostiene que la gestión del talento humano es un conjunto de actividades que tiene por objetivo incorporar en la organización nuevas competencias laborales en los colaboradores con el fin de alcanzar las metas de la organización. Este autor enfoca la gestión de recursos humanos en cuanto al desarrollo que involucra la capacitación constante de sus colaboradores para alcanzar los objetivos de la organización.

Con respecto al objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Clínica Jaén., la satisfacción laboral ha sido mediada tomando en cuenta dimensiones como : relaciones organizacionales, mobiliario y herramientas laborales, estilo de liderazgo , salario, capacitación y desarrollo y promociones laborales,

determinaremos que el nivel de satisfacción laboral es media , ya que hay deficiencias con respecto al salario y otros tipos de compensaciones no monetarias que brinda en la empresa, tal como se muestra en las tablas y figuran de la investigación.

Hannoun (2011) La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. La satisfacción laboral involucra varios elementos que deben ser evaluados por la empresa, para lograr una mejor actitud hacia el trabajo.

Con respecto al objetivo general planteado: Determinar el grado de relación que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral en la Clínica Jaén, 2019. Se pudo constatar que existe una relación significativa entre gestión de recursos humanos y satisfacción laboral ya que el adecuado diseño de cargos que según encuesta realizada el 31% está de acuerdo que si existe, con el 34% que los colaboradores señalan que el trabajo que le asignan está de acuerdo al perfil de puesto de trabajo, la adecuada remuneración es un punto importante para una buena gestión de recursos humanos, en este punto el personal señala en un 34% que la empresa no da una remuneración que le permita satisfacer sus necesidades y esto se contrasta con solo el 40% del personal se encuentra de acuerdo con el sueldo que percibe. En cuanto a la capacitación el 46% señala que recibe una capacitación constante por parte de la empresa frente al 34 % que está de acuerdo que la empresa se preocupa de fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores Se encontró en la investigación realizada que existe correlación entre ambas variables y que debes ser analizadas y evaluadas de manera constante dentro de las organizaciones para lograr eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus actividades.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A) CONCLUSIONES

Se puede concluir que existe una relación significativa y directa entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral.

1.- La Clínica Jaén realiza el proceso adecuado para la gestión de recursos humanos, sin embargo existen deficiencias en cuanto a la compensación de personas que han sido medidas a base de dos indicadores: la remuneración que según resultados de la encuesta solo el 34% señala estar de acuerdo con el sueldo que percibe, en cuanto al indicador programas de incentivos, solo el 31 % está de acuerdo con que reciben compensaciones no monetarias por su trabajo.

2.- El nivel de satisfacción de los colaboradores de la Clínica Jaén es medio, ya que existen factores deficientes como : la falta de preocupación de la empresa para que sus colaboradores tomen un tours de vacaciones para cultivar conocimientos personal y profesionales señalan en un 37% estar en desacuerdo y un 14 % estar totalmente en desacuerdo, el tiempo para tomar su refrigerio no es suficiente señalan en un 37% estar en desacuerdo y un 14 % estar totalmente en desacuerdo y la empresa no brinda un seguro médico ni para ellos ni para su familia señalan en un 51%.

3.- Se concluye que la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral tienen una correlación positiva ya que al mejorarse la gestión de recursos humanos incrementa la satisfacción laboral del colaborador de la Clínica Jaén.

B) RECOMENDACIONES

1.- La Clínica Jaén debe mejorar en cuanto a la compensación de personas en su proceso de gestión de recursos, que para esta investigación fueron medidas en por la remuneración percibida, se debe establecer remuneraciones de acuerdo al puesto y al perfil de requerido y debe asumir un programar de políticas de incentivos, basadas en compensaciones no monetarias que permitan satisfacer las necesidades de sus colaboradores.

2.- La Clínica Jaén debe implementar programas de capacitación para mejorar conocimientos personales y profesionales, establecer reglas definidas en cuanto al horario de refrigerio de quede ser adecuado y suficiente para el colaborador, así como debe brindar un seguro médico a todos sus colaboradores que pueda cubrir también a sus familias, esto permitirá que el nivel de satisfacción laboral aumente.

3.- La gestión de recursos humanos de la clínica Jaén debe ser llevado de una manera efectiva, porque es la herramienta que va a permitir la satisfacción laboral del colaborador, al lograr esto se tendrá personal muy identificado con la empresa y esto llevara a la organización a desempeñarse de manera más competitiva en el mercado.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, A. (2015). *Gestión del Talento Humano para el Hotel El Emperador de Babahoyo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Regional Autónoma de los Andes.. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1076/1/TUBADM001-2015.pdf>
- Andrade, E. (2015). *Estudio de la Satisfacción Laboral en Ejecutivos de Venta de Segmento Masivo de Claro Ecuador Telecom de la ciudad de Guayaquil durante el último bimestre del 2014 y el primer trimestre del 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8864/2/TESIS%20ELIZABETH%20ANDRADE%20IMPRIMIR%20Y%20EMPASTAR.pdf>
- Ampuero (2016). *Gestión del Talento Humano en Hoteles de tres estrellas en el distrito de Yanque, Provincia de Caylloma*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6074/A6.1417.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aptitus. (2009). *La Importancia de la Evaluación del Desempeño – II parte*. Recuperado de : <http://aptitus.clasificados.pe/blog/evaluacion-del-desempeno/entrevista-a-la-sra-pilar-quinterosmarquina-gerente-de-recursos-humanos-de-merck-sharp-dohme-peru-ii-parte/>
- Aspe, A. (2008). *Hacia un desarrollo humano*. México: Editorial Limusa.
- Arismendiz, J. (2019) *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en Agro Industrial San Pedro SAC En la Ciudad de Tarapoto 2019*. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2072/1/TL_ArismendizLluncorJavier.pdf
- Bazán, L. (2015), *Propuesta de un Modelo de Gestión del Talento Humano, para brindar un mejor servicio en el Hospital Belén, Lambayeque, 2015*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4144/Baz%C3%A1n%20Fern%C3%A1ndez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cajo, R. y Vásquez, M. (2016). *Satisfacción del cliente en la licorería Lounge Take It de la ciudad de Chiclayo, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/670/1/TL_CajoSalazarRuth_VasquezBautistaM arlenita.pdf
- Calderón, H. G. (2011). *Estado del arte de la gestión humana*. Bogotá- Colombia
- Calderón, A. (2017) *Gestión de recursos humanos para la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Gareem en Sants Barcelona – España, 2017*. Universidad Señor de Sipán–

- Castillo, N. (2014) *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos* tesis de Pre grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuquilin, L. & Soto, M (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018*, Universidad César Vallejo Chiclayo
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. México. Mc Graw Hill.
- Cueva, J (2011). *Objetivos y actividades de la gestión del talento humano*. Recuperado de : <http://psicologiayempresa.com/objetivos-y-actividades-de-la-gestion-del-talentohumano.html>
- De la Cruz, I. (2014): *Gestión de Recursos Humanos, Aula Mentor, educación.es* Recuperado de http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/gestion_recursos_humanos.pdf
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. Edición 11, Editorial Pearson educación. México D:F:
- Esaine, C. y León, Z. (2014). *La eficiencia de los procesos de la Gestión de Recursos Humanos y su influencia en la satisfacción del servicio en los clientes externos de la empresa Dias, S.A. Sucursal Cajamarca*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4935/Esaine%20Aliaga%20Cristian%20Omar%20y%20León%20Aguilar%20Zoilo%20Andrés.pdf?sequence=1>
- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Gestión (23 enero 2015). *¿Cómo conservar a sus profesionales con talento?*. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/como-conservar-sus-profesionales-talento-2121423>
- Gestión (18 de Agosto del 2014). *El 45% de los trabajadores no es feliz en su centro de trabajo*. Recuperado de: <https://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Gil, F. (2017). *Empresas Peruanas pierden el 30% de sus empleados anualmente ¿por qué?*. Gestión. (26 Abril 2017). Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/empresas-peruanas-pierden-30-sus-empleados-anualmente-que-2188291>
- Hannount , G. (2011) *Satisfacción laboral Universidad Nacional de Cuyo*. Argentina Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

- Hernández, R. (2014) *“Metodología de la Investigación”* Mc Graw Hill Education , Sexta Edición, Interamericana Editores S.A. México. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- López, C. (2009). Sistema de gestión de calidad. México D.F.
- Lopez, P. & Fachelli, S. (2015) *“Metodología de la Investigación Social Cuantitativa”*, Universidad Autónoma de Barcelona. Editorial Creative Conmos 1era Edición. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
- Manene, L. (2010). *Evaluación del Desempeño en las Organizaciones*. Recuperado de: <http://www.luismiguelmanene.com/2010/11/16/evaluacion-del-desempeno-en-las-organizaciones>
- Marroquín, G. y Moler, L. (2016). *Estudio del talento humano en el hotel Fundador y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes*, Arequipa, 2015. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Santa María. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5459/79.0138.TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Parimango, N. (2016). *Propuesta de un diseño organizacional para mejorar la eficiencia del personal de la Empresa Inversiones Mishel S.A.C. de la ciudad de Trujillo-2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1448/1/Nerida_Parimango_Diseño_Organizacional_Eficiencia.pdf
- Peru21 (5 de Julio del 2014). *¿Tu negocio está jalado en atención al cliente?*. Recuperado de: <https://peru21.pe/emprendedores/negocio-jalado-atencion-cliente-170328>.
- Prieto, P. (2013) *Gestión del Talento Humano como estrategia ´para retención de personal*. Universidad de Medellín. Recuperado de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>
- Rodríguez, Y. (2015). *Gestión del Talento Humano y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Cantón, Quevedo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Recuperado de: <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/456/1/T-UTEQ-0044.pdf>
- Serrano, A. y Gonzales, D. (2015). *Propuesta de mejora de la Gestión de Recursos Humanos, Hotel Descanso del Inca, Chiclayo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/263>

- Vargas, M y Aldana, L. (2007). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. (1° Edición). Colombia. ECOE Ediciones
- Vera, E. (2016). *La Gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del Talento Humano del Banco Guayaquil, Agencia Portoviejo*.(Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Manabí. Recuperado de: <http://repositorio.utm.edu.ec/bitstream/123456789/503/1/LA%20GESTION%20POR%20COMPETENCIAS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20EL%20DESEMPEÑO%20LABORAL%20DEL%20TALENTO%20HUMANO%20DEL%20BANCO%20GUAYAQUIL%20AGENCIA%20PORTOVIEJO.pdf>
- Zelada , E. (2017) *La Gestión del talento humano y la Satisfacción laboral en los Docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, 2017 tesis de Post grado*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17305/Zelada_FEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01

CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como finalidad medir la gestión de recursos humanos de la Clínica Jaén - 2019

-El cuestionario es anónimo. No hay respuesta ni verdadera ni falsa.

INSTRUCCIONES: Marca con un “X” la opción que considere necesaria en cada una de las preguntas formuladas.

T A	Totalmente de acuerdo	A	De acuerdo		I	Indiferente	D	En desacuerdo	T D	Totalmente en desacuerdo
----------------	--------------------------	----------	---------------	--	----------	-------------	----------	------------------	----------------	--------------------------------

Nº		TA	A	I	D	TD
1	La empresa hace uso medios masivos de selección para garantizar atraer a colaboradores que calcen con el perfil de puesto					
2	Usted considera que en la empresa existe un proceso riguroso de reclutamiento y selección de personal					
3	La empresa brinda un periodo de inducción adecuado para garantizar el correcto desempeño de las funciones del puesto					
4	La empresa le brindó la información necesaria sobre sus responsabilidades del cargo que ocupa.					
5	En la empresa existen documentos que normen las funciones y procedimientos de las actividades.					
6	Las tareas y funciones de los puestos de trabajo tienen relación con las habilidades de las personas					
7	La remuneración que brinda la empresa le permite satisfacer sus necesidades					
8	La empresa brinda un como parte de la compensación, actividades no monetarias como lo son: seguros, vacaciones, descuentos en cursos, etc.					
9	La empresa se preocupa por fortalecer las competencias laborales de los colaboradores					
10	Las capacitaciones que ofrece la empresa permiten mejorar el logro de los objetivos organizacionales					
11	La empresa capacita a los colaboradores de manera frecuente.					
12	En la empresa existe un manejo adecuado de las condiciones laborales para favorecer la calidad de vida y permanencia en la organización					
13	La empresa proporciona las herramientas y material mobiliaria para realizar un trabajo de calidad					
14	La empresa registra la información del personal para realizar un seguimiento de las actividades laborales.					

Anexo 02:

CUESTIONARIO

El presente instrumento tiene como finalidad medir la satisfacción laboral de la Clínica
Jaén - 2019

-El cuestionario es anónimo. No hay respuesta ni verdadera ni falsa.

INSTRUCCIONES: Marca con un “X” la opción que considere necesaria en cada una de las preguntas formuladas.

T A	Totalmente de acuerdo	A	De acuerdo		I	Indiferente	D	En desacuerdo	T D	Totalmente en desacuerdo
----------------	--------------------------	----------	---------------	--	----------	-------------	----------	------------------	----------------	--------------------------------

Nº		TA	A	I	D	TD
1	En su área siente que existe un clima de cordialidad.					
2	La comunicación es fluida en su área					
3	Siente que necesita tomar un curso de habilidades sociales para comunicarme con mayor fluidez con mis compañeros de trabajo.					
4	Se siente a gusto en su área de trabajo porque su jefe le proporciona todos los instrumentos necesarios para realizar mi tarea laboral.					
5	Sabe cuidar el material de trabajo asignado a mi persona porque soy responsable de mis actos.					
6	Estoy puntual en mi área de trabajo porque mi jefe me incentiva asumir nuevos retos.					
7	Mi jefe de área se preocupa de que este constantemente tomando curso orientados a mi práctica laboral.					
8	Cuando desconozco algún proceso en el trabajo, mi jefe se preocupa de brindarme la información.					
9	El trabajo que me asignan está de acuerdo a mi puesto laboral.					
10	Soy consciente que debo terminar mi labor diaria porque tengo los medios y materiales para hacerlo.					
11	La remuneración laboral es la adecuada para el cargo que desempeño.					
12	La empresa se preocupa de fortalecer las habilidades y práctica profesional de sus colaboradores.					
13	Su jefe se preocupa de comunicar al resto de la organización acerca de los logros alcanzados de sus colaboradores.					
14	Se siente a gusto en la empresa porque existe línea de carrera (ascenso en el puesto de trabajo).					
15	Cuando necesita un permiso por problemas personales, su jefe se lo concede.					
16	Se siente satisfecho porque la empresa proporciona seguro médico a sus familiares y a Ud.					

17	La empresa se encarga de que sus trabajadores procuren tomar en grupo un tours de vacaciones para cultivar sus conocimientos tanto personales como profesionales.					
18	El horario laboral establecido le permite desarrollar sus actividades diarias.					
19	El tiempo asignado para tomar su refrigerio es el adecuado.					
20	El cargo que ocupo cubre sus expectativas laborales.					
21	Los ambientes donde desarrolla sus actividades diarias tienen las condiciones adecuadas (luz, ventilación, mobiliario, tecnología, etc.).					