



## Instituto de Gobierno y de Gestión Pública

### Estímulos Organizacionales y el compromiso laboral del Policlínico Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque 2017 Organizational Stimuli and the labor commitment of the Manuel Manrique Nevado Polyclinic, Essalud, Lambayeque 2017

Línea de Investigación: Sistemas Administrativos del Estado

Recibido: 25 de septiembre de 2017

Aprobado: 06 de noviembre de 2017

64

#### AUTOR

**Autor 1.** Cáceres Ramírez Grace Mery Geraldine. Maestro en Gestión Pública, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Correo: greca\_31@hotmail.com

**Autor 2.** Rosas Carrera Esther Magally. Maestro en Gestión Pública, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Labora Director Médico CLÍNICA HIGUERETA, Lima, Perú. Correo: maga31\_03@hotmail.com

**Autor 3.** Elías Ávila Ana Elisa. Maestro en Gestión Pública. Maestro en Gestión Pública, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Correo: ivanaelise@hotmail.com

#### RESUMEN:

La investigación se desarrolló con el objetivo de establecer cuál es la influencia de los estímulos organizacionales en el compromiso laboral de los trabajadores en el Policlínico "Manuel Manrique Nevado" de Essalud, Lambayeque 2017; el diseño de estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal. Con una muestra de 35 trabajadores; se utilizó dos cuestionarios validados. En general, el 63% de los estímulos organizacionales se presentan como poco adecuado, en cuanto a sus dimensiones, sólo la tercera parte de los trabajadores recibió reconocimiento. En cuanto a la percepción de la política institucional de reconocimiento es considerada muy baja por el (48.6%). Las capacitaciones, el 62.9% reporta haberla recibido. Sobre las condiciones de trabajo en general, el 62.9% de los trabajadores, considera que son poco adecuadas, ya que, el sueldo recibido el 42.9%, lo consideran regular. Respecto a otros factores como: la Infraestructura (60% lo consideran totalmente Inadecuado) y equipamiento e insumos (el 45.7% lo consideran totalmente inadecuado). En cuanto a la relación del compromiso laboral, y las condiciones de trabajo, en la presente investigación se encontró que, solo la capacitación y las condiciones de trabajo influyen en el compromiso laboral, esto discrepa con lo hallado por (Aguas & Medina, 2015), quienes encontraron que en su estudio que, "los profesionales cuentan con niveles medios y altos de compromiso laboral". Concluyendo que, sólo las dimensiones de la variable estímulos organizacionales: capacitación, condiciones de trabajo e infraestructura, influyen en el compromiso laboral.

**Palabras clave:** *Estímulos institucionales, Compromiso laboral, Trabajadores.*

#### ABSTRACT:

The research was developed with the objective of establishing the influence of organizational stimuli on the work commitment of workers in the "Manuel Manrique Nevado" Polyclinic of Essalud, Lambayeque 2017; The study design was cross-sectional descriptive correlation. With a sample of 35 workers; Two validated questionnaires were used. In general, 63% of organizational stimuli are presented as inadequate, in terms of their dimensions, only one third of workers received recognition. Regarding the perception of the institutional policy of recognition is considered very low by (48.6%). The trainings, 62.9% report having received it. About the working conditions in general, 62.9% of the workers, consider that they are not adequate, since, the salary received 42.9%, they consider it regular. Regarding other factors such as: Infrastructure (60% consider it totally inadequate) and equipment and supplies (45.7% consider it totally inadequate). Regarding the relationship of work commitment, and working conditions, in the present investigation it was found that only training and working conditions influence work commitment, this disagrees with what was found by (Aguas & Medina, 2015), who found that in their study, "professionals have medium and high levels of work commitment". Concluding that only the dimensions of the variable organizational stimuli: training, working conditions and infrastructure, influence labor commitment.

**Keywords:** Institutional incentives, Labor commitment, Workers

## 65 INTRODUCCIÓN

La gerencia moderna del talento humano utiliza una variedad de instrumentos que hacen que las empresas cumplan con sus metas teniendo como uno de sus aliados más valiosos a sus trabajadores. Para llegar a asegurar que la participación del trabajador se convierta en un insumo de generación de valor, se utilizan una serie de estímulos entre los cuales destacan: condiciones de trabajo, capacitación y reconocimiento al trabajador. Estos estímulos hacen posible que el trabajador “reaccione”, ya sea de manera positiva o negativa, según percibe dichos estímulos, así como la valoración de sí mismo, y de sus expectativas en la organización, en su familia, en su entorno y lo predispone a comprometerse con su organización y brindar lo mejor de sí para el logro de los objetivos de la empresa y los suyos propios. (Prieto, 2013)

En España, la (Organización Internacional del Trabajo, 2007), realizó un estudio estableciendo que las condiciones de trabajo abarcan tres aspectos diferenciados, tales como las condiciones medioambientales en torno al trabajo, las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo, y las condiciones organizativas que rigen en la empresa en la que se trabaja. Asimismo, reporta que el número de horas trabajadas a la semana se ha reducido, un porcentaje apreciable de los asalariados de la muestra tiene un trabajo de jornada a tiempo parcial, porque no ha encontrado uno de jornada completa, la adopción de posturas dolorosas o fatigantes es una situación de trabajo señalada por más de un tercio de los trabajadores, el manejo de personas es una actividad ampliamente realizada por el personal sanitario, ha aumentado la proporción de trabajadores expresan que deben trabajar muy rápido, incrementando la frecuencia de trabajadores que deben atender varias tareas al mismo tiempo y en plazos muy estrictos. (Almodóvar, Pinilla, & Hervás, 2011).

En México la (Organización Internacional del Trabajo, 2007) en su conferencia; concluye que las condiciones generales del trabajo han sido afectadas negativamente, impactando en los derechos de los trabajadores. La baja productividad en las empresas les impide invertir en capacitación, adoptar nuevas tecnologías, mejorar los procesos de trabajo complejos, limitando por tanto las oportunidades de crecimiento profesional de sus trabajadores e impidiendo su acceso a mejorar sus salarios.

En Colombia, respecto de la capacitación al servidor público, es una política de gobierno, con el ánimo de fortalecer y optimizar la efectividad de la Inspección laboral en Colombia, el Ministerio del Trabajo en el 2012 ejecuto acciones permanentes de capacitación laboral a sus funcionarios. (Escuela Superior de Administración Pública, 2010).

En Chile, es parte de su política gubernamental la capacitación del empleado, mediante el Bono de capacitación Trabajador Activo que es otorgado a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) se permite acceder a cursos de capacitación a trabajadores dependientes (hombres y mujeres), los cursos de capacitación deben ser elegidos entre los que se encuentren disponibles en la región de la persona que accederá al beneficio. (Centro de Políticas Públicas Universidad Católica, 2012)

En Perú, al igual que en América Latina, el trabajo y sus condiciones en el sector público presenta una serie de características comunes: tendencia a un alto grado de conflicto, dificultad en las promociones por la existencia de barreras que dificultan los ascensos, y el peso excesivo otorgado a la antigüedad, separación casi absoluta entre el desempeño en el puesto, el funcionamiento de los sistemas de promoción, y retribución. Sobre el reconocimiento al trabajador, este muestra un desarrollo asimétrico en la empresa privada, y las instituciones públicas, pues en las primeras es donde más se ha aplicado a diferencia de las segundas donde no ha existido un avance importante que permita indicar que sea una política pública. (Arbayza, 2012)

Por otro lado si vemos los sistemas de contratación en el sector público peruano, como una condición de trabajo importante, existen tres tipos de contratos: el regido bajo el DL 276 Ley de Carrera Administrativa Publica, el del DL 728 Ley del régimen privado , el del DL 1057 de Contratación Administrativa de Servicios (CAS), y agregado a estos regímenes servicios no personales, lo que genera una serie de inconvenientes en la gestión de recursos humanos; ya sea por los niveles remunerativos, como de sus limitaciones y beneficios que generan inequidades y son causa de conflictos incluso entre ellos. Si la problemática generada con la coexistencia de distintos regímenes de contratación de personal en el Estado no es solucionada, la desorganización en la Administración Pública continuará, y los derechos laborales de los trabajadores contratados inicialmente como servicios no personales, y luego mediante CAS, seguirán siendo vulnerados. (Beltrán, 2013).

En cuanto a la capacitación, en Perú aun no resulta ser en la práctica, una política de Estado, que incluso la Autoridad rectora SERVIR el servicio civil del Perú indica que, de acuerdo con estudios realizados por el BID en el 2003 y el 2006, es uno de los más débiles de la región. Uno de los factores que afectaría este desempeño es la pobre preparación que reciben los servidores públicos, ya que, no se sabe en qué deben capacitarlos, ni cuál es la mejor oferta para ello. Respecto al reconocimiento de la labor del empleado público peruano, tampoco resulta ser una política pública, limitándose a reconocimientos segmentados, desarticulados y sustentados básicamente a felicitaciones y reconocimiento por los años de servicio; es decir que no responden a un estímulo que contribuya a mejorar la productividad, el clima de la organización ni mucho menos orientados a mejorar la atención al ciudadano.

El Policlínico “Manuel Manrique Nevado “de la Red Asistencial de Lambayeque- EsSalud, funciona en el distrito de José L. Ortiz. Cuenta con trabajadores asistenciales y administrativos que están contratados en varios regímenes: DL 276 del régimen público, DL 728 de la actividad privada y Contrato Administrativo de Servicios (CAS) de los cuales el ultimo recorta algunos derechos que los otros regímenes otorgan como vacaciones sin pago alguno, gratificaciones recortadas, sin CTS etc., que generan condiciones de trabajo desfavorables afectando el compromiso laboral. Por otro lado, este centro asistencial funciona en un local alquilado que no cumple con las normas técnicas causa incomodidad tanto a los pacientes, y al trabajador lo que menoscabaría su compromiso laboral. En referencia a la capacitación, no hay evidencia que la mayoría del personal haya

67 recibido capacitación, ni por parte de la Red Asistencial, ni por parte del centro asistencial. Por otro lado, tampoco existe evidencia del otorgamiento de reconocimientos por la labor realizada, habiendo solo saludos protocolares por tiempo de servicios que son poco motivadores, y no ayudan a estimular al trabajador.

### **Objetivo general**

**OG.** Establecer cuál es la influencia de los estímulos organizacionales en el compromiso laboral de los trabajadores en el Policlínico “Manuel Manrique Nevado, EsSalud, Lambayeque 2017.

### **Objetivos específicos**

**OE1.** Determinar cuáles son los niveles de los estímulos organizacionales de los trabajadores, en el Policlínico “Manuel Manrique Nevado, EsSalud, Lambayeque 2017.

**OE2.** En qué estado se encuentran los niveles del compromiso laboral, de los trabajadores del Policlínico “Manuel Manrique Nevado, EsSalud, Lambayeque 2017.

**OE3.** Explicar cuál es la influencia de la dimensión reconocimiento al trabajador, de los estímulos organizacionales, en el compromiso laboral de los trabajadores del Policlínico “Manuel Manrique Nevado, EsSalud, Lambayeque 2017.

**OE4.** Establecer cuál es la influencia de la dimensión capacitación al trabajador, de los estímulos organizacionales, en el compromiso laboral de los trabajadores del Policlínico “Manuel Manrique Nevado, EsSalud, Lambayeque 2017.

**OE5.** Determinar cuál es la influencia de la dimensión condiciones de trabajo brindado al trabajador, de los estímulos organizacionales, en el compromiso laboral, de los trabajadores del Policlínico “Manuel Manrique Nevado, EsSalud, Lambayeque 2017.

### **Importancia de la investigación**

En lo académico, el estudio pretende brindar un aporte científico, al establecer el análisis situacional actual de los estímulos organizacionales que estarían influenciando en el compromiso laboral de los trabajadores del Policlínico “Manuel Manrique Nevado, EsSalud, Lambayeque, que permitió proponer lineamientos y cursos de acción que ayudará a mejorar la operatividad del citado Policlínico. Esto se basa en la utilización de todo un instrumental académico, metodológico aplicado a la resolución de situaciones problemáticas concretas.

En lo teórico, abundante teoría del comportamiento humano sostiene que hay una amplia variedad de estímulos que pueden influir en el compromiso laboral del trabajador para obtener mayores y mejores desempeños. Esto implica que dichos desempeños se pueden obtener utilizando estímulos sociales, psicológicos, económicos, materiales, etc.; la influencia de estos estímulos irá variando en cada trabajador, en función del nivel socioeconómico, formación y expectativas que tiene cada uno que pueden ser utilizados para mejorar el accionar del personal que labora en el citado policlínico.

La importancia práctica se justifica por cuanto el policlínico requiere identificación y compromiso de sus trabajadores con sus propósitos, y una preparación constante para su mejor desempeño laboral. Esto solo se puede lograr con conocimiento previo de la situación problemática para así

aplicar correctivos que permitan mejorarla. De modo que las conclusiones obtenidas en la presente investigación pueden servir para inferir a las realidades de otros centros asistenciales.

En lo metodológico, la investigación pretende, a través de la aplicación de metodología de investigación científica explicaciones del fenómeno en estudio revelando la relación entre los estímulos organizacionales y su influencia en el desarrollo del compromiso laboral. Para ello se desarrolló un marco metodológico revisando la bibliografía existente, contrastando las diversas corrientes y posiciones, y a partir de ella comprobar su validez en una organización pública encargada de brindar salud a la población asegurada.

(Cañibano, 2009), en España publica su Artículo señaló que, “un incremento del capital humano implica un aumento del potencial de crecimiento económico al facilitar el aumento en la productividad de la mano de obra”. Dentro de esta temática (Tinoco & Soler, 2011), concluyó que: “El capital humano se constituye como un activo intangible que da valor a la organización, teniendo cada vez mayor importancia en su estructura organizacional, así como su influencia en la productividad; sin embargo, dada su naturaleza intangible, es muy difícil su identificación para así utilizarlo en aras de darle significado y valorarlo tanto o más que los otros factores productivos”.

Asimismo, (Pérez, Arango, & Pineda, 2011), estableció que: “Se hace necesario que la orientación de las capacitaciones, tengan en cuenta el desarrollo de elementos como la capacidad de toma de decisiones, la creatividad, habilidades comunicativas, entre otros”. Para (Velázquez, 2009), “Las organizaciones deben invertir en el capital humano de manera prioritaria y urgente, conformando equipos de trabajos que incrementen la productividad y competitividad, tomando como insumo a la innovación y creatividad, que coadyuve a crear riqueza para mejorar el nivel de vida”.

(Mariño, 2013), “Se necesita contar con trabajadores altamente competentes y la capacitación es uno de los factores que apunta a conseguir esto y por tanto necesita más énfasis ya que permite la preparación de los trabajadores”.

Para (Tito & Castillo, 2005), los estímulos que se dan al interior de las organizaciones son:

“aquellos factores capaces de provocar, dirigir y mantener la conducta de los trabajadores hacia determinados objetivos. Conocer los móviles de tales estímulos es tan complejo como compleja es la naturaleza humana. Si analizamos los motivos por los cuales una persona trabaja o aporta su esfuerzo a una organización encontraremos que existen muchos factores, desde querer tener dinero que le permita por lo menos cubrir sus necesidades básicas, hasta aspiraciones superiores como la autorrealización”.

“La satisfacción... será positiva cuando el ambiente... le ofrece las condiciones para satisfacer sus necesidades, como la independencia, utilización de habilidades, posibilidad de progreso, realización/logro, condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección y recursos materiales”. (Gonzáles, Loconi, Sánchez, & Ochoa, 2008, pág. 72).

La capacitación consigue que los recursos humanos sean cada vez más competentes y hábiles, haciendo que la organización en su conjunto sea más sólida, eficiente y rentable. Ésta contiene

desde cursos sencillos hasta cursos complejos que permiten entender el funcionamiento de un nuevo sistema; tales cursos pueden ser teóricos o prácticos, o combinados. (Delfín, 2016)

En referencia al reconocimiento a la labor, se enciente como la “necesidad de sentirse valorado por el trabajo efectuado y representa una de las fuerzas más poderosas de las normas de una empresa. Es un sistema serio que fortalece el proceso de mejoras para el buen desempeño de las personas dentro de una empresa y debe hacerse después de cualquier proceso exitoso o bien hecho” Caso Neira, 2000; tomado de (Álvarez, 2011).

En la presente investigación, se consideró las dimensiones de estímulos organizacionales, expuestas en el marco teórico, consideradas por (Alva & Juárez, 2014), y por lo expuesto por la (Fundación para le prevención de riesgo laborales, 2011, pág. 3), respecto a la infraestructura, y su importancia como estímulo organizacional para los trabajadores. También se ha considerado, que la capacitación como componente de estímulo organizacional, es muy importante para que los trabajadores cumplan con sus objetivos. “Uno de los principales problemas de los hospitales públicos... es la escasez de insumos, medicamentos y equipos necesarios para la prestación de servicios.” (Cortez & A., 2011).

Por otro, también se tuvo en cuenta, como una de las dimensiones de los estímulos organizacionales, al reconocimiento a la labor, que desempeñan los trabajadores, es decir la necesidad que el trabajador tiene para sentirse valorado. El reconocimiento es un elemento integral, que brinda un ambiente de trabajo basado en el respeto la confianza y la honestidad, así como la tranquilidad, ética y apoyo. De acuerdo a lo expuesto por Dolan, shimon, y otros, tomado de (Álvarez, 2011), el reconocimiento es la fuerza que hace trabajar, con más energía y motivación a los empleados, al sentirse reconocidos positivamente por sus logros y méritos.

La categoría compromiso laboral referida por Salanova y Schaufeli (2009) citado por (Córdoba, 2015), es una de las variables más importantes, materia de la presente investigación, es adoptada por las investigadoras, del presente trabajo de investigación, quienes consideran el engagement, como el compromiso laboral que adoptan los trabajadores, está constituida por tres dimensiones, siendo una de ellas, el vigor, y las otras dos, la dedicación y absorción. Estas subcategorías son las que se ha considerado en la presente investigación, los indicadores fueron diseñados en un cuestionario que se aplicó a la muestra representativa del estudio. Estas tres dimensiones como el vigor, caracteriza la energía y la resistencia mental de cara al trabajo, Asimismo la dimensión dedicación es la que manifiesta el sentimiento, entusiasmo, inspiración y reto frente al trabajo, y finalmente la dimensión absorción, qué es la subcategoría con la que se puede medir indicadores de concentración y disfrute en el trabajo.

Para que las personas se sientan seguras y con garantía de su salud física y psicológica no es suficiente con el accionar de la persona, sino que toma importancia los factores del ambiente de trabajo al que se denominan condiciones de trabajo. (Sánchez & Forero, 2004)

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Tipo de estudio

La investigación es de tipo no experimental, ya que, corresponde aquella que se realizan sin manipular deliberadamente variables. No hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, son observados en su ambiente natural, en su realidad. De enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional

### Población

La población en estudio involucra a todos los integrantes del staff de recursos humanos del policlínico “Manuel Manrique Nevado”, teniendo en referencia el rol y área que cumplen actualmente. El número y distribución de dicho staff es:

**Cuadro 1 Recursos humanos Policlínico “M. Manrique N” 2017**

Recursos humanos	Absoluto	%
Médicos	12	16.0%
Enfermeras	17	22.7%
Otros profesionales salud	13	17.3%
Técnicos asistenciales	25	33.3%
Personal administrativo	8	10.7%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Sistema Estadístico EsSalud

### Tamaño de muestra

De acuerdo a este cálculo el tamaño de muestra que se determinó fue de 63. Este valor de la muestra inicial se examinó con el factor de corrección del muestreo, en vista de que, el factor de muestreo resultó mayor que 5, fue necesario corregir el tamaño de la muestra inicial, utilizando la fórmula del tamaño de muestra ajustada. Remplazando los datos se obtiene:

$$n_f = \frac{63}{1 + \frac{63}{75}} = 34.24$$

Muestra ajustada corresponde a 35 integrantes del staff de Recursos humanos. Se distribuyó en función a la estructura porcentual de la población para establecer la siguiente muestral

**Cuadro 2 Tamaño y distribución muestral**

Recursos humanos	Absoluto
Médicos	5
Enfermeras	8
Otros profesionales salud	6
Técnicos asistenciales	12
Personal administrativo	4
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

Fuente: Sistema Estadístico EsSalud

Unidad muestral: Recursos humanos del Policlínico “Manuel Manrique Nevado”.

Criterios de selección e inclusión

-Se incluye a todo el personal de salud de todas las áreas, y todos los regímenes laborales.

-Se excluyó al personal de servicios por terceros como seguridad, limpieza y módulos de atención al asegurado.

## Instrumentos para la recolección de datos

El instrumento para recolección de datos, fueron dos cuestionarios, uno para cada variable.

Para la medición de los estímulos organizacionales se utilizó el diseñado por Miranda (2016) que considera tres dimensiones: Reconocimiento al trabajador, Capacitación y Condiciones de trabajo. Consta de 19 reactivos de respuesta múltiple y escalamiento tipo Likert.

Para la medición del Compromiso laboral se utilizó, la Versión internacional en español de la Encuesta de Bienestar y Trabajo (Utrecht Work Engagement Scale [UWES]), elaborada por Shaufeli y Bakker (2003). El UWES incluye los tres dominios constitutivos del Engagement (vigor, dedicación y absorción), fue originalmente construida en idioma holandés, y ha sido adaptada en su versión internacional a once idiomas diferentes. Consta de 17 reactivos que van desde en 5 categorías (Muy bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto) que puntúan en función a dichas categorías y que para su categorización se cuenta con un baremo preestablecido.

## Técnicas de procesamiento y análisis estadístico

Los métodos que se utilizaron para el análisis de datos son los siguientes:

### Estadística descriptiva:

- Técnicas para elaborar la matriz de base de datos sobre estímulos organizacionales y compromiso laboral.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias
- Elaboración de gráficos estadísticos.

### Estadística inferencial:

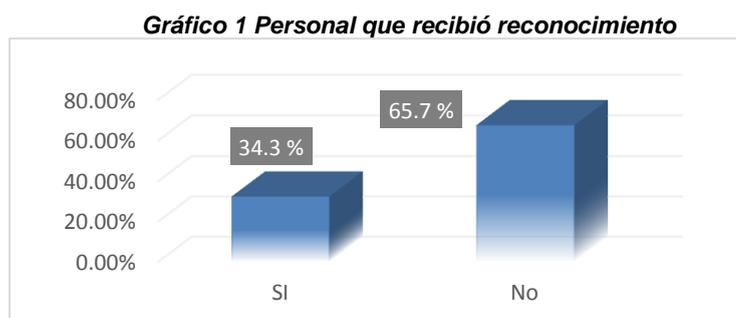
- Para el procesamiento y obtención de los resultados de los estadísticos descriptivos y la contrastación de las hipótesis, se utilizó el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V23).
- Coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall para la comprobación de hipótesis.

## RESULTADOS

### 1. Estímulos organizacionales

#### 1.1 Reconocimiento al trabajador

La proporción de personal que no recibió reconocimiento es del 65.7%, habiendo recibido reconocimiento solo el 34.3 %.



Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico “Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

72

El segmento de los que recibieron reconocimiento, visto desde la óptica del recurso humano, los médicos son los que más reportan haber recibido reconocimiento (40%), seguido por los Enfermeros con 37.5%, y en el último lugar se encuentran los administrativos con el 25%, como se puede apreciar en la tabla 2.

**Tabla 1 Personal que recibió reconocimiento. Según tipo de recurso**

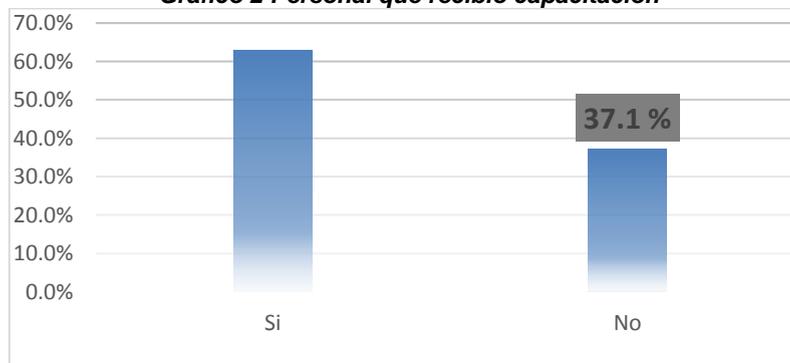
Reconocimiento según cargo		Recibió reconocimiento		Total
		SI	No	
<b>Medico</b>	Recuento	2	3	5
	% del total	40,0%	60,0%	100,0%
<b>Enfermero</b>	Recuento	3	5	8
	% del total	37,5%	62,5%	100,0%
<b>Otros Prof. salud</b>	Recuento	2	4	6
	% del total	33,3%	66,7%	100,0%
<b>Técnicos asistenciales</b>	Recuento	4	8	12
	% del total	33,3%	66,7%	100,0%
<b>Administrativos</b>	Recuento	1	3	4
	% del total	25,0%	75,0%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	12	23	35
	% del total	34,3%	65,7%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico "Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

## 1.2 Capacitación

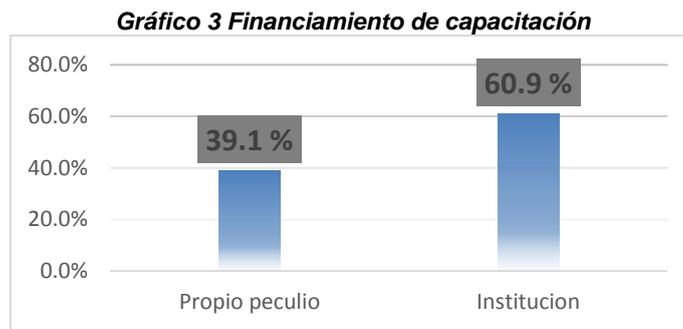
En este apartado veremos lo relacionado al estímulo institucional de la capacitación. Como se ve en el gráfico 2, el personal que recibió capacitación fue del 62.9% y el que no recibió de 37.1%.

**Gráfico 2 Personal que recibió capacitación**



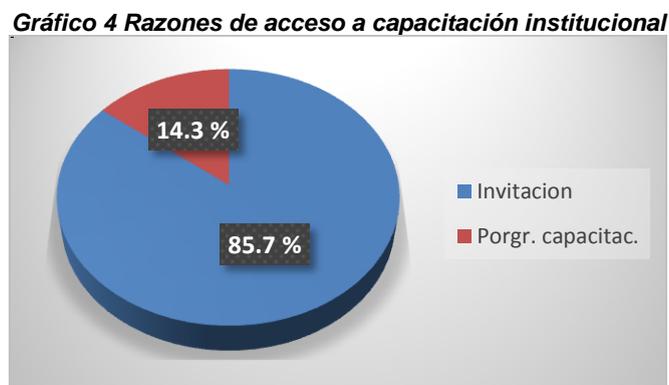
Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico "Manuel Manrique Nevado, EsSalud  
Elaboración: Propia

En cuanto al financiamiento de la capacitación realizada, el 60.9% señala que, la institución ha financiado la capacitación, y el 39.1% reporta haber financiado la capacitación con su peculio; esto predispondría a que, el personal se vea motivado, considerando que, la institución vela por la capacitación de su personal afectando positivamente su motivación. Esto se puede observar en el siguiente gráfico.



Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico “Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

Al prestar atención a los que recibieron capacitación institucional (gráfico 4) se evidencia que, el 85.7% de acceso a la capacitación se da por invitación de la Oficina de Capacitación, seguido del 14.3% mediante programa de capacitación, estos resultados indica que no responde a objetivos institucionales, sino más a cuestiones personales. Esta situación de probable preferencia (invitación), pone entredicho la participación de la capacitación como estímulo institucional.

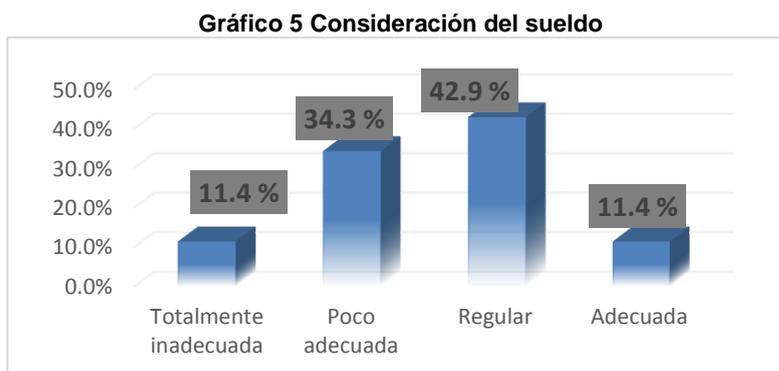


Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico “Manuel Manrique Nevado”, Essalud  
Elaboración: Propia

La opinión que tiene los trabajadores en cuanto a la capacitación institucional no resulta alentadora, luego de sumar los porcentajes de poco adecuada, y totalmente inadecuada da un total de 45.7%, si esto se observa desde el otro extremo, se tiene que, entre muy adecuada, y adecuada solo suman 14.3%.

### 1.3 Condiciones de Trabajo

En lo relacionado a las condiciones de trabajo a las que está sometido el trabajador y la opinión que tiene sobre dichas condiciones. La apreciación que tiene los trabajadores sobre el sueldo, que reciben no es buena por cuanto, según gráfico 5, la mayor parte lo consideran Regular 42.9%, Poco adecuado 34.3% y Totalmente inadecuado 11.4%; esto indica que los trabajadores están disconformes con la remuneración que reciben, y si a esto agregamos el hecho que la gran mayoría espera reconocimientos económicos resulta evidente que el estímulo no es bien percibido por el trabajador.



Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico "Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

Visto según tipo de recurso en la (Tabla 2), se observa que, la peor percepción del sueldo la tienen los médicos (60% entre Totalmente inadecuada y Poco adecuada), Enfermeros (50% entre Totalmente inadecuada y Poco adecuada), Otros profesionales de la salud (50% entre Totalmente inadecuada y Poco adecuada), y el de mejor percepción del sueldo son Administrativos con 75% que lo califican como Regular.

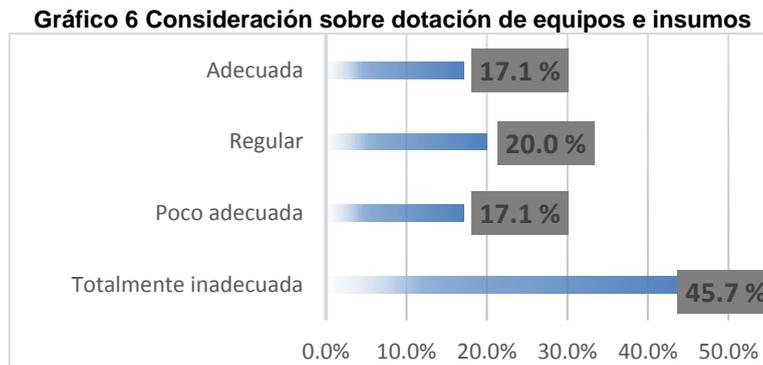
**Tabla 2 Consideración sobre sueldo que percibe por tipo de recurso**

Consideración sueldo		Tipo de recurso					Total
		Medico	Enfermero	Otros Prof. salud	Técnicos asistenciales	Administrativos	
Totalmente inadecuada	Recuento	1	1	1	1	0	4
	% del total	20,0%	12,5%	16,7%	8,3%	0,0%	11,4%
Poco adecuada	Recuento	2	3	2	4	1	12
	% del total	40,0%	37,5%	33,3%	33,3%	25,0%	34,3%
Regular	Recuento	2	2	3	5	3	15
	% del total	40,0%	25,0%	50,0%	41,7%	75,0%	42,9%
Adecuada	Recuento	0	2	0	2	0	4
	% del total	0,0%	25,0%	0,0%	16,7%	0,0%	11,4%
Total	Recuento	5	8	6	12	4	35
	% del total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico "Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

Respecto a la opinión sobre la infraestructura, conforme a los resultados obtenidos, los trabajadores asistenciales (médicos, enfermeros, otros profesionales de la salud y técnicos asistenciales) tienen una pésima percepción acerca de la infraestructura, pues si se suma las categorías Totalmente inadecuada y Poco adecuada superan el 80%. Esto llama la atención, ya que, el 75% de los administrativos la consideren adecuada; esto podría estar relacionado a que, la actual infraestructura, corresponde a un local alquilado, el cual no cumple con las normas técnicas, notándose hacinamiento e incomodidad para el desplazamiento del personal asistencial, esto a diferencia del administrativo que si trabaja en áreas que se adecuan a sus necesidades.

Dentro de este orden de ideas, la percepción sobre la dotación de equipos e insumos, es desfavorable, conforme se ve en el gráfico 6, el 45.7% considera que, es Totalmente inadecuado, y 17.1% opina que es Poco adecuado. Esto estaría causando disconformidad en los trabajadores, sobre todo a los que, trabajan directamente con los pacientes.

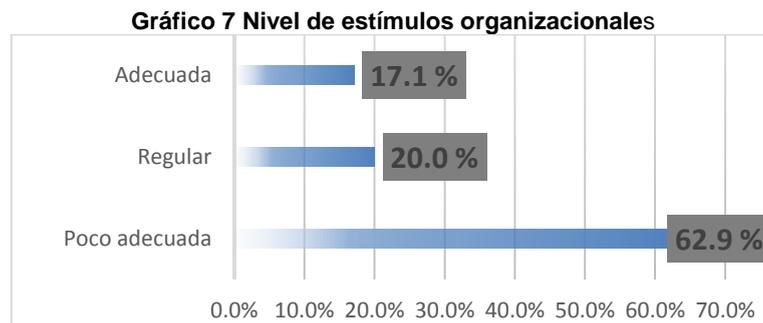


Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico “Manuel Manrique Nevado”, Essalud  
Elaboración: Propia

### 1.4 Nivel de Estímulos Organizacionales

La presente investigación plantea el análisis e influencia de los estímulos organizacionales en sus dimensiones reconocimiento al trabajador, capacitación y condiciones de trabajo, cuyo comportamiento fue analizado en los apartados anteriores; sin embargo, es necesario valorar el nivel alcanzado por la variable independiente estímulos de manera global:

Como se evidencia en el gráfico 7, el 62.9% de trabajadores, considera que, son poco adecuados los estímulos organizacionales, 20% considera que, es regular, y 17.1% opina que, es adecuada, el comportamiento de la variable, y de sus dimensiones, podría afectar negativamente en el compromiso laboral, aspecto que se evidenció mediante análisis inferencial (prueba de hipótesis).



Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico “Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

## 2. Compromiso Laboral

### 2.1 Vigor

En cuanto a la dimensión Vigor, el 68.6% de los trabajadores del Policlínico Manuel Manrique Nevado reportan un nivel medio, 28.6% un nivel alto y 2.9% un nivel bajo. Esto supone que mayormente el trabajador se caracteriza por niveles medios de energía, resistencia mental en sus labores cotidianas, busca esforzarse medianamente, dedica una voluntad regular al trabajo, y tiene una firmeza media frente a los obstáculos con un esquema mental positivo. Nótese que los que reportan nivel bajo de vigor son muy pocos; por lo que esta dimensión del compromiso laboral es positiva.

Analizando el vigor desde la perspectiva del tipo de recurso, el comportamiento es más heterogéneo, pues el 80% de los médicos reportan un nivel alto, y un 20% nivel medio, le sigue el técnico asistencial presentando 33.3% nivel alto, y 66.7% nivel medio. Como se observa en la tabla 3, todos los grupos ocupacionales presentan niveles medios, y altos; a excepción del 16.7% de Otros profesionales de la salud, que reporta niveles bajos de vigor.

**Tabla 3 Nivel de Vigor alcanzado por tipo de recurso**

Nivel dimensión Vigor		Tipo de recurso					Total
		Medico	Enfermero	Otros Prof. salud	Técnicos asistenciales	Administrativos	
Bajo	Recuento	0	0	1	0	0	1
	% dentro de Cargo	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	2.9%
Medio	Recuento	1	8	4	8	3	24
	% dentro de Cargo	20.0%	100.0%	66.7%	66.7%	75.0%	68.6%
Alto	Recuento	4	0	1	4	1	10
	% dentro de Cargo	80.0%	0.0%	16.7%	33.3%	25.0%	28.6%
Total	Recuento	5	8	6	12	4	35
	% dentro de Cargo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico "Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

## 2.2 Dedicación

La dedicación se refiere a la importancia, que tiene el trabajo para el individuo, el entusiasmo con que se hace las tareas, y el sentimiento de orgullo por el mismo. Un colaborador dedicado implica: poseer niveles altos de reto e inspiración por su trabajo. En la muestra estudiada, el 68.6% muestra niveles medios en su dedicación al trabajo, 14.3% indica dedicación alta, y 8.6% muy alta; por otra parte, 8.6% nivel bajo. Esto conforma una mediana implicación laboral.

Al tener una mirada desde la óptica del tipo de recurso se observa en la (tabla 4), que son los médicos que indican tener mayores niveles de dedicación, pues el 20% reporta muy alto, y 60% alto, le sigue técnicos asistenciales con 16.7% en alto y muy alto, en el otro extremo solo el 37.5% de los enfermeros indican tener un nivel bajo de dedicación.

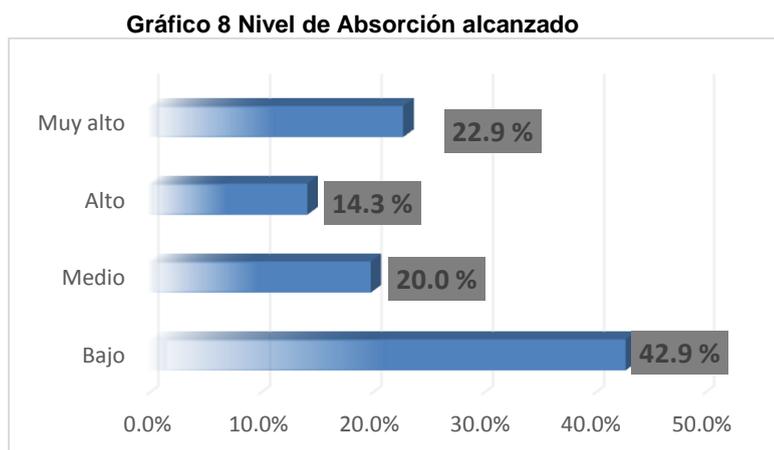
**Tabla 4 Nivel de Dedicación alcanzado por tipo de recurso**

		Medico	Enfermero	Otros Prof. salud	Técnicos asistenciales	Administrativos	
		Bajo	Recuento	0	3	0	
	% dentro de Cargo	0.0%	37.5%	0.0%	0.0%	0.0%	8.6%
Medio	Recuento	1	5	6	8	4	24
	% dentro de Cargo	20.0%	62.5%	100.0%	66.7%	100.0%	68.6%
Alto	Recuento	3	0	0	2	0	5
	% dentro de Cargo	60.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	14.3%
Muy alto	Recuento	1	0	0	2	0	3
	% dentro de Cargo	20.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	8.6%
Total	Recuento	5	8	6	12	4	35
	% dentro de Cargo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico "Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

### 2.3 Absorción

La absorción se refiere a sentimientos de felicidad cuando se está concentrado en el trabajo, tener dificultades en dejar el trabajo estando en esta situación placentera, y así el tiempo parece que se pasa “volando”. A diferencia de las otras dimensiones no es el valor medio que se presenta con mayor frecuencia, sino el valor bajo con 42.9% (Gráfico 8). Esto indica que, el colaborador no está completamente concentrado e inmerso en el trabajo, pasando el tiempo lentamente en el área laboral, y experimentando agrado por dejar sus actividades laborales.



Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico “Manuel Manrique Nevado”, Essalud  
Elaboración: Propia

### 3. Análisis Inferencial

En esta parte, se aborda lo relacionado a la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba Tau b de Kendall con un nivel de significancia del 95%, esto implica que, cuando el valor p asuma valores menores a 0.05 habrá relación entre las variables evaluadas caso contrario, no lo habrá. Valga indicar que, el signo del coeficiente indica la dirección de la relación, y su valor absoluto indica la magnitud de la misma, de tal modo que los mayores valores absolutos indican relaciones más fuertes. Los valores posibles van de -1 a 1.

#### Hipótesis general

HG: Los estímulos organizacionales influyen en el compromiso laboral de los trabajadores del Policlínico “Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque 2017.

Hipótesis nula (Ho): Los estímulos organizacionales no influyen en el compromiso laboral de los trabajadores del Policlínico “Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque 2017.

Llevadas a la prueba Tau b de Kendall, utilizando el software estadístico SPSS V23, las variables estímulos organizacionales y compromiso laboral, se obtuvo los resultados de la siguiente tabla:

**Tabla 5 Prueba de hipótesis estímulos organizacionales y compromiso laboral**

		Estímulos organizacionales	Compromiso laboral
Estímulos organizacionales	Coefficiente de correlación	1.000	.102
	Sig. (bilateral)		.504
	N	35	35
Compromiso laboral	Coefficiente de correlación	.102	1.000
	Sig. (bilateral)	.504	
	N	35	35

Fuente: Cuestionarios aplicados a los trabajadores del policlínico "Manuel Manrique Nevado, Essalud  
Elaboración: Propia

El valor p -se consigna en el reporte de SPSS V23 como Sig (bilateral)- es 0.504 con lo que: valor  $p = 0.504 > 0.05$

Dicho valor p hallado indica que, no existe relación entre las variables estudiadas, de tal modo que los estímulos organizacionales, no influyen en el compromiso laboral de los trabajadores del Policlínico "Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque 2017 dándole validez a la hipótesis nula. Se dijo, et supra, que si comparamos el nivel de compromiso laboral alcanzado (mayoritariamente bajo) con el nivel de los estímulos organizacionales (mayormente poco adecuado) intuitivamente habría una relación directa entre ambas, pero que ha sido rechazada mediante la prueba Tau b de Kendall.

En resumen, los valores p entre las variables y sus dimensiones se presentan a continuación:

VALORES p	COMPROMISO LABORAL	DIMENSIONES		
		VIGOR	DEDICACION	ABSORCION
ESTIMULOS ORGANIZACIONALES	.504	.210	.952	.310
RECONOCIMIENTO	.501			
CAPACITACION	.026			
CONDICIONES DE TRABAJO	.015			
SUMINISTRO EQUIPOS E INSUMOS	.178			
SUELDO	.059			
TIPO DE CONTRATO	.975			
INFRAESTRUCTURA	.015			

Como se observa, solo las dimensiones y subdimensiones de la variable estímulos organizacionales Capacitación, Condiciones de trabajo e Infraestructura muestran valor  $p < 0.05$ , y por tanto influyen en el compromiso laboral; lo anterior nos indica que, si se quisiera mejorar el compromiso laboral solo podría ser útil, utilizar la capacitación, las condiciones de trabajo, y mejorar la Infraestructura. Desde el punto de vista de la investigación queda demostrado que los estímulos organizacionales analizados influyen en el compromiso laboral los trabajadores del Policlínico "Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque 2017, pudiendo influir otras variables no analizadas en el presente estudio que pueden venir desde la propia organización como fuera de ella como autoestima, entorno familiar, inteligencia emocional, automotivación, etc.

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación resultan poco alentadores, ya que, las variables estímulos organizacionales, y compromiso laboral, no están correlacionadas, por lo que, los trabajadores no responden adecuadamente frente a los estímulos que la entidad les brinda, y por tanto queda recortada la posibilidad de la institución de incentivar a sus trabajadores mediante las dimensiones de la variable estímulos organizacionales, salvo su dimensiones y subdimensiones: capacitación, condiciones de trabajo.

En cuanto al reconocimiento, como estímulo institucional de los resultados obtenidos se establece que, no está asociada a ninguna dimensión del compromiso laboral pues no está correlacionada ni con el Vigor, la Dedicación ni con la Absorción. Este resultado difiere con lo hallado por (Tito & Castillo, 2005), quienes indican que, los estímulos institucionales se deben brindar para motivar al trabajador en instituciones del Sector Salud, siendo el reconocimiento público al trabajador el que ocupa un lugar expectante, lo cual no está ocurriendo en el Policlínico “Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque.

Respecto a la capacitación como estímulo organizacional, la evidencia hallada en esta investigación tiene correlación con la variable compromiso laboral, este hallazgo coincide con lo encontrado por (Pérez, Arango, & Pineda, 2011), sobre la importancia de la capacitación en la gestión de los recursos humanos al igual que con (Mariño, 2013), quienes concluyen que, se necesita contar con trabajadores altamente competentes y la capacitación es uno de los factores que, apunta a conseguir esto, por tanto necesita más énfasis, ya que, permite la preparación de los trabajadores.

Sobre este mismo aspecto (Redondo, 2009), señaló la complejidad en las entidades públicas para realizar diagnósticos de necesidades de capacitación, lo que a veces es difícil cambiar, debido a algunos patrones culturales, que rigen a los gestores, situación que se replica en Essalud. Sobre las condiciones de trabajo, la percepción no es alentadora por cuanto es poco adecuada, en este sentido, los resultados obtenidos en la presente investigación concuerdan con (Delgado & Di Antonio, 2010), que sostienen que en la opción a elegir como elemento motivador el aspecto económico no es un aspecto determinante habiendo surgido otros aspectos como seguridad del empleo, el clima laboral, reconocimiento al trabajo realizado y promoción.

En la variable compromiso laboral, el nivel es bajo en 42.9% de los trabajadores, seguido por medio con 28.6%, alto 17.1%, y muy alto 11.4%, esto difiere con (Arenas & Andrade, 2013), quienes encuentran que, el Compromiso en el trabajo debe ser alto, y con (Serrano, 2014) quien concluye que, la organización estudiada cuenta con adecuado nivel de engagement, (Arraigada, 2015), y (Córdoba, 2015), quienes sostienen que, los niveles de engagement se da en los rangos Altos.

En cuanto a la relación del compromiso laboral, y las condiciones de trabajo, en la presente investigación, se encontró que, solo la capacitación, y las condiciones de trabajo influyen en el compromiso laboral, esto discrepa con lo hallado por (Aguas & Medina, 2015), quienes

80 encontraron que, los hospitales en estudio cuentan con niveles medios, y altos de compromiso laboral, debido a que los profesionales de la medicina encuestados han decidido sobreponerse a las limitaciones de recursos, incremento de las demandas, situaciones de estrés, y presión laboral. En cuanto a las dimensiones del compromiso laboral el presente trabajo de investigación, se encontró que, las dimensiones vigor, y dedicación tienen diferente comportamiento que la absorción; en la misma dirección (Arias, Caracciolo, & Vega, 2012), han analizado las dimensiones del engagement (absorción, dedicación y vigor) de manera particular, encontrando que se comportan de manera diferente, especialmente la dimensión Absorción, igualmente (Serrano, 2014), encontró que, resulta significativo que el nivel de absorción obtenga un nivel bajo en relación a las dimensiones de vigor, y dedicación. Tomando en cuenta que la absorción se manifiesta cuando el trabajador se encuentra completamente concentrado en su trabajo, pasa el tiempo rápidamente por disfrutar lo que hace, y le es difícil desconectarse de sus funciones.

## CONCLUSIONES

1. Los estímulos organizacionales brindados a los trabajadores, no presentan las mejores condiciones que, puedan estimular para mejorar el compromiso laboral en el Policlínico Manuel Manrique Nevado-Essalud. El 62.9% considera que, los estímulos organizacionales son poco adecuados, 20% considera que, es regular, y solo el 17.1% opina que, es adecuada. Visto por las dimensiones que componen los estímulos organizacionales, solo la tercera parte (34.3%), recibió reconocimiento institucional, el 65.7% espera recibir reconocimiento económico, la percepción de la política institucional de reconocimiento, es muy baja (48.6%). En cuanto a Capacitación, la minoría reporta haberla recibido (37.1%), mayormente dada por la institución (60.9%). Sobre las condiciones de trabajo en general el 62.9% considera que, son poco adecuadas, en la apreciación que, tiene los trabajadores sobre el sueldo que reciben la consideran regular 42.9%, y poco adecuado 34.3%, no tienen una buena opinión sobre el tipo de contrato pues solo el 20% lo perciben como adecuado, y el 37.1 % como regular, parecido comportamiento tienen los otros factores: Infraestructura (60.0 % lo considera totalmente Inadecuado y solo el 17.1% como poco adecuado) y Equipamiento e insumos (el 45.7 % considera que es Totalmente inadecuado y un 17.1 % opina que es Poco adecuado).
2. La variable compromiso laboral, tampoco presenta resultados alentadores: la categoría del compromiso laboral bajo asume el valor más alto en la muestra estudiada con el 42.9%, seguido por medio con 28.6%. La dimensión vigor alcanza un 68.6% en la categoría medio, en la dimensión dedicación el 68.6 % muestra niveles Medios y en la Absorción a diferencia de las otras dimensiones no es el valor medio que se presenta con mayor frecuencia (solo obtiene el 20 %) sino el valor bajo con 42.9 %.
3. No existe relación entre las variables estudiadas ( $p = 0.504 > 0.05$ ), de tal modo que los estímulos organizacionales no influyen en el compromiso laboral de los trabajadores del

Policlínico “Manuel Manrique Nevado, Essalud, Lambayeque 2017. Solo las dimensiones y subdimensiones de la variable estímulos organizacionales Capacitación, Condiciones de trabajo e Infraestructura muestran valor  $p < 0.05$  cuando se correlaciona con la variable dependiente y por tanto influyen en el compromiso laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguas, L., & Medina, R. (2015). *Work Engagement en el trabajo de los Profesionales de la Salud del Hospital Materno Infantil Mariana de Jesus y Maternidad Matilde Hidalgo de Procel*. Recuperado el 17 de 09 de 2015, de <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/31525>
- Almodóvar, A., Pinilla, L., & Hervás, P. (2011). *Exposición a riesgos en el trabajo. Principales resultados de la VII Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (VII ENCT)*. Departamento de Investigación e Información del INSHT, España. Obtenido de <http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/EN%20CATALOGO/OBSERVATORIO/Art%3%ADculo%20VII%20Encuesta%20para%20el%20Informe%20Anual%202011.pdf>
- Alva, J., & Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014*. Trujillo - Perú. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)
- Álvarez, R. (2011). *Satisfacción y reconocimiento laboral de los empleados*. México. Obtenido de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/306/Tesis%20Digital%20Rocio%20Alvarez%20Maestr%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbayza, L. (2012). *Análisis de la problemática de empleo en el sector público latinoamericano. Conexionesan*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2012/09/28/analisis-problematika-empleo-sector-publico-latinoamerica/>
- Arenas, F., & Andrade, V. (2013). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y COMPROMISO (ENGAGEMENT) CON EL TRABAJO EN UNA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR SALUD DE LA CIUDAD DE CALI, COLOMBIA1*. Cali - Colombia. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://www.scielo.org.co/pdf/acp/v16n1/v16n1a05.pdf>
- Arias, S., Caracciolo, L., & Vega, J. (2012). *Engagement en voluntarios universitarios y de organizaciones asociativas de la ciudad de Mar del Plata: Un estudio comparativo*. Argentina. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/58>
- Arraigada, M. (2015). *Estudio del engagement con el trabajo en docentes universitarios*. Argentina. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <https://www.aacademica.org/000-015/389>

- Beltrán, L. (2013). *Problemática de la existencia de distintos regímenes de contratación de personal en el estado*. Pontificia Universidad Católica del Perú. , Lima - Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4508>
- Cañibano, C. (2009). *El capital humano: factor de innovación, competitividad y crecimiento*. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://www.navarra.es/nr/rdonlyres/d696efd2-6aaa-4ef1-b414-e3a27109ea67/79785/14carolinacaibano.pdf>
- Centro de Políticas Publicas Universidad Católica. (2012). *Estudio: Análisis del estado de implementación y el diseño de evaluación del Programa Bono trabajador Activo*. Chile. Obtenido de [http://www.dipres.gob.cl/595/articles-139758\\_informe\\_final.pdf](http://www.dipres.gob.cl/595/articles-139758_informe_final.pdf)
- Córdoba, N. (2015). *“Niveles de engagement en los colaboradores de una industria de detergentes ubicada en Escuintla*. Guatemala. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Cordoba-Nely.pdf>
- Cortez, R., & A., G. (2011). Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores del sector salud: el caso de Nicaragua. *Portal de revistas Académicas*, 81-100. Obtenido de <http://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/632>
- Delfín, O. (2016). *Proceso de capacitación y adiestramiento*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos82/proceso-capacitacion-adiestramiento/proceso-capacitacion-adiestramiento.shtml>
- Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso*. Repositorio Institucional de la Universidad Central de Venezuela (UCV), Caracas - Venezuela. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://saber.ucv.ve/>
- Escuela Superior de Administración Pública. (2010). *Plan nacional de formación y capacitación*. Obtenido de [http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon//files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/1450185065\\_2ef719ee0eb3b2141b1a7e53bb98b887.pdf](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon//files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/imgproductos/1450185065_2ef719ee0eb3b2141b1a7e53bb98b887.pdf)
- Fundación para le prevención de riesgo laborales. (2011). Riesgos y factores psicosociales. *Revista digital Observatorio de riesgos psicosociales*. Recuperado el 20 de 09 de 2017, de [http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Publicaciones/Fichas/1-12\\_%20factores%20psicosociales.pdf](http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Publicaciones/Fichas/1-12_%20factores%20psicosociales.pdf)
- Gonzáles, D., Loconi, C., Sánchez, V., & Ochoa, K. (2008). Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V. *Revista de enfermería Herediana*. Obtenido de [http://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2008/febrero/Determinantes\\_de\\_la\\_Satisfaccion\\_en\\_el\\_trabajo.pdf](http://faenf.cayetano.edu.pe/images/pdf/Revistas/2008/febrero/Determinantes_de_la_Satisfaccion_en_el_trabajo.pdf)
- Mariño, T. (2013). *Desarrollo de un modelo de gestión del talento humano para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la empresa Bioalimentar de la ciudad de Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Administración de Empresas,

Ambato - Ecuador. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/854>

Organización Internacional del Trabajo. (2007). *96.ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo Ginebra*. Obtenido de <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc96/pdf/guide.pdf>

Pérez, G., Arango, M., & Pineda, U. (2011). *La capacitación a través de algunas teorías de aprendizaje y su influencia en la gestión de la empresa*. Medellín - Colombia. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://www.redalyc.org/home.oa>

Prieto, P. (2013). *Modelo de gestión del talento humano como estrategia para retención del personal*. Universidad de Ciencias Económicas y Administrativas, Medellín - Colombia. Obtenido de <http://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>

Redondo, E. (2009). ¿Hay un papel para la gestión del potencial humano en el servicio público costarricense? *Revista de Ciencias Económicas*. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7140>

Sánchez, M., & Forero, S. (2004). *Estudio de las condiciones de trabajo de los conductores de vehículos de carga en Colombia para proponer mejoras en los puestos de trabajo*. Colombia. Recuperado el 20 de 09 de 2017, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis164.pdf>

Serrano, j. (2014). *Estudio exploratorio sobre la actitud del capital humano respecto al engagement en una empresa de manufactura de giro automotriz*. México. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://cd.dgb.uanl.mx/bitstream/handle/201504211/6026/21590.pdf?sequence=1>

Tinoco, C., & Soler, S. (2011). *Aspectos generales del concepto capital humano*. Bogotá-Colombia. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de [https://www.academia.edu/17233756/Aspectos\\_generales\\_del\\_concepto\\_capital\\_humano\\_](https://www.academia.edu/17233756/Aspectos_generales_del_concepto_capital_humano_)

Tito, P., & Castillo, J. (2005). *El potencial humano y los estímulos organizacionales*. Lima - Perú. Recuperado el 20 de 09 de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9367/8184>

Velázquez, G. (2009). *Las organizaciones y el capital humano*. México. Recuperado el 19 de 09 de 2017, de <http://biblat.unam.mx/es/>