



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA TECNOCAR  
EIRL. HUÁNUCO, 2020.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**IVAN RAYMUNDO FLORES VILLANUEVA  
ORCID: 0000-0002-8019-8832**

**ASESOR**

**JULIAN SPENCER GARCÍA APAC  
ORCID: 0000-0002-3321-5820**

**LIMA – PERÚ  
2020**

## **TITULO DE LA TESIS**

LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TECNOCAR EIRL.

HUÁNUCO, 2020.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Flores Villanueva, Ivan Raymundo

ORCID: 0000-0002-8019-8832

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Lima, Perú

### **ASESOR**

García Apac, Julian Spencer

ORCID: 0000-0002-3321-5820

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Lima, Perú

### **JURADO**

Barrueta Salazar, Luis Henry

ORCID. 0000-0002-9540-263X

Dávila Sánchez, Eddie Jerry

ORCID. 0000-0003-4893-3283

Yesica Miraval Rojas

ORCID. 0000-0001-5126-9868

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Barrueta Salazar, Luis Henry  
Presidente

---

Dávila Sánchez, Eddie Jerry  
Miembro

---

Yesica Miraval Rojas  
Miembro

---

García Apac, Julian Spencer  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

Los resultados de esta investigación están dedicados a todas aquellas personas que de alguna forma son parte de su culminación.

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos al Mg. JULIAN SPENCER GARCÍA APAC, por compartir sus conocimientos conmigo y mis colegas; a mi familia por siempre motivarme y apoyarme moral y económicamente; a mis amigos de facultad y principalmente mis agradecimientos están dirigidos hacia la excelentísima autoridad de nuestra Universidad, el respetable Reverendo. Edgardo Espinoza Alvino.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta investigación a Dios, quien me da salud y bendice mi camino; a mi abuela, que en paz descansa, Ruperta Tello Espinoza; a mis padres, porque a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudarlo; a mi esposa e hijos, por su apoyo incondicional y el incentivo para seguir adelante con este objetivo y a la Universidad por brindarme la oportunidad de concluir con mis estudios.

## RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de: Conocer de qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020. El tipo de investigación desarrollado es cuantitativo a nivel descriptivo, al cual se le aplicó un diseño de investigación descriptivo – correlacional, El universo objeto de estudio, está conformado 10 colaboradores de la empresa: TECNOCAR EIRL y el cálculo de la muestra se realizó empleando la muestra poblacional, es decir la muestra también está conformada por 10 colaboradores de la empresa: TECNOCAR EIRL. Para recolectar los datos de nuestra investigación, se empleó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 12 preguntas, la cuales abordan el análisis de 06 dimensiones que son: Conocimiento, motivación, clima laboral, satisfacción con el trabajo, satisfacción con la remuneración y satisfacción con los colegas de trabajo. Con la ayuda del programa de IBM SPSS v22, se procesaron los datos recogido para elaborar las tablas y figuras de los resultados.

Los resultados evidencian la relación positiva que existe entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral, en cuanto a las hipótesis planteadas, estas se pudieron corroborar a través del estadístico Chi Cuadrado de Pearson.

Como conclusión general, podemos decir que se comprobó que La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL.

Palabras claves: Gestión, recursos humanos, satisfacción, laboral.

## **ABSTRACT**

This research was carried out with the objective of: Knowing how human resources management is related to the job satisfaction of employees of the company TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020. The type of research developed is quantitative at a descriptive level, to which a descriptive-correlational research design was applied. The universe under study is made up of 10 company collaborators: TECNOCAR EIRL and the sample calculation It was carried out using the population sample, that is, the sample is also made up of 10 company employees: TECNOCAR EIRL. To collect the data of our research, the survey technique was used through a questionnaire of 12 questions, which address the analysis of 06 dimensions that are: Knowledge, motivation, work environment, job satisfaction, satisfaction with remuneration and satisfaction with work colleagues. With the help of the IBM SPSS v22 program, the data collected was processed to create the tables and figures of the results.

The results show the positive relationship that exists between human resource management and job satisfaction, in terms of the hypotheses raised; these could be corroborated through Pearson's Chi Square statistic.

As a general conclusion, we can say that it was found that Human resource management is positively related to the job satisfaction of the employees of the company TECNOCAR EIRL.

Keywords: Management, human resources, satisfaction, work.



## CONTENIDO

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	ii
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	iii
<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b>	iv
<b>HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA</b>	v
<b>RESUMEN Y ABSTRACT</b>	vii
<b>CONTENIDO</b>	ix
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	6
<b>III. HIPÓTESIS</b>	32
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	33
4.1 Diseño de la investigación	33
4.2 Población y muestra	35
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores	35
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
4.5 Plan de análisis	36
4.6 Matriz de consistencia	37
4.7 Principios éticos	39
<b>V. RESULTADOS</b>	41
5.1 Resultados	41
5.2 Análisis de resultados	64
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	80

<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	82
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	83
<b>ANEXOS</b>	86
Anexo N° 01: Cuestionario	87
Anexo N° 02: Análisis de fiabilidad del instrumento	88
Anexo N° 03: Matriz de consistencia	90
Anexo N° 04: Consentimiento informado	92

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa?	41
Tabla 2.	¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa?	43
Tabla 3.	¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa?	45
Tabla 4.	¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa?	47
Tabla 5.	¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa?	49
Tabla 6.	¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa?	51
Tabla 7.	¿Qué tan satisfecho está usted con los asensos y promociones que brinda la empresa?	53
Tabla 8.	¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	55
Tabla 9.	¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	57
Tabla 10.	¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	59
Tabla 11.	¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?	61
Tabla 12.	¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	63

## INDICE DE FIGURAS

Figuras 1.	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa?	41
Figuras 2.	¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa?	43
Figuras 3.	¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa?	45
Figuras 4.	¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa?	47
Figuras 5.	¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa?	49
Figuras 6.	¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa?	51
Figuras 7.	¿Qué tan satisfecho está usted con los ascensos y promociones que brinda la empresa?	53
Figuras 8.	¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	55
Figuras 9.	¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	57
Figuras 10.	¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	59
Figuras 11.	¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?	61
Figuras 12.	¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	63

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Prueba de chi-cuadrado - Hipótesis General	65
Cuadro 2.	Prueba de Hipótesis Específica N° 01	67
Cuadro 3.	Prueba de Hipótesis Específica N° 02	70
Cuadro 4.	Prueba de Hipótesis Específica N° 03	73

## I. INTRODUCCIÓN

El título de la presente investigación es: LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TECNOCAR EIRL. HUÁNUCO, 2020. Para desarrollar esta investigación, se plantea como problema general de investigación, la siguiente interrogante de investigación: ¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?, en la que se pretende en un primer momento, describir como se está dando la gestión de recursos humanos en la empresa TECNOCAR EIRL y cuál es la satisfacción laboral de sus colaboradores. En segundo lugar se desea conocer la relación de estas dos variables de estudio, es decir, pretendemos establecer si existe una correlación entre: la gestión de recursos humanos y la satisfacción laboral de la empresa TECNOCAR EIRL.

Con respecto a la gestión de recursos humanos podemos decir que: la Gestión de recursos humanos consiste en la planificación, organización, desarrollo y control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a través de estrategias que hagan que los recursos humanos en todos los niveles tengan la sensación de trabajar en un ambiente seguro, saludable, enriquecedor e inclusivo; en la medida en que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar sus objetivos individuales, directa o indirectamente relacionados con el trabajo.

Por tanto el conocimiento requerido para poder llevar a cabo las funciones de la administración de recursos humanos depende en gran medida del enfoque en el

recurso, lo que representa para la organización, sus necesidades, sus motivaciones; Estos enfoques se conocen como teorías de la gestión, y a partir de ellos podemos encontrar contribuciones reconocidas, entre las que se encuentran la Teoría X y la Teoría Y de Douglas McGregor, quien sintetiza con precisión los enfoques humanísticos que puede adoptar una gestión de recursos humanos, en la actualidad. Es imperativo descartar la Teoría X en la búsqueda del éxito organizacional, por ello, y al considerar al personal como seres humanos, la gestión de recursos humanos se considera una gestión multidisciplinaria.

Es así que el éxito de una estrategia de gestión de recursos humanos en una organización no necesariamente la hace exitosa en otra; ya que dicha gestión es contingente, y su enfoque depende de las diferentes situaciones organizativas, tecnológicas, ambientales, políticas, sindicales y sobre todo idiosincrásicas. Es tarea del responsable de esta gestión, diseñar una estrategia que se adapte a la organización, y en la que el eje sea el ser humano.

Con respecto la satisfacción laboral podríamos decir es, fundamentalmente, una actitud hacia el trabajo, por lo que la medición de la satisfacción laboral se considera frecuentemente como equivalente a la evaluación del clima laboral. En general, el término satisfacción se refiere a la actitud general de un individuo hacia el trabajo y la organización en general y expresa en qué medida las características del trabajo se ajustan a los deseos, expectativas o necesidades del trabajador.

Estudios recientes muestran que las personas que se sienten involucradas en su trabajo y satisfechas cuando se trata de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan más por hacer su trabajo, sino que también trabajan con mayor rendimiento

y de manera más inteligente. A pesar de ello, es alarmante constatar el elevado número de personas en el mundo que aún no se sienten satisfechas en su trabajo.

Por lo tanto podríamos afirmar que la satisfacción y la felicidad en el trabajo tienen múltiples beneficios que mejoran el estado de ánimo, aumentan las oportunidades para el trabajo en grupo, el intercambio de conocimientos y fomentan la comunicación abierta. No hay duda de que el entorno laboral juega un papel importante en la determinación del nivel de satisfacción de cualquier empleado. Sin embargo, es responsabilidad tanto del empleado como del empleador promover la felicidad en el lugar de trabajo. Un trabajador satisfecho tiene una actitud más optimista y trabaja mejor, lo que crea un ambiente de trabajo positivo y productivo.

Para la presente investigación se plantearon las siguientes preguntas de investigación que son:

**Problema general.**

**PG:** ¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?

**Problemas específicos.**

**PE<sub>1</sub>:** ¿De qué modo el conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?

**PE<sub>2</sub>:** ¿Cómo la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?



**PE<sub>3</sub>:** ¿Qué tanto el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?

Para responder a estas preguntas de investigación, se plantearon los siguientes objetivos de investigación:

**Objetivo general.**

**OG:** Conocer de qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**Objetivos específicos.**

**OE<sub>1</sub>:** Determinar de qué modo el conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**OE<sub>2</sub>:** Identificar como la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**OE<sub>3</sub>:** Establecer que tanto el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones

- Permitirá conocer, como se da la gestión de recursos humanos y de qué manera esta se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de

la empresa TECNOCAR EIRL., y Las conclusiones y recomendaciones de esta investigación ayudaran a mejorar la gestión de recursos humanos e incrementar la satisfacción de los colaboradores con la intención de mejorar la productividad, rentabilidad y la satisfacción de sus clientes.

- La presente investigación va a servir como aporte al conocimiento y como fuente de consulta para las empresas, organizaciones y para la sociedad en general.

Con respecto a la metodología utilizada en esta investigación, tiene las siguientes características:

Con respecto al tipo de investigación que se ha desarrollado es cuantitativo a nivel descriptivo, con un diseño de investigación descriptivo – correlacional. La técnica utilizada para la recolección de datos que posteriormente fueron procesados fue la Encuesta, a través del cuestionario de encuesta, y valiéndonos del programa de IBM SPSS, con el cual se procesaron los datos recogido.

Como conclusión general, podemos decir que se comprobó que La calidad percibida influye en la satisfacción del cliente de la tienda Colibrí Ropa y Accesorios, esto se demostró a través de medios estadísticos como el Chi – cuadrado de Pearson, pero también se pueden observar en las tablas y figuras del presente informe de investigación.

## II REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 2.1. Antecedentes:

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales:

2.1.1.1. Ghiglione. (2015). En su tesis titulada: *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño*. Plantea como objetivo general: Generar conciencia de la necesidad de evaluaciones periódicas de desempeño del personal de planta permanente en los ámbitos de la Administración Pública como insumo necesario para la mejora continua, en la gestión integral y en particular de sus RR.HH. Como objetivos específicos: 1) Proponer un modelo de aplicación que permita mejorar la Gestión de RR.HH en las reparticiones de la administración pública, específicamente en la HCD de la Provincia de La Pampa. 2) Realizar una selección de indicadores que permitan establecer un diagnóstico de situación. 3) Identificar inconvenientes en la planificación y ejecución de las estrategias organizacionales. 4) Identificar y definir las relaciones que influyen en el desempeño del personal de planta permanente de la Administración Pública de la Provincia de La Pampa, específicamente de la Honorable Cámara de Diputados. 5) Proponer pautas básicas y objetivos a mediano plazo, que permitan mejorar los indicadores de gestión. 6) Poner énfasis en la eficiencia

y eficacia de los recursos disponibles. Con respecto a la metodología; es una investigación de tipo cuantitativa con matices cualitativas, la técnica empleada fueron la encuesta y la entrevista que se aplicaron a través de dos cuestionarios de 14 y 13 preguntas respectivamente.

**Conclusiones:** 1) en cualquier caso, hemos visto que la trascendencia de la función de los Recursos Humanos dentro de la sociedad en general, y en concreto de las asociaciones, ha cobrado mayor relevancia a lo largo del tiempo. Esto se sustenta en los recursos, el tiempo entendido y el empeño académico que las sociologías han aportado a la comprensión y avance de hipótesis que descifran la conducta de las criaturas humanas, así como sus necesidades e inspiraciones. 2) En segundo lugar, podemos confirmar que los Recursos Humanos son el recurso más significativo dentro de las asociaciones abiertas y hablan del factor clave de progreso o decepción. Los responsables de la Dirección de Recursos Humanos de la Honorable Cámara de Diputados del territorio de La Pampa conocen la necesidad de construir un recurso humano exhaustivo en el marco del directorio, que permita evaluar el compromiso genuino de los trabajadores con la asociación, a través de evaluaciones de ejecución ocasionales, así como el establecimiento de objetivos y actividades para una mejora constante. En cualquier caso, hasta la fecha no cuentan con los instrumentos vitales para afrontar esta prueba. Los jefes se dan

cuenta de que organizar de manera clave y exhaustiva sin duda mejorará el mediano y largo plazo y tienen la expectativa de comenzar a ejecutar el marco de la junta directiva de Recursos Humanos.

**2.1.1.2. Cocha.** (2015). En su tesis titulada: *“La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato”*. Plantea como objetivo general: Determinar de qué manera la insatisfacción laboral afecta en el desempeño de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. Periodo Octubre 2014 – Febrero 2015. Como objetivos específicos: 1) Analizar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. 2) Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. 3) Definir Estrategias útiles para mejorar la Satisfacción Laboral y el Desempeño por parte de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. En cuanto a la metodología; fue una investigación cuali-cuantitativa, a nivel descriptivo correlacional, se aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 11 preguntas.

**Conclusiones:** 1) La Satisfacción Laboral influye legítimamente en el Desempeño Laboral, ya que al recopilar datos a través de estudios y realizar las estimaciones mensurables aplicables, se pudo confirmar la teoría que insistía en esta relación, aclarando que si un

trabajador dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato se siente decepcionado su exposición disminuirá considerablemente, lo que provocará una amplia gama de problemas dentro de la asociación. 2) En este trabajo de fiscalización, se presume que el grado de Satisfacción Laboral no es del todo razonable para realizar el trabajo propuesto ya que gran parte del tiempo la estructura administrativa en la que se supervisa el Banco Internacional de la Ciudad de Ambato no toma en cuenta los representantes para crear de la manera que deseen en el entorno de trabajo, hay niveles elevados de insatisfacción, lo que está causando malestar a algunos trabajadores, así como una disminución en sus ejercicios diarios. 3) Se razona que la ejecución del trabajo no es suficiente dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, ya que se han alistado temas con el cliente por no haber adquirido los resultados normales en los ejercicios y ciclos realizados por los trabajadores. por otro lado, se tiende a expresar que los bajos grados de ejecución laboral difícilmente afectan adicionalmente el logro de los objetivos y metas propuestos por el Banco en la región de la capacidad humana. 4) No se han introducido modalidades electivas a los temas que genera la poca información con respecto a la Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato, por lo que se razona que la introducción de un plan de preparación que mejora la satisfacción laboral y

posteriormente la presentación de cada uno de los trabajadores dentro del establecimiento presupuestario.

**2.1.1.3.** Vélez. (2018). En su tesis titulada: *“Metodología para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián”*. Plantea como objetivo general: Caracterizar los factores que influyen en la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián. Como objetivos específicos: 1) Desarrollar los fundamentos teóricos sobre satisfacción laboral y desempeño en las organizaciones. 2) Caracterizar la situación actual sobre los mecanismos que emplea el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores. 3) Proponer los fundamentos de la metodología para la evaluación de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián. 4) Validar la metodología para la evaluación de la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián, mediante criterios de expertos. Con respecto a la metodología; tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, de tipo aplicado a nivel descriptivo correlacional, se empleó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario de 32 preguntas.

**Conclusiones:** 1) La investigación de la satisfacción del trabajador indicó que hay un 19% de insatisfacción y los componentes que más impactan en esta insatisfacción son: los trabajadores no tienen la preparación vital para construir su trabajo, necesitan más comprensión de las capacidades que se desarrollan, sus el trabajo no los obliga a superar las expectativas y algunos no están contentos de trabajar en el GAD. 2) además, los trabajadores consideran que las condiciones laborales no son las mejores, que se les presenta oportunidades durante su trabajo, no tienen la innovación vital para completar lo suficiente sus capacidades, no trabajan en condiciones seguras para ellos mismos y sus asociados y gerentes generalmente no están preocupados por crear condiciones razonables para el trabajo. 3) Consideran que su compensación no está de acuerdo con el trabajo que realizan, que no satisface las necesidades individuales y familiares y que, además, no es razonable con respecto a los demás. Expresan que no son percibidos de manera exclusiva y agregada, que cuando tienen problemas generalmente no los estresan ni los ayudan a desentrañarlos y, finalmente, no todos consideran que sus supervisores los aborden con deferencia. 4) No se insta a los trabajadores a ofrecer pensamientos, sus modelos y sentimientos con respecto al trabajo generalmente no se consideran y no son dinámicos, no sienten un aspecto significativo de las consecuencias de la asociación, no tienen ni idea de la misión, visión y objetivos



laborales de la asociación y no tienen grandes asociaciones con sus supervisores. 5) El aseguramiento del Coeficiente de Correlación de Pearson (R) reconoció la especulación de que un grado satisfactorio de satisfacción laboral asegura mejores resultados en la exhibición de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián, ya que la estimación de 0,73 prueba que existe una sólida y conexión positiva entre la satisfacción del trabajador y la ejecución del trabajador.

## **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

**2.1.2.1.** Muñoz. (2017). En su tesis titulada: *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016*. Planteo como objetivo general: La gestión de recursos humanos se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. Como objetivos específicos: 1) Determinar la relación que existe entre la administración y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. 2) Determinar la relación que existe entre la gestión y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. 3) Determinar la relación que existe entre el desarrollo y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. 4) Determinar la relación que existe entre

las estrategias de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016. Con respecto a la metodología; es una investigación de tipo básica de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal; se utilizó la técnica de la encuesta de 30 preguntas.

**Conclusiones:** Primero: Se resolvió que existe una conexión inmediata y enorme entre el activo humano de los ejecutivos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2016, ( $p = .000$  y alta relación .901).

Segundo: Se resolvió que existe una conexión inmediata y destacable entre la gerencia y los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2016, ( $p = .000$  y alta relación .902).

Tercero: Se resolvió que existe una conexión inmediata y destacable entre la administración y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2016, ( $p = .000$  y alta relación .990).

Cuarto: Se resolvió que existe una conexión inmediata y crítica entre el giro de los acontecimientos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2016 ( $p = .000$  y alta relación .920).

Quinto: Se resolvió que existe una conexión inmediata y crítica entre los procedimientos de activos humanos y el desempeño

laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2016. ( $p = .000$  y alta conexión  $.909$ ).

**2.1.2.2.** Reyes, Vilchez. (2018). En su tesis titulada: *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS – LIMA, ENERO 2018*. Plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018. Como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y la calidad del trabajo del desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018. 2) Determinar la relación entre la Gestión de Talento Humano y el trabajo en equipo del desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús, Lima, enero 2018. En cuanto a la metodología; es una investigación con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta conformada por 18 preguntas.

**Conclusiones:** Primero: Existe una relación fáctica enorme según  $p = 0.000$  entre los factores ejecutivos de capacidad humana y el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de bienestar del Sagrado Corazón de Jesús. Segundo: Existe una relación objetivamente crítica según  $p = 0,007$  entre la administración de la

capacidad humana y la naturaleza del trabajo del desempeño laboral de los trabajadores del puesto de bienestar del Sagrado Corazón de Jesús.

Tercero: Existe una relación fáctica destacable según  $p = 0,007$  entre la capacidad humana de los ejecutivos y el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de bienestar Sagrado Corazón de Jesús.

2.1.2.3. Chávarry. (2018). En su tesis titulada: *ESTRATEGÍA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL INSTITUTO GASTRONÓMICO MOCHIC DE CHICLAYO-2017*. Plantea como objetivo general: Elaborar una Estrategia de Gestión del Talento Humano. Como objetivos específicos: 1) Fundamentar epistemológicamente el proceso de gestión del talento humano. 2) Determinar las tendencias históricas del proceso de Gestión del Talento Humano. 3) Caracterizar el estado actual de la dinámica del proceso de satisfacción laboral. 4) Elaborar una Estrategia de Gestión del Talento Humano. 5) Valorar la pertinencia científico-metodológica del aporte práctico mediante criterio de expertos. Con respecto a la metodología; se empleó el método deductivo a través de un análisis histórico lógico transversal, la técnica aplicada fue la encuesta conformada por 36 preguntas.

**Conclusiones:** 1) Se creó el examen y establecimiento hipotético de la administración de la medida de talento humano. 2) Se resolvieron las tres fases de la asociación: teniendo como marcadores: Incorporación de talento humano, perfeccionamiento y preparación de talento, remuneración y mezcla de motivadores y familia, se ve que tales punteros avanzan en la administración del talento humano y el ambiente autoritario al interior las asociaciones. 3) Se explicó el patrón auténtico del talento humano en el ciclo de ejecutivos. 4) La información sobre el estado actual se recopiló a través de una prueba de cumplimiento de la actividad mental y se aseguró niveles elevados de decepción de puesto, así como la no aparición de proyectos institucionales que energizan y promueven la inspiración y el lugar de trabajo. 5) El talento humano se creó el sistema de ejecutivos en 4 etapas relacionadas (Incorporación de Talento Humano, Formación y Desarrollo del Talento, Compensación e Impulsos, Integración Familiar). 6) El talento humano la metodología de ejecutivos fue aprobada con la estrategia de juicio maestro, teniendo como fuente de perspectiva 3 especialistas en talento humano las sub medidas del directorio, dando un acertado comentario a aplicar.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Base teórica N° 01: Gestión de recursos humanos.**

#### **2.2.1.1. Definición:**

La gestión de recursos humanos se ha definido como la ciencia práctica que se ocupa de la naturaleza de las relaciones laborales y el conjunto de decisiones, acciones y cuestiones relacionadas con esas relaciones. Esta área de estudio se formó a partir de la fusión de varias teorías de la gestión científica, el trabajo social y la psicología industrial en la época de la Primera Guerra Mundial y ha experimentado una evolución considerable desde entonces (Davis, Werther. 1991).

La gestión de recursos humanos implica el proceso que permite realizar diligencias conducentes a facilitar que los recursos humanos contribuyan al logro del negocio, es decir, al logro de los objetivos organizacionales, tanto en sus aspectos operativos y procedimentales como en sus efectos (Delgado, 2007).

Por lo tanto, podemos decir que la gestión de recursos humanos significa planificar a los empleados adecuados con las calificaciones adecuadas en el momento adecuado y en el lugar adecuado. La gestión de recursos humanos, como principal activo de las organizaciones, puede definirse como una inversión en las personas para obtener la máxima productividad individual y organizativa.

Así, la gestión de recursos humanos se centra en las técnicas de organización del trabajo, la contratación, la selección del desempeño, la formación, la mejora de habilidades y el desarrollo profesional, así como la participación y comunicación directa de los empleados. Tomando a las personas como recurso activo de las organizaciones, se podría decir que la gestión de recursos humanos sería el conjunto de actividades que ponen en funcionamiento, desarrollan y movilizan a las personas que una organización necesita para alcanzar sus objetivos.

En el proceso de gestión de los recursos humanos intervienen todos los miembros activos de la empresa, entendidos como tales: la Dirección General con tareas de mando, los asalariados con la negociación de un contrato y los representantes del personal.

#### **2.2.1.2. Dimensiones de la gestión de recursos humanos.**

Para el desarrollo de esta investigación se tomará en cuenta tres dimensiones de la gestión de recursos humanos; estas son: El conocimiento, la motivación y el clima laboral.

##### **1. El conocimiento.**

La gestión del conocimiento es una nueva cultura empresarial, una forma de gestionar las organizaciones que coloca a los recursos humanos como principal activo y sustenta su poder competitivo en la capacidad de compartir información y experiencias y conocimientos individuales y colectivos. Se

abre así una oportunidad extraordinaria para los profesionales de la información, que ahora pueden aportar sus conocimientos y experiencia en la adecuada explotación de los recursos externos, la gestión de la información dentro de la organización y la difusión y explotación de la información que ésta genera.

La gestión del conocimiento es un proceso formal, orientado a identificar la información con la que cuenta la empresa y que pueda beneficiar al resto de sus integrantes, con el fin último de encontrar la forma correcta de hacer el trabajo. Las prácticas varían de una organización a otra, pero a menudo incluyen los siguientes pasos:

- ✓ Crear una base de información sobre las mejores prácticas
- ✓ Establecer redes para transferir información entre empleados que interactúan con clientes y proveedores
- ✓ Diseñar procedimientos formales para asegurar que el aprendizaje durante el transcurso de un proyecto se pueda comunicar a quienes realizan tareas similares.

Sin estos pasos, lo que parece ser una gestión del conocimiento es casual y fortuito. Cuando un equipo que trabaja en una determinada tarea encuentra dificultades, sus miembros preguntan si alguien más ha realizado un trabajo similar y si esa persona está en condiciones de brindar consejos o sugerencias. Pero rara vez existe una manera fácil de averiguar quién ha trabajado en ello. Este proceso lleva mucho



tiempo y los resultados se convierten en una cuestión de suerte; Es muy probable que el conocimiento acumulado en la empresa nunca sea descubierto ni transmitido.

## **2. La motivación.**

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las distintas áreas de la vida, incluida la educación y el trabajo, ya que orienta las acciones y así forma un elemento central que orienta lo que la persona hace y hacia qué metas se encamina (Naranjo, 2009).

La idea de motivar surge de Frederick Taylor en la administración científica en la que los gerentes vinculaban la eficiencia laboral a través de un sistema de incentivos salariales, en el que cuanto más producía el trabajador, más ganaba; El supuesto básico era entender por parte del gerente mucho más que el trabajador, que no hizo lo mejor que pudo mientras no hay recompensa, entonces surge un legado de remunerar a los vendedores mediante comisiones a quienes vendieron más unidades de su producto. . (Stoner, Freeman y Gilbert, 2009).

La motivación laboral se entiende como la disposición a realizar altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionada por la satisfacción de alguna necesidad individual (Robbins, 2004).

Por tanto, la motivación es la entidad de retención y satisfacción del personal de una organización, pues se trata de personas con necesidades y sueños, la empresa debe motivarlas a realizar una acción la cual será recompensada con algún factor de interés de la persona o grupo de personas, en esta parte es importante enfatizar que cada grupo de trabajadores debe ser conocido para poder asegurar sus necesidades individuales y que la forma de motivación que se da está bien encaminada a lograr resultados óptimos, de esta manera, varias teorías son A continuación se estudian las necesidades para poder comprender y trazar estrategias para cada uno.

### **3. Clima laboral.**

El ambiente de trabajo puede definirse como el conjunto de características que describen una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente duraderas en el tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización (Forehand, Von Gilmer, 1964).

El clima laboral también se puede definir como una dimensión fundada en las percepciones de las personas, y que existe en la medida en que existe una visión compartida, extendida en el grupo u organización, el clima laboral se fundamenta en un cierto nivel de acuerdo en la forma de percibir el entorno, aunque no es un constructo individual, sino

grupal u organizacional que coincide con la visión socio-cognitiva de las organizaciones (Peiro, Prieto, 1996).

Los directivos y miembros de la administración de Recursos Humanos de las empresas están poniendo cada vez más énfasis en cuál es la calidad de vida laboral de sus empleados debido a las marcadas consecuencias que esto conlleva para la organización, como mayor productividad, disminución del absentismo, tasas de rotación y renuncias, mejorando así la calidad de vida de las personas.

Cuando la persona trabaja en un ambiente digno, saludable, en equipo, seguro, en el que siente que puede contribuir al éxito de la organización, se siente más motivado y se crean las condiciones para tomar las mejores decisiones que favorezcan el negocio.

El departamento de Recursos Humanos juega un papel muy importante ya que debe asegurar la incorporación de políticas que brinden sistemáticamente a los empleados la oportunidad de mejorar sus posiciones y su contribución a la empresa, en un entorno de mayor confianza y respeto.

## **2.2.2. Base teórica N° 02: Satisfacción laboral.**

### **2.2.2.1. Definición.**

Chiavenato señala que la satisfacción laboral designa la actitud general del individuo hacia su trabajo (Chiavenato, 1986).

La satisfacción laboral también se define como la perspectiva favorable o desfavorable que los trabajadores tienen sobre su trabajo, expresada a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo de gestión (Morillo, 2006).

Dentro de las ciencias organizacionales, la satisfacción laboral es probablemente la forma más común y más antigua de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo (Wright, Bonett, 2007).

La satisfacción laboral es un tema de interés y muy destacado en el ámbito laboral, dado que son muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus entornos laborales, así como la satisfacción en el desempeño de las personas en sus puestos de trabajo.

Si partimos del hecho de que el buen funcionamiento de la organización depende en gran medida del estímulo o compromiso que los trabajadores de un mismo enfoque hacia su trabajo, la influencia de los directivos sobre los trabajadores tiene como objetivo esencial el cumplimiento de la misión y los objetivos organizativos que de ella emanan y esto, por supuesto, lleva a

concentrar cada vez más esfuerzos en el cuidado de los hombres para que su satisfacción sea alcanzada.

Por otro lado, la insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empleadores en la actualidad. Cada vez es más importante tener en cuenta las fuentes de insatisfacción laboral para eliminarlas y así evitar problemas posteriores. La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e incidir en la ralentización del crecimiento y desarrollo organizacional, bajando la productividad y los niveles de calidad, provocando insatisfacción en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa. De ahí la necesidad de preocuparse por este importante tema e implementar políticas encaminadas a conciliar la vida laboral y familiar. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor desempeño del trabajador, reflejado en una actitud positiva hacia la organización y así incrementar su productividad.

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.**

Para el desarrollo de esta investigación vamos a concentrarnos en tres características de la satisfacción laboral, que son: La satisfacción con el trabajo, la satisfacción con la remuneración, y la satisfacción con los colegas de trabajo.

## **1. La satisfacción con el trabajo.**

Aquí se integra la atracción intrínseca al trabajo, las posibilidades de éxito, el reconocimiento del mismo, la promoción, el aprendizaje, etc. Es decir, se refiere a las satisfacciones que produce tu trabajo por sí mismo o Las oportunidades que te ofrece tu trabajo para hacer las cosas en las que te destacas, las oportunidades que te brinda tu trabajo para hacer las cosas que te gustan o tu titulación de satisfacción general con la institución.

Se traduce en disfrutar del viaje sin importar el destino. En cualquier empresa los objetivos son muy relevantes, sin embargo, los empleados necesitan construir sus propios objetivos para disfrutar del viaje. La motivación intrínseca es aquella que se nutre de un sentimiento de autorrealización, disfrute y vocación. Se compone de entusiasmo, pasión, imaginación, ambición personal, habilidades que cada vez son más valoradas por los empleadores. La motivación intrínseca es lo que mueve al capital humano de calidad a querer llevar su trabajo al siguiente nivel y, por lo tanto, también a nuestra empresa. La fidelidad al talento es fundamental si queremos contar con un equipo profesional, motivado y con visión de futuro para situar a nuestra empresa en lo más alto del sector.

## **2. Satisfacción con la remuneración.**

Se debe considerar la forma en que se distribuye el dinero (equidad). La teoría en estudio menciona que la satisfacción con la remuneración depende de la diferencia entre el valor asignado al trabajo y el pago recibido, mientras que la teoría de la equidad, los individuos comparan sus aportes individuales y los beneficios que reciben con los de los demás. y responden eliminando cualquier desigualdad (Locke, 1976)

Los sentimientos de un empleado sobre su sueldo y bonificaciones están influenciados por una variedad de factores que van más allá de la cantidad recibida y la calidad de los beneficios. Las comparaciones con los demás, las expectativas, la deuda misma, las expectativas de los cónyuges, los hijos y los compañeros influyen en cómo nos sentimos acerca de cuánto nos pagan.

La insatisfacción con el salario es una preocupación importante en la mayoría de las organizaciones. A menudo, grandes audiencias preguntan: ¿A quién se le paga demasiado? Por lo general, una o dos personas levantan la mano solo para llamar la atención. Pero la mayoría de nosotros, independientemente de nuestro salario, luchamos para llegar a fin de mes y tener lo suficiente para tomarnos unas vacaciones.

### **3. Satisfacción con los colegas de trabajo.**

Se caracteriza por la competencia entre compañeros, el apoyo y la amistad entre ellos. El empleo es un espacio para la creación de redes de apoyo. Cuando trabajas en equipo, simplemente permaneces en una relación de trabajo, tiende a no ser tan fuerte como cuando se crean las amistades. Es decir, poder sostenerse no solo en el ámbito laboral puede ser importante sin la necesidad de que se mezclen estos dos campos, es decir, que tengo una dificultad con mi amigo del trabajo y eso influye en la parte personal o viceversa.

Según González, es clave generar redes de amistad, esto fomenta un estado emocional y hace que la persona sea más productiva. Además, que dispone de espacios recreativos dentro de la misma obra, que bien gestionados pueden resultar fructíferos. Sin embargo, pueden conducir al ocio, que es el otro extremo y no se recomienda en el lugar de trabajo.

Las desventajas de no tener amigos en el trabajo son, por ejemplo, el aislamiento, consecuencia de no tener la oportunidad de expresar emociones y anécdotas, y se podría generar desconfianza. Tener un amigo en el trabajo es confiar, por eso se puede contar con él. Aunque lo ideal es trabajar en equipo en el lugar de trabajo, lamentablemente no siempre se puede contar con la colaboración y cooperación de todos los miembros del equipo.



Por eso, es recomendable tener amigos en el trabajo, debemos seguir generando relaciones. Siempre necesitamos una red de apoyo en la parte técnica, pero también es vital tenerla en la parte emocional, concluye González.

### **2.2.3. Marco conceptual:**

#### **1. Aprendizaje**

El aprendizaje se denomina proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, que se hacen posibles a través del estudio, la enseñanza o la experiencia. Este proceso se puede entender desde diferentes posiciones, lo que implica que existen diferentes teorías vinculadas al hecho de aprender. La psicología del comportamiento, por ejemplo, describe el aprendizaje de acuerdo con los cambios que se pueden observar en el comportamiento de un sujeto (Definiciones.de, 2008).

#### **2. Apoyo**

La acepción más extendida del término es aquella que se refiere a la protección, asistencia o favor que un individuo, empresa, organismo u organización brinda a otro u otros en una determinada situación de necesidad, ya sea a instancias de una catástrofe o de una iniciativa particular. , entre otras situaciones (Definicionesabc.com, 2009).

### **3. Confianza**

Crear que algo es de tal manera o que alguien se comportará de tal o cual manera.- La confianza es una cualidad de los seres vivos que implica creer y tener certeza de que una situación es de cierta manera, o que una persona actuará de una manera. (Definicionesabc.com, 2009).

### **4. Compromiso**

En el campo del derecho, una cláusula de compromiso o arbitraje es una estipulación que generalmente se encontrará en un contrato a través del cual las partes en litigio o por concluir un negocio o transacción (Definicionesabc.com, 2009).

### **5. Comunicación**

La comunicación es un proceso que consiste en la transmisión e intercambio de mensajes entre un remitente y un receptor. El proceso comunicativo es fundamental para la vida en sociedad: permite al ser humano expresarse y compartir información, establecer relaciones, llegar a acuerdos y ser capaz de organizarse (Significados. Com, 2012).

### **6. Desempeño**

El verbo realizar indica que una acción se realiza o cumple una función específica. Con el sustantivo performance expresamos que tiene lugar una actividad, que puede ser obra o de cualquier otra índole (Definicionesabc.com, 2009).

## **7. Disposición**

El estado de ánimo es la disposición emocional que tiene una persona en un momento dado, no es transitorio y perdura en el tiempo, mientras que tiende a influir, influir, en aquellas acciones o actividades que la persona tiene que desarrollar en su vida cotidiana, para bien o para peor, dependiendo, por supuesto, si ese estado (Definicionesabc.com, 2009).

## **8. Equipo**

Un equipo es un grupo de personas que se unen para lograr un objetivo común (Definicionesabc.com, 2009).

## **9. Información**

La información es un conjunto de datos con significado que estructura el pensamiento de los seres vivos, especialmente los seres humanos (Definicionesabc.com, 2009).

## **10. Labor**

Es la acción y el efecto del trabajo se conoce como trabajo. El término tiene diferentes usos y significados según el contexto. Puede tratarse de trabajo o actividad laboral en general (Definicionesabc.com, 2009).

## **11. Objetivos**

Los objetivos, en general, son los valores y los propósitos o propósitos de una organización expresados en expectativas futuras. Los objetivos formales son parte de la misión de la empresa y determinan el tipo de estrategia, procesos y estructura que adoptará.

Por lo general, se presentan claramente para el conocimiento de empleados y clientes (Significados.com, 2018).

## **12. Participación**

La participación es la acción de involucrarse en cualquier tipo de actividad de forma intuitiva o cognitiva. Una participación intuitiva es impulsiva, inmediata y emocional, mientras que una participación cognitiva es premeditada y es el resultado de un proceso de conocimiento (Significados.com, 2018).

## **13. Seguridad**

Seguridad es la característica de algo o alguien que es o está seguro. La seguridad se puede identificar con algunos sinónimos como: certeza, certeza, confianza, convicción, evidencia, convicción y fe. Algunos antónimos serían inseguridad y vacilación (Significados.com, 2018).

## **14. Tareas**

Una tarea se denomina trabajo o actividad determinada que se realiza. Las tareas se pueden distinguir entre las que se realizan de forma obligatoria y entre las que se realizan como forma de recreación o por mero placer (Significados.com, 2018).

### III HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general:

**HI:** La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

#### Hipótesis específicas:

**HE<sub>1</sub>:** El conocimiento se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**HE<sub>2</sub>:** La motivación se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**HE<sub>3</sub>:** El clima laboral se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

## IV METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación

#### 4.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación siguió los lineamientos de una investigación de tipo cuantitativo.

*“El método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico..”.* (Rodríguez P.2010, p.32)

Por lo tanto se van a hicieron uso de los números y la estadística para procesar los datos y probar las hipótesis.

#### 4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación que se ha desarrollado, se enmarca dentro de la investigación descriptiva:

*“Los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o*

*cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”* (Sampieri, R., 2010, p.60).

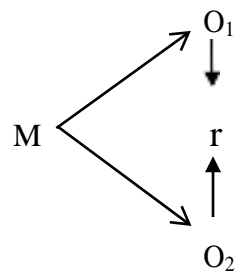
Por tanto, la presente investigación detalla la relación de variable independiente con la variable dependiente sin intervenir ni modificar intencionalmente las variables de estudio.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

El diseño de Investigación aplicado, es descriptivo – Correlacional, ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables y se desea conocer la relación de influencia entre ellos.

#### **Esquema:**

Se esquematiza de la siguiente manera:



#### **Dónde:**

**M** = Muestra

**O<sub>1</sub>** = Observación de la V1 (Gestión de recursos humanos)

**O<sub>2</sub>** = Observación de la V2 (Satisfacción laboral)

**R** = Correlación entre dichas variables.

#### 4.1. Población y muestra:

**4.2.1. Población:** Nuestra población está conformado por los colaboradores que tiene actualmente la empresa, que en total suman 10 colaboradores que laboran en la empresa TECNOCAR EIRL.

**4.1.1 Muestra:** Debido a la poca población de estudio, se aplicara una muestra poblacional es decir la muestra está conformada por los 10 colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL.

#### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Gestión de recursos humanos.</b>  (Variable independiente)	La Gestión de Recursos Humanos consiste en planear, organizar y desarrollar todo lo concerniente a promover el desempeño eficiente del personal que compone una estructura.	X <sub>1</sub> : Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de inducción.</li> <li>• Capacitaciones.</li> </ul>
		X <sub>2</sub> : Motivación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivaciones intrínsecas.</li> <li>• Motivaciones extrínsecas.</li> </ul>
		X <sub>3</sub> : Clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Igualdad.</li> </ul>
<b>Satisfacción laboral.</b>  (variable dependiente)	la satisfacción laboral se puede definir como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Locke, 1969)	Y <sub>1</sub> : Satisfacción con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento.</li> <li>• Aprendizaje.</li> </ul>
		Y <sub>2</sub> : Satisfacción con la remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo básico.</li> <li>• Remuneración extra salarial.</li> </ul>
		Y <sub>3</sub> : satisfacción con los colegas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo.</li> <li>• Compañerismo.</li> </ul>



#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.4.1. Técnica:**

Se empleó la técnica de la encuesta, para recolectar los datos de primera mano.

##### **4.4.2. Instrumento:**

El instrumento de la técnica de la encuesta es el cuestionario de encuesta, la cual se aplicó a cada uno de las personas que conforman nuestra muestra de estudio.

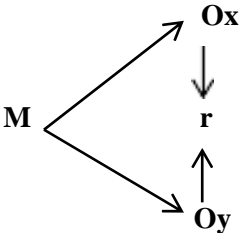
#### **4.5. Plan de análisis.**

La tabulación y procesamiento de los datos se realizó a través del programa estadístico IBM SPSS, a través del cual se va a generar las tablas, cuadros y gráficos, pero también será aplicado para obtener la prueba de hipótesis y la validación del instrumento de investigación.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título:** LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TECNOCAR EIRL. HUÁNUCO, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> <b>PG:</b> ¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?	<b>GENERAL:</b> <b>OG:</b> Conocer de qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.	<b>GENERAL:</b> <b>HG:</b> La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.	Gestión de recursos humanos  <b>Variable Independiente</b>	X <sub>1</sub> : Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de inducción.</li> <li>• Capacitaciones.</li> </ul>
				X <sub>2</sub> : Motivación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivaciones intrínsecas.</li> <li>• Motivaciones extrínsecas.</li> </ul>
				X <sub>3</sub> : Clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Igualdad.</li> </ul>
<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿De qué modo el conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>OE<sub>1</sub>:</b> Determinar de qué modo el conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>HE<sub>1</sub>:</b> El conocimiento se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.	Satisfacción laboral  <b>Variable dependiente</b>	Y <sub>1</sub> : Satisfacción con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Aprendizaje.</li> </ul>
<b>PE<sub>2</sub>:</b> ¿Cómo la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?	<b>OE<sub>2</sub>:</b> Identificar como la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.	<b>HE<sub>2</sub>:</b> La motivación se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.		Y <sub>2</sub> : Satisfacción con la remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo básico.</li> <li>• Remuneración extra salarial.</li> </ul>
				Y <sub>3</sub> : satisfacción con los colegas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo.</li> <li>• Compañerismo.</li> </ul>
<b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿Qué tanto el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?	<b>OE<sub>3</sub>:</b> Establecer que tanto el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.	<b>HE<sub>3</sub>:</b> El clima laboral se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.			

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO Y MUESTRA	DISEÑO/ESQUEMA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativa</li> </ul>	<b>UNIVERSO:</b> El universo estará conformado por todos los colaboradores que laboran en la empresa TECNOCAR EIRL., que en total son 10 personas	<b>DISEÑO:</b> El diseño metodológico de la presente investigación es básicamente Descriptivo – Correlacional.	<b>TÉCNICA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva</li> </ul>	<b>MUESTRA:</b> En razón del número reducido del universo, la muestra estará conformada por 10 colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL.	<b>ESQUEMA:</b> 	<b>INSTRUMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> </ul>

## 4.7 Principios Éticos.

### 4.7.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas.-** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.-** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que

participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación

- **Integridad científica.**- La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.**- En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

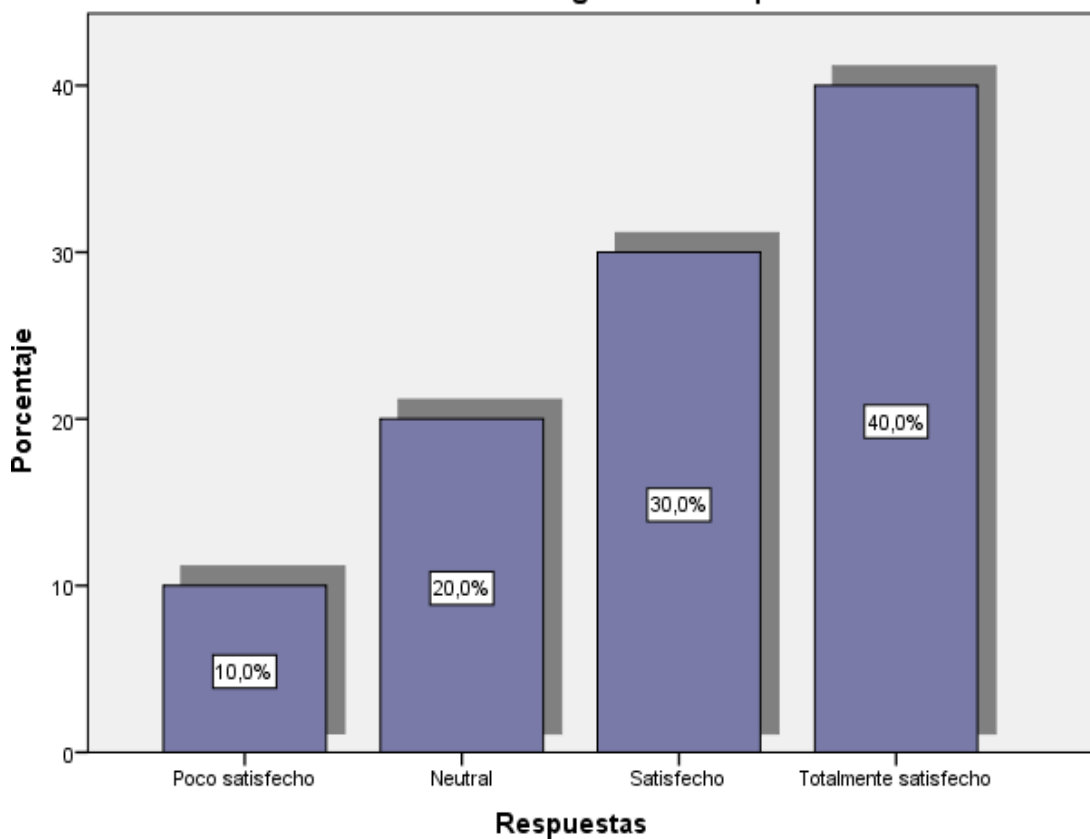
**Tabla 1: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	10,0	10,0	10,0
Neutral	2	20,0	20,0	30,0
Satisfecho	3	30,0	30,0	60,0
Totalmente satisfecho	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

**Figura 1: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa?**



Fuente: Tabla 1.

Elaboración: Propia.

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 10.0% (1 encuestado) respondió poco satisfecho, el 20.0% (2 encuestados) respondieron Neutral, el 30.0% (3 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 40.0% (4 encuestados) respondieron estar totalmente satisfechos con los cursos de inducción que recibieron cuando ingresaron a la empresa.

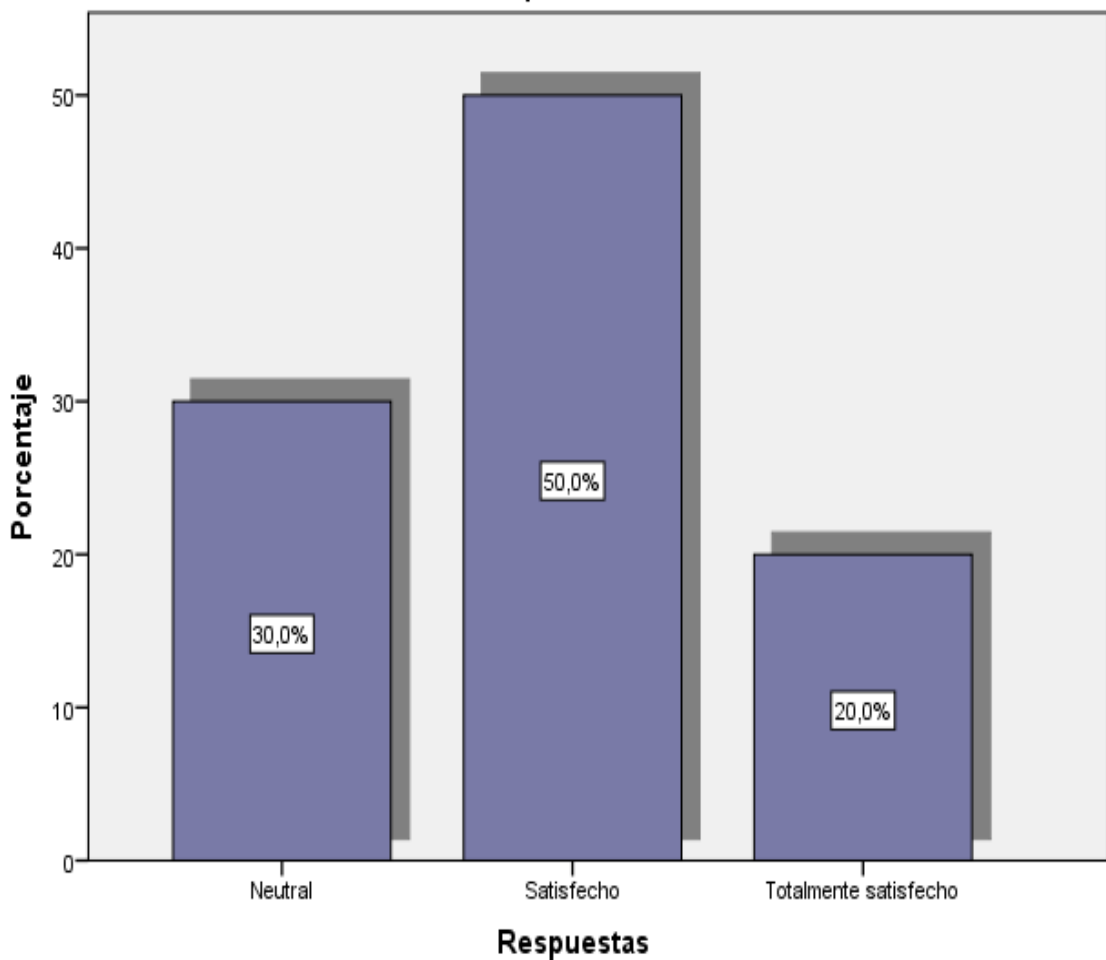
De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 40.0% de los encuestados, manifestaron que están totalmente satisfechos con los cursos de inducción que recibieron cuando ingresaron a la empresa.

**Tabla 2: ¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	3	30,0	30,0	30,0
Satisfecho	5	50,0	50,0	80,0
Totalmente satisfecho	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Figura 2: ¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa?**



Fuente: Tabla 2.  
Elaboración: Propia.



**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 30.0% (3 encuestados) respondieron Neutral, el 50.0% (5 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 20.0% (2 encuestados) respondieron estar totalmente satisfechos con las capacitaciones que le brinda la empresa.

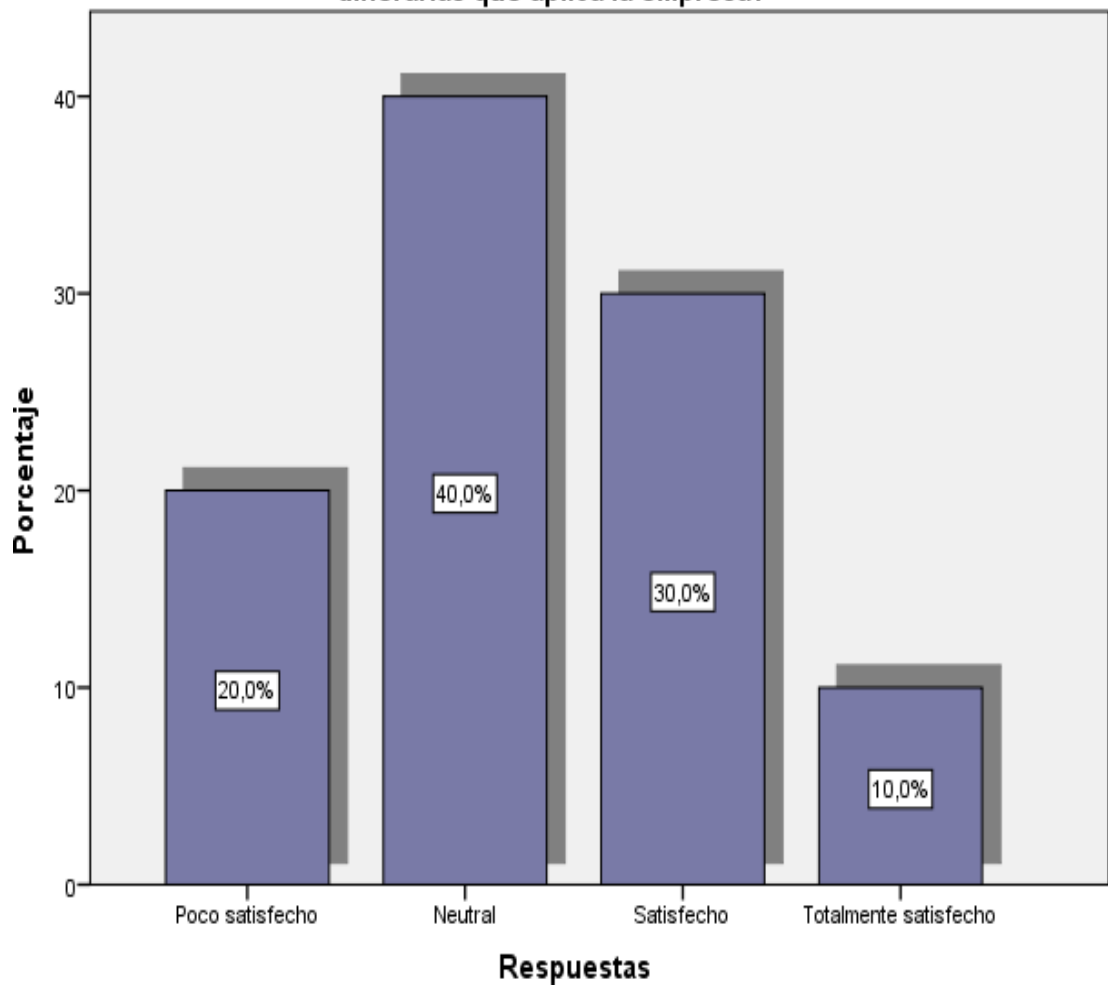
De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados, manifestaron que están satisfechos con las capacitaciones que le brinda la empresa.

**Tabla 3: ¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	2	20,0	20,0	20,0
Neutral	4	40,0	40,0	60,0
Satisfecho	3	30,0	30,0	90,0
Totalmente satisfecho	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Figura 3: ¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa?**



Fuente: Tabla 3.  
Elaboración: Propia.

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 20.0% (2 encuestados) respondieron que poco satisfechos, el 40.0% (4 encuestados) respondieron Neutral, el 30.0% (3 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 10.0% (1 encuestados) respondió estar totalmente satisfechos con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa.

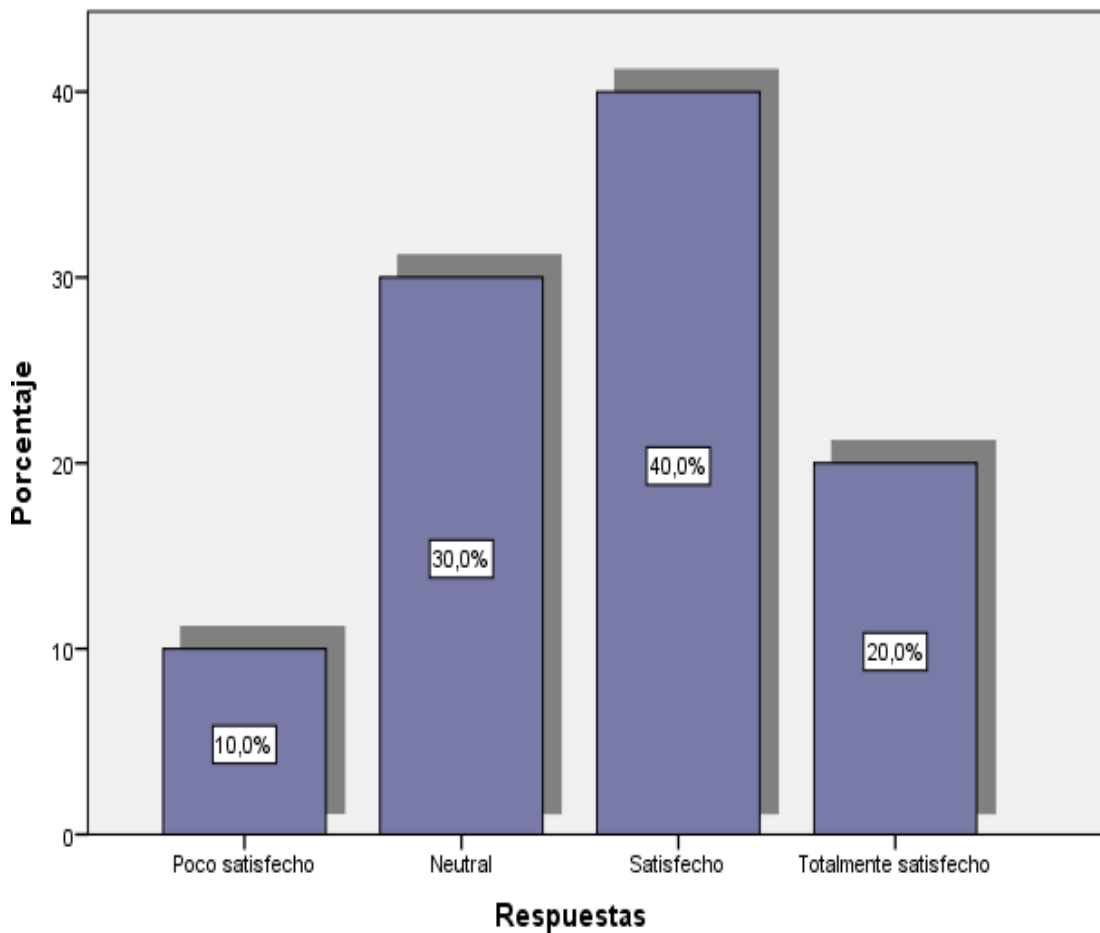
De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 40.0% de los encuestados, se manifestaron de manera neutral con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa.

**Tabla 4: ¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	10,0	10,0	10,0
Neutral	3	30,0	30,0	40,0
Satisfecho	4	40,0	40,0	80,0
Totalmente satisfecho	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Figura 4: ¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa?**



Fuente: Tabla 4.  
Elaboración: Propia.

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 10.0% (1 encuestado) respondió que poco satisfecho, el 30.0% (3 encuestados) respondieron Neutral, el 40.0% (4 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 20.0% (2 encuestados) respondieron estar totalmente satisfechos con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa.

De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 40.0% de los encuestados, que respondieron estar satisfechos con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa.

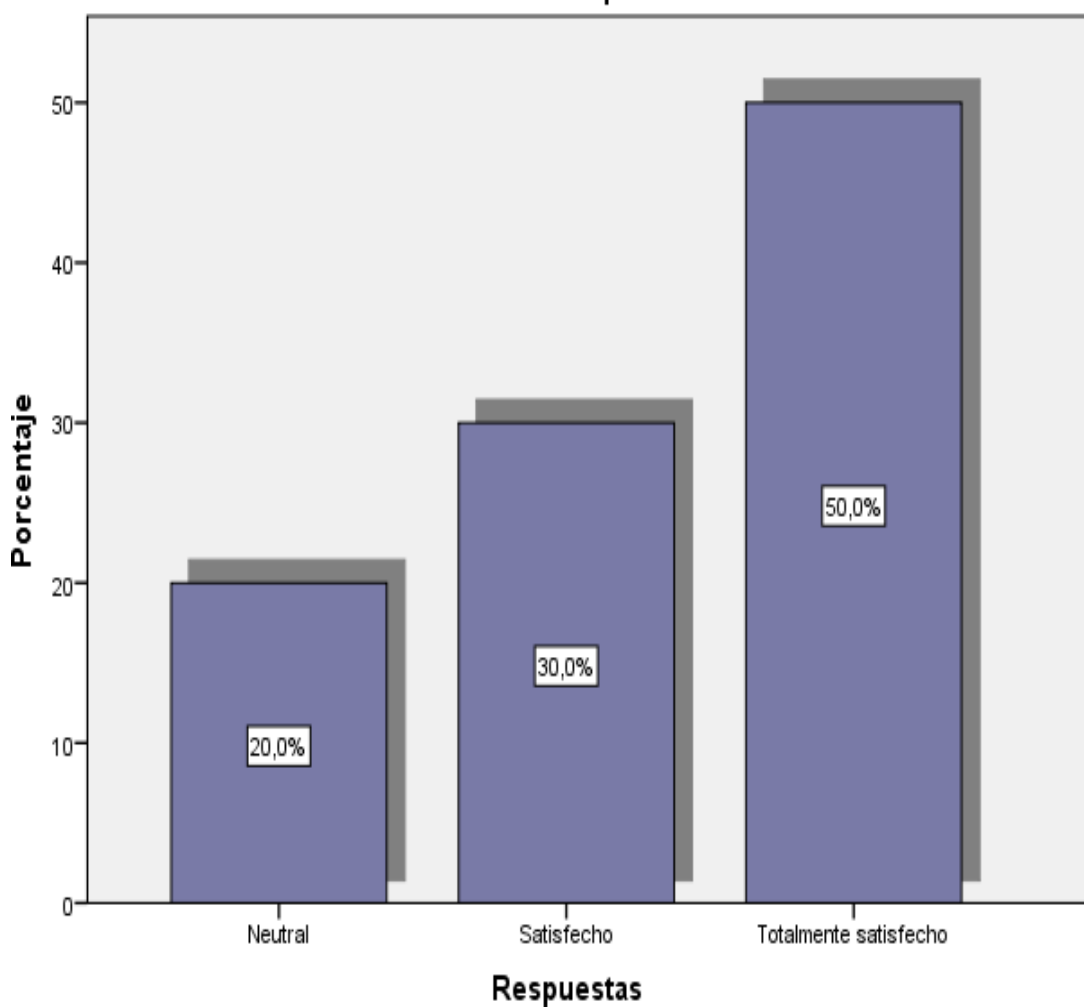
**Tabla 5: ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	20,0	20,0	20,0
Satisfecho	3	30,0	30,0	50,0
Totalmente satisfecho	5	50,0	50,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

**Figura 5: ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa?**



Fuente: Tabla 5.

Elaboración: Propia.

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 20.0% (2 encuestados) respondieron Neutral, el 30.0% (3 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 50.0% (5 encuestados) respondieron estar totalmente satisfechos con la comunicación que existe dentro de la empresa.

De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados, que respondieron estar totalmente satisfechos con la comunicación que existe dentro de la empresa.

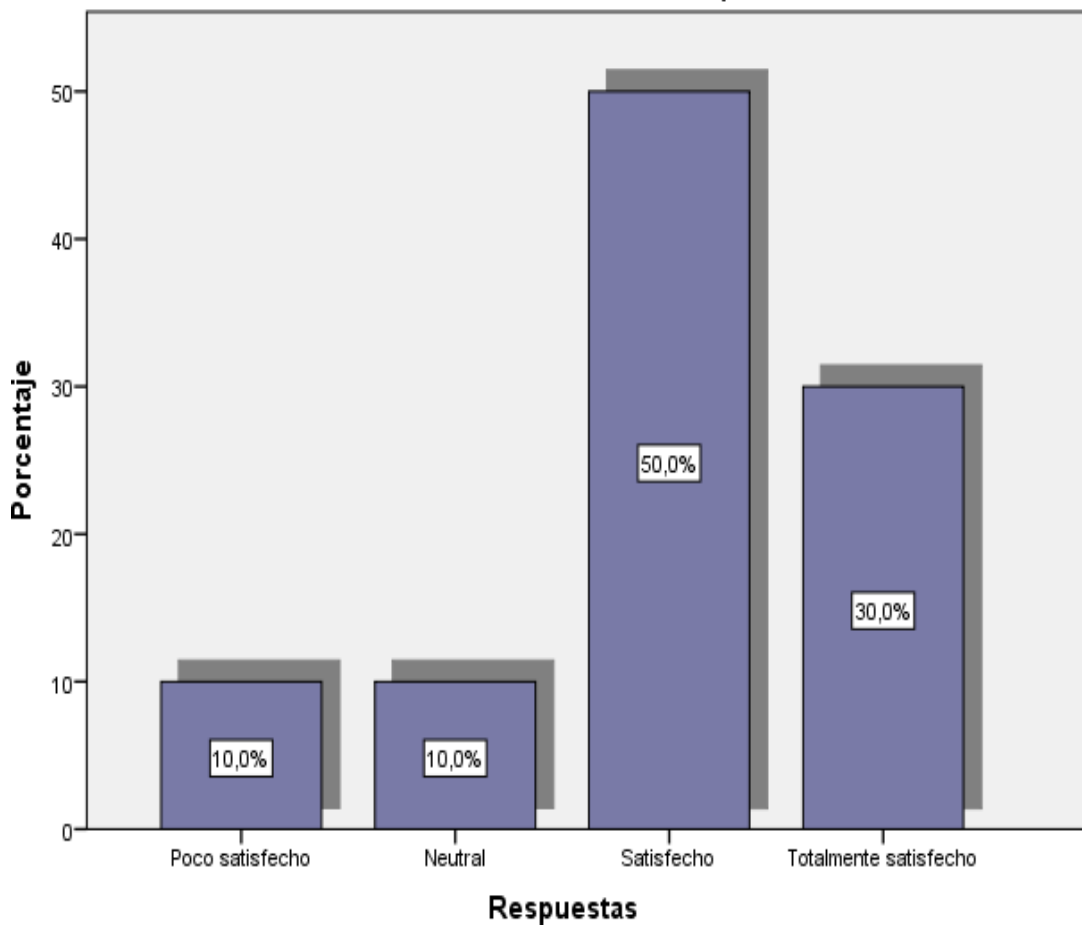
**Tabla 6: ¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	10,0	10,0	10,0
Neutral	1	10,0	10,0	20,0
Satisfecho	5	50,0	50,0	70,0
Totalmente satisfecho	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

**Figura 6: ¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa?**



Fuente: Tabla 6.

Elaboración: Propia.



**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 10.0% (1 encuestado) respondió estar poco satisfecho, el 10.0% (1 encuestado) respondió Neutral, el 50.0% (5 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 30.0% (3 encuestados) respondieron estar totalmente satisfechos con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa.

De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados, que respondieron estar satisfechos con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa.

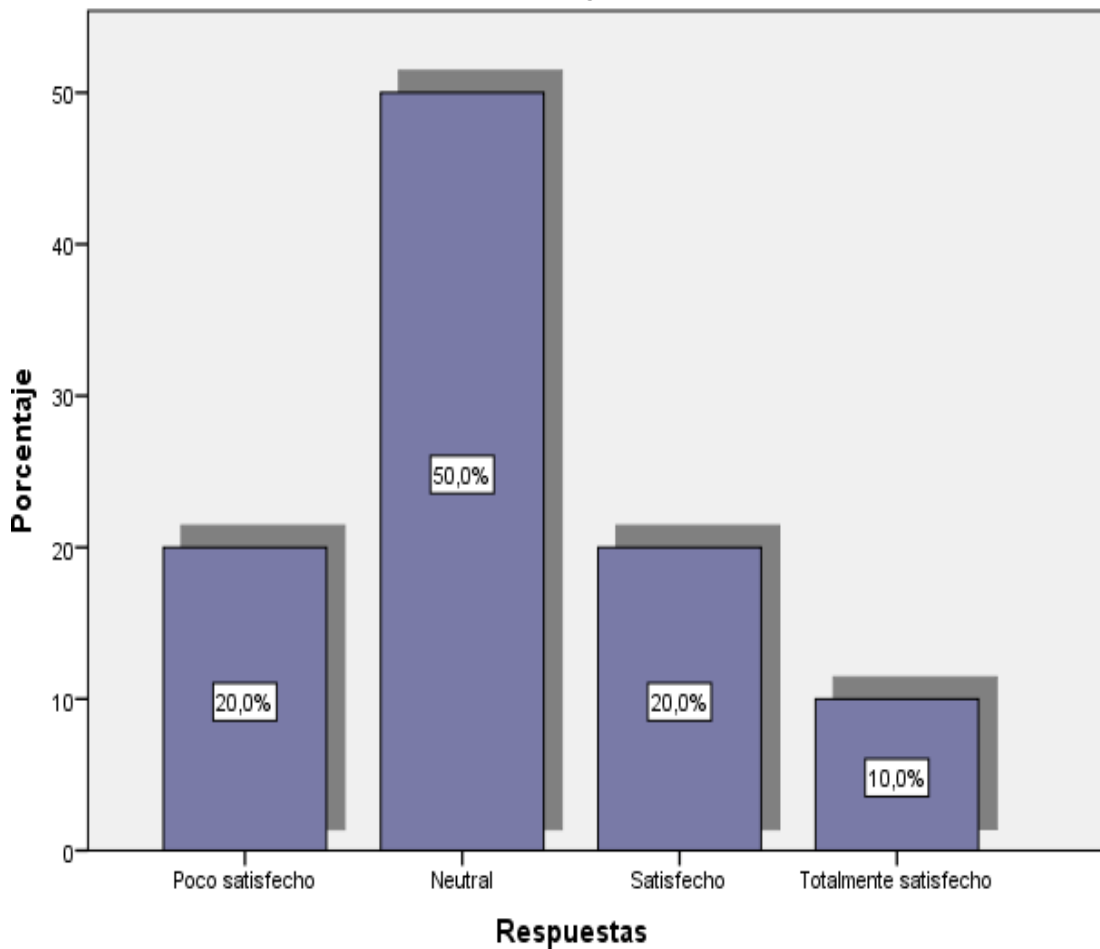
**Tabla 7: ¿Qué tan satisfecho está usted con los asensos y promociones que brinda la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	2	20,0	20,0	20,0
Neutral	5	50,0	50,0	70,0
Satisfecho	2	20,0	20,0	90,0
Totalmente satisfecho	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

**Figura 7: ¿Qué tan satisfecho está usted con los asensos y promociones que brinda la empresa?**



Fuente: Tabla 7.

Elaboración: Propia.

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan satisfecho está usted con los asensos y promociones que brinda la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 20.0% (2 encuestados) respondieron estar poco satisfechos, el 50.0% (5 encuestados) respondieron Neutral, el 20.0% (2 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 10.0% (1 encuestado) respondió estar totalmente satisfechos con los asensos y promociones que brinda la empresa.

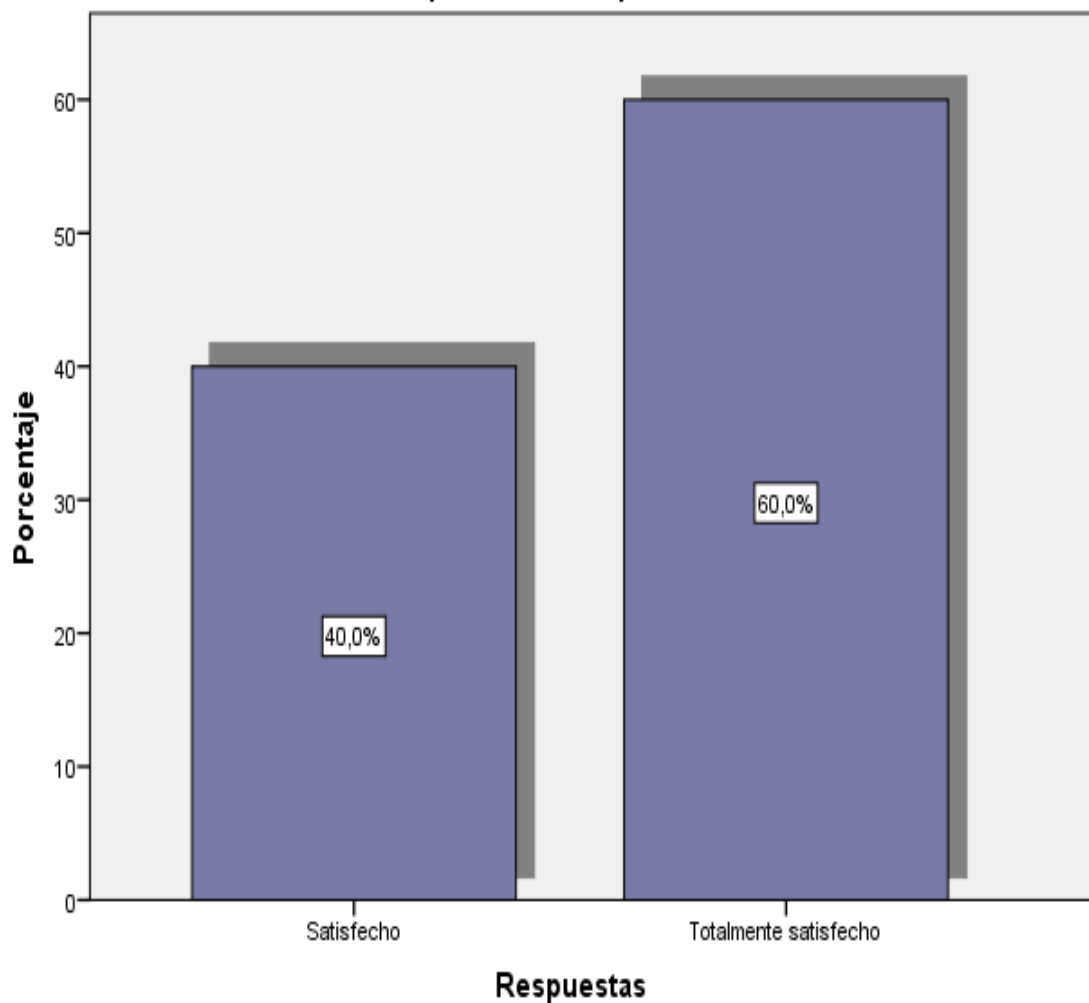
De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados, que respondieron neutral con respecto a los asensos y promociones que brinda la empresa.

**Tabla 8: ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfecho	4	40,0	40,0	40,0
Totalmente satisfecho	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Figura 8: ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?**



Fuente: Tabla 8.  
Elaboración: Propia.

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 40.0% (4 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 60.0% (6 encuestado) respondió estar totalmente satisfechos con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa.

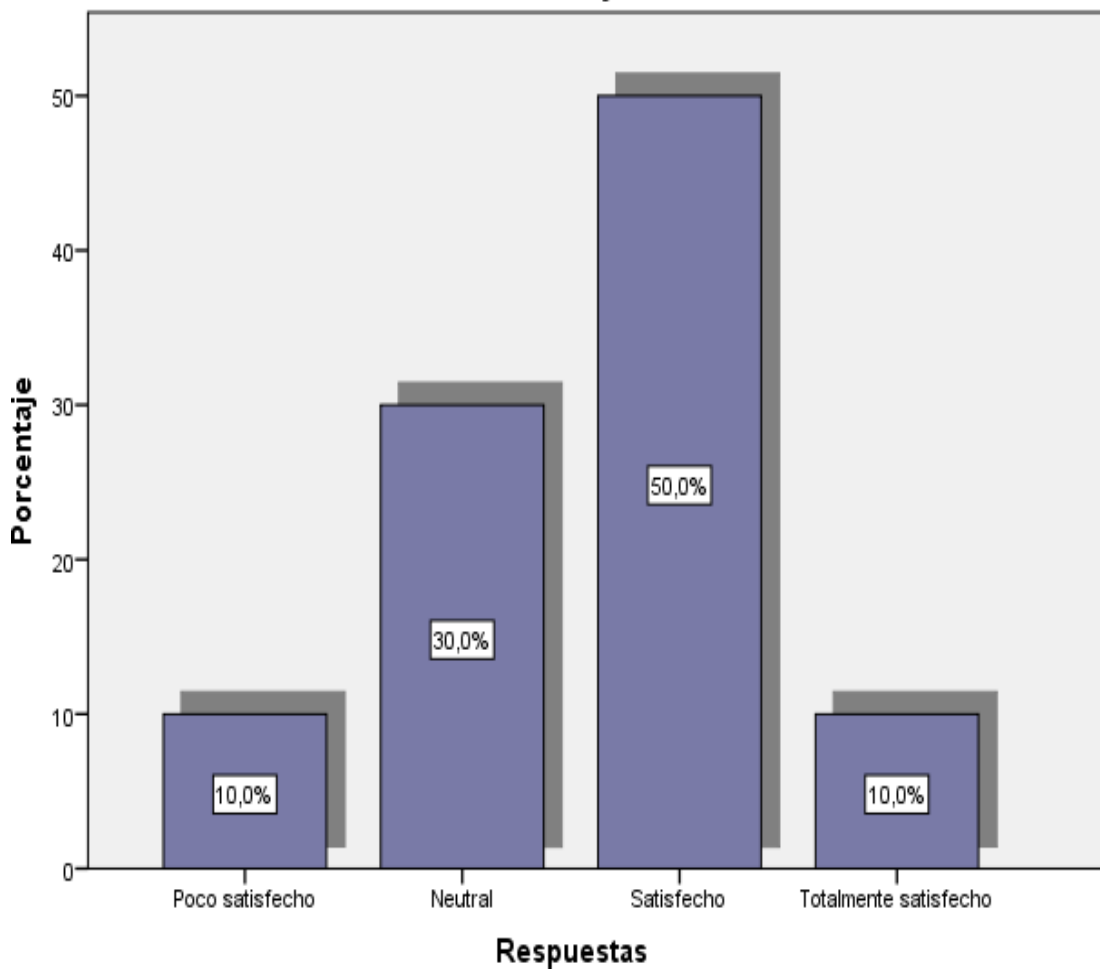
De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 60.0% de los encuestados, que respondieron estar totalmente satisfechos con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa.

**Tabla 9: ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	10,0	10,0	10,0
Neutral	3	30,0	30,0	40,0
Satisfecho	5	50,0	50,0	90,0
Totalmente satisfecho	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Figura 9: ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?**



Fuente: Tabla 9.  
Elaboración: Propia.

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 10.0% (1 encuestado) respondió poco satisfecho, el 30.0% (3 encuestados) respondieron de manera neutral, el 50.0% (5 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 10.0% (1 encuestado) respondió estar totalmente satisfechos con el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo.

De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados, que respondieron estar satisfechos con el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo.

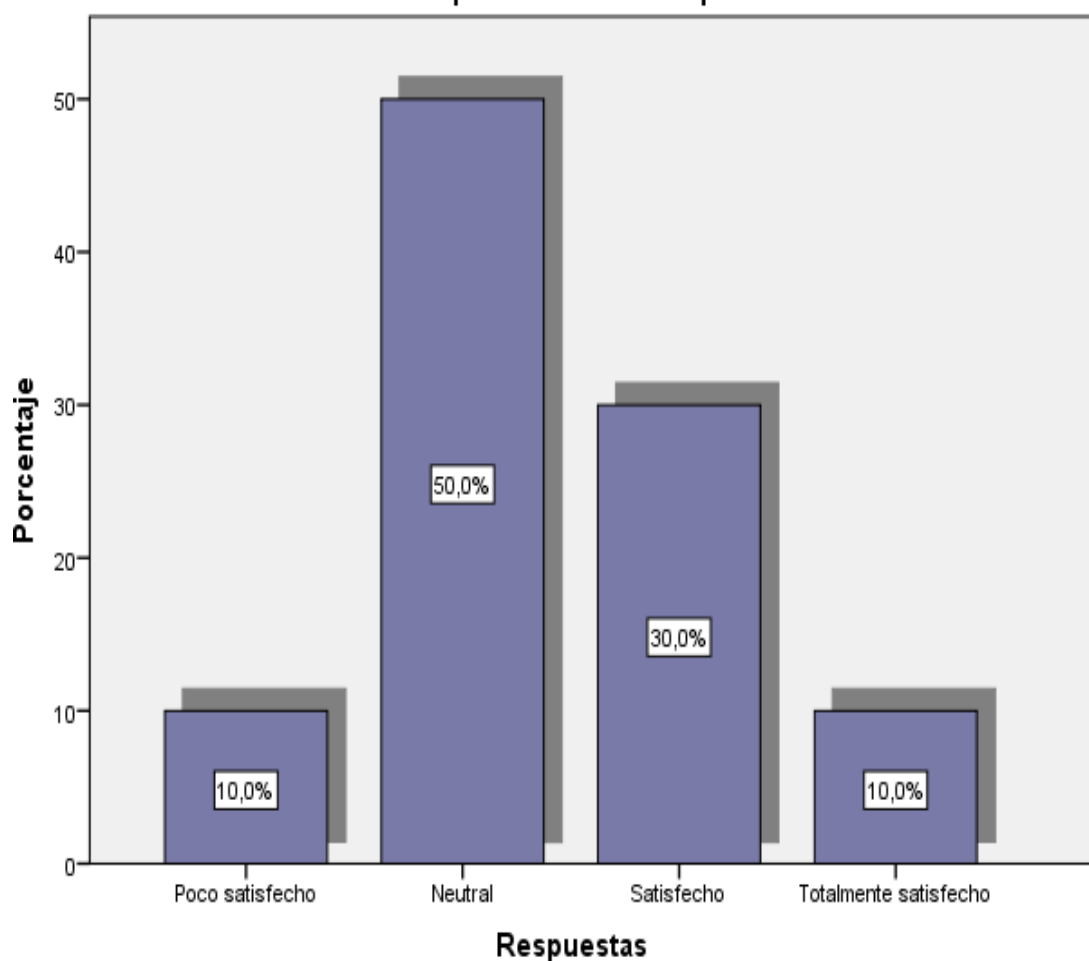
**Tabla 10: ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poco satisfecho	1	10,0	10,0	10,0
Neutral	5	50,0	50,0	60,0
Satisfecho	3	30,0	30,0	90,0
Totalmente satisfecho	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

**Figura 10: ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?**



Fuente: Tabla 10.

Elaboración: Propia.



**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 10.0% (1 encuestado) respondió poco satisfecho, el 50.0% (5 encuestados) respondieron de manera neutral, el 30.0% (3 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 10.0% (1 encuestado) respondió estar totalmente satisfechos con el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo.

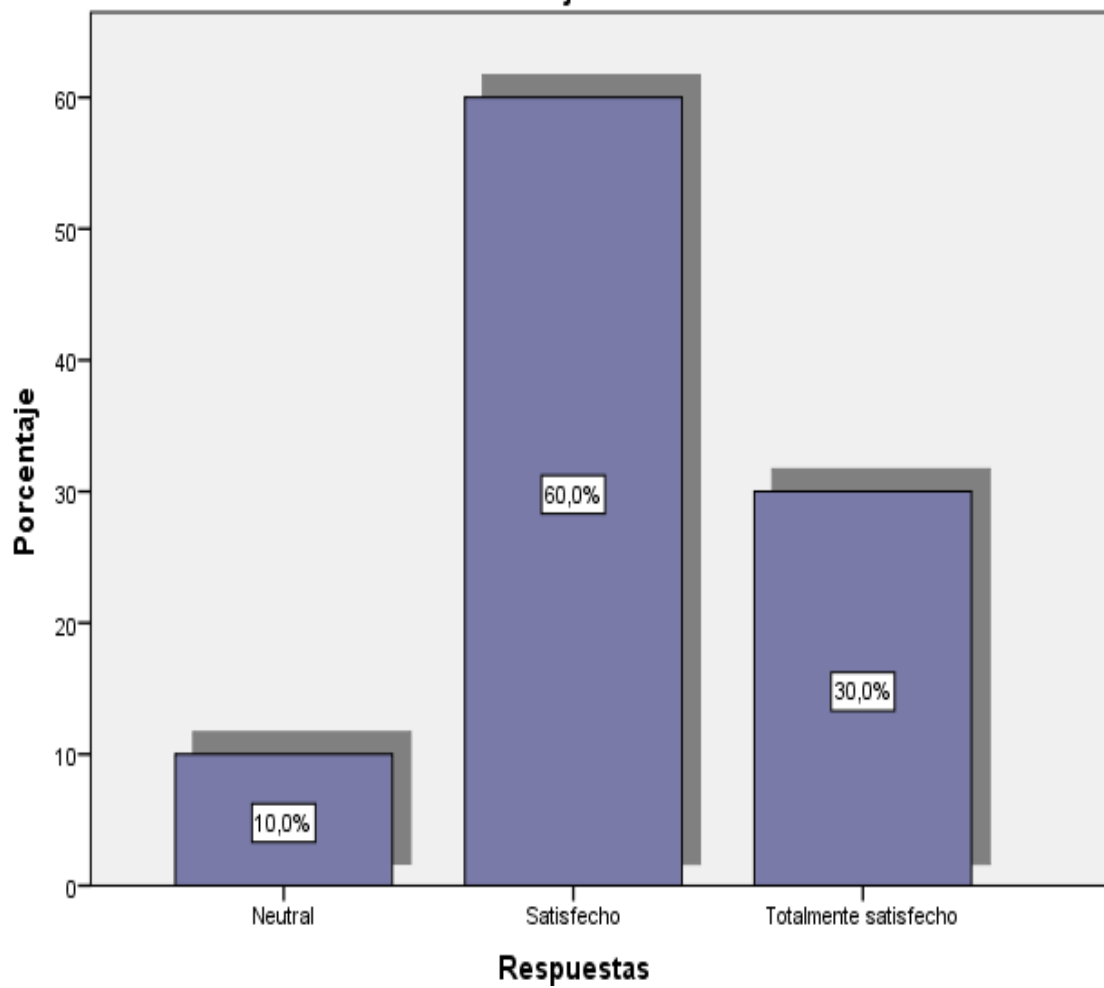
De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados, que respondieron de manera neutral a cerca de las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa.

**Tabla 11: ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	1	10,0	10,0	10,0
Satisfecho	6	60,0	60,0	70,0
Totalmente satisfecho	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Figura 11: ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?**



Fuente: Tabla 11.  
Elaboración: Propia.

**Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 10.0% (1 encuestado) respondió de manera neutral, el 60.0% (6 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 30.0% (3 encuestados) respondieron estar totalmente satisfechos con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo.

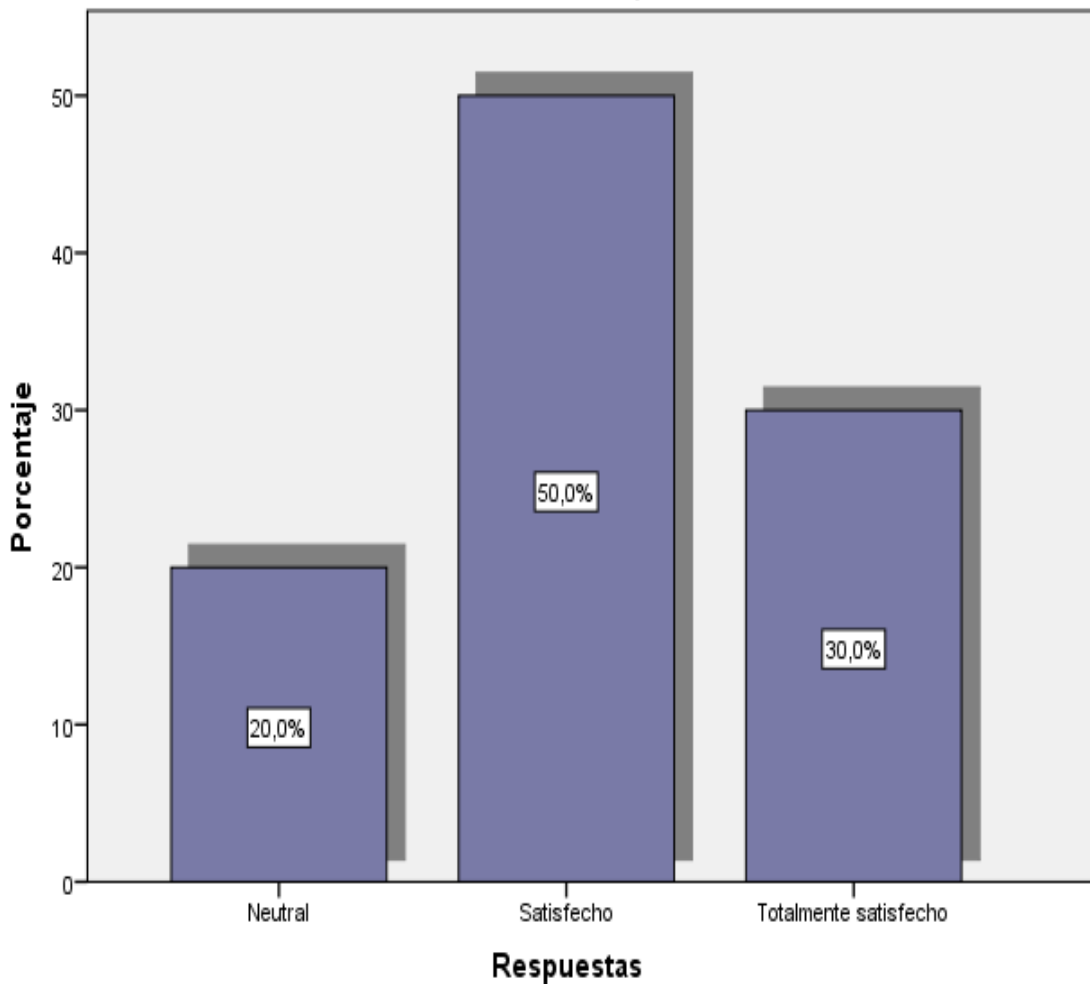
De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 60.0% de los encuestados, que respondieron estar satisfechos con el apoyo que reciben de sus colegas de trabajo.

**Tabla 12: ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	20,0	20,0	20,0
Satisfecho	5	50,0	50,0	70,0
Totalmente satisfecho	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Figura 12: ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?**



Fuente: Tabla 12.  
Elaboración: Propia.

### **Interpretación de resultados:**

Al preguntarles a nuestros encuestados: ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa? Ellos respondieron de la siguiente manera: el 20.0% (2 encuestados) respondieron de manera neutral, el 50.0% (5 encuestados) respondieron que están satisfechos, y el 30.0% (3 encuestados) respondieron estar totalmente satisfechos con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa.

De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 50.0% de los encuestados, que respondieron estar satisfechos con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa.

### **5.2. Análisis de resultados.**

El análisis de los resultados, se realizará a través de la prueba de hipótesis, a la cual se le aplicará el estadístico Chi cuadrado de Pearson la cual permite medir la correlación entre variables (Sampieri,1998).

#### **5.2.1 Prueba de Hipótesis:**

##### **5.2.1.1 Hipótesis general**

La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**Ho = Hipótesis Nula**

La gestión de recursos humanos no se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**HG= Hipótesis Alterna**

La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**Cuadro 1: Prueba de chi-cuadrado - Hipótesis General**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,000 <sup>a</sup>	6	,003
Razón de verosimilitud	17,959	6	,006
Asociación lineal por lineal	7,813	1	,005
N de casos válidos	10		

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Interpretación:**

Se puede observar en la siguiente tabla que el estadístico asociado al Chi Cuadrado tiene un valor de 0.003, un valor menor a 0.050 que es el nivel de significación establecida.

Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

#### **5.2.1.2 Hipótesis Específica N° 01**

El conocimiento se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

#### **H<sub>0</sub> = Hipótesis Nula:**

El conocimiento no se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

#### **H<sub>1</sub>= Hipótesis Alterna**

El conocimiento se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**Cuadro 2: Prueba de Hipótesis Específica N° 01**

**Pruebas de Chi-cuadrado**

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con los asensos y promociones que brinda la empresa?	0.004
¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	0.000
¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa? * ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	0.001
¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	0.018
¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de	0.014



trabajo?	
¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	0.012
¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con los ascensos y promociones que brinda la empresa?	0.005
¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	0.003
¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa? * ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	0.009
¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	0.007
¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?	0.008
¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	0.026

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Conocimiento, relacionado con los indicadores de satisfacción laboral, en todos los casos nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: El conocimiento se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

### **5.2.1.3 Hipótesis Específica N° 02**

La motivación se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

#### **Ho = Hipótesis Nula:**

La motivación no se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

#### **H<sub>2</sub>= Hipótesis Alterna**

La motivación se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**Cuadro 3: Prueba de Hipótesis Específica N° 02**

**Pruebas de Chi-cuadrado.**

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con los ascensos y promociones que brinda la empresa?	0.000
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	0.001
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa? * ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	0.009
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	0.004
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de	0.001

trabajo?	
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	0.000
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con los ascensos y promociones que brinda la empresa?	0.012
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	0.001
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa? * ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	0.000
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	0.004
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de	0.005

trabajo?	
¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	0.007

Fuente: Cuestionario de encuesta.  
Elaboración: Propia.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Motivación, relacionado con los indicadores de satisfacción laboral, en todos los casos nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: La motivación se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

#### 5.2.1.4 Hipótesis Específica N° 03

El clima laboral se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**Ho = Hipótesis Nula:**

El clima laboral no se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**H<sub>3</sub>= Hipótesis Alterna**

El clima laboral se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

**Cuadro 4: Prueba de Hipótesis Específica N° 03**

**Pruebas de Chi-cuadrado**

<b>Preguntas</b>	<b>Sig. asintótica (bilateral)</b>
¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con los asensos y promociones que brinda la empresa?	0.003
¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	0.003
¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa? * ¿Cree usted que el sueldo básico que	0.005

percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	
¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	0.005
¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?	0.007
¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	0.001
¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con los ascensos y promociones que brinda la empresa?	0.002
¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa? * ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	0.000
¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa? * ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	0.000
¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	0.001

¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?	0.005
¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa? * ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	0.004

Fuente: Cuestionario de encuesta.

Elaboración: Propia.

**Interpretación.** Podemos observar que los valores calculados a través de la prueba de Chi – cuadrado, para los indicadores de la dimensión: Clima laboral, relacionado con los indicadores de satisfacción laboral, en todos los casos nos dan como resultado, valores menores al 0.050 que es el nivel de significación establecida, por tanto se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna.

En este caso podemos afirmar que: El clima laboral se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

## 5.2.2. Discusión de resultados:

1. Ghiglione. (2015). En su tesis titulada: *Gestión de RR.HH del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño.* Llega a la siguiente conclusión:



Los jefes se dan cuenta de que organizar de manera clave y exhaustiva sin duda mejorará el mediano y largo plazo y tienen la expectativa de comenzar a ejecutar el marco de la junta directiva de Recursos Humanos.

La presente conclusión concuerda en que se necesitan más esfuerzos para lograr una adecuada satisfacción de los colaboradores de la empresa, ya que en los resultados, se nota que no alcanzan un nivel de total satisfacción.

2. Cocha. (2015). En su tesis titulada: *“La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato”*. Llega a la siguiente conclusión:

La Satisfacción Laboral influye legítimamente en el Desempeño Laboral, ya que al recopilar datos a través de estudios y realizar las estimaciones mensurables aplicables, se pudo confirmar la teoría que insistía en esta relación, aclarando que si un trabajador dentro del Banco Internacional de la ciudad de Ambato se siente decepcionado su exposición disminuirá considerablemente, lo que provocará una amplia gama de problemas dentro de la asociación.

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que se obtuvieron resultados muy favorables con respecto a la dimensiones de: Satisfacción con el trabajo, satisfacción con la remuneración y satisfacción con los colegas de trabajo .

3. Vélez. (2018). En su tesis titulada: *“Metodología para evaluar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián”*. Llega a la siguiente conclusión:

Consideran que su compensación no está de acuerdo con el trabajo que realizan, que no satisface las necesidades individuales y familiares y que, además, no es razonable con respecto a los demás.

Esta conclusión difiere de los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que se puede observar que una gran mayoría de encuestados 60.0% de los encuestados, que respondieron estar totalmente satisfechos con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa y el 50.0% de los encuestados, que respondieron estar satisfechos con el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo.

4. Muñoz. (2017). En su tesis titulada: *Gestión de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima, 2016*. Llega a la siguiente conclusión:

Se resolvió que existe una conexión inmediata y destacable entre la administración y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2016, ( $p = .000$  y alta relación .990).

Esta conclusión coincide con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que el estadístico asociado al Chi Cuadrado tiene un valor de 0.003, un valor menor a 0.050 que es el nivel de significación establecida. Por lo tanto se niega la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna que dice: La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.

5. Reyes, Vilchez. (2018). En su tesis titulada: *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PUESTO DE SALUD SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS – LIMA, ENERO 2018*. Llega a la siguiente conclusión:

Existe una relación fáctica destacable según  $p = 0,007$  entre la capacidad humana de los ejecutivos y el trabajo en equipo en el desempeño laboral de los trabajadores del puesto de bienestar Sagrado Corazón de Jesús.

Esta conclusión coincide con los resultados de nuestra investigación, donde podemos observar que una gran mayoría 40.0% de los encuestados, se manifestaron de manera neutral con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa y el 40.0% de los encuestados, que respondieron estar satisfechos con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa..

6. Chávarry. (2018). En su tesis titulada: *ESTRATEGÍA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL INSTITUTO GASTRONÓMICO MOCHIC DE CHICLAYO-2017*. Llega a la siguiente conclusión:

La información sobre el estado actual se recopiló a través de una prueba de cumplimiento de la actividad mental y se aseguró niveles elevados de decepción de puesto, así como la no aparición de proyectos

institucionales que energizan y promueven la inspiración y el lugar de trabajo.

Esta conclusión difiere con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde podemos observar que una gran mayoría 60.0% de los encuestados, respondieron estar satisfechos con el apoyo que reciben de sus colegas de trabajo.

## VI CONCLUSIONES

1. Como conclusión general, podemos afirmar que se ha logrado comprobar la hipótesis general planteada a principio de esta investigación es decir se comprobó que: La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020. Esta afirmación se basa en la prueba de hipótesis realizada a través del Chi Cuadrado de Pearson.
2. Con respecto al objetivo específico N° 01; Se concluye que el conocimiento se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL., esto se comprobó a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson cuyos valores son menores al valor crítico 0.050, por lo que podemos afirmar que los cursos de inducción y las capacitaciones, se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL.
3. Con respecto al objetivo específico N° 02; Se concluye que la motivación se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL., esto se comprobó a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson cuyos valores son menores al valor crítico 0.050, por lo que podemos afirmar que las mmotivaciones intrínsecas y las motivaciones extrínsecas, se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL.

4. Con respecto al objetivo específico N° 03; Se concluye que el clima laboral se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL., esto se comprobó a través de la prueba de Chi – cuadrado de Pearson cuyos valores son menores al valor crítico 0.050, por lo que podemos afirmar que la comunicación y la igualdad, se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones:**

1. Promover un ambiente de buenas relaciones personales entre los miembros del equipo, a través de reuniones sociales y familiares fuera del trabajo, como paseos, caminatas, almuerzos, etc.
2. Desarrollar un plan anual de capacitaciones, tanto locales como nacionales a fin de especializar a los colaboradores de la empresa.
3. Identificar las necesidades y deseos que requieren los colaboradores y trabajar en técnicas motivacionales, para poder satisfacerlas y lograr ese impulso direccionado y energizado que requiere la empresa.
4. Desarrollar un sistema de reconocimientos que premie y reconozca los esfuerzos grupales e individuales a fin de mejorar constantemente el clima laboral de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Anzola, M. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia. Editorial Universidad.
- Bisquerra, R. (2003). *Modelos de Orientación e Intervención psicopedagógica*. Madrid: Wolters Kluwer.
- Ccallo, M. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EL COLLAO ILAVE - 2017 – 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Perú.
- Chiavenato, I. (1992). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. México, D.F.:McGraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F. México: Editorial Mc. Graw Hill.
- Fernández, P., Bajac, H. (2003). *La gestión del marketing de servicios*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.S.A
- Gallegos, F. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE MINISTERIO PÚBLICO GERENCIA ADMINISTRATIVA DE AREQUIPA, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Perú.



- Guillén, C., Aduna, R. (2008). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*.  
México: McGraw Hill Interamericana
- Grimaldos, A. Sánchez, H., y Ramírez, E. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN CARGOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA RESTCAFE S.A.S.* (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.
- Meliá, J., Peiró, J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Palomino, P., Retamozo, R. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad nacional de san Cristóbal de Huamanga, Perú.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Pérez, F. (2014). “*El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)*” (Tesis de pregrado). Universidad central del Ecuador, Perú.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Prentice Hall.
- Rodríguez, P. (2010). *Métodos de investigación*. México D.F., México: Universidad de Sinaloa.

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F., México: McGraw Hill.

Seisdedo, N. (1996). *El clima laboral y su medida. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

Wutchy, S., Jones, B. y Uzzi, B. (2007). *The increasing dominance of teams in production o knowledge*. Science.

Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

# ANEXO

### Anexo N° 1: Cuestionario

La siguiente encuesta trata de determinar cómo la gestión de recursos humanos, influye en la satisfacción laboral de la empresa TECNOCAR EIRL.

Por favor marque con una “X” en el casillero de su preferencia según la siguiente las siguientes opciones:

A	B	C	D	E
Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Satisfecho	Totalmente satisfecho

N°	Pregunta	A	B	C	D	E
1	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa?					
2	¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa?					
3	¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa?					
4	¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa?					
5	¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa?					
6	¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa?					
7	¿Qué tan satisfecho está usted con los asensos y promociones que brinda la empresa?					
8	¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?					
9	¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?					
10	¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?					
11	¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?					
12	¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?					

## Anexo N° 02: Análisis de fiabilidad

### Alfa de Cronbach -Estadísticas de elemento

Preguntas	Media	Desviación estándar	N
1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los cursos de inducción que recibió usted cuando ingreso a la empresa?	4,00	1,054	10
2. ¿Qué tan satisfecho está usted con las capacitaciones que le brinda la empresa?	3,90	,738	10
3. ¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación no dinerarias que aplica la empresa?	3,30	,949	10
4. ¿Cuál es su grado de satisfacción con las técnicas de motivación dinerarias que aplica la empresa?	3,70	,949	10
5. ¿Cuál es su grado de satisfacción con la comunicación que existe dentro de la empresa?	4,30	,823	10
6. ¿Qué tan satisfecho está usted con el trato igualitario que se les da a todos los colaboradores de la empresa?	4,00	,943	10
7. ¿Qué tan satisfecho está usted con los asensos y promociones que brinda la empresa?	3,20	,919	10
8. ¿Cuál es su grado de satisfacción con los nuevos conocimientos que adquirió en la empresa?	4,60	,516	10
9. ¿Cree usted que el sueldo básico que percibe, compensa el esfuerzo de su trabajo?	3,60	,843	10
10. ¿Qué tan satisfecho está usted con las remuneraciones extra salariales que le brinda la empresa?	3,40	,843	10
11. ¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus colegas de trabajo?	4,20	,632	10
12. ¿Qué tan satisfecho está usted con el clima de compañerismo que se vive dentro de la empresa?	4,10	,738	10

### ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD

alfa de cronbach	alfa de cronbach basada en elementos estandarizados	n de elementos
0,982	0,984	12

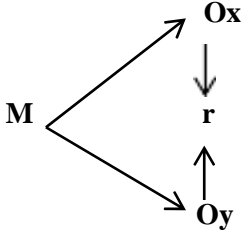
#### Interpretación:

El resultado de la prueba de fiabilidad arroja un resultado de 0.982, es decir mayor a 0.800 que es el mínimo aceptable, por lo tanto el instrumento se califica como satisfactorio y pasa la prueba de confiabilidad.

### ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TECNOCAR EIRL. HUÁNUCO, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>GENERAL:</b></p> <p><b>PG:</b> ¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p><b>OG:</b> Conocer de qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p><b>HG:</b> La gestión de recursos humanos se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.</p>	<p>Gestión de recursos humanos</p> <p><b>Variable Independiente</b></p>	X <sub>1</sub> : Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de inducción.</li> <li>• Capacitaciones.</li> </ul>
				X <sub>2</sub> : Motivación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivaciones intrínsecas.</li> <li>• Motivaciones extrínsecas.</li> </ul>
				X <sub>3</sub> : Clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación.</li> <li>• Igualdad.</li> </ul>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>PE<sub>1</sub>:</b> ¿De qué modo el conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>OE<sub>1</sub>:</b> Determinar de qué modo el conocimiento se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.</p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>HE<sub>1</sub>:</b> El conocimiento se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.</p>	<p>Satisfacción laboral</p> <p><b>Variable dependiente</b></p>	Y <sub>1</sub> : Satisfacción con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Aprendizaje.</li> </ul>
<p><b>PE<sub>2</sub>:</b> ¿Cómo la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?</p>	<p><b>OE<sub>2</sub>:</b> Identificar como la motivación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.</p>	<p><b>HE<sub>2</sub>:</b> La motivación se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.</p>		Y <sub>2</sub> : Satisfacción con la remuneración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo básico.</li> <li>• Remuneración extra salarial.</li> </ul>
<p><b>PE<sub>3</sub>:</b> ¿Qué tanto el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020?</p>	<p><b>OE<sub>3</sub>:</b> Establecer que tanto el clima laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.</p>	<p><b>HE<sub>3</sub>:</b> El clima laboral se relaciona en forma positiva con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL. Huánuco, 2020.</p>		Y <sub>3</sub> : satisfacción con los colegas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo.</li> <li>• Compañerismo.</li> </ul>

TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	UNIVERSO Y MUESTRA	DISEÑO/ESQUEMA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuantitativa</li> </ul>	<b>UNIVERSO:</b> El universo estará conformado por todos los colaboradores que laboran en la empresa TECNOCAR EIRL., que en total son 10 personas	<b>DISEÑO:</b> El diseño metodológico de la presente investigación es básicamente Descriptivo – Correlacional.	<b>TÉCNICA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul>
<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptiva</li> </ul>	<b>MUESTRA:</b> En razón del número reducido del universo, la muestra estará conformada por 10 colaboradores de la empresa TECNOCAR EIRL.	<b>ESQUEMA:</b>  <p>El diagrama muestra un triángulo con 'M' en el vértice izquierdo. Una línea con una flecha apunta desde 'M' hacia 'Ox' en el vértice superior derecho. Otra línea con una flecha apunta desde 'M' hacia 'Oy' en el vértice inferior derecho. Entre 'Ox' y 'Oy', hay una flecha vertical que apunta hacia abajo desde 'Ox' hacia 'r', y una flecha vertical que apunta hacia arriba desde 'Oy' hacia 'r'.</p>	<b>INSTRUMENTO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> </ul>



## **ANEXO N° 04: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Huánuco, 28 de setiembre de 2020**

**Señor Gerente: TECNOCAR EIRL.**

**Presente**

**Asunto: Permiso para aplicación de encuestas**

Tengo el agrado de dirigirme a usted expresándole mi cordial saludo y al mismo tiempo darle a conocer que mi persona, estudiante de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Lima, me encuentro realizando una investigación de grado , con la finalidad de optar el título de licenciado en administración. La investigación que mi persona está realizando lleva por título:

**LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TECNOCAR EIRL. HUÁNUCO, 2020.**

Los resultados de la investigación realizada serán un aporte a su gestión y también serán publicados en eventos científicos a nivel nacional, y en el congreso de investigación que realiza nuestra casa superior de estudios. Es por ello que solicito a su despacho tenga a bien permitir el acceso a su institución para aplicar las encuestas.

Agradeciendo su gentil aceptación que redundara en beneficio de su organización y de la sociedad en general, me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

---

Flores Villanueva, Ivan Raymundo