



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**ESTIMULOS INSTITUCIONALES DEL DESARROLLO DEL
POTENCIAL HUMANO EN EL POLICLINICO CHICLAYO OESTE
ESSALUD CHICLAYO 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA

Br. VANIA LOURENCO MIRANDA CONTRERAS

ASESORA

Dra. MARINA CAJÁN VILLANUEVA

**CHICLAYO – PERÚ
2015**

PAGINA DEL JURADO

**Dra. Zuly Cristina Molina Carrasco
PRESIDENTE(A)**

**Dra. Patricia Chavarry Ysla
SECRETARIO(A)**

**Dra. Marina Caján Villanueva
VOCAL**



DECLARACIÓN JURADA

Yo, Vania Lourenco Miranda Contreras egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 17609151

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **ESTIMULOS INSTITUCIONALES DEL DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO EN EL POLICLINICO CHICLAYO OESTE ESSALUD CHICLAYO 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 20 de Julio de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Vania Lourenco Miranda Contreras

DNI: 17609151

Dedicatoria

A Dios quien es mi luz para seguir siempre el camino correcto.

A Cesar ejemplo de fortaleza y lucha, por ser quien me acompaño incondicionalmente, apoyo y estimuló a seguir avanzado profesionalmente, quien creyó en mí y en mis capacidades.

A mi hijo Jhonny Junior fuente de inspiración y lucha constante.

A mis padres Néstor y Blanca a mis hermanos Junior, Piero y Tarita, por ser mi apoyo y refugio en tiempos de tempestad.

Vania

Agradecimiento

A mi asesora Dra. Marina Caján Villanueva, por sus enseñanzas, paciencia y tolerancia en el transcurso de nuestro aprendizaje.

A mi amigo Genaro, por haber sido mi guía en el desarrollo de mi tesis.

A mis amigos de labores y compañeros de clase por haberme apoyado en el trayecto de los estudios para no desistir y seguir adelante, gracias por su amistad incondicional.

A todos los docentes que aportaron a nuestra formación y crecimiento profesional.

PRESENTACIÓN

Honorables Señores del Jurado:

Cumpliendo con lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo para la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la salud, invoco a su ilustrado criterio la tesis titulada "ESTIMULOS INSTITUCIONALES DEL DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO EN EL POLICLINICO CHICLAYO OESTE ESSALUD CHICLAYO 2015, la cual fue llevada a cabo con la finalidad de determinar cómo afectan los factores institucionales en el desarrollo del potencial humano de los trabajadores observados, estimando que aportará en el conocimiento de la situación problemática y así poder proponer acciones para la mejora de dicha situación problemática.

Estoy convencida que se valoraran los alcances de la presente investigación, por lo que, cumpliendo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos, proceda su aprobación; sin embargo, es susceptible de ser mejorada, frente a lo cual espero vuestras indicaciones para superar las falencias y así realizar la sustentación correspondiente.

La Autora

Índice

Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
RESUMEN.....	xi
SUMMARY	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPITULO I:.....	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Justificación.....	18
1.4. Antecedentes	19
1.5. Objetivos	24
CAPITULO II:.....	25
MARCO TEÓRICO	25
2.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades humanas.....	26
2.2. Estímulos institucionales	27
2.2.1. Definición de Estimulo	27
2.2.2. Tipos de estímulos institucionales.....	28
2.3. El potencial humano	32
2.3.1. Definición.....	32
2.3.2. Satisfacción laboral	34
2.3.3. Motivación laboral.....	35
2.4. Marco Conceptual.....	36
CAPITULO III:.....	39
MARCO METODOLÓGICO	39
3.1. Hipótesis	40
3.2. Variables	40
3.2.1. Estímulos institucionales.....	40
3.2.2. Desarrollo del Potencial humano.....	40
3.2.3. Operacionalización de las variables	40
3.3. Metodología.....	41
3.3.1. Tipo de estudio	41

3.3.2. Diseño de estudio	41
3.4. Población y muestra	42
3.5. Método de investigación.....	43
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.7. Métodos de análisis de datos	45
IV. CAPITULO:	46
RESULTADOS	46
4.1. Análisis descriptivo.....	47
4.1.1. Tipificación de la muestra.....	47
4.1.2. Estímulos institucionales.....	47
4.1.3. Desarrollo del potencial humano	63
4.2. Análisis correlacional.....	68
4.2.1. Confiabilidad de la prueba	68
4.2.2. Cruce de variables	69
4.2.2. Capacitación vs. Variables de satisfacción/motivación.....	71
4.2.3. Condiciones de trabajo y satisfacción/motivación	71
4.3. PROPUESTA DE LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL POTENCIAL HUMANO DEL POLICLINICO CHICLAYO OESTE ESSALUD CHICLAYO 2015	73
4.3.1. FINALIDAD	73
4.3.2. OBJETIVO.....	73
4.3.3. SUSTENTO TECNICO:.....	73
4.3.4. BENEFICIARIOS.....	73
4.3.5. LINEAMIENTOS PROPUESTOS	74
4.4. Discusión de los resultados	75
V. CONCLUSIONES.....	77
VI. SUGERENCIAS	78
REFERENCIAS	79

Índice de Tablas

Tabla 1

Grupo ocupacional por tipo de contrato del personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015.....	47
---	----

Tabla 2

Personal que recibió reconocimiento por tipo de contrato en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015.....	48
--	----

Tabla 3

Personal que recibió reconocimiento por grupo ocupacional en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015	49
--	----

Tabla 4

Motivos de reconocimiento por tipo de contrato en el personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015.....	50
---	----

Tabla 5

Motivos de reconocimiento por grupo ocupacional del personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015.....	50
--	----

Tabla 6

Reconocimiento que se espera recibir por tipo de contrato el personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015	52
--	----

Tabla 7

Personal que recibió capacitación por tipo de contrato en el Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015.....	54
--	----

Tabla 8

Conocimiento Plan de capacitación por tipo de contrato del personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015	56
--	----

Tabla 9

Conocimiento del Plan de capacitación por grupo ocupacional del personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015	57
---	----

Tabla 10

Consideración sobre sueldo que percibe por tipo de contrato del personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015	59
---	----

Tabla 11

Opinión sobre contrato del personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015.....	60
--	----

Tabla 12

Expectativas por acciones institucionales según grupo ocupacional del personal del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015	66
---	----

Tabla 13
 Motivación del personal por tipo de contrato del Policlínico Chiclayo Oeste Essalud 2015 .
 67

Tabla 14
 Motivación del personal por grupo ocupacional del personal del Policlínico Chiclayo Oeste
 Essalud 2015..... 68

Tabla 15
 Alfa de Cronbach según elemento 69

Tabla 16
 Valores Chi Cuadrado Reconocimiento y Satisfacción/Motivación 70

Tabla 17
 Valores Chi Cuadrado Capacitación y Satisfacción/Motivación 71

Tabla 18
 Valores Chi Cuadrado Condiciones de trabajo y Satisfacción/Motivación 72

Índice de Figuras

Figura 1: Personal que recibió reconocimiento 48

Figura 2. Motivo de reconocimiento 49

Figura 3. Calificación política reconocimiento..... 51

Figura 4. Reconocimiento que espera recibir 51

Figura 7. Razones de acceso a capacitación institucional 55

Figura 8. Conocimiento Plan de capacitación 55

Figura 9. Opinión Plan de capacitación 57

Figura 10. Consideración del sueldo..... 59

Figura 11. Consideración sobre tipo de contrato 60

Figura 12. Consideración sobre ambiente físico 61

Figura 13. Consideración sobre dotación de equipos 61

Figura 14. Consideración sobre suministro insumos..... 62

Figura 15. Satisfacción en labores realizadas 63

Figura 16. Satisfacción trato de jefes..... 64

Figura 17. Satisfacción trato de compañeros 64

Figura 18. Expectativas de acciones institucionales 65

Figura 19. Motivación del personal..... 67

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar los estímulos institucionales que afectan el desarrollo del potencial humano de los trabajadores del Policlínico Chiclayo Oeste-Essalud en el año 2015. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es descriptivo correlacional de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 89 servidores; se han empleado un cuestionario confiable y debidamente validado para la recolección de datos de las variables en estudio y se procesó la información a través del software de estadística para ciencias sociales SPSS 21. Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas. Sobre los estímulos institucionales el 30.3 % recibió reconocimiento institucional siendo el de mayor presencia el Ser un buen trabajador (50%), esperan recibir reconocimiento económico (75.3%), la percepción de la política institucional de reconocimiento es Muy bajo (41.6%). En Capacitación la minoría reporta haberla recibido (42.7%), mayormente autofinanciada (81.6%). En cuanto a las condiciones de trabajo la apreciación sobre el sueldo se lo considera Regular (51.3%), el tipo de contrato reporta como Poco adecuado 29.2% y Totalmente inadecuado 14.6%, parecido comportamiento tiene los otros factores: Ambiente físico (Poco adecuado 34.8%, Totalmente inadecuado 39.3%), Equipamiento (Poco adecuado 40.4%, Totalmente inadecuado 23.6 %) y Suministro de insumos (Poco adecuado 29.2%, Totalmente inadecuado 23.6%). En general los estímulos institucionales no presentan las condiciones más adecuadas. Respecto del desarrollo del potencial humano la mayoría reporta estar satisfecho (47.2%) y los que opinan que está Motivado es del 40.4%. Esto a pesar que la percepción de los estímulos institucionales no son las más favorables, por lo que existirían otras variables que expliquen este comportamiento. En cuanto a la correlación Reconocimiento no tiene asociación alguna con Satisfacción ($p: 0, 107$) ni con la Motivación ($p: 0,509$), sí la tienen Capacitación con Motivación ($0,031$), el ambiente físico con Motivación ($0,045$) y Suministro de insumos con Motivación ($0,035$). Se ha presentado una propuesta que coadyuve al mejoramiento del desarrollo del potencial humano en el Policlínico Chiclayo Oeste que se ha basado en los resultados del presente estudio. *Palabras Clave: Estímulos institucionales, Desarrollo del potencial humano, Propuesta de mejora.*

SUMMARY

This research is conducted in order to determine the institutional incentives that affect the development of human potential workers of Chiclayo's Polyclinic West-Essalud in 2015. The type of study is not experimental, the study's design is descriptive and correlational cross section. The work was based on 89 server's samples, it has been used a reliable questionnaire and duly validated for data collection of variables under study and the information was processed through statistical software for social sciences SPSS 21. The results are presented in frames and statistical graphs.

About the institutional stimulus, 30.3% received institutional recognition to be the largest presence Being a good worker (50%) expect to receive financial recognition (75.3%), the perception of institutional politics of recognition is very low (41.6%). Respect training the minority reports having received (42.7%), mostly self-financed (81.6%). As for working conditions appreciation of the salary is considered Regular (51.3%), the type of contract reported as Little adequate 29.2% and totally inadequate 14.6%, similar behavior has other factors: Physical Environment (Not suitable 34.8 % totally inadequate 39.3%), equipment (not suitable 40.4%, totally inadequate 23.6%) and supply of inputs (not suitable 29.2%, totally inadequate 23.6%). Overall institutional incentives do not have the most suitable conditions. Regarding development human potential most reported being satisfied (47.2%) and those who think it is motivated is 40.4%. this despite the perception that institutional incentives are not the most favorable, so there would be other variables that explain this behavior. As for the correlation Recognition has no association with satisfaction ($p: 0, 107$) nor the motivation ($p: 0.509$), it does have association training with Motivation (0.031), physical environment with Motivation (0.045) and Supply of inputs with Motivation (0.035). It has submitted a proposal that contributes to improve the development of human potential in Chiclayo Polyclinic West, that has been based on the results of this study.

Keywords: Institutional Stimulus, development of human potential, proposal for improvement.