

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



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

---

**“El capital humano como recurso estratégico y su influencia en el  
compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo  
Carita Feliz – Piura año 2019”**

---

**Área de Investigación:**

Relaciones humanas laborales

**Autor(es):**

Br. ALBERCA SAUCEDO, Milagros  
Br. QUIJANO CELI, Bertha Patricia

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Mg. Vidalón Moreno, Rosa  
**Secretario:** Mg. Fiorentini Candiotti, Giovanni  
**Vocal:** Mg. Chuecas Wong, Efraín

**Asesor:**

Mg. ZAPATA CHAU, Jorge Miguel  
**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-8911-1118>

**PIURA – PERÚ  
2021**

**Fecha de sustentación: 2021-09-25**

## DEDICATORIA

*A mis padres Juan Alberca y Esperanza Saucedo que siempre me brindaron su apoyo incondicional, quienes han sido mis pilares para salir adelante. Y ser el mejor ejemplo de esfuerzo, esmero y trabajo para mi hija Brianna Hinsbe A.*

*A mis padres Jorge Quijano y Bertha Celi, quienes siempre me apoyaron, siendo mi ejemplo de perseverancia y motivo de todos mis logros. Y también agradecer a mis hermanos J. Francisco y J. Javier que me brindaron su amor incondicional para seguir adelante.*

*A cada uno de nuestros amigos y familiares, por sus consejos y su apoyo en cada circunstancia adversa.*

*Milagros Alberca & Patricia Quijano*

## AGRADECIMIENTO

*A mi alma mater la Universidad Privada Antenor Orrego por brindarnos todos los conocimientos y valores necesarios en la vida profesional.*

*A cada uno de mis docentes por todos los conocimientos impartidos a lo largo de mi formación académica junto a mis compañeros universitarios.*

*A nuestro asesor, por el apoyo y paciencia en el desarrollo de esta investigación siendo parte fundamentalde este resultado.*

**Las autoras**

## RESUMEN

El presente estudio se ha realizado con la finalidad de demostrar que el capital humano como recurso humano influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019. El problema formulado para la investigación fue: ¿Existe influencia entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019? Y se tuvo como hipótesis: Existe influencia directa entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019. Como objetivos específicos tenemos: Identificar al capital humano como recurso estratégico en la Clínica Carita Feliz; Identificar el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019 y, por último; Determinar el nivel de asociación entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019. La población sujeta a estudio, estuvo conformada por 45 trabajadores. El diseño de investigación empleado fue el “descriptivo correlacional de corte transversal”, respecto a la técnica e instrumento de recolección de datos, se utilizó la encuesta, encontrando lo siguiente: que no existe un eficiente manejo del capital humano como recurso estratégico en la empresa y por lo tanto el compromiso de los trabajadores hacia esta es de un nivel medio. La conclusión a la que se llegó fue: El capital humano como recurso estratégico influye de manera significativa en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019, para probar la hipótesis se usó el Chi Cuadrado, donde se obtuvo un nivel de significancia del 0,035, se concluye que si la empresa usa su capital humano como recurso estratégico esta influirá de manera positiva en el compromiso organizacional de sus trabajadores.

*Palabras claves: Capital humano, compromiso organizacional*

## ABSTRACT

The present study has been carried out with the purpose of demonstrating that human capital as a human resource influences the organizational commitment of the Carita Feliz Clinic workers - Piura year 2019. The problem formulated for research was: Is there influence between capital human as a strategic resource and the organizational commitment of the workers of the Carita Feliz Clinic - Piura year 2019? And it was hypothesized: There is direct influence between human capital as a strategic resource and the organizational commitment of the workers of the Carita Feliz Clinic - Piura year 2019. As specific objectives we have: Identify human capital as a strategic resource in the Carita Feliz Clinic; Identify the level of organizational commitment of the workers of the Carita Feliz Clinic - Piura year 2019 and finally; Determine the level of association between human capital as a strategic resource and the organizational commitment of the workers of the Carita Feliz Clinic - Piura year 2019. The population under study was made up of 45 workers. The research design used was the "cross-sectional correlational descriptive", regarding the technique and instrument of data collection, the survey was used, finding the following: that there is no efficient management of human capital as a strategic resource in the company and therefore the commitment of the workers towards this is of a medium level. The conclusion reached was: Human capital as a strategic resource significantly influences the organizational commitment of the Carita Feliz Clinic workers - Piura year 2019, to test the hypothesis, Chi Square was used, where a 0.035 level of significance, it is concluded that if the company uses its human capital as a strategic resource, it will positively influence the organizational commitment of its workers.

*Keywords: Human capital, organizational commitment*

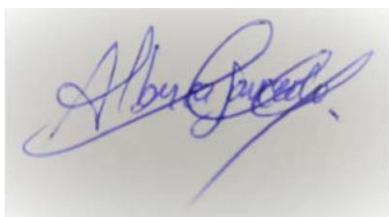
## PRESENTACIÓN

Respetables miembros que conforman el jurado:

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: **“EL CAPITAL HUMANO COMO RECURSO ESTRATÉGICO Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL GRUPO CARITA FELIZ – PIURA AÑO 2019”**, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, mediante la modalidad de Tesis; luego de haber culminado nuestra carrera y haber obtenido el Grado de Bachiller en esta prestigiosa universidad.

El desarrollo de esta tesis ha sido gracias a la aplicación de los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional en la presente universidad, producto de la orientación y enseñanza desinteresada de nuestros docentes, de la consulta de fuentes bibliográficas y del desarrollo análisis teórico - práctico del tema presentado.

Esperamos satisfacer las expectativas académico-profesionales en la realización de este trabajo de investigación y de parte vuestra el rigor científico para su evaluación.



Br. Alberca Saucedo Milagros



Br. Quijano Celi Bertha Patricia

# ÍNDICE

Página

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Justificación.....	3
1.3.1. Justificación teórica.....	3
1.3.2. Justificación práctica.....	4
1.3.3. Justificación metodológica .....	4
1.3.4. Justificación social .....	4
1.4. Objetivos .....	4
1.4.1. Objetivo general .....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
<b>II. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Antecedentes .....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3. Antecedentes locales .....	10
2.2. Marco teórico.....	12
2.2.1. Capital humano.....	12
a. Teorías del capital humano .....	12
b. Cualidades del capital humano .....	14
c. Efectividad del capital humano .....	16
d. La valoración del capital humano .....	16

e.	La inversión en capital humano .....	17
f.	La merma del capital humano .....	18
g.	Dimensiones del capital humano .....	18
2.2.2.	Compromiso organizacional .....	19
a.	Importancia del compromiso organizacional.....	20
b.	Teorías de Meyer y Allen.....	21
c.	Factores que influyen en el compromiso organizacional .....	23
d.	Factores inhibidores del compromiso organizacional.....	24
e.	Determinantes del compromiso organizacional .....	24
f.	Dimensiones del compromiso organizacional.....	25
2.3.	Marco conceptual .....	27
2.3.1.	Reto del trabajo .....	27
2.3.2.	Remuneraciones justas .....	27
2.3.3.	Condiciones de trabajo .....	27
2.3.4.	Creatividad .....	27
2.3.5.	Innovación.....	27
2.3.6.	Trabajo en equipo.....	27
2.3.7.	Adaptación al cambio.....	28
2.3.8.	Unidad organizativa .....	28
2.3.9.	Beneficios económicos.....	28
2.4.	Hipótesis .....	28
2.5.	Variables.....	29
III.	METODOLOGÍA .....	30
3.1.	Tipo y nivel de investigación .....	31
3.2.	Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra .....	31
3.3.	Técnicas e instrumentos de investigación.....	31
3.4.	Diseño de investigación.....	32
3.5.	Procesamiento y análisis de datos .....	32
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
4.1.	Análisis e interpretación de resultados.....	35
4.2.	Prueba de hipótesis.....	44
4.3.	Discusión de resultados .....	45
	CONCLUSIONES .....	48
	RECOMENDACIONES .....	49



<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalidad de las variables .....	29
Tabla 2	Distribución de los encuestados según la dimensión: Satisfacción laboral .....	35
Tabla 3	Distribución de los encuestados según la dimensión: Estructura administrativa .....	36
Tabla 4	Distribución de los encuestados según la dimensión: Estructura organizativa.....	37
Tabla 5	Distribución de los encuestados según la dimensión: Competencias del personal.....	38
Tabla 6	Distribución de los encuestados según la variable: Capital humano .....	39
Tabla 7	Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente afectivo (deseo) .....	40
Tabla 8	Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente de continuación (necesidad) .....	41
Tabla 9	Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente normativo (deber).....	42
Tabla 10	Distribución de los encuestados según la variable: Compromiso organizacional.....	43
Tabla 11	Grado de asociación de las variables Tau de Kendall .....	44
Tabla 12	Prueba de Chi - cuadrado .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	Distribución de los encuestados según la dimensión: Satisfacción laboral .....	35
<i>Figura 2</i>	Distribución de los encuestados según la dimensión: Estructura administrativa .....	36
<i>Figura 3</i>	Distribución de los encuestados según la dimensión: Estructura organizativa.....	37
<i>Figura 4</i>	Distribución de los encuestados según la dimensión: Competencias del personal.....	38
<i>Figura 5</i>	Distribución de los encuestados según la variable: Capital humano .....	39
<i>Figura 6</i>	Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente afectivo (deseo) .....	40
<i>Figura 7</i>	Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente de continuación (necesidad) .....	41
<i>Figura 8</i>	Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente normativo (deber).....	42
<i>Figura 9</i>	Distribución de los encuestados según la variable: Compromiso organizacional.....	43

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

A nivel internacional se ha visto una gran preocupación por el capital humano, un claro ejemplo es el Banco mundial que ha desarrollado un proyecto de capital humano, en el cual procura apresurar el aumento y la mejor de las inversiones en las personas, con el fin de lograr más equidad y un mayor crecimiento económico, este proyecto llevado a cabo por el Banco mundial y países asociados se pone en marcha para hacer frente a la brecha de capital humano que existe hoy en día. El fin de dicho proyecto es el desarrollo del capital humano en todos los países y para lograrlo se apoyan en tres pilares importantes, se tiene el índice de capital humano, que mide la aplicación en la salud, la educación y los niveles de ingresos, también está el pilar de medición e investigación, que va a generar información acerca de los resultados y a dónde serán destinados los recursos y el último pilar es la participación de los países, ya que ayudará a estos a superar obstáculos que se presentan al buscar el desarrollo del capital humano.

Consideramos al capital humano como una medida de valor económico de las habilidades y capacidades profesionales de una persona, es conocido también al capital humano con uno de los factores de producción del trabajo, que son las horas de producción de bienes o servicio. Al considerar a las personas como un capital, tendremos en cuenta que, si se invierte en él, resultará beneficioso para las empresas y la sociedad. (Mercado, 2019).

Después de ser publicado el ranking de la Universidad de Washington acerca de la evolución del capital humano de los países, se evidencia el estado crítico de nuestro país, Perú ha mostrado una caída en 10 posiciones en dicho ranking ubicándose para el año 2016 en el puesto 103, los expertos afirman que Perú se encuentra entre los peores, frente a sus pares de la región, y el director del IHME, Christopher Murray indica que los políticos ignoran que el desarrollo del capital humano es un aspecto clave para el desarrollo del país.

Sin embargo, Axel van Trosenburg considera que el Perú ha hecho progresos notables en este aspecto y menciona que, para potenciar el desarrollo del capital humano, es necesario que junto al Estado Peruano se enfoque el apoyo en incrementar la productividad, preservar un ritmo alto de crecimiento económico y mantener las ganancias sociales, con el objetivo de

potenciar el capital humano, ya que el aumento de inversión y mejora en los peruanos constituye el principal motor de desarrollo del Perú.

La Clínica Carita Feliz es una organización proveedora de servicios de salud. Esta empresa ha puesto gran énfasis en su capital humano, ya que cuentan con un amplio personal, esto se debe a la forma en la que realizan sus actividades, se puede decir que consideran al personal como un recurso estratégico ya que los trabajadores influyen mucho en la calidad de servicio que brinda la clínica, por ello, se preocupan por desarrollar sus competencias. Se ha observado que la situación general del capital humano tiene influencia directa en el compromiso de los trabajadores con su organización, ya que, al considerarlos con un recurso estratégico, el personal generará cierto afecto hacia la empresa, lo que se verá reflejado en el deseo de ir al centro de trabajo ya que se siente satisfecho con su cargo laboral, pero se encuentra en la necesidad de superarse para obtener mejores beneficios económicos que se relacionen con las actividades que realiza.

De modo que la presente investigación busca demostrar que al gestionar al capital humano como un recurso estratégico se obtendrá una influencia positiva en la responsabilidad organizacional de los trabajadores de Clínica Carita Feliz – Piura.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Existe influencia entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de Clínica Carita Feliz - Piura año 2019?

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación teórica**

Se justifica teóricamente esta investigación buscando aportar el conocimiento de cómo influye el capital humano como recurso estratégico, el cual muestra ascendencia en el compromiso organizacional de los empleados de Clínica Carita Feliz – Piura 2019, basada en teorías que afirman que gestionar el capital humano es una actividad que no depende sólo de la jerarquía, además señala la

importancia de la participación donde la empresa implanta estrategias como el compromiso organizacional, con los objetivos de la compañía.

### **1.3.2. Justificación práctica**

La investigación trata de demostrar que si se le da importancia al capital humano significa mantener una organización en alta productividad, con eficacia y eficiencia, además de considerarlo como un recurso estratégico que permitirá crear y mantener un buen clima laboral, desarrollando habilidades y capacidades en los trabajadores, con lo cual se genera un compromiso con la organización, en base a los objetivos de la empresa y permitirá el desarrollo tanto individual como organizacional.

### **1.3.3. Justificación metodológica**

Con motivo de justificar metodológicamente la presente investigación para demostrar que el capital humano como recurso estratégico tiene influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de Clínica Carita Feliz – Piura, se aplica métodos de recolección de datos, correctamente validados, para que los instrumentos que se usan puedan ser aplicados en posteriores investigaciones relacionadas al tema.

### **1.3.4. Justificación social**

El presente trabajo de investigación pretende ser guía para que en un futuro se desarrollen estudios que permitan conocer los principales factores de capital humano con el recurso estratégico y como es que esto influye en la identificación y compromiso de los trabajadores con la empresa peruana.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar que el capital humano como recurso estratégico interviene en el compromiso organizacional de los empleados de Clínica Carita Feliz – Piura año 2019.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

1. Identificar al capital humano como recurso estratégico en la Clínica Carita Feliz - Piura año 2019.
2. Establecer el nivel de compromiso con su organización de los empleados de la Clínica Carita Feliz - Piura año 2019.
3. Determinar el nivel de asociación entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz - Piura año 2019.

## **II. MARCO DE REFERENCIA**



## **2.1. Antecedentes**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

García (2015) *Capital Humano Y su Aportación al Resultado de la Empresa: Análisis en el Sector Industrial* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid. España. El autor desarrolla en esta tesis una investigación Empírica y las metodologías utilizadas para la investigación del proyecto de inversión definidos como valor actualizado neto descontado y tasa interna de retorno. La hipótesis es a mayor conocimiento del trabajador, mejor es el rendimiento económico de la organización.

El autor concluye:

La intencionalidad de la tesis trata de investigar el grado de influencia entre el capital humano en los recursos industriales según el modelo econométrico elaborado. Estructurada e 6 capítulos donde el primero se define la conceptualización de activos tangibles estructurando una idea, además de la medición, valoración y tratamiento contable. En el capítulo 2 se plasma las ideas de capital intelectual, donde se muestra desde el primer párrafo las definiciones, clasificaciones, modelos y mediciones de este. Y luego definir las menciones de gestión de conocimiento. Para el capítulo 3 nos encontramos con las definiciones, atributos y tratamientos contables. en el cuarto capítulo se hace mención a los métodos de valoración de activos tangibles plasmando la relación entre el capital humano y los resultados empresariales. El capítulo 5 está enfocado en el análisis del costo-beneficio y la investigación en recursos humanos. Para el capítulo 6 cerramos con el estudio empírico propiamente dicho, donde se exponen las hipótesis contrastables, muestras, variables de análisis y metodología aplicada. Recogiéndose, además los resultados del estudio. Se cierra con las conclusiones, donde se especifican las características de los activos intangibles, que se diferencian de los tangibles por el uso alterno, separación e incertidumbre en su recuperación.

Martín (2011) *Gestión de Recursos Humanos Y Retención del Capital Humano Estratégico: Análisis De su Impacto en Los Resultados De Empresas Innovadoras Españolas* (Tesis doctoral). Universidad de Valladolid. España. El autor en la presente tesis propone una investigación empírica. La hipótesis es las practicas propuestas sobre recursos humanos influyen significativamente en el capital humano.

El autor concluye:

La razón de este trabajo de investigación es estudiar la influencia de la gestión de recursos humanos con los resultados de la organización, teniendo en cuenta la retención de personal como factor influyente. Nos planteamos concretamente estudiar la retención de personal basándonos en 3 aspectos: intelectual, social y afectivo; y que repercusiones se reflejan en la capacidad de innovar en otros resultados. Por ello se esboza el modelo que pone como foco de atención a las practicas del recurso humano, enfocándonos en los empleados identificados como valiosos para la organización de la muestra que se estudió. (239 empresas innovadoras españolas).

La revisión teórica realizada en este trabajo, la aplicación de modelos de ecuaciones estructurales para la contratación del modelo propuesto, el análisis a través de mínimos cuadrados parciales y la aplicación del software Smart-PLS a los datos recogidos, permiten alcanzar diversas conclusiones. La capacidad de innovación se ve beneficiado por la retención de capital humano, ya que esto permite innovar, y a la vez atender las necesidades empresariales. Presentamos las relaciones conformantes del modelo. Primero se debe diseñar una muestra adecuada para contrastar la hipótesis empíricamente. Se eligen empresas que tengan como mínimo una población de 30 empleados, con la intención de medir el tamaño de empresas. Finalmente, contrastamos las posibilidades de las organizaciones por retener a sus empleados estratégicos, con las revisiones hechas en el estudio.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Mori (2018) *Compromiso Organizacional en Los Colaboradores de una Empresa Retail - Ciudad De Chiclayo 2016* (Tesis de maestría) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. El autor realiza una tesis de investigación no experimental transversal con diseño cuantitativo y de nivel descriptivo.

El autor concluye:

El objetivo del presente trabajo fue comprobar el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella S.A. en la ciudad de Chiclayo, el diseño utilizado fue descriptivo tuvo una población de 230 empleados de los cuales se tomó como muestra a 50 de ellos. Se utiliza el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen como instrumento. Dentro de sus descubrimientos más relevantes se puede apreciar que el 23% de ellos no comparten la idea de compromiso afectivo, demostrando que existe muy poco apego emocional e identificación del colaborador con la empresa. Un 32% de individuos encuestados se encuentran indecisos respecto del compromiso continuo, por lo que se presume que por ello no se involucran ni se sienten vinculados con la institución, por tal, se asume la poca inversión de tiempo, dinero y esfuerzo ya que hay incertidumbre sobre perderlo todo. Por último, se concluye que el 36% de colaboradores de la empresa Retail Saga Falabella de la ciudad de Chiclayo están en desacuerdo o indecisos por lo cual no asumen una lealtad y permanencia ni nacen sentimientos de obligación moral para continuar en la organización.

Martínez (2018) *Diagnóstico Del Compromiso Organizacional De Los Distribuidores Independientes De La Empresa Omniflife En La Ciudad De Chiclayo, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. El autor plantea una investigación con un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo, dado que el propósito de la investigación es realizar un diagnóstico del

compromiso organizacional que existe en los distribuidores independientes de la empresa Omnilife en la ciudad de Chiclayo.

El autor concluye:

El objetivo de la investigación es realizar el un diagnóstico sobre el compromiso organizacional de los distribuidores independientes de la empresa Omnilife en la ciudad de Chiclayo, en el año 2016, con un modelo no experimental y la investigación del tipo descriptiva con corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), utilizando la escala tipo Likert conformada por 18 afirmaciones o ítems; se aplica a una muestra de 248 distribuidores independientes, los cuales son proporcionales entre mujeres y hombres utilizando muestreo probabilístico. Arroja como resultado que el 55.65% de ellos están en un nivel medio o promedio, con lo cual se concluye que esta comprometidos con la organización. Además, se analizan los distintos niveles que poseen las dimensiones de la variable estudiada se tiene que: compromiso afectivo obtiene un 4.80, 4.52 para el compromiso normativo mientras en el compromiso continuo obtuvo un 4.31 de promedio respectivamente.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Urbina (2015) Capital Humano Y su Influencia en la Competitividad De las Empresas Hoteleras De Tres Estrellas en el Distrito De Trujillo 2014 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. El autor plantea en esta tesis una investigación de nivel descriptivo con método analítico, deductivo e inductivo. La hipótesis es El capital humano influye de manera directa en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas en el distrito de Trujillo 2014.

El autor concluye:

Se estructura el trabajo con el fin de descubrir la influencia del capital humano en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas del distrito de Trujillo, 2014. El trabajo de campo realizado es el descriptivo con dos variables, además de utilizar el método analítico, deductivo y estadístico: se realiza la recolección

de datos a través de la encuesta, como herramienta cuantitativa la cual constó de dieciocho ítems con preguntas cerradas de opción múltiple, aplicada a 18 empresas (tipo censal). La población estuvo compuesta por los 36 Hoteles tres estrellas del distrito de Trujillo, según la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía de la Libertad. Se presentan los resultados en cuadros estadísticos con valores absolutos y porcentuales, con los cuales se presentan conclusiones como las siguientes: el capital humano de los hoteles 3 estrellas de Trujillo son los principales determinantes en volver más competitivos las empresas en función de su competencia. Para ello involucra la capacitación, incentivos y talleres motivacionales constantes. Esta influencia también aumenta la competitividad de los principales negocios hoteleros. Concluye este trabajo acotando que es el capital humano el factor que vuelve más competitivo el negocio hotelero en función de la competencia, para lo cual se necesita además de capacitaciones, incentivos y talleres motivacionales permanentes.

De la Puente (2017) Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú. El autor plantea una investigación transversal con un diseño descriptivo. La hipótesis El compromiso organizacional se relaciona con la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo.

El autor concluye:

Con este trabajo se quiere determinar la relación entre motivación de logro y compromiso organizacional en el personal administrativo. Se tomó en una muestra de 108 trabajadores comprendidos entre los 18 y 65 años. Se aprecia en los resultados que la mayoría de los sujetos se ubican en el nivel medio del compromiso organizacional general, así mismo en los subdimensiones compromiso afectivo, implicancia y compromiso de continuidad. Los datos recolectados al momento de la aplicación de los instrumentos se registraron en una

base de datos empleando la hoja de cálculo de Excel 2010, luego se procedió a usar BIM SPPS versión 20. Para el análisis de datos se usaron la prueba de normalidad Kolmogorov y el coeficiente correlación de Spearman, con la finalidad de procesar los datos para arrojar resultados según los objetivos planeados. Se empleó la estadística descriptiva para ubicar la frecuencia y porcentajes de sujetos en función a cada una de las variables descritas. En la motivación de logro se aprecia en sus subescalas Afiliación, Poder y Logro niveles a tendencia alta. En el análisis correlacional se observan correlaciones pequeñas pero significativas entre compromiso organizacional y Motivación de Logro, Asimismo el subdimensión compromiso afectivo posee una relación pequeña y significativa con las subescalas de Afiliación de la motivación de logro. La subescala de implicancia posee una relación mediana y significativa con las subescalas de la motivación de logro en el personal administrativo.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Capital humano**

#### **a. Teorías del capital humano**

##### **1. Teoría económica de los costes de transacción**

Ming y Jun (2004) indican que esta teoría “las empresas eligen a su personal empleado de la manera más eficiente. Pueden reclutar nueva plantilla de fuera o formando o promocionando a la existente. El capital humano dentro de este contexto puede poseer propiedades de activo específico o de activo incierto”.

##### **2. Teoría del capital humano**

“Las empresas deciden sobre el montante de inversión de capital humano haciendo comparaciones con los beneficios futuros, por ejemplo, mejoras en los controles de producción. El capital humano en este contexto se refiere a formación técnica y acumulación de conocimiento de los empleados”.

### **3. Teoría basada en los recursos de la empresa**

“Aboga por las destrezas clave que le dan a la empresa ventajas competitivas que deben ser adquiridas desde un desarrollo interno de la empresa y esa tecnología general puede ser adquirida como externalidad. Las destrezas clave se caracterizan por propiedades como el valor, la rareza, la imposibilidad de imitación o la inmovilidad. Los talentos capaces de las destrezas clave anteriormente mencionadas son el capital humano que merece atención e inversión en las empresas”.

### **4. Teoría del capital humano relacionadas a la contabilidad**

Ming y Jun (2004) indican que las teorías tradicionales de contabilidad de capital humano identifican como elementos de inversión del capital humano a:

#### **❖ Costes de formación y adquisición en las primeras etapas de desarrollo**

Ming y Jun (2004) mencionan que estos costes “Se dividen en costes de adquisición externos y costes de transferencia interna. Los costes de adquisición externos son costes directos del capital humano y comprenden costes de reclutamiento (pagos al personal encargado del reclutamiento, anuncios), selección (pagos a los examinadores, pago del alquiler del lugar donde se realice el examen, del papel del examen) y fichaje (costes de colocar a personal en ciertas posiciones en la empresa, firma de contratos, gastos de viaje, gastos de alojamiento). Los costes de transferencia interna son costes indirectos del capital humano, por ejemplo, los costes de promoción y movilidad dentro de la compañía”.

#### **❖ Costes de aprendizaje en la etapa media del desarrollo**

Ming y Jun (2004) mencionan que “Estos costes incluyen los costes de formación de nuevos y actuales empleados, los costes de formación en el trabajo y el coste de oportunidad

del tiempo de los formadores. Los costes de formación son costes directos y hacen que los empleados se vuelvan competentes en técnicas o experiencias requeridas para tareas generales o específicas y también para que los empleados entiendan las políticas y los productos de sus empresas. Incluyen temas como costes de orientación (gastos de los instructores, de los materiales para enseñar, pérdidas de eficiencia debido a la incorporación de nuevos empleados y relativos a los gastos en que se incurre por los nuevos empleados durante este período trifásico), costes generales de formación (porque las habilidades adquiridas no se pueden poner en práctica durante la formación estos costes en principio se incluyen como costes generales de formación) y costes de formación en el trabajo (para incrementar la habilidades de los trabajadores)”.

❖ **Costes de reemplazo en la etapa final del desarrollo**

Ming y Jun (2004) afirman acerca de estos costes que “En las últimas etapas del desarrollo del capital humano, los costes de reemplazo incluyen costes de despido como costes directos y como costes indirectos: pérdidas de eficiencia producidas antes del despido, costes medios del reclutamiento, contratación y formación del personal que cubre esas vacantes, pérdidas de productividad en las que se incurren mientras las plazas permanecen vacantes. Por tanto, costes de reclutamiento, selección, contratación y formación son los elementos correspondientes en contabilidad (gastos por pagar al personal responsable del reclutamiento, gastos de anuncios, gastos de viajes, gastos administrativos, costes de formación, costes de despido)”.

**b. Cualidades del capital humano**

Muñoz (1999) menciona que las cualidades del capital humano son que tiene “la capacidad de transformar los datos en información



y ésta en conocimiento, o sea, transforma esos mensajes que percibe por los sentidos y los organiza y valora para tomar decisiones que produzcan resultados. En este sentido considera que el único conocimiento valorable para la empresa es aquel que produce beneficios y proporciona a las empresas una posición de ventaja en el mercado”.

Norverto y Villacorta (2001) menciona que “hoy en día la ventaja competitiva de las empresas es la posesión de conocimiento a través de las personas que forman parte de la organización. Por tanto, el conocimiento es un factor de producción fundamental en la economía actual. Como aspectos relevantes en las empresas intensivas en conocimiento están la lealtad de los clientes, los empleados clave, el compromiso de empresa y empleados para reciclarse y aprender y los valores de la empresa”.

Nevado y López (2002) hace referencia a “las características del capital humano en relación con su condición de activo intangible. Así, en cuanto a la característica de poder generar beneficios económicos futuros, consideran que se cumple si se tiene en cuenta que la formación o las competencias con efecto positivo en la productividad y en la calidad pueden facilitar la disminución de pagos futuros. La característica de poder ser controlados por la empresa se cumple siempre que un empleado firma un contrato con la empresa, por tanto, entienden que la empresa tiene derecho a controlar los servicios prestados durante el período de vigencia del contrato, aunque no controle la propiedad de estos activos humanos, como es obvio”.

García (2015) menciona que “además de estos atributos específicos, hay también atributos de -sentido común- los cuales no se recogen generalmente en la literatura pero que son identificados por los empleados como muy importantes, tales como fiabilidad, puntualidad y competencia. El hecho de que para la mayor parte estos factores no aparezcan puede indicar que son considerados

como condiciones -necesarias, pero no suficientes- de empleo más que atributos positivos que los empleadores buscan para llenar una posición específica”.

### **c. Efectividad del capital humano**

García (2015) menciona que “es una variable dependiente del modelo conceptual. En otras palabras, los otros antecedentes de las construcciones se usan para predecirlo. La construcción comprende cuatro medidas que son”:

- Factor de inversión
- Factor de gasto
- Factor de gastos
- Rendimiento sobre la inversión de capital humano

### **d. La valoración del capital humano**

García (2015) indica que “es la construcción mediática que predice la efectividad del capital humano, este consta de cinco medidas”:

- **Factor de compensación de la inversión**

Este factor “describe cuánto se paga a los empleados como un porcentaje de los salarios y muestra si la organización está obteniendo más o menos retorno de cada dólar invertido en su gente”.

- **Factor de compensación del gasto**

Este factor se refiere a “Cuánto supone el pago a los empleados como porcentaje del gasto total operacional de la empresa y muestra la compensación en costes de estructura o generales de una empresa”.

- **Factor de compensación**

Este factor “mide la media de compensación pagada a cada empleado en la organización y se usa generalmente por los

departamentos de recursos humanos para determinar el estándar relativo de salarios dentro de una industria”.

- **Factor de compensación de ejecutivos**

Por último, este factor “describe cuánto se paga de media a los ejecutivos definidos individualmente como de nivel superior. e. factor de compensación en supervisión. Describe cuánto se paga de media a los supervisores definidos individualmente como gestores o directores pero que no son ejecutivos”.

**e. La inversión en capital humano**

García (2015) menciona que “la hipótesis es que la influencia sobre el capital humano es positiva. Las organizaciones invierten en capital humano principalmente a través de la formación y gastos de desarrollo. Comprende tres medidas”:

- **Ratio de desarrollo**

Este ratio “describe cómo la organización provee de acceso a programas de formación para su fuerza de trabajo. Como el talento común de la fuerza de trabajo es bastante superficial las organizaciones se ven forzadas a designar y proveer de programas de formación que incrementen el nivel total de capital intelectual”.

- **Inversión en formación**

La inversión en información se refiere a que “se identifica la media de gasto en formación de cada empleado sean o no formados”.

- **Coste de formación**

“La medida de coste de formación mide la cantidad media gastada en cada empleado que es formado. Generalmente esta medida es mayor que la de inversión en formación”.

f.

### **La merma del capital humano**

García (2015) menciona que “se toma como una variable de influencia negativa para la gestión del capital humano en la hipótesis. Las organizaciones sufren merma fundamentalmente por la rotación. Esta construcción comprende tres medidas”:

- **Ratio de rotación voluntaria**

Este ratio “describe el porcentaje de individuos que dejan la organización por su propia elección (esta medida tiene un impacto negativo en la gestión del capital humano ya que supone que el empleado deja la organización debido a potenciales mejores circunstancias en algún otro lugar)”.

- **Ratio de rotación involuntaria**

Este ratio “describe el porcentaje de individuos que dejan la organización sin alternativa, es decir, dimisiones, despidos, incapacidades u óbitos que generalmente reflejan condiciones económicas”.

- **Ratio de separación total**

El ratio de separación total “describe el porcentaje de individuos que finalizan su relación con la empresa sin alternativa, así como los que se marchan de motu proprio. Esta última medida es una combinación de las dos anteriores y representa el ratio total de merma a pesar de las razones”.

### **g. Dimensiones del capital humano**

- **Satisfacción laboral**

Hannoun (2011) menciona que es “la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con

esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado es una suma complicada de un número de elementos del trabajo”.

- **Estructura administrativa del personal**

García (2015) menciona que “para realizar un grado de distinción entre grupo de personal y las áreas son consideradas por la necesidad de evaluación y control de acceso”.

- **Estructura organizativa del personal**

García (2015) menciona que “formar un equipo multidisciplinario temporal en una empresa con el fin de alcanzar objetivos o solucionar problemas es hablar de una estructura organizacional. Todos los miembros trabajan para solucionar de mejor manera el problema de una organización. Alcanzado esto el equipo se disuelve y sus miembros vuelven a sus trabajos específicos”.

- **Competencia de las personas**

García (2015) menciona que “las competencias personales son “la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo. Las competencias abarcan los conocimientos (Saber), actitudes (Saber Ser) y habilidades (Saber Hacer) de un individuo. Así, una persona es competente cuando: sabe movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas y realiza actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados”.

### **2.2.2. Compromiso organizacional**

“El compromiso organizacional está caracterizado por una fuerte creencia y aceptación de las metas y normas de la empresa, el deseo

de realizar esfuerzos significativos a favor de la organización y un fuerte deseo de seguir siendo parte de éstas”. (Mathieu y Zajac, 1990).

“El compromiso organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación del empleado con la empresa y que tiene consecuencias para que este decida si continua o interrumpe la permanencia en dicha organización”. (Meyer y Allen, 1997).

Robbins (2009), define el compromiso organizacional como “la actitud que expresa un individuo hacia su organización, al reflejar su fidelidad, identificación y colaboración permanente con la empresa”.

Davis y Newstrom (citados en Ríos, 2010) definen el compromiso organizacional como “el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. El compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos”.

De acuerdo con Arciniega (citado en Ríos, 2010) “es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular”.

#### **a. Importancia del compromiso organizacional**

De acuerdo con Bayona & Goñi (citado en Montoya, 2016) menciona que “el eje principal de una organización es el capital humano y su eficacia se mide según la consecución de los objetivos institucionales. Por ello que el compromiso organizacional toma relevancia ya que si las personas asumen responsabilidad para con la organización entonces la eficacia de la empresa aumentará logrando sus objetivos planteados”.

Por su parte Betanzos & Paz (2007) indican que “el compromiso organizacional le brinda al empleado estabilidad laboral, próxima jubilación, remuneración económica estable y beneficios sociales.

Además, este compromiso organizacional influye en las actitudes y comportamiento del trabajador como en la disminución del ausentismo y rotación, aceptación de la cultura, los valores y metas organizacionales”.

**b. Teorías de Meyer y Allen**

Meyer & Allen (citados por Rivera, 2010) definen al compromiso organizacional como “una situación psicológica que establece estrecho vínculo entre el empleado y la organización e impacta en la determinación del individuo de seguir en dicha institución. Refleja una necesidad, un deseo, una obligación y un vínculo entre el trabajador y la empresa”.

- **Compromiso afectivo**

Para Rivera (2010) el compromiso afectivo “tiene como base la familia y el fuerte vínculo afectivo entre los miembros. Para él, la organización debe emular una familia para que de esa forma desarrolle y fortalezca emociones positivas que involucre al trabajador con la empresa, generando sentido de pertenencia y lealtad, brindándole un sistema de política que le ayude al trabajador a mantener un adecuado equilibrio entre su vida personal y laboral. Así, el trabajador internaliza los principios organizacionales con orgullo para la consecución de los objetivos organizacionales generando felicidad conjunta. Dicha felicidad fomenta la integración y la satisfacción laboral entre los miembros constituyendo un alto grado de compromiso para con la institución”.

Meyer & Allen (citados por Rivera, 2010) menciona que “es el lazo emocional que la persona tiene referente a la organización. Está relacionada a la satisfacción de necesidades y expectativas del empleado”.

Además, Chiavenato (2011) indica que el componente emocional “genera estabilidad en la persona y fortalece la confianza empleado y empleador. Cabe mencionar que para que

se establezca confianza es necesario un lazo emocional y de identificación con la organización. El autor propone tres tipos de confianza”:

- “Confianza por situación; está basado en el castigo, teniendo conocimiento de las consecuencias de retirarse.
- “Confianza por conocimiento, se establece tras un largo periodo de tiempo de observación cuando se es capaz de predecir y entender la conducta de otro”.
- “Confianza por identificación, se genera a partir del vínculo emocional que comparten ambas partes”.

- **Compromiso de continuidad**

“El compromiso de continuidad es un estado de dependencia a los intereses del empleado siendo la base la conveniencia y el coste económico que implica seguir en la organización o dejarla dejando claro las consecuencias ante la toma de decisiones. Aquí intervienen factores como la necesidad económica, la comodidad y beneficios, las aspiraciones del trabajador” (Rivera,2010).

Chiavenato (2011) explica que “este tipo de compromiso en la actualidad se ha visto debilitada por los cambios sociales y de paradigmas, de tal forma el trabajador ya no se considera como un subordinado burócrata sino un colaborador que trasmite talento y competencias a la organización. Es decir, para el autor, el compromiso por continuidad es una forma de apego hacia la organización como si fuera la figura materna brindando esfuerzos que le permitan su estancia en la misma mientras su retribución no peligrare”.

Meyer & Allen (citados por Rivera, 2010) plantean que “el empleado analiza y pone en una balanza lo que gana de la empresa y lo que podría ganar si la deja, tomando en cuenta los esfuerzos invertidos, el costo de aprender habilidades nuevas, el círculo social, el estatus del puesto manteniendo su postura donde le conviene”.



- **Compromiso normativo**

Meyer & Allen (citados por Rivera, 2010) indican que “la adhesión del empleado con su organización se da cuando se siente en deuda con ella por haberle dado una oportunidad o recompensa”.

Meyer y Allen (1997) mencionan que “el salario que recibe el empleado por sus servicios no representa suficiente incentivo para el desarrollo de altos grados de compromiso organizacional, ya que, la capacitación y desarrollo de las habilidades individuales y la identificación con los valores y metas organizacionales, como apoyo a su grupo familiar como becas, entre otros, son más apreciadas por los empleados y por tanto fuentes más frecuentes de compromiso”.

Al respecto, Morales (2004) manifiesta que “la lealtad es una actitud consciente y espontánea necesaria para la consecución las responsabilidades obtenidas, y ajustarse a la palabra dada expresa o tácitamente”.

Por su parte, Arciniega (2002) demuestra en su estudio que “el aspecto emocional tiene que ver en este componente puesto que el trabajador tiene un sentido de obligación y lealtad hacia a empresa. Estas personas logran orientar sus esfuerzos casi incondicionalmente como el compromiso afectivo”.

De acuerdo con Rivera (2010), el compromiso normativo es “aquella responsabilidad moral y voluntaria que las personas realizan según sus creencias y sentimientos para con la empresa a modo de reciprocidad por lo adquirido de ella. El no respetar ello genera culpa en el empleado”.

**c. Factores que influyen en el compromiso organizacional**

Gómez (citado en Ríos, 2010) considera “algunos factores y clasifica su contribución al compromiso organizacional de la siguiente manera: competencia personal percibida (positiva), consideración del líder (positiva), liderazgo (positiva), ambigüedad del rol (negativa), conflictividad del puesto de trabajo (negativa)”.

Sin embargo, Gómez (citado en Ríos, 2010) también identifica “la existencia de otros factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, siendo los siguientes: motivación interna (positiva), implicación en el puesto de trabajo (positiva), satisfacción laboral global (positiva), satisfacción con el propio trabajo (positiva), satisfacción con la promoción (positiva), satisfacción con el sistema de supervisión (positiva), estrés (negativa)”.

#### **d. Factores inhibidores del compromiso organizacional**

Varona (citado en Ríos, 2010), manifiesta que “existen tres tipos de factores que frenan o inhiben el desarrollo del compromiso organizacional según el ámbito en el que se desenvuelve”, estos son:

- **Factores personales**

“Los cuales se encuentran basados en el propio colaborador: La falta de ética del trabajo, la falta de compromiso profesional, y la falta de identificación con la misión”.

- **Factores organizacionales**

“Encontrando su origen en características o decisiones que competen a la organización: salarios bajos, tareas no claramente definidas, y trato desigual a los colaboradores de la organización”.

- **Factores relacionales**

Es otro factor que tiene como relación directa a las relaciones interpersonales: ausencia de comunicación, reconocimiento nulo y evaluación positiva, así como la falta de confianza”.

#### **e. Determinantes del compromiso organizacional**

- **Características personales demográficos**

Álvarez (citado en Rivera, 2010) argumenta que “una muestra un efecto positivo de la edad sobre el grado de compromiso e inclusive lo correlaciona significativamente con la antigüedad en

la organización. En cuanto a la edad, la autora manifiesta que está relacionada con el componente afectivo, ya que con el pasar de los años, los individuos ven reducidos sus posibilidades de empleo y se incrementa el costo de dejar la organización. Igualmente, aquellos empleados que tengan más edad tienden a comprometerse más afectivamente con la empresa, ya que desarrollan mejores niveles de compromiso”.

- **Experiencias y/o apreciaciones de su ámbito laboral**

Álvarez (citado en Rivera, 2010) nos menciona que “las variables inmersas en esta clasificación están conformadas por la satisfacción laboral (representado por el salario), la cual arroja resultados favorables cuando la satisfacción es alta frente a un salario que cumpla con sus requerimientos; las posibilidades de promoción, siendo la línea de carrera y ascenso un elemento de pertinente aspiración; y, por último, la apreciación acerca de cómo son las relaciones dentro de la empresa, las cuales reflejan la interacción sobre todo entre directivos y empleados”.

- **Características del puesto y condiciones laborales**

Álvarez (citado en Rivera, 2010) argumenta que “el número de horas que el trabajador pasa en la organización acrecentará su socialización y por ende su compromiso. El compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Los trabajadores que ocupen cargos más altos en la organización tienden a estar más comprometidos, ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras”.

#### f. Dimensiones del compromiso organizacional

- **Componente afectivo (deseo)**

Meyer & Allen (1997) mencionan que este componente “refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización”.

García & Ibarra (S.f.) mencionan que “se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización”.

- **Componente de continuación (necesidad)**

Meyer & Allen (1997) indican que este componente “revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización”.

García & Ibarra (S.f.) menciona que “señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa”.

- **Componente normativo (deber)**

Meyer & Allen (1997) frente a este componente menciona que “consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de pertenecer en la organización para la que actualmente labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador”.

García & Ibarra (S.f.) afirman que “es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por

haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador”.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Reto del trabajo**

Robbins, S. (2005) menciona que “es la variedad de habilidades que emplea el colaborador para desarrollar múltiples actividades”.

### **2.3.2. Remuneraciones justas**

Robbins, S. (2005), refleja que las remuneraciones “son más conocidos como la recompensa, o ascensos que la organización brinda a los colaboradores por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el colaborador se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo”.

### **2.3.3. Condiciones de trabajo**

Robbins, S. (2005) indica que las condiciones laborales “influyen bastante en la satisfacción del trabajador, pues buscan realizar sus actividades en un lugar con oportunidades, en un lugar donde sienta libertad para expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos”.

### **2.3.4. Creatividad**

Según Álvarez (2003), la creatividad puede definirse como “el desarrollo de ideas nuevas u originales que tienen valor para un grupo de otras personas”.

### **2.3.5. Innovación**

Herrera (2017) menciona que “es la capacidad de estar abierto a ideas y enfoques novedosos y a nueva información”.

### **2.3.6. Trabajo en equipo**

Landy & Conte (2005), determinan que “es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos”.

### **2.3.7. Adaptación al cambio**

López (2018) La adaptación al cambio “es un indicador de liderazgo profesional que es de gran relevancia para las áreas de RRHH. Esta competencia aporta versatilidad de comportamiento y la habilidad para modificar la propia conducta con el fin de alcanzar objetivos o solucionar problemas comunes”.

### **2.3.8. Unidad organizativa**

“Las unidades organizativas permiten crear la jerarquía de nuestra organización. Su fin es crear una estructura de "carpetas" que administrativamente organice nuestra empresa”. (Rodríguez, 2016).

### **2.3.9. Beneficios económicos**

Chiavenato (1996). “es necesario que los colaboradores cuenten con beneficios, salarios, estabilidad y seguridad en organización, brindándoles una condición adecuada de trabajo que debe de ser adecuada, eficiente, seguro, equitativo y accesible a los colaboradores”.

## **2.4. Hipótesis**

Existe influencia directa entre el capital humano como recurso estratégico y la responsabilidad organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019.

## 2.5. Variables

Tabla 1

### Operacionalidad de las variables

VARIABLES por investigar	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variables	Escala de medición
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>						
Capital Humano	Boisier, (2002). Precisa el concepto de capital humano como "el stock de conocimientos y habilidades que poseen los individuos y su capacidad para aplicarlos a los sistemas productivos".	Meyer & Allen (1997) precisa que el Capital Humano incluye dos elementos. Por una parte, el conocimiento tácito o explícito, poseído por las personas y equipos. Por otra parte, se complementa con la capacidad de regenerar el conocimiento, es decir, con la capacidad de aprender.	Satisfacción laboral	Reto del trabajo Recompensas justas Condiciones del trabajo Equipos de trabajo	Cualitativos	Escala de Likert
			Estructura administrativa del personal	Organigrama Jerarquía Igualdad		
			Estructura organizativa del personal	Especialización del trabajo Departamentalización Descentralización		
			Competencias de las personas	Formalización Capacidad para aprender Adaptación al cambio Creatividad e innovación Visión de futuro		
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>						
Compromiso organizacional	Robbins, (2009) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en	El modelo de Meyer y Allen (1997) diferencia tres dimensiones del compromiso organizacional, entre ellas están: el componente afectivo, el componente de continuación y por último el componente	Componente afectivo (deseo)	Conciliación vida laboral / personal Nivel de satisfacción laboral con el desarrollo del puesto de trabajo	Cualitativos	Escala de Likert
			Componente de continuación (necesidad)	Beneficios económicos Ajuste al puesto laboral / adecuación al puesto de trabajo La relación que se busca establecer es entre lo remunerativo y el cumplimiento de sus funciones en el puesto		
				Desarrollo, formación, promoción y crecimiento		

tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

normativo.

Componente normativo (deber)

Se desea conocer si los factores motivacionales que le ofrece la empresa al personal inciden en el compromiso laboral

---

Fuente: Elaboración propia



# **III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

**3.1.1. Tipo de investigación:** Correlacional descriptiva

**3.1.2. Nivel de investigación:** No experimental - transversal

### **3.2. Población, marco muestral, unidad de análisis y muestra**

#### **3.2.1. Población**

El presente trabajo se realizó en la ciudad de Piura. Según los datos otorgados se contó con una población de 45 trabajadores que laboran actualmente en la Clínica Carita Feliz - 2019.

#### **3.2.2. Marco de muestreo**

La relación de los trabajadores que laboran en la Clínica Carita Feliz - Piura 2019.

#### **3.2.3. Unidad de análisis**

Cada uno de los trabajadores que laboran en la Clínica Carita Feliz - Piura 2019.

#### **3.2.4. Muestra**

La muestra estuvo conformada por la totalidad de trabajadores que laboran actualmente en la Clínica Carita Feliz que corresponden a un total de 45 individuos.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.3.1. Técnica**

La Encuesta: Para recopilar la información de las variables, lo cual se hizo directamente de la variable de estudio. La encuesta tuvo cierto margen de error debido a que estuvo influenciada por la subjetividad del encuestado.

#### **3.3.2. Instrumento**

El cuestionario: Es un instrumento de investigación que consistió en unas series de preguntas, redactadas de forma coherente, con una

secuenciación lógica y estructuradas con unos objetivos de manera clara delimitados anteriormente y a los cuales estas preguntas dieron respuesta.

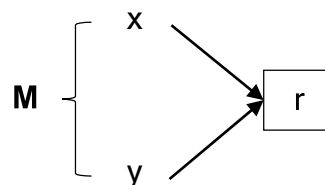
### 3.3.3. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se aprobó usando el método Alfa de Cronbach. Para obtener la confiabilidad de este instrumento se ingresó los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS de una prueba piloto realizada a 15 trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019, obteniéndose un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.895. Razón que nos autoriza a usarlo.

### 3.4. Diseño de investigación

El diseño de contrastación es no experimental – transversal descriptivo correlacional, puesto que, buscaremos recolectar y analizar la información con la finalidad de hacer inferencias respecto la variable.

Esquema



Dónde:

- M : Los trabajadores de la Clínica Carita Feliz
- x : Capital humano
- y : Compromiso organizacional.
- r : La relación en las variables

### 3.5. Procesamiento y análisis de datos

- Los datos fueron recolectados aplicando cuestionarios elaborados en base a los objetivos propuestos.
- Los datos fueron procesados empleando el programa Excel y se utilizó la estadística descriptiva y analítica:

- Estadística descriptiva: Los resultados fueron presentados en cuadros bivariantes, asimismo para facilitar la comprensión de algunos resultados se adjuntará gráficos de barras.
- Estadística analítica: Se utilizó la prueba chi cuadrado para determinar si los factores asociados al capital humano influyen de manera positiva o negativa en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura 2019, es así como si p - valor es menor al nivel de significancia ( $\alpha=0.05$ ) o si el  $X^2$  calculado es mayor al  $X^2$  tabulado entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

# **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

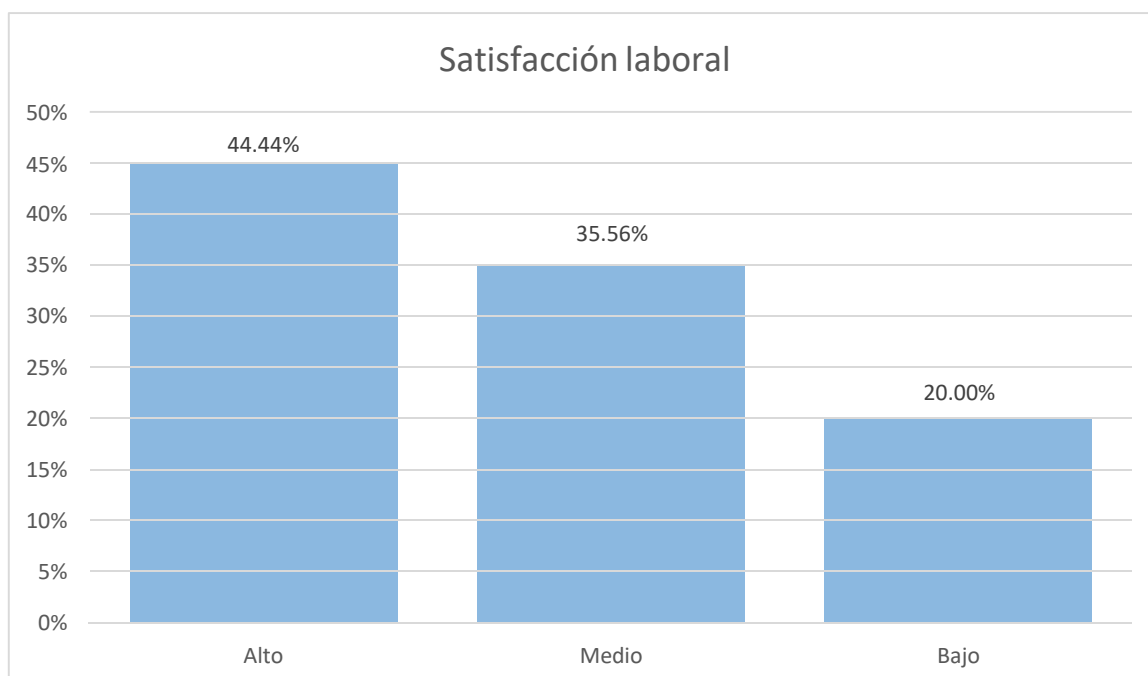
#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Después de realizada la aplicación del instrumento de investigación (encuesta) se procedió a la tabulación de los resultados, los cuáles se presentan a través de las siguientes tablas y gráficos.

Tabla 2

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Satisfacción laboral*

Condición	n	%
Alto	20	44.44
Medio	16	35.56
Bajo	9	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 1. Distribución de los encuestados según la dimensión: Satisfacción laboral*

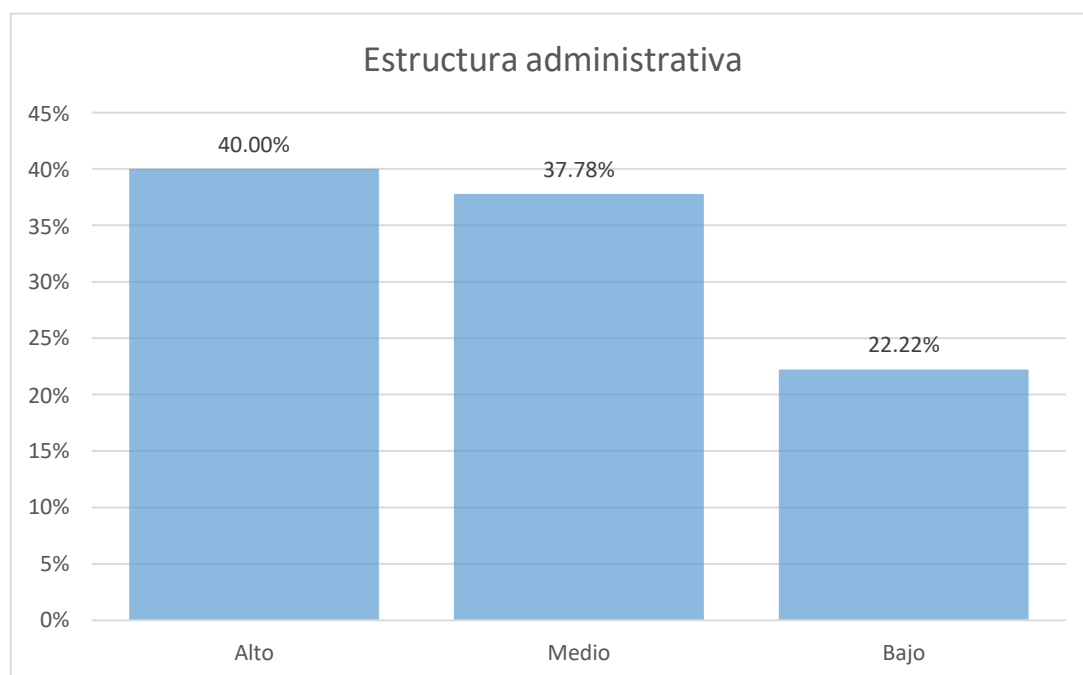
#### Interpretación

Respecto a la satisfacción laboral del capital humano, el 44.44% (20 encuestados) respondieron que las funciones que realizan guardan relación con su área de trabajo, además que la clínica reconoce el desempeño realizado en sus funciones laborales, así mismo manifestaron que es alta la relación con sus superiores. Mientras que el 35.56% respondieron que estos factores se dan medianamente y solo 20.00% manifestaron estar bajamente satisfechos laboralmente.

Tabla 3

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Estructura administrativa*

<b>Condición</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alto	18	40.00
Medio	17	37.78
Bajo	10	22.22
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 2. Distribución de los encuestados según la dimensión: Estructura administrativa*

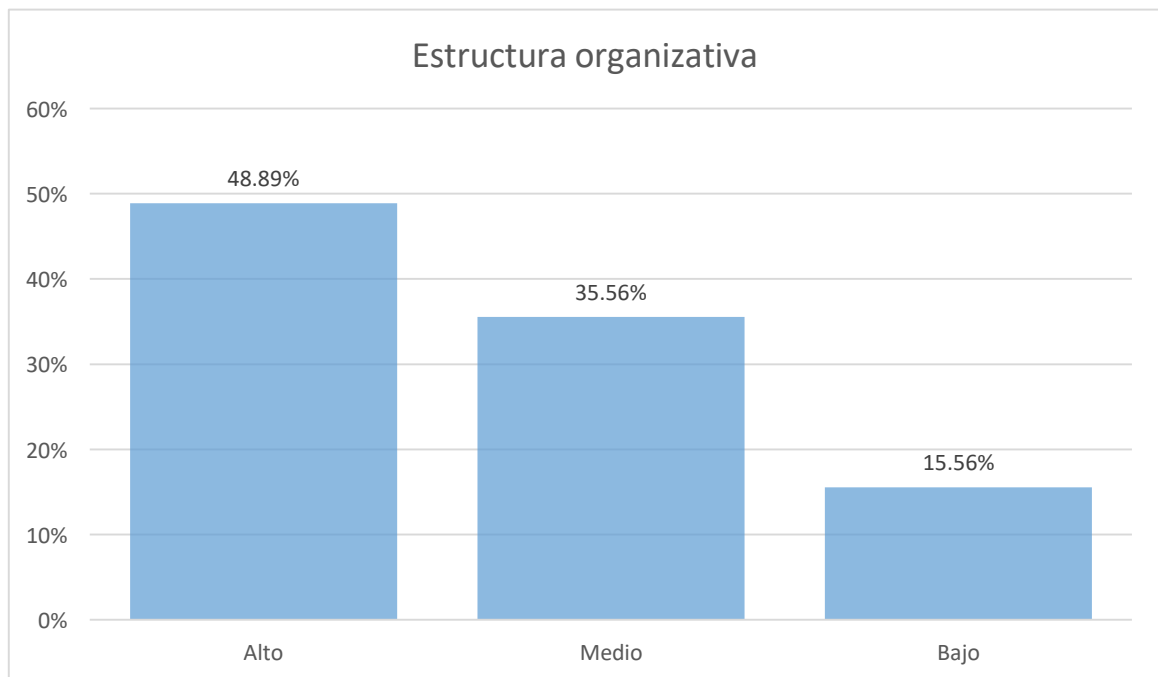
### **Interpretación**

Respecto a la estructura administrativa del capital humano, el 40.00% (18 encuestados) respondieron que el nivel de la estructura administrativa de la Clínica Carita Feliz es alto. Mientras que el 37.78% respondieron que es medio y solo 22.22% manifestaron que la estructura administrativa de la Clínica Carita Feliz es baja.

Tabla 4

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Estructura organizativa*

<b>Condición</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alto	22	48.89
Medio	16	35.56
Bajo	7	15.56
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 3. Distribución de los encuestados según la dimensión: Estructura organizativa*

### **Interpretación**

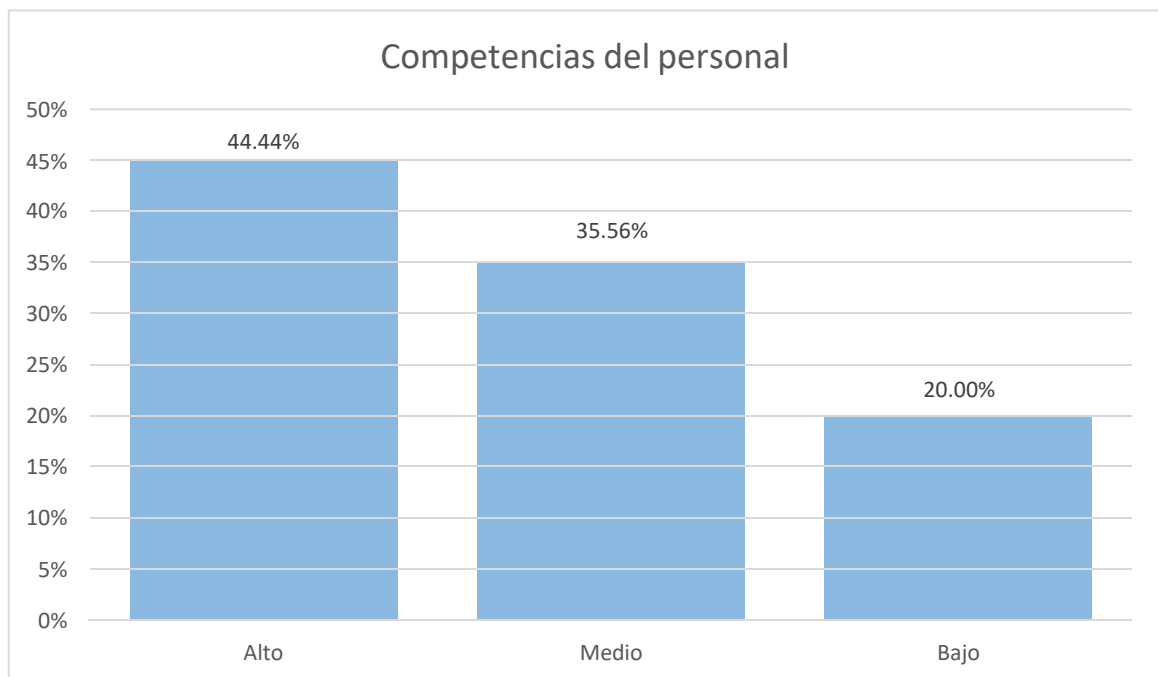
Respecto a la estructura organizativa del capital humano, el 48.89% (22 encuestados) respondieron que el nivel de la estructura organizativa de la Clínica Carita Feliz es alto. Mientras que el 35.56% respondieron que es medio y solo 15.56% manifestaron que la estructura organizativa de la Clínica Carita Feliz es baja.



Tabla 5

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Competencias del personal*

<b>Condición</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alto	20	44.44
Medio	16	35.56
Bajo	9	20.00
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 4.* Distribución de los encuestados según la dimensión: Competencias del personal

### **Interpretación**

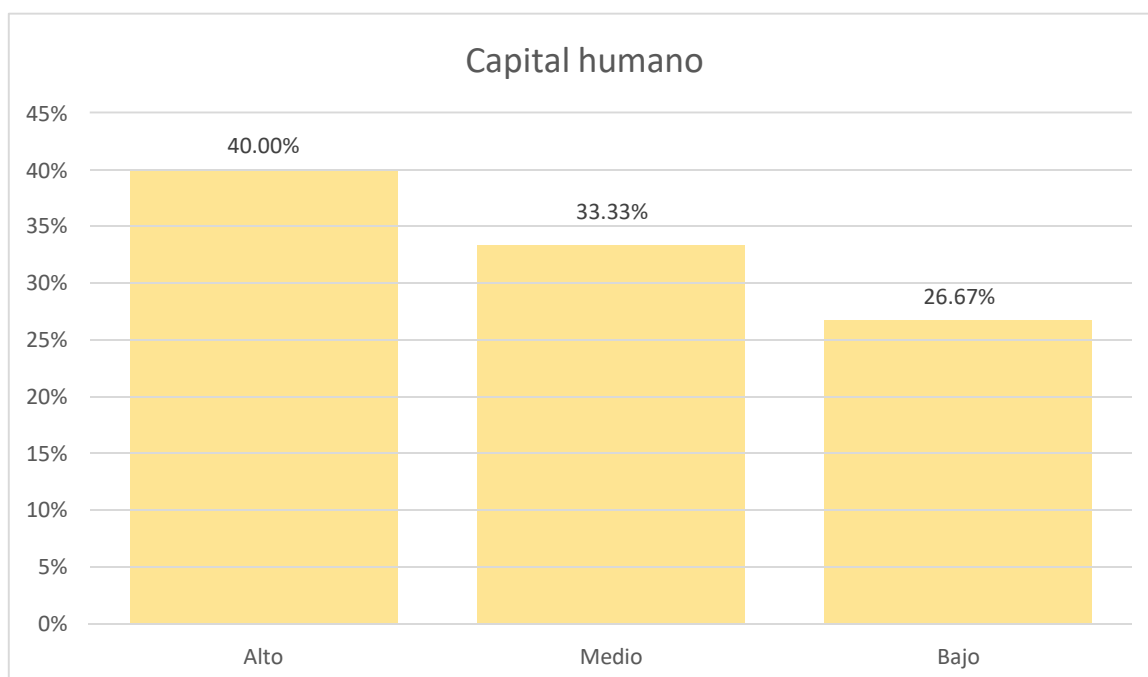
Respecto a las competencias del capital humano, el 40.00% (18 encuestados) respondieron que el nivel de la competencia del personal de la Clínica Carita Feliz es alto. Mientras que el 35.56% respondieron que es medio y solo 20.00% manifestaron que la competencia del personal de la Clínica Carita Feliz es baja.

**Objetivo específico 1:** Identificar al capital humano como recurso estratégico en la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019.

Tabla 6

*Distribución de los encuestados según la variable: Capital humano*

<b>Condición</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alto	18	40.00
Medio	15	33.33
Bajo	12	26.67
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 5.* Distribución de los encuestados según la variable: Capital humano

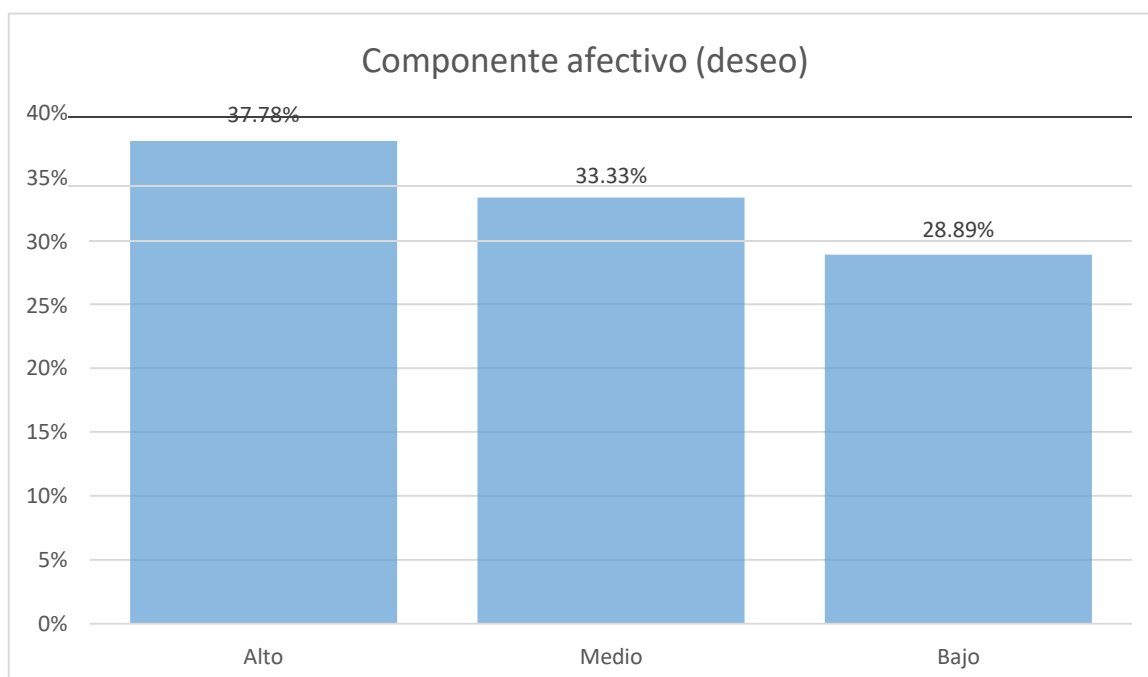
### **Interpretación**

Respecto al capital humano, el 40.00% de los encuestados consideran que estas se encuentran en un nivel alto debido a que la empresa siempre toma en cuenta factores como satisfacción laboral, competencia de personal, su estructura administrativa y organizativa como recurso estratégico. Solo un 26.67% consideran que el capital humano está en un nivel bajo y puede ser considerado como recurso estratégico.

Tabla 7

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente afectivo (deseo)*

<b>Condición</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alto	17	37.78
Medio	15	33.33
Bajo	13	28.89
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 6. Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente afectivo (deseo)*

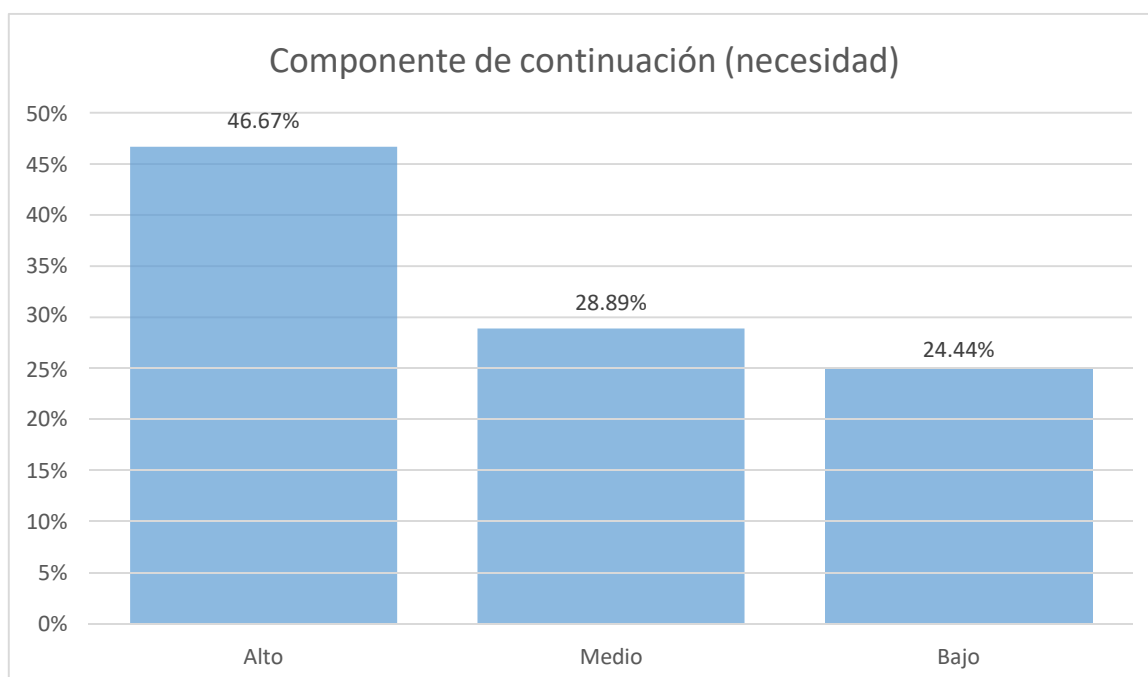
### **Interpretación**

Respecto al componente afectivo (deseo) del compromiso organizacional de la Clínica Carita Feliz, el 37.78% (17 encuestados) respondieron que es alto la colaboración entre compañeros de trabajo, la comunicación asertiva, así como el clima laboral. Mientras que el 33.33% respondieron que existe medianamente el componente afectivo en la Clínica Carita Feliz es y solo el 28.89% manifestaron que el componente afectivo en la empresa es bajo.

Tabla 8

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente de continuación (necesidad)*

<b>Condición</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alto	21	46.67
Medio	13	28.89
Bajo	11	24.44
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 7. Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente de continuación (necesidad)*

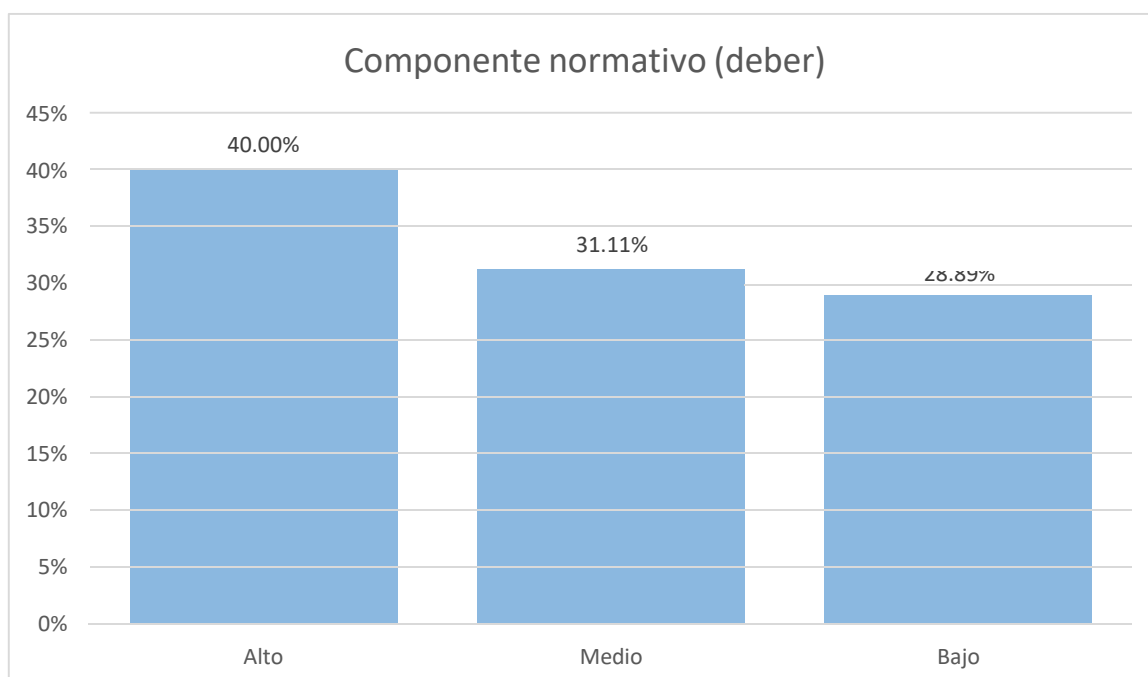
### **Interpretación**

Respecto al componente de continuación (necesidad) del compromiso organizacional de la Clínica Carita Feliz, el 44.44% (21 encuestados) respondieron que es alto el compromiso que su superior asume y promueve democracia entre los empleados, así como que su superior los acompañe y guíe en sus funciones laborales, así mismo que a veces la empresa remunera de acuerdo con las actividades que se realizan. Mientras que el 28.89% respondieron que medianamente sea tales situaciones y solo el 24.44% manifestaron que es bajo o que nunca existe un componente de continuación (necesidad) dentro de la clínica.

Tabla 9

*Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente normativo (deber)*

<b>Condición</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Alto	18	40.00
Medio	14	31.11
Bajo	13	28.89
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 8. Distribución de los encuestados según la dimensión: Componente normativo (deber)*

### **Interpretación**

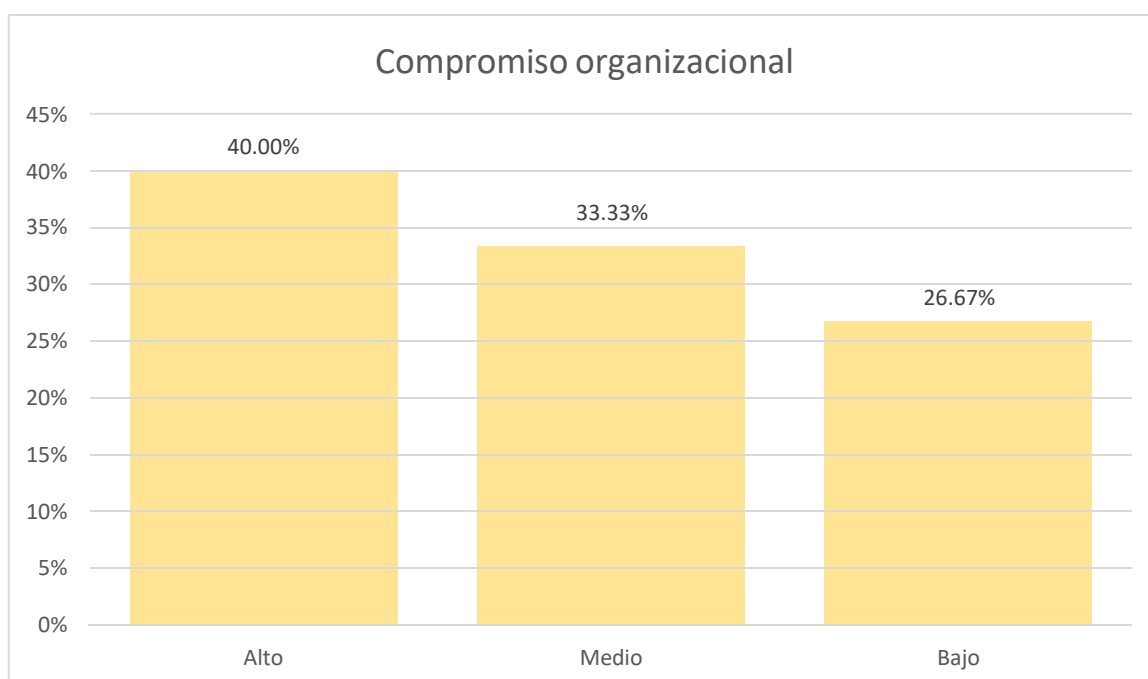
Respecto al componente normativo (deber) del compromiso organizacional de la Clínica Carita Feliz, el 40.00% (18 encuestados) respondieron que es alto que la clínica reconozca puntualmente los beneficios sociales de los trabajadores, así como que tienen la posibilidad de capacitación, actualización y especialización en sus funciones laborales, así mismo manifiestan que casi siempre practican con libertad y respeto los valores institucionales. Mientras que el 31.11% respondieron medianamente y solo el 28.89% manifestaron que es bajo la existencia de un componente normativo (deber) dentro de la clínica.

**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de compromiso organizacional en la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019

Tabla 10

*Distribución de los encuestados según la variable: Compromiso organizacional*

Condición	n	%
Alto	18	40.00
Medio	15	33.33
Bajo	12	26.67
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100</b>



*Figura 9.* Distribución de los encuestados según la variable: Compromiso organizacional

**Interpretación**

Respecto al compromiso organizacional de los empleados de la Clínica Carita Feliz, el 40.00% de los encuestados se identifica altamente con sus metas, deseos y objetivos de la clínica. El 33.33% de estos posee un compromiso organizacional medio. Mientras que un 26.67% de los encuestados su compromiso organizacional con la Clínica Carita Feliz es bajo.

**Objetivo específico 3:** Determinar el nivel de asociación entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019.

Tabla 11

*Grado de asociación de las variables Tau de Kendall*

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,828	,153	,181	,856
	Tau-c de Kendall	,618	,098	,181	,856
N de casos válidos		45			

- a. No se presupone la hipótesis nula.
- b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.
- c. Se basa en aproximación normal.

### Interpretación

De acuerdo con el grado de asociación de Tau de Kendall el valor obtenido de 0.828 representa una asociación alta debido a su valor cercano a “1” entre la variable capital humano y la variable compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019.

## 4.2. Prueba de hipótesis

**Objetivo General:** Demostrar que el capital humano como recurso estratégico influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de Clínica Carita Feliz – Piura año 2019.

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis

Para probar la validez de la hipótesis, se utilizó la prueba estadística del Chi - cuadrado para aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Tabla 12

*Prueba de Chi – cuadrado*

	Valor	GI	Significación asintótica (bilateral)
Chi - cuadrado de Pearson	14,135	2	,020
Razón de verosimilitud	14,623	2	,000
N de casos válidos		45	

Fuente: SPSS V.25

## **Interpretación**

De acuerdo con la prueba estadística Chi - cuadrado el p - valor es de 0.02, menor al nivel de significancia de 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis afirmativa la cual demuestra que el capital humano influye de manera positiva con el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz - Piura año 2019.

### **4.3. Discusión de resultados**

En la presente tesis se investigó el compromiso organizacional en la Clínica Carita Feliz, tomando como base el capital humano como recurso estratégico, los elementos del capital humano como; la satisfacción laboral, la estructura administrativa, así como la estructura organizativa y las competencias de los trabajadores con la que cuenta la institución, de acuerdo con estas variables se planteó la hipótesis en la que se desarrolló dicha investigación.

Respecto al objetivo general: **“Demostrar que el capital humano como recurso estratégico influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019”**

En la presente investigación se demostró que el capital humano como recurso estratégico influye significativamente en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz; debido a que se encontró un p – valor de la X<sup>2</sup> de 0.02, con 2 grados de libertad, siendo este menor al nivel de significancia de 0.05. Dando como resultado, la aceptación de nuestra hipótesis planteada y el cumplimiento de nuestro objetivo general, esto se fundamenta según Castro (2017) en su tesis “Gestión de Recursos Humanos y Compromiso organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016”, donde determino a través de su investigación que existe una relación lineal estadísticamente significativa, alta y directamente proporcional entre la gestión de los recursos humanos y el compromiso organizacional, demostrando así que la gestión de los recursos humanos impacta positivamente en el compromiso de los trabajadores hacia la organización.

Respecto al objetivo específico 1: **“Identificar al capital humano como recurso estratégico en la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019”**



Boisier (2002), precisa que el capital humano es visto como un conjunto de conocimientos y habilidades que poseen los individuos y su capacidad para aplicarlos a los sistemas productivos.

Como parte de esta investigación se aplicó una encuesta para identificar el capital humano como recurso estratégico en la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019. A través de esta se demostró que el 40.00% de los encuestados consideran que estas se encuentran en un nivel alto debido a que la clínica toma en cuenta factores como satisfacción laboral, competencia de personal, su estructura administrativa y organizativa como recurso estratégico. Al igual que Velásquez (2018), evidencia que existe una relación significativa entre el capital humano y el compromiso organizacional en los trabajadores del sector salud, y esto lo demuestra en su investigación titulada: Gestión del talento humano y compromiso organizacional en los trabajadores del Puesto de Salud Bahía Blanca, 2018.

Respecto al objetivo específico 2: **“Identificar el nivel del compromiso organizacional en la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019”**

Robbins (2009), precisa que el compromiso organizacional es un estado en la cual el empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización.

Como parte de esta investigación se aplicó una encuesta para identificar el nivel de compromiso de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019. A través de esta se demostró que el 40.00% de los encuestados se identifica altamente con la clínica, sus metas y deseos. Mientras Mendoza (2017), manifestó en su investigación que el compromiso organizacional del personal de la dirección general de medicamentos insumos y drogas, se encuentra en un nivel medio debido a la mala gestión de talento humano y en parte también a las evidentes deficiencias de adhesión emocional de parte de los trabajadores hacia la institución. Relacionando estas investigaciones con lo escrito por Pasaoglu (2015) es su artículo de investigación titulado “Relación entre las prácticas de gestión de talento humano y el compromiso organizacional en la industria bancaria de Turquía” estableció la importancia de la gestión del talento humano con el compromiso organizacional de su personal.

Respecto al objetivo específico 3: **“Determinar el nivel de asociación entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019”**

Como parte de esta investigación se aplicó una encuesta para determinar el nivel de asociación entre el recurso humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019. Según la tabla 11 en la cual se aplica el grado de asociación de Tau Kendall la cual determino que el grado de asociación entre las variables capital humano y compromiso organizacional es elevado, ya que el resultado obtenido por el coeficiente de Tau Kendall fue de 0.828, el cual al ser muy próximo al valor absoluto de 1, quiere decir que la situación de la variable capital humano afecta el compromiso organizacional, tal como concluye Farfán (2015), que la gestión del talento humano influye directamente en el compromiso de los trabajadores, pues esta debe generar identificación institucional por parte del trabajador hacia la empresa y debe fortalecer el compromiso hacia esta.

## CONCLUSIONES

1. Se demostró que el capital humano como recurso estratégico si influye de manera significativa en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019.
2. Se identificó que el capital humano como recurso estratégico de la Clínica Carita Feliz de la ciudad de Piura, cumple efectivamente con las funciones de esta, pues posee una adecuada estructura administrativa y organizativa, así como lograr satisfacer laboralmente a los trabajadores de esta.
3. Se identificó que el nivel del compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz de la ciudad de Piura responde adecuadamente a las funciones de conciliación de vida laboral, beneficios económicos, ajustes al puesto de trabajo, desarrollo, formación, promoción y crecimiento, por lo tanto, se encuentra en un nivel alto debido a que la institución motiva a sus trabajadores a nivel de afecto, deberes y necesidades.
4. Se determinó que el nivel de asociación entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz es alto, lo que quiere decir que la situación en la variable capital humano como recurso estratégico afecta al compromiso organizacional.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los directivos elaboren un programa sobre el capital humano como recurso estratégico, para mantener o mejorar las características de esta variable de estudio.
2. Se recomienda a los directivos definir claramente los elementos que intervienen en los niveles del compromiso organizacional de la clínica y difundirlo en la empresa para fortalecer el compromiso de sus trabajadores.
3. Se recomienda a los directivos de la clínica reforzar el compromiso de los colaboradores con la empresa; a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desarrollo de sus labores sea motivado en continuidad.
4. Se recomienda que se profundice las investigaciones sobre estas variables de investigación por ser importante en la gestión empresarial, pues a través de la presente investigación se ha comprobado la alta influencia que existe entre el capital humano como recurso estratégico y el compromiso organizacional.

## REFERENCIAS

- Álvarez, M. (2003). *Competencias centrales y ventaja competitiva: el concepto, su evolución y su aplicabilidad*. Contaduría y Administración, 5-22.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso organizacional en México: ¿Qué es lo que hace que la gente se ponga la camiseta?* Dirección estratégica julio-agosto.
- Baptiste, I. (2001). *Educating lone wolves: pedagogical implications of human capital theory*. Adult Education Quarterly.
- Becker, G. (2007). *Health as Human Capital: Synthesis and Extensions*. Oxford Economic Papers.
- Betanzos, N. & Paz, F. (2007). *Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos*. Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones. México.
- Boisier, S. (2002). *Conversaciones Sociales y Desarrollo Regional*. Editorial Universidad de Talca. Talca. Chile
- Bontis, N.; Fitz-Enz, J. (2002). *Intellectual Capital ROI: a casual map of human capital antecedents and consequents*. Journal of Intellectual Capital.
- Bueno, E. (2000). *La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en la espiral del conocimiento*. Actas del 7º Congreso de Economía Regional de y León. Estudios Económicos. Nº 54.
- Castro, D. (2017). *Gestión de recursos humanos y compromiso organizacional del personal de la Dirección Regional de Educación de Loreto, 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.
- Chiavenato, I. (1996) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (6ª ed.) México: Mc. Graw- Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw Hill Educación.
- De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Farfán, R. (2015). *Gestión de talento humano y compromiso organizacional del personal administrativo, Ugel 04, Comas, 2015*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo.

- García, M. (2015). *Capital humano y su aportación al resultado de la empresa: Análisis en el sector industrial*. Tesis Doctoral. Universidad de Valladolid. España.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo. Argentina.
- Herrera F., G. (2017). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016*. Tesis de Grado. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. San Martín, Perú.
- Holbrook, J. (2009). *¿Are Intellectual Property Rights Quanta of Innovation?* in the Role of Intellectual Property Rights in Biotechnology Innovation.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial* (Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional) 13a. ed. México: McGraw-Hill
- López, J. (2018). *La adaptación al cambio, un indicador de liderazgo profesional*. Revisado el 12 de mayo 2019. Recuperado de: <https://corporateyachting.es/es/la-adaptacion-al-cambio-un-indicador-de-liderazgo-profesional>
- Martín, C. (2011). *Gestión de recursos humanos y retención del capital humano estratégico: Análisis de su impacto en los resultados de empresas innovadoras españolas*. Tesis Doctoral. Universidad de Valladolid. España.
- Martínez, J. (2018). *Diagnóstico del compromiso organizacional de los distribuidores independientes de la empresa Omnilife en la ciudad de Chiclayo, 2016*. Tesis de Maestría. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). *A review and metaanalysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment*. Psychological Bulletin.
- Mendoza, J. (2017). *Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la dirección general de medicamentos, drogas e insumos*. tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo
- Mercados, P. (2019). *Capital humano - Definición, qué es y concepto* Economipedia. Revisado el 12 de mayo 2019. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/capital-humano.html>

- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization*. Journal of applied psychology.
- Ming Chen, H.; Jun Lin, K. (2004). *The role of human capital cost in accounting*. Journal of Intellectual Capital.
- Montoya, E. (2016). *Validación de la escala de compromiso organizacional del Meyer y Allen en trabajadores de un contact center*. Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima, Perú.
- Morales J. (2004). *Fidelidad*. Madrid: Ediciones Rialp.
- Mori, A. (2018). *Compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa retail - ciudad de Chiclayo 2016*. Tesis de Maestría.
- Muñoz, J. (1999). *Sobre gestión del conocimiento, un intangible en la globalización*. Economía Industrial, N°330.
- Nevado, P. & López., A. (2000). *Valores, Valoraciones y Virtudes*. Editorial CECSA. 1ra edición. México.
- Norverto, M.; Villacorta, M. (2001). *Necesidad de reconocimiento de los intangibles*. II Congreso de la Asociación Española de Contabilidad Directiva y VII del Instituto Nacional de Costos: "Cruzando Fronteras: Tendencias de Contabilidad Directiva para el siglo XXI", León, España.
- Pasaoglu, D. (2015). *Analysis of the relationship between human resources management practices and organizational commitment from a strategic perspective: Findings from the Banking Industry*. Anadolu University, Eskisehir, 26470, Turkey
- Pesántez, R. (2017) *El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador*. Tesis de doctorado. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Ríos, M. (2010). *Empowerment y el compromiso organizacional en las PYMES: Evidencia empírica en Guanajuato*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Guanajuato. Guanajuato, México.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas*. Tesis para Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8° ed.). México: Pearson educación.

- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones*. México D.F.: Editorial Prentice Hispanoamericana.
- Rodríguez, J. (2016). *Definición de unidades organizativas de un servidor*. Revisado el 12 de mayo 2019. Recuperado de: [https://www.adrformacion.com/knowledge/administracion-de-sistemas/definicion\\_de\\_unidades\\_organizativas\\_en\\_un\\_servidor.html](https://www.adrformacion.com/knowledge/administracion-de-sistemas/definicion_de_unidades_organizativas_en_un_servidor.html)
- Urbina, E. (2015). *Capital humano y su influencia en la competitividad de las empresas hoteleras de tres estrellas en el distrito de Trujillo, 2014*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.
- Velásquez, K. (2018). *Gestión del talento humano y compromiso organizacional en los trabajadores del Puesto de Salud Bahía Blanca, 2018*. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo.



## ANEXOS

### Anexo 1

#### CUESTIONARIO

Por favor responda las siguientes preguntas, señalando su grado de aceptación con las siguientes afirmaciones asignando:

- 3 = Alto
- 2 = Medio
- 1 = Bajo

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
1	¿Las funciones que realiza guardan relación con tu área de trabajo?			
2	¿La Clínica Carita Feliz reconoce el desempeño que realizas en función a tus labores?			
3	¿Es buena la relación interpersonal con tus superiores?			
4	¿Se aportan y se complementan conocimientos de todas las personas que laboran en tu área de trabajo?			
<b>ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
5	¿Conoces la estructura de la Clínica Carita Feliz, es decir cómo se encuentra conformada?			
6	¿Conoces el organigrama de la Clínica Carita Feliz?			
7	¿Te sientes parte de la estructura de la Clínica Carita Feliz?			
8	¿Conoces los niveles jerárquicos de la Clínica Carita Feliz?			
9	¿Los empleados que realizan las mismas tareas que tú se encuentran en tu mismo nivel jerárquico?			
10	¿Los objetivos de la Clínica Carita Feliz van ligados con la tarea que desempeñas?			
<b>ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL PERSONAL</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
11	¿Existe un alto grado en que están subdivididas las tareas en trabajos separados?			
12	¿Las bases por las cuales están agrupadas los trabajos es la adecuada?			

13	¿La toma de decisiones de autoridad esta descentralizada por cada área en la Clínica Carita Feliz?			
14	¿Existe un alto grado de normas y regulaciones que dirigen a los empleados y a los gerentes?			
<b>COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
15	¿Desarrollas nuevos métodos en la búsqueda de soluciones en tu puesto de trabajo?			
16	¿Consideras que tienes la capacidad de adaptarte con facilidad a los cambios que se enfrenta la Clínica Carita Feliz?			
17	¿Te resulta satisfactorio proponer ideas nuevas que permitan mejorar los procesos de la Clínica Carita Feliz?			
18	¿Es importante para ti, el desarrollo y el crecimiento profesional dentro de la Clínica Carita Feliz?			
<b>COMPONENTE AFECTIVO (DESEO)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
19	¿Colaboras con los demás empleados en el cumplimiento de las tareas?			
20	¿Te comunicas asertivamente con los demás empleados?			
21	¿El clima laboral en tu área de trabajo es positivo?			
<b>COMPONENTE DE CONTINUACIÓN (NECESIDAD)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
22	¿Tu superior inmediato asume y promueve democracia contigo y los demás empleados?			
23	¿Tu superior inmediato te acompaña y guía en la realización de tus actividades?			
24	¿La Clínica Carita Feliz te remunera acorde a las actividades que realizas?			
<b>COMPONENTE NORMATIVO (DEBER)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
25	¿La Clínica Carita Feliz reconoce puntualmente tus beneficios sociales: vacaciones remuneradas, seguro, aguinaldos, ¿etc.?			
26	¿Practicas con libertad y respeto los valores, principios, visión y misión de la Clínica Carita Feliz?			
27	¿Tienes posibilidad de capacitarte, actualizarte y especializarte en la Clínica Carita Feliz?			
28	¿Te consideras competente en tu puesto de trabajo?			
29	¿Estas satisfecho con las funciones que desempeñas?			

## Anexo 2

### Prueba de confiabilidad

La prueba de confiabilidad del cuestionario sirvió para autorizar el instrumento que nos permitió demostrar que el capital humano como recurso estratégico influye en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Clínica Carita Feliz – Piura año 2019, mediante alfa de Cronbach “ $\alpha$ ”.

### Resultados de confiabilidad utilizando SPSS V25

#### Resumen de procesamiento de casos

Casos	n		%	
	Valido	15	100,0	
	Excluido <sup>a</sup>	0	0	
Total		15	100,0	
Estadísticos de fiabilidad				
Alfa de Cronbach		N de elementos		
0.895		29		
Estadísticas Total de elemento				
	Promedio de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	15,3511	15,8640	,1505	,715
Preg. 2	14,8358	16,3303	,5120	,796
Preg. 3	14,8259	15,1746	,6754	,714
Preg. 4	14,5420	15,7631	,0913	,776
Preg. 5	15,7254	15,2513	,1256	,813
Preg. 6	14,1187	16,3877	,3143	,754
Preg. 7	15,3348	15,1914	,3638	,740
Preg. 8	15,2933	15,5256	-,4048	,844
Preg. 9	15,1451	15,0236	,9901	,842
Preg. 10	15,6842	15,1818	,1796	,852
Preg. 11	15,8703	16,7244	,5019	,882
Preg. 12	14,5392	16,8077	,0776	,830
Preg. 13	15,4307	16,8491	-,7277	,742
Preg. 14	14,6534	15,2872	,4988	,788
Preg. 15	15,2747	16,1023	,1996	,713
Preg. 16	15,2050	16,5850	,4301	,824
Preg. 17	15,7672	16,9300	,1730	,830
Preg. 18	15,2666	16,6465	-,1233	,789
Preg. 19	15,9596	16,5591	,6882	,757
Preg. 20	15,5055	15,8832	,5534	,727
Preg. 21	14,3409	16,7820	,4691	,730
Preg. 22	15,2117	15,7863	,0334	,745
Preg. 23	15,4463	15,3209	,7535	,815
Preg. 24	15,7480	15,5016	-,9248	,769
Preg. 25	15,0439	15,5566	,0250	,869
Preg. 26	15,5656	16,0282	,0592	,726
Preg. 27	15,5932	16,3200	,5271	,711
Preg. 28	14,0048	16,5341	,0408	,737
Preg. 29	14,4262	16,3313	,4269	,844
Estadísticos de fiabilidad				
Alfa de Cronbach		Spearman Brown		N de Elementos
0.859		0.796		29

De esta manera, se confirmó que la prueba aplicada a 15 trabajadores de la Clínica Carita Feliz es completamente válida y confiable.