

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



TESIS

**RELACIÓN ENTRE GESTIÓN DEL PERSONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN TRABAJADORES DE CERVECERÍA SAN JUAN S.A.
PUCALLPA, 2016**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORA:

Bach. LIZ MARÍA DEL PILAR ARÉVALO RAMOS

PUCALLPA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi madre Renata

Por haberme apoyado e impulsado a seguir mis sueños y enseñarme que el límite solo está en mi mente; por inculcarme con valores principios, por enseñarme a caminar, a correr y levantarme siempre, porque la vida es eso, continuar el viaje y conseguir mis sueños.

A mi papá Romel

Por apoyarme a su estilo en los proyectos que emprendo, por hacerme comprender que todos podemos dar y recibir afecto por canales muy diversos y que la percepción y la realidad son día a día en nuestra vida.

A mi hermana Lisseth

Por su entusiasmo y discernimiento en cada día de mi vida, por ser mi compañera y mí complemento, por ser juntas azúcar y sal.

A mi prima-hermana Karem

Quien con su paso fugaz por esta tierra, me hizo comprender el significado y valor de cada momento; no es cuestión de tiempo, es cuestión de calidad y que la incertidumbre es una compañera inevitable en esta vida.

AGRADECIMIENTO

A lo fortuito de la vida y los caprichos del destino, por hacerme fuerte en el trayecto.

A mis padres y hermana por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A los docentes que contribuyeron en mi formación académica.

A mis amigas del “Círculo de Calidad” por el apoyo mutuo e incondicional.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar qué relación existe entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016; corresponde a una investigación aplicada de tipo correlacional.

Se utilizó como técnica de recolección de datos, la encuesta y como instrumento, el cuestionario. La población estuvo conformada por 62 trabajadores de la empresa y la muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 32 trabajadores.

La principal conclusión fue de que existe una relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=0.152$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.

Palabras clave: Gestión, personal, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between personnel management and job satisfaction in Cervecería San Juan S.A. workers-Pucallpa, 2016; It corresponds to an applicative correlational research.

It was used as a technique for data collection, survey and as an instrument, the questionnaire. The population consisted of 62 workers of the company and the sample considered for the research study consisted of 32 workers.

The main conclusion was that there is a direct relationship between personnel management and job satisfaction in workers in Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, as the result $R = 0.152$ denotes a weak positive correlation, as can be corroborated in Table 11.

Keywords: Management, staff job satisfaction.

INDICE

	Pág.
TÍTULO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
INDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación del estudio	5
1.5. Limitaciones de la investigación	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Internacionales	7
2.1.2. Nacionales	9
2.1.3. Locales	11
2.2. Bases teóricas	12
2.2.1. Gestión del personal	12
2.2.1.1. Definición	12
2.2.1.2. Teorías	15
2.2.1.3. Dimensiones	19

2.2.2. Satisfacción laboral	21
2.2.2.1. Definición	21
2.2.2.2. Teorías	22
2.2.2.3. Dimensiones	25
2.3. Definición de términos básicos	26
2.4. Hipótesis	28
2.4.1. Hipótesis general	28
2.4.2. Hipótesis específicas	28
2.5. Variables	29
2.5.1. Definición conceptual de la variable	29
2.5.2. Definición operacional de la variable	30
2.5.3. Operacionalización de la variable	31

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación	34
3.1.1. Tipo de investigación	34
3.1.2. Nivel de investigación	34
3.2 Descripción del ámbito de la investigación	35
3.3 Población y muestra	35
3.3.1. Población	35
3.3.2. Muestra	36
3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	36
3.4.1. Técnicas	36
3.4.2. Instrumentos	36
3.5 Validez y confiabilidad del instrumento	37
3.5.1. Validez.	37
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.	37
3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos	38
3.6.1. Recolección de datos	38
3.6.2. Técnicas para el procesamiento de datos	38

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados	41
4.1.1. Variable I: Gestión del personal	41
4.1.2. Variable II: Satisfacción laboral	43
4.2. Contrastación de las hipótesis	45
4.2.1. Prueba de hipótesis	45

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contrastación con los referentes bibliográficos	60
5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis	61
5.3. Aporte científico de la investigación	61

CONCLUSIONES	62
---------------------	----

RECOMENDACIONES	64
------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
-----------------------------------	----

ANEXOS	68
---------------	----

Anexo 1. Tabla de resultados	69
------------------------------	----

Anexo 2. Matriz de consistencia	70
---------------------------------	----

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	71
--	----

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Distribución de frecuencias: Gestión del personal	41
Tabla 2. Distribución de frecuencias: Satisfacción laboral	43
Tabla 3. Gestión del personal*Satisfacción laboral	47
Tabla 4. Gestión del personal*Condiciones físicas y/o materiales	49
Tabla 5. Gestión del personal*Beneficios laborales	50
Tabla 6. Gestión del personal*Políticas administrativas	52
Tabla 7. Gestión del personal*Relaciones sociales	53
Tabla 8. Gestión del personal*Desarrollo personal	55
Tabla 9. Gestión del personal*Descripción de tareas	56
Tabla 10. Gestión del personal*Relación con la autoridad	58
Tabla 11. Prueba de hipótesis: R de Pearson	59
Gráfico 1. Gestión del personal.	42
Gráfico 2. Satisfacción laboral.	44
Gráfico 3. Gestión del personal*Satisfacción laboral	48
Gráfico 4. Gestión del personal* Condiciones físicas y/o materiales	49
Gráfico 5. Gestión del personal*Beneficios laborales	51
Gráfico 6. Gestión del personal*Políticas administrativas	52
Gráfico 7. Gestión del personal*Relaciones sociales	54
Gráfico 8. Gestión del personal*Desarrollo personal	55
Gráfico 9. Gestión del personal*Descripción de tareas	57
Gráfico 10. Gestión del personal*Relación con la autoridad	58

INTRODUCCIÓN

Al hablar de capital humano es indispensable mencionar el bienestar, concebido como el nivel alcanzado en la satisfacción de las necesidades básicas fundamentales de la sociedad, que se expresan en los niveles de educación, salud, alimentación, seguridad social, vivienda, desarrollo urbano y medio ambiente. El bienestar social, en términos económicos se puede definir en función del incremento del producto; el aumento en la participación del gasto social respecto al total de ingresos, mejora en la distribución del ingreso, aumento del empleo y fortalecimiento en la balanza de pagos; en el ámbito social se mediría por el incremento en los niveles de salud, educación, vivienda, alimentación y erradicación de la pobreza extrema; desde el aspecto ecológico a través del combate a la contaminación, reforestación de áreas verdes y fortalecimiento de la red hidráulica y su dosificación, entre otros.

La mayoría de empresas tienen como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivas para tener el mejor posicionamiento en el mercado, se toma en cuenta que el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales.

La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una

inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La persona tiene principios básicos, cada día se mantiene numerosas relaciones de diversa índole: en el trabajo, con amigos, al ir a comprar a una tienda. Implica comunicarse eficazmente a través de su entorno, uno de estos es en lo laboral y por ello su satisfacción. Pensar y conocer la forma más eficaz de desarrollarse con los demás es lo más apropiado para su gestión personal.

En cuanto a la gestión del personal, en el Perú, en las últimas décadas se ha visto las mejoras con mucha significancia en relación a la modernización de la gestión del personal, esta mejora recae en las entidades públicas, las cuales son la superintendencia nacional de administración tributaria (SUNAT), superintendencia nacional de registros públicos (SUNARP), Municipales de cada región del Perú y el sistema tributario; en cuanto a este trabajo de investigación se utilizó los trabajadores del entorno de la Cervecería San Juan de Pucallpa. Los cuales son el activo preciado de esta institución que permitirá llevar a cabo la gestión personal con total éxito.

Por otro lado, gracias a las relaciones de la variable mencionada encontramos la satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que si todas

las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus

tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

A continuación, se presentan, a manera de antecedentes criterios de algunos autores que han realizado estudios anteriores a estas dos variables de estudio. Álvarez (2010), en el estudio descriptivo sobre satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior en Guatemala, realizado con 90 sujetos tanto del género masculino como femenino, utilizó un cuestionario de 14 preguntas, profundizó en factores importantes para la satisfacción como el crecimiento profesional, el sentirse parte de la institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas y la estabilidad laboral como aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral.

Otro problema es que tradicionalmente, la gestión del personal ha sido visto como algo secundaria e irrelevante. La preocupación principal de las áreas responsables en algunas instituciones se ha limitado a la administración de las planillas, files de personal y las relaciones colectivas de trabajo. Aún hoy existen algunas organizaciones funcionando bajo este enfoque tradicional (Castillo, 2010).

La velocidad con la que se crean nuevos procesos y la implementación de nuevos organismos producen una brecha entre la demanda de empleo, producto de este cambio, y la oferta laboral, consecuencia del déficit educativo, pues la formación de profesionales también entra en conflicto al no satisfacer las exigencias de cambios tan vertiginosos. En cuanto a la gestión del personal, es evidente que no todas las entidades en el Perú están transitando por un proceso de evolución, orientado a respaldar las necesidades y estrategias previstas, lo cual no es necesariamente bueno o malo, pues depende también del entorno competitivo de la entidad, su nivel de maduración, su tamaño, la decisión de la alta dirección, entre otros criterios (Rivera, 2013).

Ahora bien, desarrollar una adecuada gestión del personal pasa por, entre otros aspectos, implementar un clima laboral saludable, pero en el sector público resulta muy complejo. La formación de grupos antagonistas, el negativismo, la deslealtad, las competencias arduas e injustificadas, ignorar las buenas ideas, el hostigamiento, ignorar el equilibrio vida-trabajo y la inequidad son aspectos que llevan a que el clima laboral se enrarezca (Gestión, 18 de febrero del 2015).

Precisamente porque nos relacionamos con muchas personas a lo largo de nuestra vida los conflictos son inevitables. Cada uno de nosotros cuenta con numerosos ejemplos de circunstancias en las que no hemos estado de acuerdo con los demás.

Es una realidad que la gestión personal y satisfacción laboral, en términos de relación, cada vez preocupa más, siendo agentes importantes del progreso empresarial. El sector elegido como objeto de estudio de esta investigación, es uno de los claves del desarrollo peruano, ya que es una de las actividades que más contribuye con el repunte económico nacional; sin embargo, la mano de obra ha sido históricamente descuidada.

En conclusión, este trabajo tuvo como objeto general, generar un aporte al estudio de la gestión personal y satisfacción laboral. Así, más que partir de teorías ya existentes y comprobar su validez universal, la intención fue adaptarlas a la realidad y mediante un conjunto de recomendaciones elementales, puedan ser aplicadas para su desarrollo.

La investigación tuvo como alcance el ser aplicado en la Cervecería San Juan S.A y generalizable a otras empresas. Se ha desarrollado un estudio que servirá de base para futuras investigaciones sobre el tema.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Qué relación existe entre gestión del personal y las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?
- b. ¿Qué relación existe entre gestión del personal y los beneficios laborales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?
- c. ¿Qué relación existe entre gestión del personal y las políticas administrativas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?
- d. ¿Qué relación existe entre gestión del personal y las relaciones sociales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?
- e. ¿Qué relación existe entre gestión del personal y el desarrollo del personal en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?
- f. ¿Qué relación existe entre gestión del personal y el desempeño de tareas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?
- g. ¿Qué relación existe entre gestión del personal y la relación con la autoridad en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

- a. Determinar qué relación existe entre gestión del personal y las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- b. Determinar qué relación existe entre gestión del personal y los beneficios laborales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- c. Determinar qué relación existe entre gestión del personal y las políticas administrativas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- d. Determinar qué relación existe entre gestión del personal y las relaciones sociales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- e. Determinar qué relación existe entre gestión del personal y el desarrollo del personal en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- f. Determinar qué relación existe entre gestión del personal y el desempeño de tareas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- g. Determinar qué relación existe entre gestión del personal y la relación con la autoridad en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

1.4. Justificación del estudio

Chiang y Ojeda (2011), refieren que el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño. Algunas investigaciones han señalado que es más probable obtener mejores resultados laborales en alto desempeño, compromiso o cooperación, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional

satisfactorio, cuando perciben que tienen las competencias adecuadas para desarrollar su trabajo y cuando son recompensadas y reconocidas como agentes significativos de los resultados organizacionales.

El estudio se justifica en lo científico, porque contribuye con información de carácter diagnóstica que permitirá conocer además del estado del arte respecto a las variables que se estudian, cómo es que funciona la relación entre estas variables, es decir, si se podrán tomar decisiones de mejora institucional que engloben a las dos variables: satisfacción laboral y gestión de personal, así también en lo práctico se justifica porque esta investigación significa, en la medida de su difusión, un aporte para los cambios de actitud en los directivos, haciéndolos positivos; y en los trabajadores.

En lo metodológico se justifica porque permite comunicar una forma de trabajo para desarrollar la investigación y consolidar la validez de los instrumentos a emplearse, de modo que se apliquen con mayor seguridad en otros estudios.

1.5. Limitaciones de la investigación

El presente trabajo fue autofinanciado por la carencia de apoyo financiero externo.

Los resultados de la investigación sólo son válidos para el periodo, tiempo y condiciones en el cual se desarrolla el mismo.

Los resultados de los cuestionarios se basan en manifestaciones del personal de Cervecería San Juan SA. cuya concordancia con la realidad objetiva en estudio puede ser distorsionado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Martín, C. (2011), en su tesis “Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas”, España, concluye que existe un amplio abanico de posibilidades que tienen las organizaciones para tratar de retener a sus empleados, en general, y cuáles son aplicables a los empleados estratégicos, en particular. En concreto, se selecciona ocho prácticas que gozan de una elevada contrastación empírica en el ámbito de la retención y se clasifican en dos categorías, según su naturaleza transaccional o relacional. Esta distinción responde a la nueva tendencia en la conceptualización de la relación de empleo. Esta nueva concepción de la relación de empleo apuesta por la incorporación expresa de la faceta relacional-social del empleado como complemento a la faceta puramente transaccional. De este modo, se completa la relación de empleo tradicional que, generalmente, ha incluido prácticas como la retribución, el diseño del puesto, la formación u otras prácticas de corte transaccional.

Así mismo, Martínez, V. (2013), en su tesis “Gestión del talento humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas”, Instituto Politécnico Nacional, México, concluye que respecto del

sistema de gestión del talento humano por competencias para dar cumplimiento a las recomendaciones que en materia de Recursos Humanos emite la Administración Pública Federal, es posible aseverar que incide, considerando el análisis del Manual organizacional, misión, visión, valores y demás documentos que contienen la filosofía y sentir de la empresa, en el rendimiento del personal, pues se pudieron obtener los tres principales diccionarios que forman la estructura medular de cualquier sistema de gestión del talento humano por competencias: el diccionario de valores, el diccionario de competencias cardinales y el diccionario de competencias específicas y comportamientos.

Fuentes, S. (2012), en su tesis "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad", Universidad Rafael Landívar, Guatemala, cuya muestra fue de 20 personas, y empleó como instrumento un cuestionario con escala tipo Likert, concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad; así también, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto. Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos, ya que el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho, así mismo, la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.

Ríos (2014) en su tesis "Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango", concluye que, en general, el recurso humano está satisfecho con los aspectos concernientes a su trabajo, principalmente el factor de identificación con la empresa lo cual indica que lo empleados laboran comprometidos por obtener un

beneficio mutuo. La apreciación en cuanto al clima organizacional por parte del personal, es muy bueno, permitiendo visualizar que el indicador más distintivo fue la retribución, debido a que dentro del área evaluado el salario y demás beneficios recibidos cumplen las expectativas de cada uno, asimismo, se obtuvo que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal del área administrativa de la sede, pues al aumentar una de las variables inminentemente aumenta la otra, demostrando que existe una correlación positiva.

2.1.2. Nacionales

Gómez, Inicio y O'Donnell (2011), en su tesis "Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio", cuya muestra fue de 312 unidades de análisis y que empleó como instrumento el cuestionario, concluyó que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente, se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Además, Hernández (2011) en su tesis "Diagnóstico de satisfacción laboral en una empresa textil peruana" con el objetivo de realizar un diagnóstico del nivel de satisfacción laboral concluyó que los trabajadores obreros y empleados de la empresa textil presentan actitudes similares de satisfacción laboral y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel medio.

León (2011) en su investigación "Satisfacción Laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao", en donde tuvo como objetivo identificar los niveles de satisfacción laboral en una muestra de docentes de instituciones

educativas inclusivas de la región Callao, llegó a la conclusión de que las frecuencias de insatisfacción parcial con una tendencia definida a la satisfacción regular a nivel general. A nivel específico la mayor insatisfacción se da en los docentes de mayor edad y mayor tiempo de servicio.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), en su tesis de licenciatura “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, cuyo objetivo fue establecer cómo se vinculan las variables tratadas, cuya muestra fue de 369 trabajadores municipales y que empleó como instrumento la escala de opiniones SL-SPC, concluye que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

Sotomayor (2012) en su tesis “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012”, con el objetivo de determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables, llegó a la conclusión de que el 34,9% de los trabajadores evidencian que la satisfacción laboral es de nivel bajo, en tanto que el 36,7% asevera que la satisfacción laboral es de nivel medio, y el 28,4% afirma que la satisfacción laboral de la sede central del gobierno regional de Moquegua es de nivel alto. Además, existe predominio del nivel medio de clima organizacional y del nivel medio de satisfacción laboral así como una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua. Existe una relación significativamente alta y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede de estudio, es

decir a mejor clima organizacional que perciban los trabajadores mayores será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral. Se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Mitta, y Dávila (2015), en su tesis “Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes Millennials en un grupo de organizaciones”, cuya muestra fue de 237 alumnos universitarios de diferentes carreras profesionales y que empleó como instrumento el cuestionario y la entrevista, concluyó que, con respecto al comportamiento de los jóvenes encuestados se obtuvo como información que casi el total de los participantes reflejó que su postura respecto al futuro es optimista, y siente necesidad de retroalimentación sobre el desarrollo de sus tareas, así como busca el equilibrio entre el trabajo y la familia; además, el casi absolutamente se considera colaboracionista; una gran mayoría siente respeto por la autoridad en su centro de trabajo, y realiza varias tareas a la vez y también terminan sus pendientes en cualquier lugar; eso es en cuestión de características similares al perfil Millennial norteamericano, con respecto a las características opuestas a este perfil se presentó que casi un medio de los participantes cumplió con el perfil Millennial norteamericano como ahorradores.

2.1.3. Locales

Cruz, C. (2015), en su tesis “Incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional del Instituto Nacional Penitenciario-Pucallpa-2014”, el cual tuvo como finalidad determinar la incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional, concluyó que no existe incidencia significativa de la satisfacción laboral en el clima organizacional en el Instituto Nacional Penitenciario-Pucallpa, como tampoco de los factores condiciones

físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en tareas ni relación con la autoridad.

Calixto, E. (2014), en su tesis “Estilos de liderazgo y gestión educativa de los directores de las instituciones educativas del distrito de Yarinacocha, Ucayali 2013”, Universidad César Vallejo, Trujillo, concluye que, entre los estilos de liderazgo y la gestión educativa en general, y con la gestión administrativa en específico, de los directores en las instituciones educativas del distrito de Yarinacocha, sí existe relación directa y significativa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión del personal

2.2.1.1. Definición

Como se puede deducir de las investigaciones de Ríos, Cruz, Robalino y Taricuarima, existe una incidencia directa de las formas de gestión, desde los aspectos que estos investigadores han abordado, en el desempeño del trabajador. Sea desde el liderazgo, la gestión administrativa o como un trabajador más pero con dominio de personas, la actitud que se manifieste en la gestión necesariamente impacta en el personal y sus prácticas al interior de una entidad; más aún si en todas las variables que estos investigadores han abordado se encuentra inmersa la gestión de personas. Podemos afirmar, entonces que también el clima laboral se verá influido por la gestión del personal.

La gestión del personal según Maraví, R. (2007) es aquella que debe significar el diseño de estrategias encaminadas a desarrollar y aprovechar el potencial de los

trabajadores, considerando que en estos reside el conocimiento, la experiencia y el don de hacer que las cosas cambien positivamente; pero, siempre que se alcancen altos niveles de satisfacción laboral, pues de otra manera, el trabajador dedicará, gran parte de su tiempo, a criticar destructivamente a la organización y a buscar mejores horizontes.

Así mismo, Casas, A. (2012) la define como aquella gestión cuyo deber es impulsar una cultura de empresa orientada a las personas, fomentando que los responsables de equipos sean autónomos en la identificación de necesidades de formación, evaluación del desempeño, fomento del liderazgo, del desarrollo, etcétera, de los profesionales que dirigen, pues, de lo contrario, cuando en el resto de la organización no se hace visible esta fortaleza es cuando parece que las funciones son puramente administrativas y lo más importante de las organizaciones pasa a ser el personal, en vez de las personas.

Además, Bianca, A. (2015) define gestión del personal como un elemento central de la planificación estratégica, asegura que los empleados dirijan los programas operativos adecuados. La gestión de personal es la planificación de cómo la fuerza de trabajo que aumentará o disminuirá de acuerdo a las nuevas prioridades para ayudar a la organización a sacar el máximo provecho de sus recursos humanos.

En síntesis, gestión del personal es la situación administrativa que consiste en el direccionamiento de las capacidades de los empleados hacia el logro de los objetivos de una entidad, en el marco de un establecimiento de una cultura productiva y única, la creación de un ambiente laboral óptimo y el provecho de las cualidades innatas y

aprehendidas del personal, para el bien común: de la entidad y del empleado.

Según Bianca, la gestión del personal es importante porque las actividades de personal conectan las actividades relacionadas con el resto de áreas. Los altos directivos vinculan el tamaño y las características de la fuerza laboral en áreas como la formación y el desarrollo. Saber qué tipo de puestos se necesitarán en el futuro, un producto de gestión de personal, ayuda a los gerentes a decidir en qué formación invertir. Continuar con la construcción de habilidades de los empleados, mejorar la formación y el desarrollo ayudan a una organización a mantener su competitividad.

Además señala que una de las partes más importantes de cómo una organización planea implementar sus objetivos de planificación estratégica es a través del proceso de presupuesto. Un componente central del presupuesto es el coste de personal. Una organización debe decidir qué recursos financieros asignan a cada programa o actividad. Sin el personal suficiente, cada actividad no puede cumplir su función.

También se puede planificar para el crecimiento y expansión, como añadir centros de producción implementar nuevas áreas. Estos planes deberán incluir el estudio de cuántas personas de la organización debe incluir y cómo la prioridad de este requisito se inscribe en el plan estratégico general. Después de mirar el presupuesto, por ejemplo, los directivos podrían decidir movimientos y racionalización del personal.

Según Rodríguez, Y. (2015), son funciones de la gestión del personal:

- Seleccionar el personal con el perfil seleccionado.

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

2.2.1.2. Teorías

En cuanto a la fundamentación teórica de esta investigación, la variable gestión del personal se respalda en el enfoque de recursos y capacidades, acerca del cual, Penrose (citada por Martín, C. 2011) adelantándose a los orígenes formales del enfoque de recursos y capacidades, señaló la importancia de los recursos de la empresa de cara a su posición competitiva. Esta autora concebía la empresa como una colección de recursos productivos. Aunque

Penrose y otros contemporáneos suyos destacaron la importancia de los recursos para la competitividad empresarial, tuvieron que pasar varias décadas para que esta idea se plasmara en una de las corrientes teóricas más relevantes en el campo de la Organización de Empresas, el denominado enfoque de recursos y capacidades o visión de la empresa basada en los recursos que arranca con el trabajo seminal de Wernerfelt y las contribuciones básicas de otros autores como Prahalad y Hamel, Barney, Grant y Peteraf, a quienes se puede considerar padres conceptuales de esta corriente. Tal como señalan De Saá y García (citados por Martín, C. 2011), el enfoque de recursos y capacidades se ha ido configurando a través de un conjunto de investigaciones teóricas y empíricas que tratan de dar respuesta a la relación existente entre los recursos de la empresa y la habilidad de la misma para obtener beneficios económicos de su uso, defendiendo la idea central de que el origen de la ventaja competitiva se encuentra en aquellos recursos valiosos que posean las empresas. Esto supone que, contrariamente a los modelos tradicionales de análisis estratégico que centran su atención en el vínculo existente entre el contexto externo y las decisiones estratégicas sobre el posicionamiento competitivo, el enfoque de recursos y capacidades asume que los recursos y atributos internos de una empresa son más importantes para mantener ventajas competitivas que las acciones de los competidores o la estructura de la industria en la que compita. En la vertiente más práctica, los directivos de la empresa no empezaron a considerar el enfoque de recursos y capacidades como elemento estratégico hasta finales de los años noventa, inducidos por el artículo "The Core Competence".

En este artículo, sus autores introducen la noción de propósito estratégico, haciendo hincapié en la necesidad de

encontrar las competencias esenciales –basadas en recursos internos– de una empresa para adquirir ventajas competitivas sostenibles. En consecuencia, Grant (citado por Martín, C. 2011) recomienda a las organizaciones que dediquen una atención preferente a identificar, desarrollar y proteger aquellos recursos y capacidades que aseguren el logro de una ventaja competitiva sostenible y, por tanto, lograr rentas superiores a las de sus competidores a largo plazo. Para ello, Grant, R. (1996) propone tener en cuenta tres actividades: 1) la empresa debe identificar sus propios recursos y capacidades, 2) debe evaluarlos, es decir, determinar en qué medida son útiles y adecuados para conseguir una ventaja competitiva y poder mantenerla en el tiempo y, por último, 3) la empresa debe fundamentar su estrategia en la utilización de los recursos y capacidades más valiosos. Estas actividades deberían completarse con un proceso de retroalimentación (feedback) permitiendo, así, la adaptación y mejora del proceso.

Ulrich (citado por Martín, C. 2011) se apoyó parcialmente en este enfoque para determinar cómo el personal de la empresa podía constituirse en fuente de ventaja competitiva. Posteriormente, Cappelli y Singh (citados por Martín, C. 2011) plantearon las bases para la denominada gestión estratégica de recursos humanos, subrayando la importancia de los recursos humanos en la generación de rentas, a partir de la creación de habilidades específicas para la empresa. Por su parte, Wright y McMahan (citados por Naranjo, C. 2009) definieron la dirección estratégica de recursos humanos como el modelo planificado de utilización, despliegue y actividades de los recursos humanos, orientado a favorecer que la organización alcance sus objetivos. Posteriormente, este enfoque se ha ido refinando con diversas contribuciones de

otros autores, siempre bajo la premisa que los recursos humanos son potencialmente fuente de ventaja competitiva sostenible en el tiempo para la organización.

Así, se puede afirmar que la dirección estratégica de recursos humanos tiene como objeto central de estudio a los recursos humanos y, también, su gestión y su dirección y las vías que permitan ponerlos a disposición de los intereses de la propia organización, de forma que converjan intereses de empleados y organización. Gestionado, todo ello, a través de diversas prácticas y distintas modalidades de relación de empleo. La dirección de recursos humanos se ocupa de atraer, retener, desarrollar y motivar a los recursos humanos de su empresa mediante diversas prácticas de recursos humanos, con el fin de poder contribuir a la generación de ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y, con ello, lograr mejorar los resultados organizativos. En consecuencia, la investigación de dirección estratégica de recursos humanos ha indagado sobre cuáles son y cómo deben llevarse a cabo esas prácticas de recursos humanos. Bajo el enfoque de la dirección estratégica de recursos humanos, se concibe al sistema de recursos humanos como un conjunto de prácticas de recursos humanos, complementarias entre sí, que logran efectos más potentes que la suma de los efectos logrados de forma individual por cada una de ellas. Por ello, numerosos trabajos han tratado identificar sistemas de prácticas de recursos humanos diseñados para potenciar las habilidades de los empleados, su compromiso y productividad; de modo que, ese capital humano, llegue a ser fuente de ventaja competitiva que se traslade en mejora de los resultados para la empresa.

Así también esta variable se respalda en el enfoque motivacional, acerca del cual la motivación es un concepto

ampliamente utilizado, sin embargo, la psicología lo hace propio a través de la definición que Maslow, A. (1991) hace de este concepto y la división que hace de él en diferentes niveles. La motivación se define como la razón por la cual un individuo realiza determinada actividad o acción, comportándose como una de las causas de cierto acto.

La motivación, añade Maslow, puede incluir en sí tanto los impulsos conscientes como los inconscientes, de este modo, es posible, a partir de la psicología, hacer referencia de las motivaciones primarias y secundarias. Las primeras son aquellas que guardan relación con la satisfacción de las necesidades humanas básicas como lo son el comer, el respirar, el beber, entre otras.

Por otra parte, las motivaciones de carácter secundario son aquellas que satisfacen necesidades de orden social, tal como es el caso del afecto o el logro. Como es de suponer, es requerimiento poder lograr la satisfacción de las motivaciones primarias a fin de lograr satisfacer las secundarias.

2.2.1.3. Dimensiones

Considerando lo propuesto por Robbins, S. y Coulter, M. (2010) las dimensiones de la motivación son:

Factores higiénicos o factores extrínsecos, están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que

las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Robbins y Coulter destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Robbins y Coulter, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

Factores motivacionales o factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de

autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

2.2.2. Satisfacción laboral

2.2.2.1. Definición

Davis y Nestrom (2003) definen la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Quien afirman que las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos. De igual modo, mencionan que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez mayor que la de su surgimiento.

La satisfacción laboral designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su

nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc. (Atalaya, 1999).

“La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (Blum y Naylor 1988). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998)” (Atalaya, 1999: 11).

Entonces, se puede definir satisfacción laboral como las ideas, sentimientos y formas de actuar que desarrolla un trabajador con respecto de la entidad en la que labora, su cultura, sus políticas y actos de gestión y convivencia.

2.2.2.2. Teorías

Teoría bifactorial

Frederick Herzberg (1965) refiere acerca de esta teoría se basa en el ambiente externo y en el trabajo del individuo basándose en dos factores:

1. Factores higiénicos: la insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de las relaciones interpersonales y vida personal. En la vida de la organización la falta de cobertura de los factores higiénicos

provocará la insatisfacción de sus miembros, impidiendo a los mismos permanecer en un estado de motivación debido a su preocupación por satisfacer necesidades de este tipo. Una vez satisfechas en forma mínima las necesidades higiénicas esto evitará que los miembros de la organización padezcan un estado de insatisfacción, pero no será suficiente para provocar una actitud motivante. Ejemplos de estos factores son: Las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el salario, etc.

2. Factores motivacionales: se representa como la energía que da el impulso necesario para conducir a las personas a depositar sus fuerzas en la organización con el objeto de alcanzar los resultados. Ejemplos: El grado de responsabilidad, el reconocimiento, la posibilidad de progreso, etc.

La satisfacción laboral es definida como una actitud positiva, un estado emocional y/o conjunto de sentimientos hacia el sitio de trabajo, consiste en sentirse identificado y a gusto con lo que se hace. Al respecto Harpaz (citado por Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996) define la satisfacción laboral, como, otras actitudes está compuesta por lo menos de elementos afectivos, cognitivos y conductual, puede variar en consistencia y magnitud, puede ser obtenido de diferentes fuentes y cumple distintas funciones para el individuo.

Mejoría en la satisfacción laboral

Atalaya refiere que cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de

oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

Atalaya añade que no siempre es fácil descubrir la causa de la insatisfacción del empleado. Los empleados pueden quedarse o presentar sus agravios acerca de un aspecto del trabajo, cuando en realidad es algo distinto lo que les molesta. Por ejemplo, pueden quejarse acerca de las condiciones de trabajo o la comida en la cafetería cuando el problema en realidad es de una supervisión desconsiderada. Los empleados pueden resistirse a revelar sus quejas reales si temen se ejerzan represalias por sus críticas. Cuando la insatisfacción se encuentra bien extendida entre los empleados, el uso de cuestionarios anónimos es un buen método para descubrir las razones aunque aún este método puede fracasar si los empleados son muy suspicaces.

El método de la asesoría no directiva es efectivo algunas veces para el manejo de un empleado individual que se encuentra a disgusto respecto a alguna cosa. Aquí es importante descubrir si el empleado está insatisfecho con algún aspecto del trabajo o tiene algún problema personal no relacionado directamente con el empleo. El supervisor debe tratar inicialmente de conseguir que el empleado o la empleada hablen acerca de lo que les está molestando. Debe ser cuidadoso para evitar hacer un diagnóstico o sugerir soluciones en ese momento, puesto que el empleado

puede percibir esto como una crítica. En lugar de ello, el supervisor debe animar al empleado para que diagnostique el problema y presente algunas soluciones. Este enfoque no directivo evita que el empleado se ponga a la defensiva, permite reducir su tensión dejándole hablar de sus problemas, y aumenta su autoestima permitiéndole desarrollar sus propios remedios (Maier, citado por Atalaya, 1999). No obstante, si el problema comprende a otros empleados o la solución requiere de cambio significativos en el puesto, el supervisor puede tomar un papel más activo en planear cómo tratar con el problema después de que el empleado ha tenido una oportunidad de hacer el diagnóstico inicial. Finalmente, es importante recordar que existen ciertas clases de problemas psicológicos en los cuales los supervisores no están entrenados. Cuando sea este el caso, el empleado debe ser referido a un consejero profesional (Wexley y Yuki, 1990).

2.2.2.3. Dimensiones

Las dimensiones o factores de la satisfacción laboral generados por Palma (1999) se constituyeron en las dimensiones de esta variable para la investigación:

- Factor I. Condiciones físicas y/o materiales: son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Factor II. Beneficios laborales y/o remunerativos: es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

- Factor III. Políticas administrativas: es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Factor IV. Relaciones sociales: es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.
- Factor V. Desarrollo personal: es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.
- Factor VI. Desempeño de tareas: es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.
- Factor VII. Relación con la autoridad: es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.3. Definición de términos básicos

- Administración

Disciplina encargada de la gestión de los recursos en base a criterios científicos y orientados a satisfacer un objetivo concreto.

- Autoridad

Está referida a la facultad o derecho de gobernar recursos humanos que están subordinados.

- Compensación

La compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc), es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta

actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Sin compensación adecuada es probable que los empleados abandonen la organización y será necesario reclutar personal de manera inmediata, con las dificultades que esto representa.

- **Comunicación**

Es un proceso bilateral, un circuito en el cual se intercambian ideas, pensamientos y sentimientos que se interrelacionan entre dos o más personas a través de un conjunto de signos o símbolos convencionales conocidos por ambos. Sin embargo, hay dos términos que indiscriminadamente utilizamos muchas veces como sinónimos, pero que no lo son, porque su significado es muy distinto. Estos términos son: Información y Comunicación.

- **Conflicto Organizacional**

El conflicto organizacional generalmente tiene mala reputación por causar discordia y desconfianza entre los empleados, dificultando así la productividad. Sin embargo, no siempre es negativo. El conflicto puede abrir una puerta a la resolución de problemas de colaboración y crecimiento, si se lo utiliza adecuadamente.

- **Desempeño**

Grado de desenvolvura que una entidad quiera tiene respecto de un fin determinado.

- **Empleado**

Es la persona que se desempeña en un cargo determinado realizando tareas sobresalientes, desarrolladas en una oficina con cualidades intelectuales y la cual recibe un salario a cambio.

- **Gestión**

Conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar una empresa.

- **Incentivo**

Incentivo, del latín *incentivus*, es aquello que mueve a desear o hacer algo. Puede tratarse algo real (como dinero) o simbólico (la intención de dar u obtener una satisfacción).

- **Monitoreo**

Proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las decisiones de gestión.

- **Motivación**

La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación.

- **Personal**

Conjunto de personas que se desempeñan y prestan servicios profesionales en alguna empresa.

- **Relaciones sociales**

Múltiples interacciones que se dan entre dos o más personas en la sociedad.

- **Satisfacción**

Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación directa entre gestión del personal y las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- b. Existe relación directa entre gestión del personal y los beneficios laborales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- c. Existe relación directa entre gestión del personal y las políticas administrativas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- d. Existe relación directa entre gestión del personal y las relaciones sociales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- e. Existe relación directa entre gestión del personal y el desarrollo del personal en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- f. Existe relación directa entre gestión del personal y el desempeño de tareas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.
- g. Existe relación directa entre gestión del personal y la relación con la autoridad en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

La presente investigación analiza la problemática desde dos variables.

- a. **Variable I: Gestión de Personal:** Es aquella que debe significar el diseño de estrategias encaminadas a desarrollar y aprovechar

el potencial de los trabajadores, considerando que en estos reside el conocimiento, la experiencia y el don de hacer que las cosas cambien positivamente; pero, siempre que se alcancen altos niveles de satisfacción laboral, pues de otra manera, el trabajador dedicará, gran parte de su tiempo, a criticar destructivamente a la organización y a buscar mejores horizontes. Maraví, R. (2007)

- b. Variable II: Satisfacción laboral:** Un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. Quien afirman que las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos. De igual modo, mencionan que la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con rapidez mayor que la de su surgimiento. Davis y Nestrom (2003).

2.5.2. Definición operacional de la variable

Variable I: Gestión de Personal		
Definición Operativa		Técnica e instrumento
Dimensión	Indicadores	
Admisión de personas	Porcentaje de encuestados que manifiestan su percepción sobre los procesos de contratación.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de la Gestión de Personal
	Porcentaje de encuestados que manifiestan su percepción sobre el perfil que se requiere de los contratados.	
Aplicación de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la capacitación inicial al personal.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la relación perfil-puesto.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la evaluación al personal.	
Compensación de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de conocimiento de la teleología de la entidad.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre las remuneraciones que reciben.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los reconocimientos al personal.	
Desarrollo de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los beneficios sociales recibidos.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la capacitación continua al personal.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de coordinación.	
Condiciones	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de injerencia del personal en asuntos de la entidad.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la interacción del	

laborales	personal.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el ambiente de trabajo.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el equipamiento.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la gestión.	
Monitoreo de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los sistemas de información.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los sistemas de evaluación que se implementa.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la actitud de la gestión ante la evaluación.	

Variable II: Satisfacción laboral		
Definición Operativa		Técnica e instrumento
Dimensión	Indicadores	
Condiciones físicas y/o materiales.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre las condiciones en que desempeña sus labores.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Satisfacción laboral
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los recursos que requiere para su labor.	
Beneficios laborales.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre actitud de sus superiores	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre sus propias actitudes.	
Políticas administrativas.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre las formas de trabajo en la entidad.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre su rol en el marco de las políticas de trabajo.	
Relaciones sociales.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción las características de la interacción del personal.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre su apertura a los demás.	
Desarrollo del personal.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la factibilidad de logro de expectativas personales.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de autorrealización.	
Desempeño de tareas.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre su conformidad con las labores que desempeña.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la efectividad de las labores que se desempeñan en la entidad.	
Relación con la autoridad	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los estilos de interacción con la autoridad.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el impacto de las determinaciones de la alta dirección.	

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variable I: Gestión del personal				
Dimensión		Items		Escala Valorativa
		Nº	Contenido	
Admisión de personas	Porcentaje de encuestados que manifiestan su percepción sobre los procesos de contratación.	1	Considera que los sistemas de postulación de personal a la entidad donde laboras son idóneos.	
		2	La selección de personal considera procesos como entrevista y evaluación curricular.	
		3	Considera que el actuar del responsable del reclutamiento del personal es correcto.	
	4	La selección de personas necesariamente se realiza en función del perfil para el cargo.		
	Porcentaje de encuestados que manifiestan su percepción sobre el perfil que se requiere de los contratados.			

Aplicación de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la capacitación inicial al personal.	5	Una vez que ingresa un trabajador, recibe orientación adecuada para el desempeño del cargo.	Mala Regular Buena
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de conocimiento de la teleología de la entidad.	6	Se le comunica la teleología de la entidad (fines, objetivos, misión, visión, entre otros).	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la relación perfil-puesto.	7	Los trabajadores ingresan a trabajar a cargos diseñados de manera funcional y en relación a la organización.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la evaluación al personal.	8	Desde el ingreso, se realiza la evaluación del personal con fines formativos.	
9		El personal que ingresa a laborar pasa por un proceso de inducción y adaptación al cargo.		
Compensación de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre las remuneraciones que reciben.	10	Considera que las remuneraciones son justas en relación al cargo que desempeña.	
		11	El pago de remuneraciones siempre es puntual.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los reconocimientos al personal.	12	Se ha implementado una política de reconocimiento y estímulos al personal.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los beneficios sociales recibidos.	13	La entidad le brinda de manera directa o indirecta derechos de salud, pensiones, pago por vacaciones, CTS, entre otros.	
14		La entidad le brinda de manera directa o indirecta servicios de recreación, créditos, campañas médicas, entre otros.		
Desarrollo de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la capacitación continua al personal.	15	La entidad organiza capacitaciones relacionadas a su trabajo o permite su asistencia a ellas cuando se dan en otro lugar.	
		16	El plan de capacitación de la empresa es útil para usted.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de coordinación.	17	Con regularidad, existen reuniones de interaprendizaje e intercambio de experiencias en su entidad.	
		18	La designación del personal a cargos directivos o de responsabilidad se realiza según la formación y las competencias del designado.	
		19	Recibe la información necesaria por parte del responsable de la gestión para desarrollar bien su trabajo.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de injerencia del personal en asuntos de la entidad.	20	Se permite la participación de los empleados en la toma de decisiones en la entidad.	
21		Siente usted confianza para expresar sus ideas.		
Condiciones laborales	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la interacción del personal.	22	Existe una interacción fluida y respetuosa entre el responsable de la gestión del personal y los empleados.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el ambiente de trabajo.	23	Usted realiza su trabajo en un ambiente higiénico, seguro y salubre.	
		24	Considera que su trabajo está bien organizado.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el equipamiento.	25	En el puesto que ejerce considera que se le permite desarrollar al máximo sus capacidades.	
		26	El responsable de la gestión del personal estimula una comunicación saludable en su área de trabajo.	
		27	Cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para desarrollar su trabajo.	
Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la gestión.	28	El responsable de la gestión del personal estimula el trabajo en equipo.		
Monitoreo de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los sistemas de información.	29	Conoce usted la existencia de un banco de datos actualizado sobre el personal que labora en su entidad.	
		30	Considera que los sistemas de información para la evaluación del personal son los adecuados.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los sistemas de evaluación que se implementa.	31	El instrumento de evaluación del personal es apropiado.	
		32	Considera que la evaluación al personal que se realiza al personal es integral (perfeccionamiento, desempeño, metas, clima, entre otros).	

	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la actitud de la gestión ante la evaluación.	33	Siente que la evaluación del personal es formativa y de mejora continua.	
		34	En su entidad, la evaluación no es para tomar represalias o para despedir a empleado alguno	
Variable II: Satisfacción laboral				
Dimensión		Items		Escala Valorativa
		N°	Contenido	
Condiciones físicas y/o materiales.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre las condiciones en que desempeña sus labores.	1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	Total acuerdo Acuerdo Indeciso Desacuerdo Total desacuerdo
		2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	
		3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los recursos que requiere para su labor.	4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	
		5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	
Beneficios laborales.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre actitud de sus superiores	6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	
		7	Me siento mal con lo que gano.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre sus propias actitudes.	8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	
		9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	
		10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	
Políticas administrativas.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre las formas de trabajo en la entidad.	11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	
		12	Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	
		13	El ambiente donde trabajo es confortable.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre su rol en el marco de las políticas de trabajo.	14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	
		15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	
Relaciones sociales.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción las características de la interacción del personal.	16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	
		17	Me disgusta mi horario.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre su apertura a los demás.	18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	
		19	Las tareas que realizo las percibo como algo tan importante.	
		20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	
Desarrollo del personal.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la factibilidad de logro de expectativas personales.	21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	
		22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	
		23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de autorrealización.	24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	
		25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	
Desempeño de tareas.	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre su conformidad con las labores que desempeña.	26	Mi trabajo me aburre.	
		27	La relación que tengo con mi (s) superior (es) es cordial.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la efectividad de las labores que se desempeñan en la entidad.	28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	
		29	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).	
		30	Me gusta el trabajo que realizo.	

		31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	
Relación con la autoridad	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los estilos de interacción con la autoridad.	32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	
		33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
		34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	
		35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	
	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el impacto de las determinaciones de la alta dirección.	36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que le correspondió según la finalidad es el aplicado, porque los conocimientos ya existentes, fueron puestos en la práctica del proceso de investigación.

La investigación aplicada persigue fines de aplicación directos e inmediatos. Busca la aplicación sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de teorías. Esta investigación busca conocer para hacer y para actuar (Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011, p. 141).

El tipo de investigación según su carácter es correlacional, porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

El tipo de investigación según su naturaleza es cuantitativa, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos.

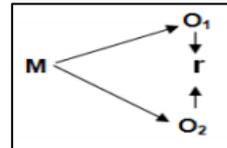
El tipo de investigación según su alcance temporal es transversal, porque estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado.

El tipo de investigación según la orientación que asume es orientada a la comprobación, porque su orientación es básicamente contrastar teorías.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue relacional, pues permitió demostrar la dependencia y asociación entre las variables (Barrantes, 2008).

Esta investigación se desarrolló con el diseño correlacional, pues busca establecer el nivel de relación que existe entre las variables de estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2008), los estudios correlacionales permiten establecer relaciones entre las variables que se abordan, las que se determinan en el nivel teórico.



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1: Gestión del personal

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

O₂ = Variable 2: Satisfacción laboral

3.2 Descripción del ámbito de la investigación

En la presente investigación se utilizó un diseño correlacional, que se orientó a la determinación del grado de relación existente entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

La Planta de Cervecería San Juan SA (PCSJ), está ubicada en la Carretera Federico Basadre Km. 13, Provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali. La empresa Cervecería San Juan SA, hace parte de la Zona COPEC (Colombia, Perú y Ecuador) con sede en la ciudad de Bogotá, de la empresa global AB InBev.

La Planta de Cervecería San Juan; está acondicionada para la elaboración de cerveza y su posterior distribución para la venta mayorista.

3.3 Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo compuesta por 62 trabajadores de la empresa San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 32 trabajadores de la empresa San Juan S.A.-Pucallpa, 2016. El muestreo fue no probabilístico e intencional, porque se accedió a ella en la medida que las unidades de análisis quisieron contribuir con la respuesta de los cuestionarios.

3.4 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Considerando lo propuesto por Chiroque (2004), las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron:

3.4.1. Técnicas

La técnica fue la encuesta, que permitió reunir, de manera sistemática, datos sobre el tema de estudio, a través del contacto directo e indirecto con los trabajadores que formaron parte de la muestra.

Se elaboró en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia, con la finalidad de recoger datos para la evaluación de la gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.; el mismo que servirá para interrelacionar las variables de estudio. Se establece dos cuestionarios escritos, con aseveraciones cerradas, para que con los resultados obtener la verificación de las hipótesis de la investigación.

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, validados, cuya autora es Sonia Palma: Cuestionario “Escala de opinión de gestión del personal”, y cuestionario “Satisfacción laboral SL-SPC” para evaluar la satisfacción laboral.

En el primer cuestionario de la variable I, gestión del personal se estableció seis dimensiones con un total de diecinueve

indicadores y treinta y cuatro preguntas cerradas, distribuidas en una página.

En el segundo cuestionario de la variable II, la satisfacción laboral, se estableció siete dimensiones con un total de catorce indicadores y treinta y seis preguntas cerradas, distribuidas en una página.

3.5 Validez y confiabilidad del instrumento

3.5.1. Validez. Es menester que la prueba que se diseña mida lo que queremos medir y no otra cosa. Tal es el concepto de validez¹. Para ello, se estableció con precisión y en forma clara, las dimensiones y sus respectivos indicadores de las dos variables que conforman la investigación. En la variable I, gestión del personal se estableció seis dimensiones con un total de diecinueve indicadores; para la variable II, la satisfacción laboral, se estableció siete dimensiones con un total de catorce indicadores; después, se aseguró de que los ítems que contiene el instrumento permitan observar la presencia de evidencia relacionada con el contenido.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento. Este requisito debe cumplir todo instrumento de evaluación y medición, hace referencia al problema que enfrenta todo investigador cuando se pregunta: ¿En qué medida puedo fiarme de los datos obtenidos, mediante la aplicación del instrumento?; ¿Si hago una segunda evaluación de la misma variable, en los mismos sujetos, obtendré los mismos resultados? La confiabilidad supone pues, la certeza del investigador de que los datos obtenidos son consistentes².

En esta tesis se aplicó el método para determinar la confiabilidad de un instrumento, de las medidas de consistencia interna, también conocido como método mediante fórmulas. Estas permiten hallar de manera directa la confiabilidad del instrumento, a

¹ Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011). *¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica?* (p. 154). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.

² *Ibíd.*, p. 158.

través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

3.6.1. Recolección de datos

La recolección de datos, se efectuó con los cuestionarios de las variables del estudio, que fueron contestados por el personal que labora en la empresa Cervecería San Juan S.A., con la finalidad de recoger datos para la evaluación del estado gestión del personal y la satisfacción laboral en la referida empresa; el mismo que sirvió para interrelacionar las variables de estudio.

3.6.2. Técnicas para el procesamiento de datos

- a) **La revisión y consistencia de la información:** este paso consistió básicamente en depurar la información revisando los datos contenidos en los instrumentos de trabajo de campo, con el propósito de ajustar los llamados datos primarios.
- b) **Clasificación de la Información:** Se llevó a cabo con la finalidad de agrupar datos mediante la distribución de frecuencias de las dos variables.
- c) **La codificación y tabulación:** La codificación fue la etapa en la que se formó un grupo de valores, de tal manera que los datos fueron tabulados. La tabulación manual se realizó ubicando cada uno de las variables en los grupos establecidos en la clasificación de datos, o sea en la distribución de frecuencias. También se utilizó la tabulación mecánica, aplicando programas o paquetes estadísticos como el SPSS y hoja de cálculo Excel.
- d) **Análisis de fiabilidad:** Se realizó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach que es un coeficiente de correlación al cuadrado que mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen. Su interpretación fue que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

e) La contrastación de hipótesis: Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo como referencia a Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010, p. 311-314), que presentaron la siguiente equivalencia:

Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.

Interpretación: el coeficiente r de Pearson puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante.) Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

$+0.10$ = Correlación positiva muy débil.

$+0.25$ = Correlación positiva débil.

$+0.50$ = Correlación positiva media.

$+0.75$ = Correlación positiva considerable.

$+0.90$ = Correlación positiva muy fuerte.

$+1.00$ = Correlación positiva perfecta. (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante.)

El signo indica la dirección de la correlación (positiva o negativa); y el valor numérico, la magnitud de la correlación. Los principales programas computacionales de análisis estadístico reportan si el coeficiente es o no significativo de la siguiente manera:

r = (valor del coeficiente)

s o P = (significancia)

N = (número de casos correlacionados)

Si s o P es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error).

Una correlación de Pearson puede ser significativa, pero si es menor a 0.30 resulta débil, aunque de cualquier manera ayuda a explicar el vínculo entre las variables.

Consideraciones: cuando el coeficiente r de Pearson se eleva al cuadrado (r^2), se obtiene el coeficiente de determinación y el resultado indica la varianza de factores comunes. Esto es, el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de la otra variable y viceversa (o cuánto explica o determina una variable la variación de la otra).

Creswell (2005) señala que un coeficiente de determinación (r^2) entre 0.66 y 0.85 ofrece una buena predicción de una variable respecto de la otra variable; y por encima de 0.85 implica que ambas variables miden casi el mismo concepto subyacente, son “cercanamente” un constructo semejante.

El coeficiente de correlación de Pearson es útil para relaciones lineales.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este apartado se hace un análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de encuesta, lo que nos permite tener una información que contraste los objetivos de estudio trazados para esta investigación. Por tal razón los resultados se presentan por variables y en cada una de las variables las dimensiones con sus respectivos ítem o cuestionario desarrollado para tal fin. Además el análisis se ha procesado en el programa SPSS. Versión 23 obteniendo los resultados que se presentan a continuación.

4.1. Análisis e interpretación de los resultados

4.1.1. Variable I: Gestión del personal

Tabla 1.

Distribución de frecuencias: Gestión del personal

	Gestión del personal		Admisión de personas		Aplicación de personas		Compensación de personas		Desarrollo de personas		Condiciones laborales		Monitoreo de personas	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%

Regular	17	53,1%	15	46,9%	13	40,6%	15	46,9%	$\frac{1}{6}$	50,0%	17	53,1%	19	59,4%
Buena	15	46,9%	17	53,1%	19	59,4%	17	53,1%	$\frac{1}{6}$	50,0%	15	46,9%	13	40,6%
Total	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	$\frac{3}{2}$	100,0%	32	100,0%	32	100%

Fuente: Anexo 1.

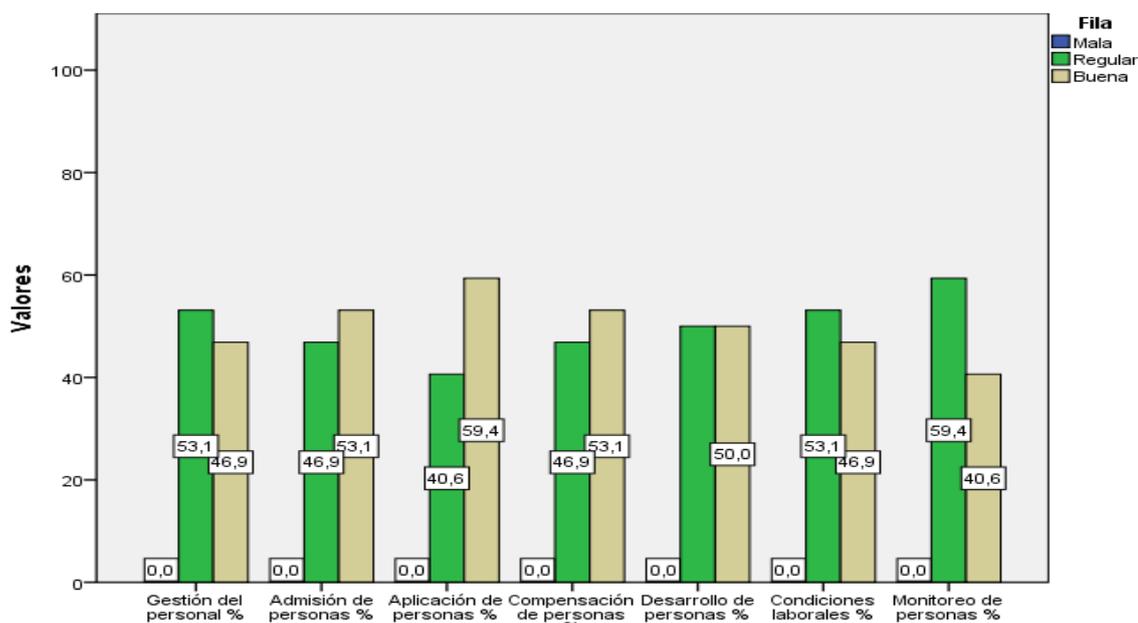


Gráfico 1. Gestión del personal.

Fuente: Tabla 1.

La tabla 1 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, en cuanto a la variable 1: la gestión del personal, el 53.1% percibió que la gestión del personal en la empresa Cervecería San Juan S.A., se encontraba en un nivel Regular y 46.9% en un nivel Bueno. En cuanto a la primera dimensión: admisión de personas, 53.1% la percibió como Buena y 46.9% como Regular; en cuanto a la segunda dimensión: aplicación de personas, el 59.4% la percibió como Buena y el 40.6% como Regular; respecto de la tercera dimensión: compensación de personas, el 53.1% la percibió como

Buena y el 46.9% como Regular; en cuanto a la cuarta dimensión: desarrollo de personas, sendos 50% la percibieron como Regular y Buena; en cuanto a la quinta dimensión: condiciones laborales, el 53.1% manifestó que el nivel en que se encontraba era Regular y el 46.9% la consideró como Buena; y en cuanto a la última dimensión: monitoreo de personas, el 59.4% la percibió como Regular y el 40.6% como Buena.

4.1.2. Variable II: Satisfacción laboral

Tabla 2.

Distribución de frecuencias: Satisfacción laboral

	Condiciones															
	Satisfacción laboral		físicas y/o materiales		Beneficios laborales		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Descripción de tareas		Relación con la autoridad	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Muy mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Mala	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Regular	0	0,0%	1	3,1%	0	0,0%	2	6,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	6,3%
Buena	11	34,4%	13	40,6%	15	46,9%	12	37,5%	9	28,1%	17	53,1%	19	59,4%	16	50,0%
Muy buena	21	65,6%	18	56,3%	17	53,1%	18	56,3%	23	71,9%	15	46,9%	13	40,6%	14	43,8%
Total	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%	32	100,0%

Fuente: Anexo 1.

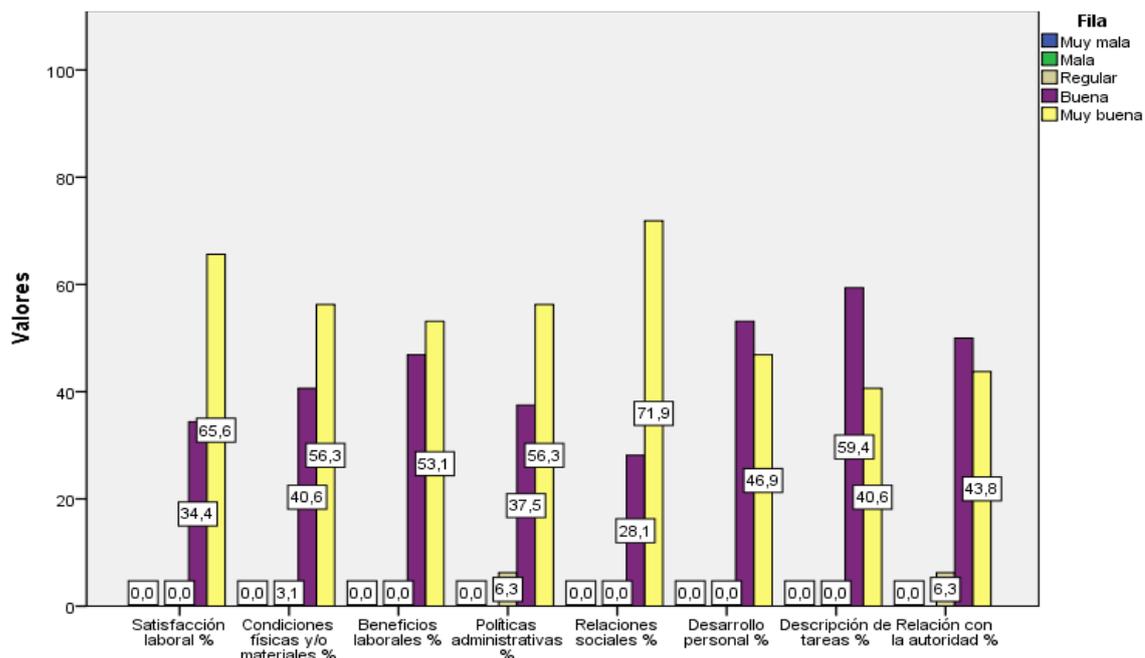


Gráfico 2. Satisfacción laboral.

Fuente: Tabla 2.

La tabla 2 y el gráfico 2, muestran que, del total de la muestra, en cuanto a la variable 2: satisfacción laboral, el 65.6% la percibió como Muy buena y el 34.4% como Buena. En cuanto a la primera dimensión: condiciones físicas y/o materiales, el 56.3% la percibió como Muy buena, el 40.6% como Buena y 3.1% como Regular; respecto de la segunda dimensión: beneficios laborales, el 53.1% la percibió como Muy buena y el 46.9% como Buena; en cuanto a la tercera dimensión: políticas administrativas, el 56.3% manifestó que el nivel en que se encontraba era Muy buena, el 37.5% la consideró como Buena y el 6.3% como Regular; respecto de la cuarta dimensión: relaciones sociales, el 71.9% la percibió como Muy buena y el 28.1% como Buena; en cuanto a la quinta dimensión: desarrollo personal, el 53.1% la percibió como Buena y el 46.9% como Muy buena; respecto de la sexta dimensión: descripción de tareas, el 59.4% la percibió como Buena y el 40.6% como Muy buena; y en cuanto a la séptima dimensión: relación con la autoridad, el 50% la percibió como Buena, el 43.8% como Muy buena y el 6.3% como Regular.

4.2. Contrastación de las hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis

Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, teniendo como referencia a Hernández, R., et al. (2010, p. 311-314), que presentaron la siguiente equivalencia en el nivel de medición de las variables:

Tabla de equivalencia

Correlación negativa perfecta:	-1
Correlación negativa muy fuerte:	-0,90
Correlación negativa fuerte:	-0,75
Correlación negativa media:	-0,50
Correlación negativa débil:	-0,25
Correlación negativa muy débil:	-0,10
No existe correlación alguna:	0.00
Correlación positiva muy débil:	+0,10
Correlación positiva débil:	+0,25
Correlación positiva media:	+0,50
Correlación positiva fuerte:	+0,75
Correlación positiva muy fuerte:	+0,99
Correlación positiva perfecta:	+1

Fuente: Hernández, et al. (2006)

a. Contrastación de la hipótesis general

Hernández, R., et al. (2010, p. 107-108), manifestaron que las hipótesis del proceso cuantitativo se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas, de acuerdo con lo que el investigador observa, y demostrarse como probablemente correctas o incorrectas, sin que interfieran los valores y las creencias del individuo. Para tal efecto se ha considerado los siguientes pasos:

- **Formulación de las hipótesis**

Hernández, R., et al. (2010, p. 96-104), manifestaron que las hipótesis de investigación se definen como proposiciones tentativas acerca de la o las posibles

relaciones entre dos o más variables. Se les suele simbolizar como H_i o H_1, H_2, H_3 , etc. (cuando son varias), y también se les denomina hipótesis de trabajo.

Las hipótesis nulas son, en cierto modo, el reverso de las hipótesis de investigación. También constituyen proposiciones acerca de la relación entre variables, sólo que sirven para refutar o negar lo que afirma la hipótesis de investigación. Se les suele simbolizar como H_0

- **Formulación de la Hipótesis General:**

Hipótesis de investigación

H_i : Existe relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Hipótesis nula

H_0 : No existe relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

- **Determinación si la prueba es unilateral o bilateral**

La hipótesis de investigación indica que la prueba es unilateral de cola derecha, porque se trata de verificar solo una probabilidad, la existencia de la relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

- **Determinación del nivel de significancia de la prueba**

Asumimos el nivel de significación de **5%**, en consecuencia el nivel de confiabilidad es de 95 %.

- **Calculo estadístico de la prueba de hipótesis**

La contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson, y se obtuvo una correlación directa de 15.2 %. (Tabla 11)

- **Interpretación**

Puesto que la “r” de Pearson es 0,152, éste es considerado como Correlación positiva débil, en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación. Existe relación positiva muy débil entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Tabla 3.

Gestión del personal*Satisfacción laboral

			Satisfacción laboral		Total
			Buena	Muy buena	
Gestión del personal	Regular	Recuento	7	10	17
		% del total	21,9%	31,3%	53,1%
	Buena	Recuento	4	11	15
		% del total	12,5%	34,4%	46,9%
Total	Recuento		11	21	32
	% del total		34,4%	65,6%	100,0%

Fuente: Anexo 1.

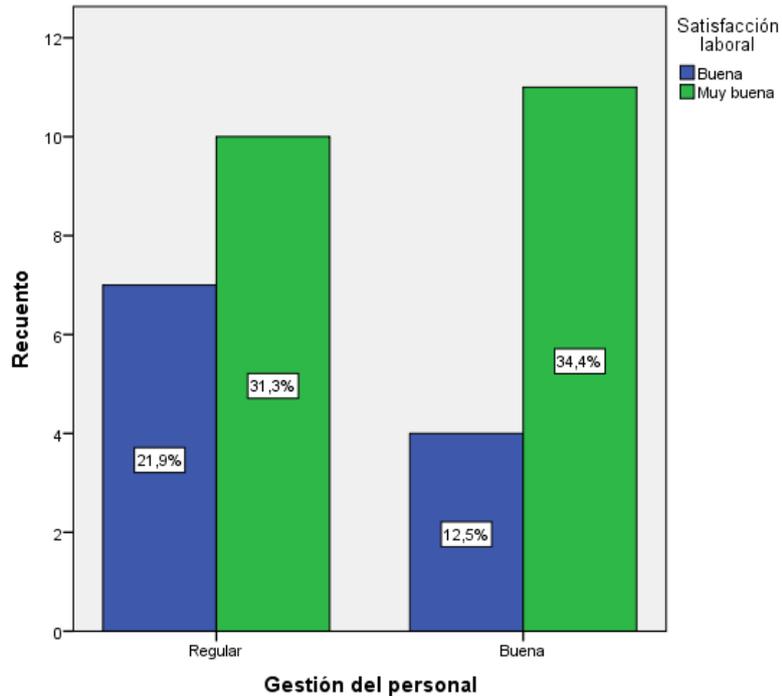


Gráfico 3. Gestión del personal*Satisfacción laboral

Fuente: Tabla 3.

La tabla 3 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, el 34.4%, que representa la mayoría, percibe que la gestión de personal es Buena y una satisfacción laboral Muy buena, en la sede de estudio.

b. Contrastación de la hipótesis específicas

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación directa entre gestión del personal y las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Ha: Existe relación directa entre gestión del personal y las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Decisión: El resultado $R=0.116$ (tabla 11), denota una correlación positiva débil, en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación.

Tabla 4.

Gestión del personal*Condiciones físicas y/o materiales

			Condiciones físicas y/o materiales			Total
			Regular	Buena	Muy buena	
Gestión del personal	Regular	Recuento	1	7	9	17
		% del total	3,1%	21,9%	28,1%	53,1%
	Buena	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0%	18,8%	28,1%	46,9%
Total	Recuento	1	13	18	32	
	% del total	3,1%	40,6%	56,3%	100,0%	

Fuente: Anexo 1.

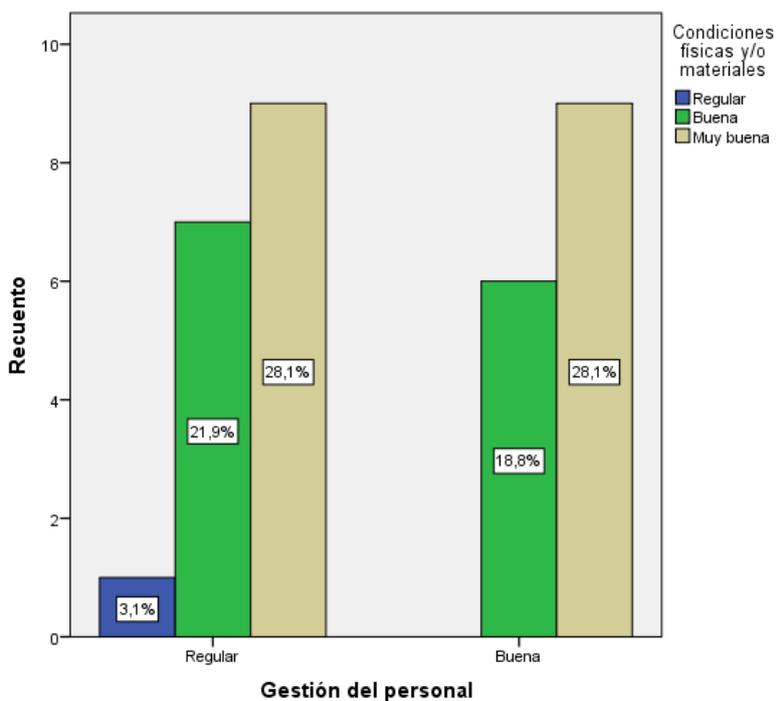


Gráfico 4. Gestión del personal* Condiciones físicas y/o materiales

Fuente: Tabla 4.

La tabla 4 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, sendos 28.1%, que representa la mayoría, perciben que la gestión de personal es Regular y Buena, y condiciones físicas y/o materiales en el nivel Muy buena, en la sede de estudio.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación directa entre gestión del personal y los beneficios laborales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Ha: Existe relación directa entre gestión del personal y los beneficios laborales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Decisión: El resultado $R=-0.122$ (tabla 11), denota una correlación negativa débil, en este sentido, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

Tabla 5.

Gestión del personal*Beneficios laborales

			Beneficios laborales		Total
			Buena	Muy buena	
Gestión del personal	Regular	Recuento	7	10	17
		% del total	21,9%	31,3%	53,1%
	Buena	Recuento	8	7	15
		% del total	25,0%	21,9%	46,9%
Total	Recuento		15	17	32
	% del total		46,9%	53,1%	100,0%

Fuente: Anexo 1.

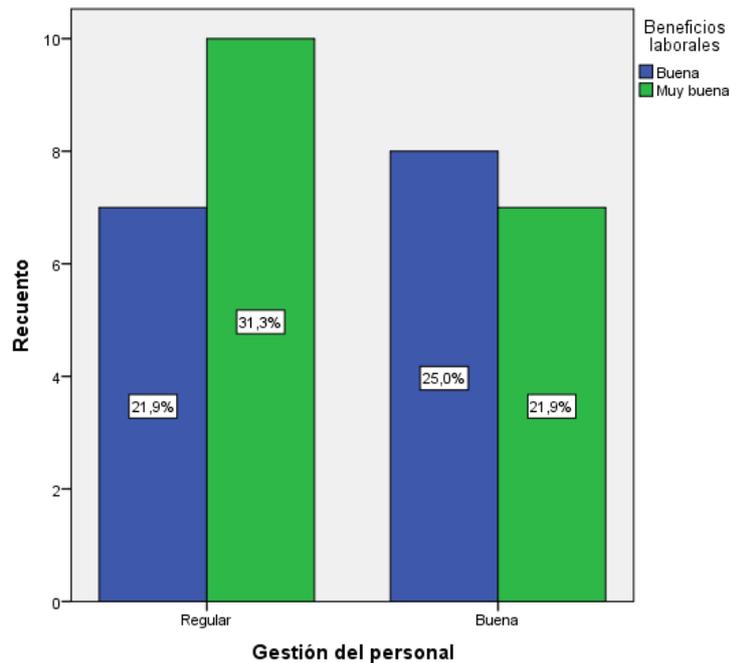


Gráfico 5. Gestión del personal*Beneficios laborales

Fuente: Tabla 5.

La tabla 5 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, el 31.3%, que representa la mayoría, perciben que la gestión de personal es Regular, y los beneficios laborales en el nivel Muy buena, en la sede de estudio.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación directa entre gestión del personal y las políticas administrativas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Ha: Existe relación directa entre gestión del personal y las políticas administrativas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Decisión: El resultado $R=0.358$ (tabla 11), denota una correlación positiva media, en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación.

Tabla 6.

Gestión del personal*Políticas administrativas

			Políticas administrativas			Total
			Regular	Buena	Muy buena	
Gestión del personal	Regular	Recuento	2	8	7	17
		% del total	6,3%	25,0%	21,9%	53,1%
	Buena	Recuento	0	4	11	15
		% del total	0,0%	12,5%	34,4%	46,9%
Total	Recuento	2	12	18	32	
	% del total	6,3%	37,5%	56,3%	100,0%	

Fuente: Anexo 1.

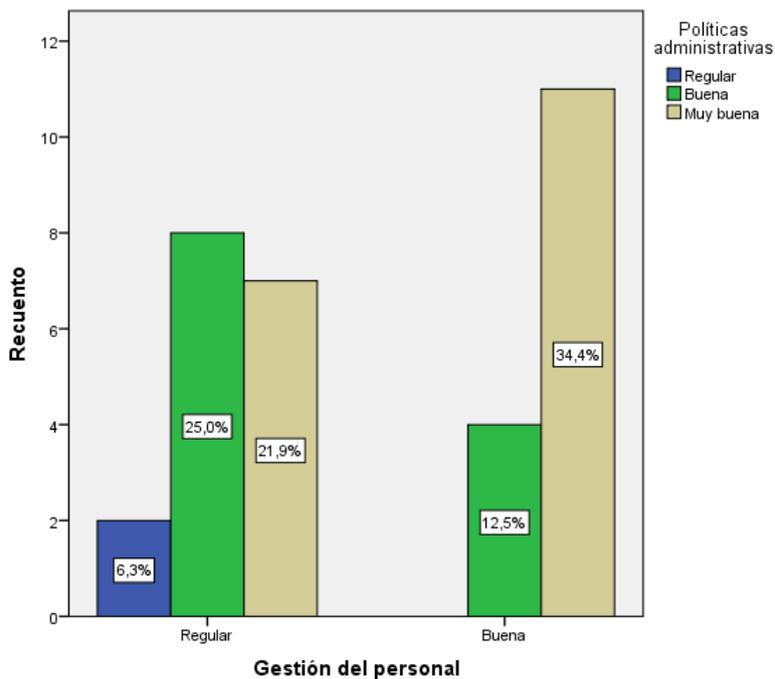


Gráfico 6. Gestión del personal*Políticas administrativas

Fuente: Tabla 6.

La tabla 6 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, el 34.4%, que representa la mayoría, perciben que la gestión de personal es Buena, y las políticas administrativas en el nivel Muy buena, en la sede de estudio.

Hipótesis específica 4:

Ho: No existe relación directa entre gestión del personal y las relaciones sociales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Ha: Existe relación directa entre gestión del personal y las relaciones sociales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Decisión: El resultado $R=0.030$ (tabla 11), denota una correlación positiva muy débil, en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación.

Tabla 7.

Gestión del personal*Relaciones sociales

			Relaciones sociales		Total
			Buena	Muy buena	
Gestión del personal	Regular	Recuento	5	12	17
		% del total	15,6%	37,5%	53,1%
	Buena	Recuento	4	11	15
		% del total	12,5%	34,4%	46,9%
Total	Recuento		9	23	32
	% del total		28,1%	71,9%	100,0%

Fuente: Anexo 1.

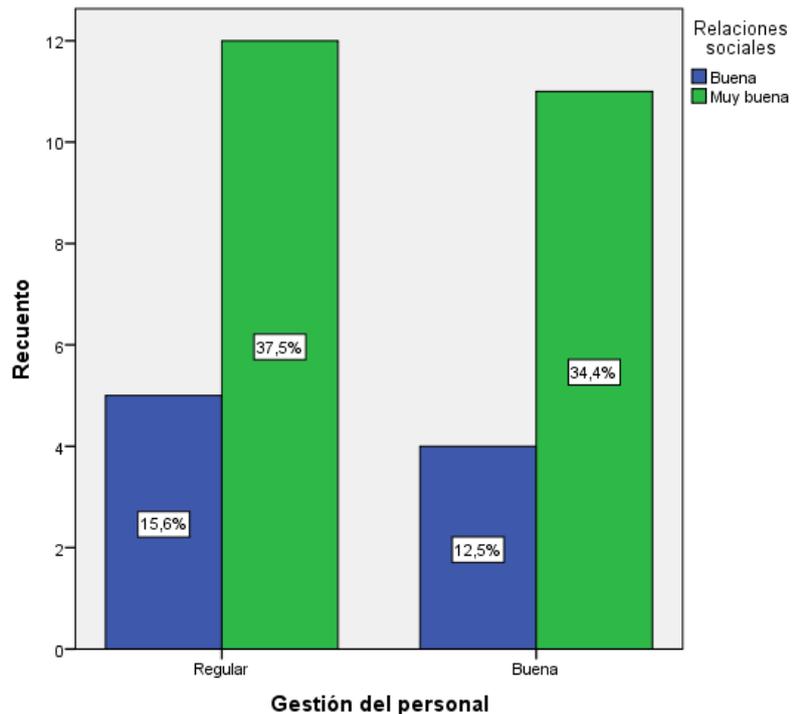


Gráfico 7. Gestión del personal*Relaciones sociales

Fuente: Tabla 7.

La tabla 7 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, el 37.5%, que representa la mayoría, perciben que la gestión de personal es Regular, y las relaciones sociales en el nivel Muy buena, en la sede de estudio.

Hipótesis específica 5:

Ho: No existe relación directa entre gestión del personal y el desarrollo del personal en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Ha: Existe relación directa entre gestión del personal y el desarrollo del personal en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Decisión: El resultado $R=-0.004$ (tabla 11), denota una correlación negativa muy débil, en este sentido, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

Tabla 8.

Gestión del personal*Desarrollo personal

			Desarrollo personal		Total
			Buena	Muy buena	
Gestión del personal	Regular	Recuento	9	8	17
		% del total	28,1%	25,0%	53,1%
	Buena	Recuento	8	7	15
		% del total	25,0%	21,9%	46,9%
Total		Recuento	17	15	32
		% del total	53,1%	46,9%	100,0%

Fuente: Anexo 1.

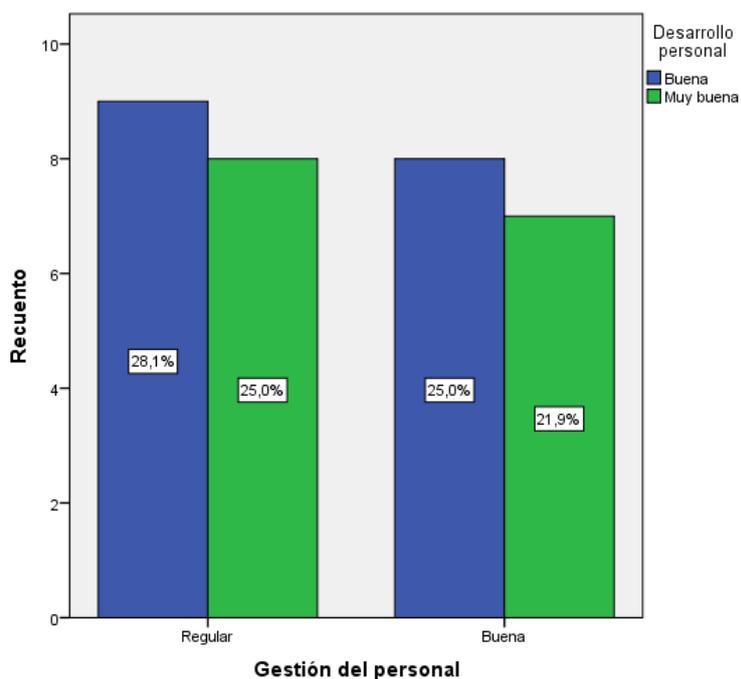


Gráfico 8. Gestión del personal*Desarrollo personal

Fuente: Tabla 8.

La tabla 8 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, el 28.1%, que representa la mayoría, perciben que la gestión de personal es Regular, y las relaciones sociales en el nivel Buena, en la sede de estudio.

Hipótesis específica 6:

Ho: No existe relación directa entre gestión del personal y el desempeño de tareas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Ha: Existe relación directa entre gestión del personal y el desempeño de tareas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Decisión: El resultado $R=-0.139$ (tabla 11), denota una correlación negativa débil, en este sentido, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la nula.

Tabla 9.

Gestión del personal*Descripción de tareas

			Descripción de tareas		Total
			Buena	Muy buena	
Gestión del personal	Regular	Recuento	9	8	17
		% del total	28,1%	25,0%	53,1%
	Buena	Recuento	10	5	15
		% del total	31,3%	15,6%	46,9%
Total	Recuento		19	13	32
	% del total		59,4%	40,6%	100,0%

Fuente: Anexo 1.

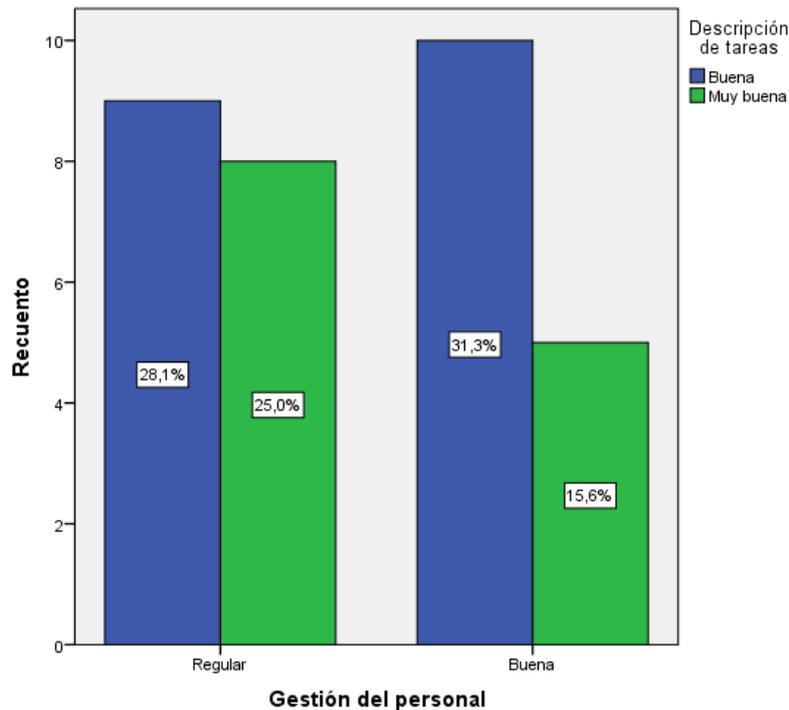


Gráfico 9. Gestión del personal*Descripción de tareas

Fuente: Tabla 9.

La tabla 9 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, el 31.3%, que representa la mayoría, perciben que la gestión de personal es Buena, y la descripción de tareas en el nivel buena, en la sede de estudio.

Hipótesis específica 7:

Ho: No existe relación directa entre gestión del personal y la relación con la autoridad en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Ha: Existe relación directa entre gestión del personal y la relación con la autoridad en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.

Decisión: El resultado $R=0.144$ (tabla 11), denota una correlación positiva débil, en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación.

Tabla 10.

Gestión del personal*Relación con la autoridad

			Relación con la autoridad			Total
			Regular	Buena	Muy buena	
Gestión del personal	Regular	Recuento	0	12	5	17
		% del total	0,0%	37,5%	15,6%	53,1%
	Buena	Recuento	2	4	9	15
		% del total	6,3%	12,5%	28,1%	46,9%
Total		Recuento	2	16	14	32
		% del total	6,3%	50,0%	43,8%	100,0%

Fuente: Anexo 1.

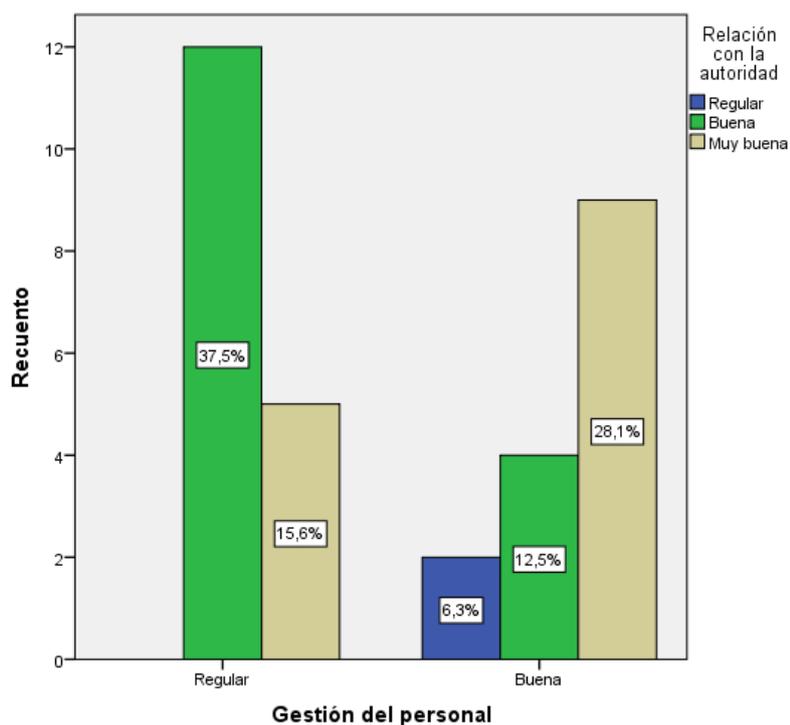


Gráfico 10. Gestión del personal*Relación con la autoridad

Fuente: Tabla 10.

La tabla 10 y su gráfico muestran que, del total de la muestra, el 37.5%, que representa la mayoría, perciben que la gestión de personal es Regular, y la relación con la autoridad en el nivel buena, en la sede de estudio.

Tabla 11.

Prueba de hipótesis: R de Pearson

Relación	Valor r
Gestión del personal*Satisfacción laboral	,152
Gestión del personal*Condiciones físicas y/o materiales	,116
Gestión del personal*Beneficios laborales	-,122
Gestión del personal*Políticas administrativas	,358
Gestión del personal*Relaciones sociales	,030
Gestión del personal*Desarrollo personal	-,004
Gestión del personal*Descripción de tareas	-,139
Gestión del personal*Relación con la autoridad	,144

Fuente: IBM SPSS Statistics 23.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la confrontación de la situación problemática formulada, con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, en base a la prueba de hipótesis y el aporte científico de la investigación.

5.1. Contrastación con los referentes bibliográficos

Frente a la interrogante, ¿Qué relación existe entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?, luego de haber concluido con la investigación y a la luz de los resultados obtenidos, se pudo determinar que existe relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=0.152$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.

En este sentido, Sotomayor (2012) corrobora que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la sede de estudio, es decir a mejor clima organizacional que perciban los trabajadores mayores será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la institución. Al igual que Calixto, E. (2014) que refiere que, entre los estilos de liderazgo y la gestión educativa en general, y con la gestión administrativa en específico sí existe relación directa y significativa. Además, Ríos (2014) y Gómez, Inicio y O'Donnell (2011), concluyeron que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados.

5.2. Contrastación de la hipótesis general en base a la prueba de hipótesis

Frente a la hipótesis propuesta, “Existe relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016”, la contrastación de hipótesis utilizó la correlación de Pearson, y se obtuvo una correlación directa de 15.2 %. (Tabla 11), siendo su interpretación la siguiente: puesto que la “r” de Pearson es 0,152, éste es considerado como correlación positiva débil, en este sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la de investigación.: Existe relación positiva muy débil entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016., por lo tanto se descartó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación.

5.3. Aporte científico de la investigación

A los miembros del equipo directivo de las empresas industriales, les sirve el resultado de este trabajo de investigación científica, como factor para la toma de decisiones referente al rendimiento y competitividad de las empresas indicadas. También tiene una aplicación práctica en las demás empresas del sector comercial en Coronel Portillo, promoviendo de esta forma el mejoramiento de la gestión del personal y satisfacción laboral en los trabajadores de sus respectivas organizaciones.

CONCLUSIONES

Tras haber realizado la investigación, se arribaron a las siguientes conclusiones:

1. Existe relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=0.152$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.
2. Existe relación directa entre gestión del personal y las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=0.116$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.
3. No existe relación directa entre gestión del personal y los beneficios laborales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=-0.122$ denota una correlación negativa débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.
4. Existe relación directa entre gestión del personal y las políticas administrativas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=0.358$ denota una correlación positiva media, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.
5. Existe relación directa entre gestión del personal y las relaciones sociales en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=0.030$ denota una correlación positiva muy débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.
6. No existe relación directa entre gestión del personal y el desarrollo del personal en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=-0.004$ denota una correlación negativa muy débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.

7. No existe relación directa entre gestión del personal y el desempeño de tareas en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=-0.139$ denota una correlación negativa débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.
8. Existe relación directa entre gestión del personal y la relación con la autoridad en trabajadores de la Cervecería San Juan S.A.-Pucallpa, 2016, pues el resultado $R=0.144$ denota una correlación positiva débil, tal como se puede corroborar en la Tabla 11.

RECOMENDACIONES

1. Que los directivos de la Cervecería San Juan S.A. consideren mejorar la gestión del personal, pues se ha obtenido que el nivel no es el óptimo, puesto que el capital intelectual es el activo más valioso de la empresa, favoreciendo el logro de objetivos mediante el liderazgo; así mismo se debe trabajar en medir la satisfacción del personal en forma frecuente para mantenerles motivados y continuar con el nivel de satisfacción laboral que poseen, que es aceptable.
2. Que la empresa Cervecería San Juan S.A. debe mantener las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores dentro de los estándares óptimos, puesto que se relaciona directamente con satisfacción laboral en sus trabajadores.
3. Que los directivos de la Cervecería San Juan S.A. evaluar los beneficios laborales brindados a sus trabajadores, puesto que el estudio estableció una correlación negativa débil con la gestión del personal.
4. Que los directivos de la empresa continúen con las políticas administrativas en sus trabajadores, puesto que se relaciona directamente con la gestión del personal.
5. Que la empresa Cervecería San Juan S.A. mantenga las relaciones sociales en sus trabajadores en un clima de armonía y equilibrio, ya que se relaciona directamente con la gestión del personal.
6. Que la empresa Cervecería San Juan S.A. evalúe las políticas de desarrollo con respecto a sus trabajadores, puesto que el estudio estableció una correlación negativa muy débil con la gestión del personal.
7. Que los directivos de la empresa evalúen el desempeño de tareas en sus trabajadores para tratar de elevar el nivel de correlación positiva que existe entre esta dimensión y la gestión del personal.

8. Que la empresa Cervecería San Juan S.A. mantenga la relación con la autoridad en sus trabajadores dentro de los estándares adecuados, puesto que se relaciona directamente con la gestión del personal.
9. A los trabajadores de la Cervecería San Juan S.A, colaborar con el logro de una gestión del personal óptima, y también mantener el nivel de satisfacción laboral que poseen, que es el adecuado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). "Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades". Tesis. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Álvarez, D. (2010). "Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior". Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Baltazar, D. (2013). "Clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú, 2013". Tesis. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bedoya, E. (2003). "La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas". Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Bianca, A. (2015). "Importancia de la gestión de personal". Recuperado el 23 de julio del 2015. Disponible en <http://www.ehowenespanol.com/>
- Calixto, E. (2014). "Estilos de liderazgo y gestión educativa de los directores de las instituciones educativas del distrito de Yarinacocha, Ucayali 2013". Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Casas, A. (2012). "¿Gestión de personal o de personas?". En Ibermática. Recuperado el 23 de julio del 2015. Disponible en <http://www.ibermatica.com/>
- Castillo, F. (2010). "Importancia de la gestión del talento humano". Recuperado el 23 de julio del 2015. Disponible en blog.pucp.edu.pe
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2011). "Estudio de la Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Trabajadores de las Ferias Libres". Revista Contaduría y Administración. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Cruz, C. (2015). "Incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional del Instituto Nacional Penitenciario-Pucallpa-2014". Tesis. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Gómez, C., Inicio, O. y O'Donnell, G. (2011). "Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: Un caso en estudio". Tesis. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Gonzales, A., Oseda, D., Ramírez, F. G., y Gave J. L. (2011). ¿Cómo aprender y enseñar Investigación Científica? Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hills.
- León, Bertha. (2011). "Satisfacción Laboral en docentes de primaria en Instituciones Educativas inclusivas-Región Callao". Tesis. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Martín, C. (2011). "Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas". Tesis. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- Martínez, V. (2013). "Gestión del talento humano por competencias para una empresa de las Artes Gráficas". Tesis. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. Barcelona. España.
- Maraví, R. (2007). "Gestión de personal: Factor decisivo para lograr la satisfacción del cliente". En Área RH.com. Recuperado el 23 de julio del 2015. Disponible en <http://www.arearh.com/>
- Mitta, D. y Dávila, C. (2015). "Retención del Talento Humano: Políticas y Prácticas aplicadas sobre jóvenes Millennials en un grupo de organizaciones". Tesis. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. Manual. Perú.
- Ríos, F. (2014). "Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango". Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Rivera, M. (2013). "De relaciones industriales a gestión y desarrollo humano". En Tiempo de opinión. Recuperado el 20 de julio del 2015. Disponible en <http://www.esan.edu.pe>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). Administración. México: Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, Y. (2015). "Gestión de recursos humanos". Recuperado el 23 de julio del 2015. Disponible en <http://www.eoi.es/>
- Sotomayor Quenta, Flor (2013). "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012". Tesis. Moquegua: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Disponible en <http://www.academia.edu/>
- Wexley K. y Yuki, G.A. (1990). Conducta Organizacional y Psicología del Personal. México: Ed. CECSA.

ANEXOS

- 1. Tabla de resultados**
- 2. Matriz de consistencia**
- 3. Instrumento de recolección de datos**

Anexo 1. Tabla de resultados

Nº	ADMISIÓN DE PERSONAS		APLICACIÓN DE PERSONAS		COMPENSACIÓN DE PERSONAS		DESARROLLO DE PERSONAS		CONDICIONES LABORALES		MONITOREO DE PERSONAS		GESTIÓN DEL PERSONAL		CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES		BENEFICIOS LABORALES		POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS		RELACIONES SOCIALES		DESARROLLO PERSONAL		DESCRIPCIÓN DE TAREAS		RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		SATISFACCIÓN LABORAL	
	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	T	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	T	N
1	11	3	14	3	12	2	19	3	19	3	18	3	93	3	23	4	19	5	22	4	19	5	29	5	28	4	30	5	170	5
2	12	3	13	3	11	2	17	2	18	3	13	2	84	2	23	4	19	5	24	5	19	5	28	4	29	5	28	4	170	5
3	10	2	14	3	13	3	18	3	20	3	18	3	93	3	23	4	18	4	24	5	20	5	27	4	29	5	25	3	166	4
4	12	3	13	3	12	2	16	2	17	2	14	2	84	2	24	5	20	5	25	5	20	5	29	5	28	4	28	4	174	5
5	11	3	14	3	14	3	19	3	18	3	12	2	88	3	22	4	20	5	24	5	20	5	26	4	28	4	27	4	167	4
6	11	3	12	2	13	3	18	3	17	2	12	2	83	2	24	5	19	5	24	5	18	4	28	4	29	5	29	5	171	5
7	11	3	13	3	14	3	17	2	18	3	11	2	84	2	24	5	19	5	23	4	19	5	29	5	29	5	28	4	171	5
8	11	3	11	2	11	2	18	3	14	2	13	2	78	2	25	5	18	4	23	4	17	4	28	4	29	5	26	4	166	4
9	10	2	11	2	13	3	17	2	16	2	12	2	79	2	24	5	17	4	24	5	19	5	28	4	28	4	29	5	169	5
10	10	2	10	2	11	2	17	2	13	2	13	2	74	2	24	5	20	5	22	4	19	5	29	5	27	4	29	5	170	5
11	9	2	13	3	12	2	18	3	16	2	11	2	79	2	23	4	18	4	24	5	20	5	29	5	27	4	28	4	169	5
12	10	2	11	2	12	2	18	3	13	2	14	2	78	2	23	4	17	4	24	5	18	4	27	4	30	5	28	4	167	4
13	9	2	14	3	13	3	16	2	16	2	13	2	81	2	24	5	19	5	21	3	19	5	29	5	28	4	29	5	169	5
14	11	3	11	2	12	2	18	3	18	3	12	2	82	2	22	4	19	5	24	5	19	5	28	4	26	4	28	4	166	4
15	10	2	13	3	13	3	19	3	20	3	18	3	93	3	24	5	18	4	24	5	20	5	29	5	28	4	29	5	172	5
16	12	3	13	3	14	3	18	3	15	2	15	2	87	3	24	5	18	4	24	5	18	4	29	5	29	5	30	5	172	5
17	10	2	15	3	12	2	15	2	15	2	15	2	82	2	21	3	18	4	23	4	19	5	27	4	29	5	29	5	166	4
18	10	2	12	2	13	3	16	2	18	3	17	3	86	3	24	5	18	4	25	5	17	4	27	4	27	4	30	5	168	5
19	11	3	12	2	14	3	17	2	20	3	18	3	92	3	24	5	20	5	24	5	20	5	29	5	28	4	30	5	175	5
20	10	2	13	3	14	3	16	2	18	3	15	2	86	3	24	5	18	4	24	5	19	5	29	5	29	5	26	4	169	5
21	11	3	14	3	12	2	15	2	18	3	16	3	86	3	23	4	19	5	23	4	20	5	28	4	28	4	25	3	166	4
22	9	2	13	3	12	2	16	2	17	2	14	2	81	2	23	4	17	4	22	4	18	4	28	4	28	4	28	4	164	4
23	8	2	14	3	13	3	18	3	17	2	16	3	86	3	24	5	20	5	22	4	19	5	26	4	29	5	30	5	170	5
24	9	2	13	3	14	3	19	3	16	2	16	3	87	3	24	5	18	4	24	5	19	5	29	5	29	5	30	5	173	5
25	11	3	11	2	12	2	17	2	14	2	16	3	81	2	24	5	20	5	23	4	19	5	29	5	28	4	26	4	169	5
26	11	3	13	3	13	3	18	3	18	3	16	3	89	3	24	5	19	5	23	4	18	4	29	5	28	4	28	4	169	5
27	11	3	12	2	13	3	19	3	20	3	17	3	92	3	23	4	18	4	24	5	19	5	28	4	28	4	30	5	170	5
28	10	2	12	2	14	3	19	3	21	3	18	3	94	3	24	5	20	5	24	5	19	5	28	4	28	4	29	5	172	5
29	10	2	13	3	12	2	15	2	15	2	13	2	78	2	22	4	19	5	23	4	20	5	29	5	29	5	28	4	170	5
30	11	3	12	2	13	3	17	2	16	2	13	2	82	2	23	4	18	4	23	4	18	4	29	5	27	4	28	4	166	4
31	12	3	12	2	12	2	16	2	14	2	13	2	79	2	24	5	20	5	20	3	19	5	28	4	29	5	27	4	167	4
32	12	3	14	3	11	2	18	3	19	3	18	3	92	3	23	4	17	4	25	5	18	4	28	4	28	4	28	4	167	4

Anexo 2. Matriz de consistencia

Relación entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de Cervecería San Juan S.A. Pucallpa, 2016

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método	
<p>General ¿Qué relación existe entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?</p> <p>Específicos ¿Qué relación existe entre la dimensión admisión de personas y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión aplicación de personas y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión compensación de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión desarrollo de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión monitoreo de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016?</p>	<p>General Determinar qué relación existe entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016</p> <p>Específicos Determinar qué relación existe entre la dimensión admisión de personas y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión aplicación de personas y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión compensación de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión desarrollo de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016</p> <p>Determinar qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016</p> <p>Determinar qué relación existe entre la dimensión monitoreo de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016</p>	<p>General Existe relación directa entre gestión del personal y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.</p> <p>Específicas Existe relación directa entre la dimensión admisión de personas y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.</p> <p>Existe relación directa entre la dimensión aplicación de personas y satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.</p> <p>Existe relación directa entre la dimensión compensación de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.</p> <p>Existe relación directa entre la dimensión desarrollo de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.</p> <p>Existe relación directa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.</p> <p>Existe relación directa entre la dimensión monitoreo de personas y la satisfacción laboral en trabajadores de San Juan S.A.-Pucallpa, 2016.</p>	<p>Variable I: Gestión Personal</p>	Admisión de personas	% de encuestados que manifiestan su percepción sobre procesos de contratación Porcentaje de encuestados que manifiestan su percepción sobre el perfil que se requiere de los contratados	<p>Tipo Aplicativo</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Población La población estuvo compuesta por 62 trabajadores de la empresa</p> <p>Muestra La muestra estuvo constituida por 32 trabajadores de la empresa</p> <p>Técnicas e instrumentos Encuesta: cuestionario</p>	
				Aplicación de personas	% de encuestados que manifiesta percepción sobre capacitación inicial al personal Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de conocimiento de la teleología de la entidad % de encuestados que manifiesta su percepción sobre la relación perfil-puesto % de encuestados que manifiesta su percepción sobre la evaluación al personal		
				Compensación de personas	% de encuestados que manifiesta su percepción sobre remuneraciones que reciben % de encuestados que manifiesta su percepción sobre reconocimientos al personal Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los beneficios sociales recibidos		
				Desarrollo de personas	Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la capacitación continua al personal % de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de coordinación. Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de injerencia del personal en asuntos de la entidad.		
				Condiciones laborales	% de encuestados que manifiesta su percepción sobre la interacción del personal % de encuestados que manifiesta su percepción sobre el ambiente de trabajo. Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el equipamiento Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la gestión		
				Monitoreo de personas	% de encuestados que manifiesta su percepción sobre los sistemas de información Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los sistemas de evaluación que se implementa Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la actitud de la gestión ante la evaluación		
				<p>Variable II: Satisfacción laboral</p>	Condiciones físicas y/o materiales		Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre las condiciones en que desempeña sus labores Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los recursos que requiere para su labor
					Beneficios laborales		% de encuestados que manifiesta su percepción sobre actitud de sus superiores % de encuestados que manifiesta su percepción sobre sus propias actitudes.
					Políticas administrativas		Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre las formas de trabajo en la entidad Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre su rol en el marco de las políticas de trabajo
					Relaciones sociales		Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción las características de la interacción del personal % de encuestados que manifiesta su percepción sobre su apertura a los demás
					Desarrollo del personal		Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la factibilidad de logro de expectativas personales. % de encuestados que manifiesta su percepción sobre el nivel de autorrealización
					Desempeño de tareas.		Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre su conformidad con las labores que desempeña. Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre la efectividad de las labores que se desempeñan en la entidad
			Relación con la autoridad		Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre los estilos de interacción con la autoridad.		
					Porcentaje de encuestados que manifiesta su percepción sobre el impacto de las determinaciones de la alta dirección		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión del personal

Estimado informante: El presente es un cuestionario cuyo objetivo es recolectar información acerca de su percepción sobre la gestión del personal en la entidad donde labora. Es anónimo; escriba una equis (X) debajo de la opción que considere pertinente. Muchas gracias.

Nº	Reactivos	Mala	Regular	Buena
Admisión de personas				
1	Considera que los sistemas de postulación de personal a la entidad donde laboras son idóneos.			
2	La selección de personal considera procesos como entrevista y evaluación curricular.			
3	Considera que el actuar del responsable del reclutamiento del personal es correcto.			
4	La selección de personas necesariamente se realiza en función del perfil para el cargo.			
Aplicación de personas				
5	Una vez que ingresa un trabajador, recibe orientación adecuada para el desempeño del cargo.			
6	Se le comunica la teleología de la entidad (fines, objetivos, misión, visión, entre otros).			
7	Los trabajadores ingresan a trabajar a cargos diseñados de manera funcional y en relación a la organización.			
8	Desde el ingreso, se realiza la evaluación del personal con fines formativos.			
9	El personal que ingresa a laborar pasa por un proceso de inducción y adaptación al cargo.			
Compensación de personas				
10	Considera que las remuneraciones son justas en relación al cargo que desempeña.			
11	El pago de remuneraciones siempre es puntual.			
12	Se ha implementado una política de reconocimiento y estímulos al personal.			
13	La entidad le brinda de manera directa o indirecta derechos de salud, pensiones, pago por vacaciones, CTS, entre otros.			
14	La entidad le brinda de manera directa o indirecta servicios de recreación, créditos, campañas médicas, entre otros.			
Desarrollo de personas				
15	La entidad organiza capacitaciones relacionadas a su trabajo o permite su asistencia a ellas cuando se dan en otro lugar.			
16	El plan de capacitación de la empresa es útil para usted.			
17	Con regularidad, existen reuniones de interaprendizaje e intercambio de experiencias en su entidad.			
18	La designación del personal a cargos directivos o de responsabilidad se realiza según la formación y las competencias del designado.			
19	Recibe la información necesaria por parte del responsable de la gestión para desarrollar bien su trabajo.			
20	Se permite la participación de los empleados en la toma de decisiones en la entidad.			
21	Siente usted confianza para expresar sus ideas.			

Condiciones laborales				
22	Existe una interacción fluida y respetuosa entre el responsable de la gestión del personal y los empleados.			
23	Usted realiza su trabajo en un ambiente higiénico, seguro y salubre.			
24	Considera que su trabajo está bien organizado.			
25	En el puesto que ejerce considera que se le permite desarrollar al máximo sus capacidades.			
26	El responsable de la gestión del personal estimula una comunicación saludable en su área de trabajo.			
27	Cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para desarrollar su trabajo.			
28	El responsable de la gestión del personal estimula el trabajo en equipo.			
Monitoreo de personas				
29	Conoce usted la existencia de un banco de datos actualizado sobre le personal que labora en su entidad.			
30	Considera que los sistemas de información para la evaluación del personal son los adecuados.			
31	El instrumento de evaluación del personal es apropiado.			
32	Considera que la evaluación al personal que se realiza al personal es integral (perfeccionamiento, desempeño, metas, clima, entre otros).			
33	Siente que la evaluación del personal es formativa y de mejora continua.			
34	En su entidad, la evaluación no es para tomar represalias o para despedir a empleado alguno			

Cuestionario: Satisfacción Laboral

Estimado informante: El presente es un cuestionario cuyo objetivo es recolectar información acerca de su percepción sobre la gestión del personal en la entidad donde labora. Es anónimo; escriba una equis (X) debajo de la opción que considere pertinente. Muchas gracias.

	ITEMS	Total acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Total desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo tan importante.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mi (s) superior (es) es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					