



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EFFECTOS DE LAS TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE
RECURSOS HUMANOS EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
COLABORADORES DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERÚ
COREA II-2 SANTA ROSA-PIURA. AÑO 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

SANTUR VILLAVICENCILOLOIS DARLENY

ASESOR:

DR. CASTILLO PALACIOSFREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

PIURA-PERÚ

2015

PÁGINA DE JURADO



DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM
Presidente



LIC. LAZO SÁNCHEZ, MARTIN
Secretario



MG. LÓPEZ HERRERA, OLIVER
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios, a mi madre Mariana, a mi padre Edwin, a mis hermanos Ronny y Alberto, a mi abuela Eugenia, a toda mi familia y a las amistades que confiaron y apostaron por mí, en mi vida y en toda mi carrera universitaria y me dieron la fortaleza para mantenerme fuerte siempre.

Es gracias a todos ellos que estoy presentando la investigación realizada, demostrando que soy capaz de cumplir las metas que me trazo en mi vida personal y profesional.

Agradecimiento

Agradezco en especial a mis padres, porque son mi razón de ser y que amo infinitamente por darme su apoyo y consejos cuando lo necesité; a mi madre que con su fortaleza, guía mi camino y me brinda comprensión; a mi padre que con su aliento hace que me levante en cada caída, a mi hermano por ser incondicional y apoyarme siempre en mis decisiones y equivocaciones; a mi pequeño hermano, por ser una inspiración en mi vida. A mi familia que confió y me brindó su apoyo, y que ha hecho de mí una persona con principios y valores y que me enseñan día a día a valorar cada una de las pequeñas cosas que se me presentan en la vida. Y a mis amistades que me acompañan en el camino a lograr mis objetivos y metas.

Asimismo a mi profesor Freddy Castillo y al Dr. Víctor Ramírez por su guía para la elaboración de esta tesis y a todas las personas que se presentan a mi vida y que sé que están y estarán siempre brindándome su confianza.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Santur Villavicencio Lois Darleny con DNI N° 72904919, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 20 de Julio del 2015.



.....
SANTUR VILLAVICENCIO LOIS DARLENY

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Efectos de las Técnicas de Administración de Recursos Humanos en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Hospital de la Amistad Perú Corea II-2 Santa Rosa-Piura. Año 2015.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

INDICE

	Página
CARATULA.....	i
PÁGINA DE JURADO.....	ii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
Tabla 1. Teoría Bifactorial de Herzberg	26
II. MARCO METODOLÓGICO	35
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables.....	35
2.3. Metodología	36
2.4. Tipos de estudio.....	36
2.5. Diseño.....	36
2.6. Población, muestra y muestreo.....	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.8. Métodos de análisis de datos.....	39
2.9. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	77
V. CONCLUSIONES.....	85
VI. RECOMENDACIONES	87
ANEXOS.....	89

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Teoría Bifactorial de Herzberg	26
Tabla 2. Categorías que describen mejor el puesto de trabajo dentro de la organización	40
Tabla 3. Grupo ocupacional	41
Tabla 4. Condición laboral en el Hospital	42
Tabla 5. Tiempo de servicio en el hospital.....	42
Tabla 6. Satisfacción con el centro laboral	43
Tabla 7. Los directivos y/o jefes reconocen un trabajo bien hecho	44
Tabla 8. El nombre y prestigio del hospital es gratificante	45
Tabla 9. Recibir capacitación que permita el desarrollo de habilidades	46
Tabla 10. Recibir capacitación que permita el desarrollo humano	47
Tabla 11. En el trabajo, pueden poner en juego y desarrollar habilidades	48
Tabla 12. Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros.....	49
Tabla 13. El trabajo en un servicio está bien organizado	50
Tabla 14. Adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral.....	51
Tabla 15. Los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	52
Tabla 16. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza	53
Tabla 17. Información oportuna y adecuada del desempeño y resultados alcanzados	54
Tabla 18. Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa	55
Tabla 19. Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento	56
Tabla 20. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los colaboradores	57
Tabla 21. Los directivos hacen los esfuerzos para mantener informados a los colaboradores.....	58
Tabla 22. Conocimiento claro de las políticas y normas de personal de la institución	59
Tabla 23. Recursos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	60
Tabla 24. Apoyo entre colaboradores para completar las tareas laborales	61
Tabla 25. Satisfacción con los procedimientos disponibles para resolver reclamos.....	62

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Modelo de Porter y Lawler.....	16

RESUMEN

La presente investigación hace el estudio de las técnicas de administración de recursos humanos que están presentes en el hospital de la Amistad Perú Corea II-2 Santa Rosa – Piura, y se examinó las dimensiones del cumplimiento de las actividades laborales, formación del colaborador, intercambio de información y la eficacia en las tareas laborales y para la satisfacción laboral, el clima laboral y la actitud del colaborador, para luego analizar las prácticas de las técnicas de administración de recursos humanos presentes ordinariamente, las más destacadas: evaluación del desempeño laboral, la motivación, la capacitación y la comunicación organizacional, además de adicionalmente determinar el dinamismo como una método para reforzar las técnicas; y los indicadores de la satisfacción laboral; calidad de relaciones personales, compromiso laboral y autorrealización. De las técnicas la motivación de los colaboradores se muestra en la satisfacción que tienen al trabajar y cumplir con las funciones asignadas además los directivos reconocen el trabajo realizado y genera gratificación laborar en el hospital. En referencia a la capacitación para incrementar el desempeño laboral existe la suficiente oportunidad para recibirla y permite el desarrollo de habilidades asistenciales y humanas en el trabajo. Además en clima laboral se muestra la fácil adaptación a las condiciones del medio laboral, existe un trato adecuado y permite expresar opiniones con franqueza. Se hizo un breve análisis para la identificación de sus efectos de las técnicas en la satisfacción laboral y se aplicó un cuestionario, guía de observación y entrevista a la institución hospitalaria para conocer los efectos de las técnicas mencionadas.

Palabras claves: Técnicas, motivación, desempeño, satisfacción, capacitación

ABSTRACT

This research makes the study of the techniques of human resource management that are present in Peru Friendship Hospital Korea II-2 Santa Rosa - Piura, and the dimensions of compliance with labor activities, training partner, exchange examined Information and effectiveness in job duties and job satisfaction, the working environment and the attitude of the employee, and the analyze the practices of management techniques ordinarily human resources present, the most important: evaluation of job performance, the motivation, training and organization all communication, in addition to further determine the dynamics as a way to strengthen technical; and indicators of job satisfaction; quality of personal relationships, work commitment and self-realization. Motivation techniques collaborators shown satisfaction with the work and fulfill the functions assigned managers also recognize the work and generates gratification work in the hospital. Referring to the training to increase job performance the reissufficient opportunity to receive and allows development assistance and human skill to the job. In addition to working environment can easily adapt to the conditions of the working environment shown, the reisan appropriate treatment and allowed to express opinions openly. There was a brief analysis to identify the effects of the techniques in job satisfaction and questionnaire, observation and interview guide to the hospital institution to know the effects of the above techniques are applied.

Keywords: Technical, motivation, performance, satisfaction.