



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Impacto del desempeño laboral administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A., Chiclayo 2016”

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

AUTORA:

Farroñan Hernández, Lesly Yacory

ASESOR:

MBA. Gonzales Zarpan Luis Miguel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

PERU - 2016

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación, es dedicado a mi madre, la cual me alentó para continuar hacia adelante y me apoyo para estar aquí.

A mi tía, porque gracias a ella pude cumplir este sueño de culminar mi carrera profesional, además de ello por sus consejos, que siempre me motivaron a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por darme esta oportunidad en mi vida y poder lograr el sueño de ser profesional.

También agradezco a mis asesores Carlos Daniel Gonzales y a Luis Miguel Zarpan, por la paciencia, la ayuda y los consejos que me brindaron.

Así también me siento agradecida con las autoridades de la Clínica Metropolitana, por permitirme realizar mi investigación y por brindarme la información necesaria en este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **Farroñan Hernández Lesly Yacory** con DNI N° **77674857**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Chiclayo, 05 de diciembre de 2016.



Farroñan Hernández Lesly Yacory

PRESENTACIÓN

“Impacto del desempeño laboral administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A., Chiclayo 2016”

I. INTRODUCCIÓN.

- 1.1. Realidad Problemática.
- 1.2. Trabajos Previos.
 - 1.2.1. Trabajos previos internacionales.
 - 1.2.2. Trabajos previos nacionales.
 - 1.2.3. Trabajos previos locales.
- 1.3. Teorías Relacionadas al Tema.
 - 1.3.1. Desempeño laboral.
 - 1.3.2. Factores que influyen en el desempeño laboral.
 - 1.3.3. Evaluación del desempeño.
 - 1.3.4. Que se debe evaluar en el desempeño laboral.
 - 1.3.5. Métodos de evaluación del desempeño.
 - 1.3.6. Ventajas y desventajas del desempeño laboral.
 - 1.3.7. Definición de la productividad
 - 1.3.8. Medición de la productividad.
- 1.4. Formulación del Problema.
- 1.5. Justificación del Problema.
- 1.6. Hipótesis.
- 1.7. Objetivos.
 - 1.7.1. Objetivo General.
 - 1.7.2. Objetivos Específicos.

II. MÉTODO.

- Diseño de investigación.
 - 2.1.1. Correlacional.
 - 2.2.1. Variables, operacionalización
- 2.3. Población y Muestra.
 - 2.3.1. Población.
 - 2.3.2. Muestra.
- 2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.
 - 2.4.1. Técnicas
 - 2.4.1.1. *Encuesta*
 - 2.4.2. Instrumentos
 - 2.4.2.1. *Cuestionario*
 - 2.4.3. *Validez*
 - 2.4.4. *Confiabilidad*
- 2.5. Método de Análisis de Datos

- IV. DISCUSIÓN.
- V. RECOMENDACIONES.
- VI. CONCLUSIONES.
- VII. REFERENCIAS.
- VIII. ANEXOS.

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.	10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos Previos.....	12
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	18
1.4 Formulación del Problema.....	21
1.5 Justificación del Problema.....	22
1.6 Hipótesis.....	22
1.7 Objetivos.....	23
II. MÉTODO.	23
2.1 Diseño de investigación.....	23
2.2 Variables y operacionalización	24
2.3 Población y Muestra.....	25
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	26
2.5 Método de Análisis de Datos.....	27
2.6 Aspectos Éticos.....	28
III. RESULTADOS.	28
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
VII. REFERENCIAS.....	39
VIII. ANEXOS.....	42
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	429
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO	
INSTITUCIONAL UCV	430

RESUMEN

En el presente trabajo se investigó el impacto del desempeño laboral administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A., para ello la investigación se realizó desde el mes de abril hasta el mes de noviembre, donde se realizaron encuestas en cada mes, a los 46 colaboradores administrativos del Hospital Metropolitano S.A., con lo cual se concluyó que el impacto que tiene el desempeño laboral influye de manera directa con la productividad de los colaboradores, así también se utilizó información recogida de otros autores para comparar los resultados.

Palabras Clave: Desempeño laboral, productividad, logro de objetivos, clima laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This study investigated the impact of administrative work performance on the production and achievement of objectives of the Hospital Metropolitano SA. The research was carried out from April to November, where surveys were carried out every month, The 46 administrative employees of Hospital Metropolitano SA, which concluded that the impact of work performance directly influences employee productivity, also used information collected from other authors for the results.

Keywords: Work performance, productivity, achievement of objectives, work climate, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

La gestión del talento humano ha ido evolucionando a partir del siglo XIX, y es en la actualidad donde mayor importancia tienen los colaboradores en una organización; ya que depende de los ellos el bienestar económico y productivo de estas, pero para que esta relación de Colaborador-Trabajo funcione de una manera estable, existen diferentes factores que influyen dentro del desempeño laboral; tales como, el clima laboral, el salario, el ambiente donde se labora entre otros; y por ello la productividad de una empresa se puede ver afectada; sin embargo existen diversas soluciones para enfrentar este problema así como lo que propone el seminario internacional (2013). Al indicar que es importante hacer una evaluación consecuente del desempeño de los colaboradores después de que estos ingresan a la empresa (parr.1). De esta manera se determina que tan productivas son las actividades que realizan cada uno de los colaboradores.

Así también, en el sector salud; según un dato de “Place Great To Work” en el año 2016 las mejores clínicas como Schön Klinik Berchtesgaden GmbH & Co. KG que se encuentra en el rango uno y de’ignis-Fachklinik GmbH quien le sigue en el rango dos con un buen clima laboral se encuentran en Alemania, lo cual refiere a que existe un buen clima laboral en estas organizaciones y por tanto el desempeño laboral es productivo; en consecuencia se tiene a colaboradores identificados con la empresa, y este reconocimiento trae consigo, que más pacientes quieran atenderse en estas clínicas.

Esto también ocurre en Sudamérica, ya que Chile es uno de los países donde también miden el desempeño laboral y según un estudio de Adecco Professional (2015). Indica que un 46% de los trabajadores es evaluado por su empresa, una práctica que cada vez ha tomado mayor relevancia en las compañías de diferentes rubros y tamaños (parr. 1). Y esto realiza con la finalidad de medir el desempeño laboral, detectar problemas y determinar si los colaboradores se sienten motivados

por la organización; de esta manera se puede solucionar los problemas que se encuentren de una forma inmediata.

Esta situación, no es ajena a países como el Perú, en donde las organizaciones también han incluido la importancia de medir el desempeño laboral, y para ello se debe seguir ciertos pasos tal como dice Juape (2014). “Donde primero, se debe entender el impacto del desempeño de los colaboradores en la organización; segundo, prepara un proyecto para los colaboradores incluyendo a los jefes ya que el 60% de las renuncias son promovidas por una mala comunicación con entre subordinados y jefes; además, conceder incentivos, los cuales motiven a los colaboradores; y por último, la retribución monetaria por su trabajo” (parr.9). De esta manera se determinan los factores que influyen en el desempeño laboral, se incluyen soluciones mediante las capacitaciones y se mide el nivel de motivación y satisfacción de los colaboradores dentro de una organización, y por último el salario, que es un punto fundamental ya que este debe ser acorde al trabajo y al esfuerzo que realiza el colaborador.

Así como el desempeño laboral; la rentabilidad y la productividad son importantes dentro del sector salud privado, es por ello que Rubiños (2014) dice que el sector privado de salud está mejor gracias a sus recursos económicos, en comparación al sector público el cual es deficiente por la baja inversión. (parr.7). Y esto se debe a la existencia de diversos seguros a los que los pacientes pueden afiliarse sin mucho costo, y realizan esta inversión; por el sistema de calidad y el tiempo de espera por este servicio, además la inversión que se recibe para el sector salud privado es mayor al sector salud público.

Continuando con el sector salud privado, tenemos como ejemplo en Chiclayo al hospital metropolitano S.A., el cual presenta problemas actuales que surgen a partir de la mala administración del capital humano, lo cual genera un clima laboral que afecta el desempeño y productividad de sus colaboradores; esto genera como

consecuencia una alta rotación de personal, sobretodo en el área de admisión, área primordial y en la cual se inicia el proceso de atención al cliente.

El no existir un eficiente programa de inducción al personal nuevo que ingresa, conlleva a la generación de conflictos internos y por ende insatisfacción por parte de los colaboradores, quienes no se ven motivados a realizar una labor eficiente; la existencia de reglamentos y manuales para el desarrollo de las funciones solo para determinadas áreas de la organización, genera incertidumbre en las funciones administrativas de las diferentes áreas, ya que sus colaboradores no saben a ciencia cierta que labor realizar en el día a día, debido a esta problemática presentada en el Hospital Metropolitano S.A. se determinara que impacto tiene el desempeño laboral en la productividad de los colaboradores; mediante la implementación de reglamentos y manuales de organización; políticas de reclutamiento e incentivos que permitan el logro de objetivos de la organización.

1.2 Trabajos Previos.

1.2.1. Trabajos previos internacionales.

Fuentes (2012), realizó la siguiente indagación “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad*” en la escuela de psicología organizacional de la facultad de humanidades de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango - Guatemala llegó a la conclusión:

El siguiente trabajo de investigación determino que no guarda un tipo de relación entre las variables; ya que existen otros factores más importantes tales como el clima laboral y el salario, se recomienda como estrategia mejorar la satisfacción laboral, por medio de capacitaciones.

Este trabajo demuestra que se considera a la satisfacción laboral como un factor que influye; sin embargo, no lo considera fundamental, ya que existen otros factores que influyen directamente en la productividad de la organización, para ello se debe

establecer sistemas de mediciones que ayuden a determinar los factores que guardan relación directa con la productividad.

González (2012), en su tesis “Análisis del impacto de la productividad de diferentes proyectos de construcción a través de la implementación del sistema Last Planner evaluado mediante un sistema basado en indicadores” en la escuela Ciencias de la facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas en la Universidad de Chile en Santiago – Chile llegó a la conclusión:

El impacto que se logró encontrar fue positivo, ya que el trabajo manual se minimizó, y se obtuvo un mejor resultado en cuanto a la productividad, lo cual indica que la implementación de este sistema fue exitosa; de igual manera se recomienda un seguimiento al proceso.

El presente trabajo de investigación, aporta información sobre el impacto que produce la implementación de un sistema a la productividad de la organización, lo cual permite observar que el impacto puede ser negativo o positivo dependiendo al resultado que se obtenga.

Gamba (2015), en su tesis “*La motivación y su relación con la productividad*” en la escuela de administración de la facultad de contaduría y administración en la universidad autónoma de Querétaro de Querétaro – México llegó a la conclusión:

El sistema de incentivos y motivación influyen de manera directa en la productividad, sobretodo en el sector privado, ya que los colaboradores esperan mayor motivación por parte de las empresas en donde laboran.

El siguiente informe de investigación indicó que es importante la motivación en las organizaciones del sector privado, ya que es en el mismo donde se tiene mayor expectativa en cuanto a los incentivos y motivación; además de ello presenta una

relación directa con el nivel de productividad; lo cual podría aplicarse en el Hospital Metropolitano S.A.

Gonzales (2014), en su tesis "*Estrés y desempeño laboral en ServitecaAltense S.A.*" en la escuela de administración de la facultad de humanidades en la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango – Guatemala llegó a la siguiente conclusión:

El desempeño laboral es solo uno de los factores que influyen dentro del cumplimiento de objetivos ya que existen diferentes motivos por los cuales el logro de objetivos puede ser lento, tales como el clima laboral, el sistema de motivación y la infraestructura.

El presente trabajo de investigación, ha servido para encontrar la importancia de diferentes factores que influyen dentro del desempeño laboral, y como puede aplicarse en diversas empresas tal como en el Hospital Metropolitano S.A. en el cual existen diferentes áreas con deficiencias en la cuales se investigará para contar con la información necesaria y determinar los factores que influyen en sus respectivos colaboradores.

1.2.2. Trabajos previos nacionales.

Alva y Juárez (2014), en su tesis "*Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de trujillo-2014*" en la escuela de administración de la facultad de ciencias económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo – Perú concluyó que:

Se determina que tiene una relación directa ya que este factor se encuentra como fundamental en la productividad y el desempeño de los colaboradores, para que de esta manera, se pueda llegar a las metas propuestas por la empresa.

Esta información sirve de tal forma que demuestra que es necesario realizar en las organizaciones, un análisis FODA para determinar sus problemas y así buscar soluciones inmediatas que ayuden a mejorar la eficiencia, la productividad y a disminuir pérdidas económicas.

Sánchez (2013), en su tesis “Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalurgia de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013 – I” en la Escuela de Administración de la Facultad De Ciencias Empresariales de la Universidad Pontificia Católica del Perú de Lima- Perú concluyó que:

Se determina que el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral. Realizar esta comparación, se encontró que un Director de escuela o administrativo no tiene las mismas oportunidades para mostrarse satisfecho en cuanto a las condiciones laborales.

El presente estudio, sirve como aporte para describir si existe relación entre el grado jerárquico y el agrado laboral dentro de las organizaciones, ya que a mayor nivel jerárquico, mayor grado de satisfacción, puesto que aquellos empleados que tienen mejores condiciones laborales respaldado por su grado de instrucción y capacidad dentro de la misma, muestran un nivel de satisfacción en el ámbito laboral y por lo tanto un mejor desempeño de sus funciones.

Orué (2010) en su tesis “*inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*” en la escuela administración de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad de San Martín de Porres de Lima – Perú concluyó que:

Dentro de la investigación se pudo observar que la inteligencia emocional y desempeño laboral son positivos en la organización, ya que se relacionan entre sí.

Este trabajo de investigación, ha servido para tener mayor conocimiento del campo del comportamiento organizacional y de esta manera determinar su importancia dentro del desempeño laboral y logro de objetivos, y así también se afirma que el bienestar del colaborador influye en su desempeño y rendimiento, ya que el desempeño del colaborador debe ser positiva.

1.2.3. Trabajos previos locales.

Mino (2014), en su tesis “*Correlación entre el desempeño y el clima laboral en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque*” de la escuela de administración de empresas de la facultad de ciencia empresariales en la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo concluyó que:

La relación entre las variables es directa, ya que una conlleva a la otra y esto se debe a la falta de organización y planificación, los cuales generan molestias en los colaboradores, indicando que el clima laboral debe ser bueno para que el desempeño de los colaboradores sea eficiente.

Esta información nos dice que uno de los factores importantes dentro de la influencia con el desempeño de los colaboradores es el sistema de remuneraciones que perciben, para ello se realizará un listado del Hospital Metropolitano S.A. para determinar si este factor es tan influyente con el desempeño de los colaboradores dentro de esta empresa.

Fernández y Monteza (2013), realizaron la investigación “*Programa Motivacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Química Suiza S.A Chiclayo 2011–2012*”, en la escuela de administración facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo Chiclayo - Perú. La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Los trabajadores expresaron que el ambiente laboral, la importancia de la tarea y las condiciones laborales son factores que a veces motivan al desempeño laboral.

Esta tesis nos dice que existe una relación directa entre los problemas presentados; ya que se ha manifestado que la parte económica y el ambiente de trabajo son factores que se deben de tomar mucho en cuenta, ya que influyen intrínsecamente en el desempeño laboral de cada uno.

Mestanza (2013), realizó la investigación: “*El Desempeño Laboral y Clima Organizacional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, 2012*”, en la escuela de administración facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo Chiclayo-Perú. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Con relación al desempeño laboral, en términos generales podemos inferir no es el más adecuado; adolece de factores como la comunicación que repercute negativamente en el buen desempeño laboral que debe de existir en toda institución; toda vez que no se está promoviendo la discusión abierta y sincera de los problemas que se presentan para llevar a cabo posibles soluciones.

Esta información detalla que definitivamente los problemas previstos en la organización, son similares a los que se dan en la distribuidora; es por ello que se debe integrar un plan administrativo de que ayude a ascender el desempeño de cada trabajador comenzando por atender la falta de comunicación y las necesidades remunerativas, que en ellos se presentan.

Cerna (2012), realizó la investigación: “*Clima Organizacional y productividad de los trabajadores del gobierno regional Lambayeque periodo noviembre 2011 a febrero de 2012*”, en la escuela de administración facultad de ciencias empresariales de la Universidad César Vallejo Chiclayo - Perú. La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Podemos llegar a la conclusión de que existe relación directa media entre el nivel de Clima Organizacional y la productividad en los trabajadores de la municipalidad de Querocoto.

Con la investigación realizada y el dato estadístico que se nos proporciona en las conclusiones del tema “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral”; que dice que existe una relación directa de un 95% de nivel de confianza entre las variables.

1.3 Teorías Relacionadas al Tema.

1.3.1. Desempeño laboral.

Según Chiavenato (2000:359). Explica que el desempeño laboral es aquello que realizan los colaboradores para lograr el objetivo plasmado.

Esta información ha sido fundamental en el presente trabajo de investigación, ya que define la variable independiente; y en la clínica metropolitana los colaboradores tenían un objetivo común, el cual era llegar a la meta mensual de 650,000 soles facturados, es por ello que se debe trabajar en conjunto; así también esta definición fue elegida, ya que ha servido como referencia para diferentes trabajos, por ser un autor reconocido.

1.3.2. Evaluación del desempeño.

Según Robbins, S. y Coulter, M. (2005:296). Indica que se debe realizar para conocer como va el rendimiento y el desempeño el cual permite tomar decisiones en base a los resultados que se obtienen.

En el presente concepto sobre la evaluación del desempeño se acercan a la realidad del Hospital Metropolitano S.A.; es por ello que se utilizó esta información como referencia para esta investigación, además de ello determina que es importante la evaluación constante para conocer el avance que este pueda tener

en la empresa, de la misma manera se puedan tomar las decisiones correspondientes a los resultados obtenidos.

1.3.3. Que se debe evaluar en el desempeño laboral.

Según Robbins, Stephen y Judge (2009:595). Se debe evaluar resultados de la tarea individual, comportamientos y características individuales, tales como aspectos físicos del ambiente.

Esta información indica que se evalúan aspectos psicológicos de los colaboradores, así también como las actividades que realizan, y sobre todo el ambiente en el cual se desarrollan los colaboradores, ya que de esta manera se determina que el grado de satisfacción en cuanto al ambiente y a los equipos que se utilizan para realizar dichas actividades en la organización y esta información guarda relación con lo que requiere esta investigación.

1.3.4. Métodos de evaluación del desempeño.

Según Robbins, Stephen y Judge (2009:598). Además de lo antes mencionado, existen otros métodos de evaluación como:

- a. Escalas de calificaciones ancladas en el comportamiento; aquí se debe calificar el comportamiento de los colaboradores.
- b. Comportamiento forzadas; evalúa el desempeño de un colaborador con otro.

Los métodos de evaluación son muchos sin embargo en este trabajo de investigación se busca evaluar el desempeño que tienen los colaboradores administrativos del Hospital metropolitano S.A. a detallar los problemas que tiene la organización y los métodos presentados por los autores son los necesarios para la evaluación a realizar en el presente trabajo, ya que determinan factores psicológicos que no se pueden medir, sin embargo se pueden conocer y se puede buscar una solución a cada uno de ellos.

1.3.5. Definición de logro de objetivos.

Según Ramírez, J. (2001:70). Para lograr los objetivos propuestos por la organización, se debe seguir una estrategia, la cual debe responder a las siguientes preguntas, tales como: ¿Cómo lograrlo?, ¿De qué manera la podemos convertir en toda una realidad?, ¿Cuáles son las formas de llegar?.

Esta información es relevante, ya que se puede decir que se requieren de indicadores los cuales nos permitan lograr los objetivos de las organizaciones, además de establecer metas, debemos elaborar un plan el cual nos conduzca a ello, así también, como la definición del desempeño laboral donde indica que se trabaja en conjunto para lograr el objetivos que tenga en común.

1.3.6. Definición de satisfacción laboral.

Según Chiang, Martin, Nuñez (2010:157). Es la actitud que siente y predomina al colaborador, esta actitud es dependiente del ambiente laboral; así mismo, esta depende del ánimo que sienta el colaborador en el centro laboral.

Para el desarrollo de esta investigación se requirió, información básica acerca de los conceptos que se evaluarán en las encuestas, así mismo; estos autores nos dicen que las actitudes personales son las que influyen en la satisfacción de los colaboradores, y en la clínica metropolitana era indiscutible no plantear esta definición, ya que muchos de los problemas que existen en esta institución aquejan directamente a los colaboradores, y esto se ve muy reflejado en el trabajo que desempeñan a diario.

1.3.7. Evaluación del rendimiento laboral.

Según Dessler, G. (2001:186). Se utilizan para el reclutamiento y supervisión del personal, y se realizan para conocer y determinar los conocimientos que tengan del empleo.

La evaluación del rendimiento laboral es importante para el estudio de esta investigación, ya que; de esta manera se evaluará de manera completa el desempeño laboral, de los colaboradores de la clínica metropolitana, y con ello se obtendrá un resultado con el cual, se podrá trabajar y se buscare una solución la cual mejore los problemas que encontremos.

1.3.8. Definición de la productividad.

Según López, J. (2013:17). Es la capacidad de producir algo, y que tiene un costo por los recursos utilizados, así también un costo por el tiempo; para crear un beneficio.

Esta información ha sido fundamental en el presente trabajo de investigación, ya que define la variable dependiente; y de esta manera nos indica que en la clínica metropolitana para poder lograr el objetivo, se debe invertir no solo dinero sino también recursos como capital humano y su esfuerzo para aumentar la productividad no solo económica sino también de volumen en cuanto se refiere al número de documentos enviados a las compañías de seguros así también esta definición fue elegida, ya que ha servido como referencia para diferentes trabajos.

1.3.9. Medición de la productividad.

Según Doerr y Sánchez (2006:11), la medición de la productividad es importante para la mejora de un plan económico y la determinación de estos indicadores juega un rol trascendental en el desarrollo de una organización.

Este informe se requiere para determinar la medición de la productividad del Hospital Metropolitano S.A.

1.4 Formulación del Problema.

¿Cuál es el impacto del desempeño laboral del colaborador administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A. año 2016?

1.5 Justificación del Problema.

La presente investigación, nos ayuda situarnos en cómo se lleva a cabo la gestión del talento humano dentro de las diferentes organizaciones, estableciendo una relación con la productividad de los colaboradores; desde el siglo XIX hasta la actualidad el desempeño dentro de las organizaciones es considerada como fundamental y primordial, otorgando a las organizaciones una perspectiva más amplia de lo que realmente se requiere al momento de laborar; ya que las exigencias y condiciones para realizar una determinada función son cada vez mayores y, las organizaciones hoy en día deben conocer que factores influyen en el desempeño de sus colaboradores, para de esta manera se pueda generar un diagnóstico y utilizar herramientas que permitan solucionar los diferentes problemas que estos conllevan como son: falta de compromiso, desmotivación, baja productividad, el mejorar los problemas frecuentes que presentan los colaboradores, permitirá que las organizaciones sean competitivas frente al mercado actual quien exige cada día más personal capacitado, fortaleciendo el capital humano de la organización, no permitiendo fuga del capital humano dentro de la misma.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se enfocara en el desempeño laboral administrativo y en productividad, con la realización de encuestas, se medirá y se obtendrá un diagnostico en base a la evolución de los resultados de dichas encuestas; con el fin que permita el logro de objetivos; en el sector salud se dan puntos críticos que afectan la rentabilidad de la organización, ya que a mejorar el desempeño del capital humano mayor rentabilidad, pero a menor desempeño conlleva a que se genere fallas de los procesos, lo cual genera pérdidas económicas en perjuicio de la organización, acompañado de proyectar una imagen deficiente hacia los clientes.

1.6 Hipótesis.

Existe impacto negativo del desempeño laboral del colaborador administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A.

H_1 = si se evalúa el impacto del desempeño laboral administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A., se encontrara problemas y se propondrá soluciones.

H_0 = si no se evalúa el impacto el desempeño laboral administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A., se encontrara problemas y se propondrá soluciones.

1.7 Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar el impacto del desempeño laboral del colaborador administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A.

1.7.2. Objetivos Específicos.

1. Medir el desempeño laboral.
2. Medir la productividad de los colaboradores administrativos.
3. Evaluar el impacto del desempeño en la productividad.

II. MÉTODO.

2.1 Diseño de investigación.

2.1.1. Correlacional.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2004: 122), indican que esta investigación tiene como finalidad determinar la correlación que exista entre dos o más variables.

El presente trabajo de investigación es correlacional ya que busca determinar si existe algún tipo de relación con las variables desempeño laboral y productividad para ello, se realizó un estudio en el Hospital Metropolitano S.A., el cual determinará si la hipótesis es correcta o no.

2.2 Variables y operacionalización

Tabla 02: Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones		Indicadores		Escala de medición	Instrumento
Variable Independiente Desempeño laboral	Según Chiavenato (2000:359). Explica que el desempeño laboral es aquello que realizan los colaboradores para lograr el objetivo plasmado.	1.	Logro de objetivos	1.1.	Desarrollo de tareas asignadas	Escala ordinal	Encuesta
				1.2.	Evaluación de resultados		
				1.3.	Logro de metas propuestas		
		2.	Satisfacción laboral	2.1.	Condiciones que actúan como incentivos		
				2.2.	Horas de trabajo		
				2.3.	Participación en la toma de decisiones		
				2.4.	Relaciones interpersonales		
		3.	Rendimiento laboral	3.1.	supervisión y evaluación		
				3.2.	Gestión de capacidades		
				3.3.	Desarrollo de competencias		

Variable	Definición conceptual	Dimensiones		Indicadores		Escala de medición	Instrumento
Variable Dependiente Productividad	Según López, J. (2013:17) es la capacidad de producir algo, y que tiene un costo por los recursos	1.	Recursos utilizados y productos finales	1.1.	rendimiento del talento humano	Escala ordinal	Encuesta
				1.2.	Operatividad logística		

utilizados, así también un costo por el tiempo; para crear un beneficio.	2.	pericia	2.1.	capacidad, conocimiento y habilidades
	3.	características personales	3.1.	Iniciativa y responsabilidad

Tabla 03: Operacionalización de la variable dependiente

2.3 Población y Muestra.

2.3.1. Población.

Según Tamayo y Tamayo (2005:114), indica que la población se define como la el total del ente a evaluar donde cada parte de la población tiene una característica común.

Con ello se afirma que la población es un conjunto de personas el cual tienen una característica común, la cual puede ser objeto de estudio para determinar lo que se requiera.

2.3.2. Muestra.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2004: 302), indican que es un grupo más pequeño de la misma población del cual se recolectan datos y debe ser simbólico.

En el presente trabajo de investigación no se utilizara una muestra, ya que la población es finita, y solo de 46 trabajadores los cuales se encuentran en la clínica metropolitana en un horario accesible en el cual se puede realizar dicha investigación.

En la siguiente tabla se muestra la población conformada por el personal administrativo de la clínica metropolitana, información brindada por el área de recursos humanos.

Tabla 04: Cargos administrativos en la Clínica Metropolitana

Según Hernández (2003:254). Los instrumentos sintetizan toda la información previa de investigación y destaca los aportes del marco teórico.

En el presente trabajo de investigación se utilizaran instrumentos los cuales permitan medir las variables mediante cuestionarios personalizados, ya que la información que se busca es detallada y solo la pueden brindar algunas áreas tales como facturación, administración y jefaturas, de la misma forma se evaluara a toda la población de colaboradores.

2.4.2.1. Cuestionario

Según Hernández, Fernández y baptista (2006: 323). el cuestionario es un conjunto de preguntas estructurado, el cual permite recoger información.

Es necesario el uso de un cuestionario para realizar la investigación ya que este proporciona la información que se requiere al momento de evaluar la situación que se necesita, así como la relación entre las variables de desempeño y productividad.

2.4.3. Validez

Según Hernández (2014: 200). Indica que es un instrumento el cual mide una variable.

Se debe realizar la validez en el siguiente trabajo de investigación para determinar la autenticidad del proyecto, y determinar la validez del cuestionario y de la investigación.

2.4.4. Confiabilidad

Según Hernández (2014: 200). Indica que este instrumento refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Para la confiabilidad de este proyecto y la afirmación de la hipótesis debe utilizar técnicas el cual permitan obtener información para que se utilicen encuestas en escala de Likert después de ello se aplicara la confiabilidad para determinar la certeza de las encuestas que se dieron.

2.5 Método de Análisis de Datos.

El método de análisis de datos para el presente trabajo de investigación será el Alfa de Cronbach, para obtener la confiabilidad de las encuestas realizadas a los

colaboradores; y para ello se tomó una muestra aleatoria piloto de 10 personas para conocer la fiabilidad del cuestionario.

a) Variable Independiente:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	30

b) Variable Dependiente:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	16

2.6 Aspectos Éticos.

La información que se utilizará en el presente trabajo de investigación es confidencial, así también como las respuestas que se recolectaron para las encuestas, los datos personales de los colaboradores no serán revelados. Y la información otorgada por la clínica metropolitana solo será utilizada para el presente trabajo de investigación con la finalidad de conocer el impacto que tiene el desempeño laboral en la productividad.

III. RESULTADOS.

Tabla 05: Evaluación del mes de abril y mayo del desempeño y productividad del Hospital Metropolitano S.A.

ABRIL				MAYO			
Nº	desempeño	Nº	productividad	Nº	desempeño	Nº	productividad
1	3	27	1	47	2	73	1
2	3	28	2	48	3	74	1
3	3	29	3	49	3	75	3
4	3	30	3	50	3	76	3

5	3	31	3	51	3	77	1
6	1	32	3	52	1	78	2
7	3	33	3	53	1	79	1
8	1	34	3	54	1	80	3
9	3	35	3	55	2	81	2
10	2	36	3	56	1	82	3
11	3	37	2	57	2	83	1
12	3	38	3	58	3	84	2
13	1	39	3	59	1	85	1
14	3	40	3	60	3	86	2
15	3	41	3	61	3	87	3
16	1	42	3	62	1	88	2
17	1	43	3	63	1	89	2
18	1	44	3	64	1	90	3
19	2	45	1	65	2	91	1
20	3	46	3	66	2	92	3
21	3			67	2		
22	3			68	3		
23	3			69	2		
24	3			70	3		
25	3			71	3		
26	3			72	3		
	64		54		55		40

Las encuestas tuvieron cinco (05) respuestas en escala de Likert, en las cuales se calificaron del 1 al 3 dependiendo a las respuestas que se obtuvieron.

En los meses de abril y mayo se obtuvo que existe una relación directa entre el desempeño y la productividad.

Tabla 06: Evaluación del mes de junio y julio del desempeño y productividad del Hospital Metropolitano S.A.

JUNIO				JULIO			
N°	desempeño	N°	productividad	N°	desempeño	N°	productividad
93	2	119	1	139	3	165	1
94	3	120	1	140	3	166	2
95	3	121	1	141	3	167	3
96	2	122	2	142	2	168	3
97	2	123	2	143	2	169	3

98	1	124	3	144	1	170	3
99	1	125	2	145	3	171	3
100	1	126	1	146	1	172	3
101	2	127	2	147	3	173	3
102	2	128	1	148	2	174	3
103	3	129	1	149	3	175	2
104	3	130	1	150	3	176	3
105	1	131	1	151	3	177	3
106	3	132	3	152	3	178	3
107	3	133	3	153	3	179	3
108	2	134	3	154	1	180	3
109	1	135	3	155	1	181	3
110	1	136	3	156	1	182	3
111	2	137	1	157	2	183	1
112	3	138	3	158	3	184	3
113	3			159	3		
114	1			160	3		
115	2			161	3		
116	3			162	3		
117	2			163	3		
118	1			164	3		
	53		38		64		54

Las encuestas tuvieron cinco (05) respuestas en escala de Likert, en las cuales se calificaron del 1 al 3 dependiendo a las respuestas que se obtuvieron.

En los meses de junio y julio se obtuvo que existe una relación directa entre el desempeño y la productividad.

Tabla 07: Evaluación del mes de agosto y setiembre del desempeño y productividad del Hospital Metropolitano S.A.

AGOSTO				SETIEMBRE			
N°	desempeño	N°	productividad	N°	desempeño	N°	productividad
185	3	211	1	231	2	257	2
186	3	212	2	232	2	258	2
187	3	213	3	233	3	259	2
188	2	214	3	234	2	260	3

189	2	215	3	235	2	261	2
190	1	216	2	236	1	262	2
191	3	217	2	237	1	263	1
192	1	218	2	238	1	264	1
193	3	219	2	239	3	265	2
194	2	220	1	240	1	266	2
195	3	221	2	241	2	267	1
196	3	222	2	242	3	268	2
197	1	223	3	243	1	269	2
198	2	224	2	244	1	270	3
199	3	225	1	245	3	271	1
200	1	226	3	246	3	272	2
201	2	227	1	247	3	273	1
202	2	228	1	248	3	274	1
203	2	229	3	249	3	275	3
204	2	230	3	250	1	276	2
205	3			251	2		
206	3			252	1		
207	3			253	1		
208	3			254	3		
209	1			255	3		
210	1			256	3		
	58		42		54		37

Las encuestas tuvieron cinco (05) respuestas en escala de Likert, en las cuales se calificaron del 1 al 3 dependiendo a las respuestas que se obtuvieron.

En los meses de agosto y septiembre se obtuvo que existe una relación directa entre el desempeño y la productividad.

Tabla 08: Evaluación del mes de octubre y noviembre del desempeño y productividad del Hospital Metropolitano S.A.

OCTUBRE				NOVIEMBRE			
N°	desempeño	N°	productividad	N°	desempeño	N°	productividad
277	2	303	1	323	3	349	1
278	3	304	2	324	3	350	3
279	3	305	2	325	3	351	3

280	2	306	3	326	3	352	3
281	3	307	2	327	3	353	3
282	1	308	1	328	1	354	3
283	1	309	1	329	2	355	3
284	1	310	3	330	3	356	3
285	2	311	2	331	2	357	3
286	2	312	3	332	3	358	3
287	2	313	3	333	1	359	3
288	1	314	3	334	1	360	3
289	3	315	3	335	1	361	3
290	3	316	2	336	3	362	3
291	3	317	2	337	3	363	3
292	1	318	3	338	3	364	3
293	1	319	1	339	1	365	1
294	1	320	3	340	1	366	3
295	3	321	1	341	3	367	1
296	3	322	3	342	3	368	2
297	3			343	3		
298	3			344	3		
299	3			345	3		
300	3			346	3		
301	3			347	3		
302	3			348	3		
	59		44		64		53

Las encuestas tuvieron cinco (05) respuestas en escala de Likert, en las cuales se calificaron del 1 al 3 dependiendo a las respuestas que se obtuvieron.

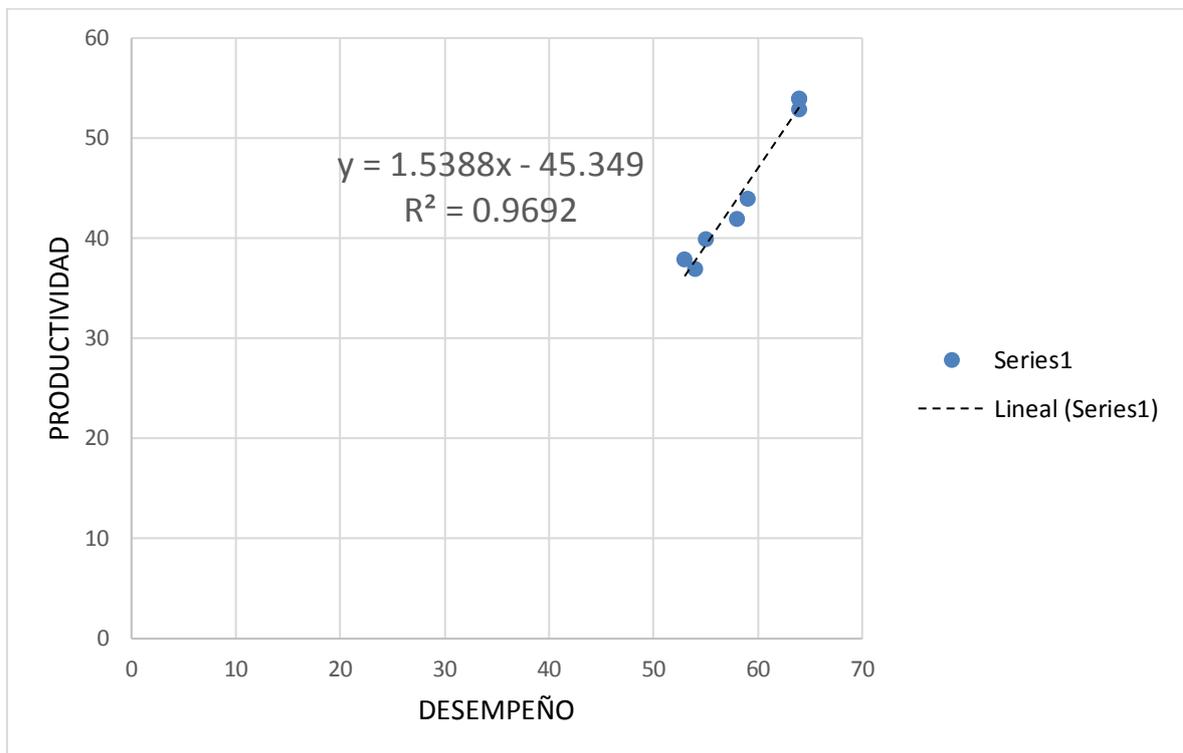
En los meses de octubre y noviembre se obtuvo que existe una relación directa entre el desempeño y la productividad.

Tabla 09: Resumen de la investigación, evaluación mes a mes del desempeño y productividad del Hospital Metropolitano S.A.

MES DE INVESTIGACION	DESEMPEÑO	PRODUCTIVIDAD	RESULTADO
Abril	64	54	DIRECTO
Mayo	55	40	DIRECTO
Junio	53	38	DIRECTO

Julio	64	54	DIRECTO
Agosto	58	42	DIRECTO
Setiembre	54	37	DIRECTO
Octubre	59	44	DIRECTO
Noviembre	64	53	DIRECTO

Gráfico 01: evaluación mes a mes del desempeño y productividad del Hospital Metropolitano S.A.



IV. DISCUSIÓN.

Según la investigación que realizó Fuentes (2012), “Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad”

El siguiente trabajo de investigación determinó que no guarda un tipo de relación entre las variables.

Según la investigación que se realizó en la clínica metropolitana, se determinó que la relación si es directa, lo cual no coincide con este antecedente, ya que los factores que influyen son diferentes, entre lo que es satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores.

Según la investigación que realizó Gonzáles (2012), “Análisis del impacto de la productividad de diferentes proyectos de construcción a través de la implementación del sistema Last Planner evaluado mediante un sistema basado en indicadores”

El impacto que se logró encontrar fue positivo, ya que el trabajo manual se minimizó, y se obtuvo un mejor resultado en cuanto a la productividad.

Con el siguiente antecedente, se comprueba que al incluir un sistema de mejoramiento, el impacto de la productividad es positivo, es por ello que en la clínica metropolitana, evaluó los procesos para determinar, la influencia del desempeño con respecto a la productividad.

Según la investigación que realizó Gamba (2015), “La motivación y su relación con la productividad”

El sistema de incentivos y motivación influyen de manera directa en la productividad, sobretodo en el sector privado, ya que los colaboradores esperan mayor motivación por parte de las empresas en donde laboran.

El siguiente informe de investigación indicó que es importante la motivación en las organizaciones del sector privado, ya que es en el mismo donde se tiene mayor expectativa en cuanto a los incentivos y motivación.

Gonzales (2014), en su tesis “Estrés y desempeño laboral en ServitecaAltense S.A.”

El presente trabajo de investigación, ha servido para encontrar la importancia de diferentes factores que influyen dentro del desempeño laboral, y como puede aplicarse en diversas empresas tal como en el Hospital Metropolitano S.A. en el cual existen diferentes áreas con deficiencias en la cuales se investigará para contar con la información necesaria y determinar los factores que influyen en sus respectivos colaboradores; así también como

plantea el presente informe, la infraestructura es necesaria para la comodidad de los colaboradores, y el Hospital Metropolitano S.A se está adaptando a ello, porque se encuentra actualmente mejorando sus instalaciones, para brindar un mejor servicio tanto a sus clientes externos como internos.

Alva y Juárez (2014), en su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimú agropecuaria S.A. del distrito de trujillo-2014”

Esta información sirve de tal forma que demuestra que es necesario realizar en las organizaciones, un análisis FODA para determinar sus problemas y así buscar soluciones inmediatas que ayuden a mejorar la eficiencia, la productividad y a disminuir pérdidas económicas. La influencia del desempeño laboral tiene una relación directa con la productividad ya que depende del estado emocional y el interés que los colaboradores pongan a sus actividades para que de esta manera se puedan realizar de una manera eficiente y eficaz.

De esta manera la información obtenida en la siguiente tesis ha servido, para tener mayor amplitud del tema, y así poder afirmar que el desempeño y la productividad guardan una interrelación.

Sánchez (2013), en su tesis “Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalurgia de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013 – I”

El presente estudio, sirve como aporte para describir si existe relación entre el grado jerárquico y el agrado laboral dentro de las organizaciones, ya que a mayor nivel jerárquico, mayor grado de satisfacción, puesto que aquellos empleados que tienen mejores condiciones laborales respaldado por su grado de instrucción y capacidad dentro de la misma, muestran un nivel de satisfacción en el ámbito laboral y por lo tanto un mejor desempeño de sus funciones.

Orué (2010) en su tesis “inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana”

Este trabajo de investigación, ha servido para tener mayor conocimiento del campo del comportamiento organizacional y de esta manera determinar su importancia dentro del desempeño laboral y logro de objetivos, y así también se afirma que el bienestar del colaborador influye en su desempeño y rendimiento, ya que el desempeño del colaborador debe ser positiva, para que el trabajo realizado sea en óptimas condiciones y esto conlleve a una mejor productividad; lo cual el Hospital Metropolitano debe adoptar para mejorar su servicio.

Mino (2014), en su tesis “Correlación entre el desempeño y el clima laboral en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque”

Esta información nos dice que uno de los factores importantes dentro de la influencia con el desempeño de los colaboradores es el sistema de remuneraciones que perciben, para ello se realizará un listado del Hospital Metropolitano S.A. para determinar si este factor es tan influyente con el desempeño de los colaboradores dentro de esta empresa; así también se debe investigar la satisfacción de los colaboradores en relación con el programa de remuneraciones.

Fernández y Monteza (2013), realizaron la investigación “Programa Motivacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Química Suiza S.A Chiclayo 2011–2012”

Esta tesis nos dice que existe una relación directa entre los problemas presentados; ya que se ha manifestado que la parte económica y el ambiente de trabajo son factores que se deben de tomar mucho en cuenta, ya que influyen intrínsecamente en el desempeño laboral de cada uno; es por ello que el Hospital Metropolitano S.A. debe contar con un programa motivacional y de incentivos, donde se pueda recalcar talentos dentro de la organización.

Mestanza (2013), realizó la investigación: “El Desempeño Laboral y Clima Organizacional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, 2012”

Esta información detalla que definitivamente los problemas previstos en la organización, son similares a los que se dan en la distribuidora; es por ello que se debe integrar un plan administrativo de que ayude a ascender el desempeño de cada trabajador comenzando por atender la falta de comunicación y las necesidades remunerativas, que en ellos se presentan.

Cerna (2012), realizó la investigación: “Clima Organizacional y productividad de los trabajadores del gobierno regional Lambayeque periodo noviembre 2011 a febrero de 2012”

Con la investigación realizada y el dato estadístico que se nos proporciona en las conclusiones del tema “El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral”; que dice que existe una relación directa de un 95% de nivel de confianza entre las variables, se afirma con mucha más razón que es indudablemente importante lograr un buen ambiente laboral para que los colaboradores ofrezcan un mayor desempeño en la realización de sus actividades; y que mejor manera de alcanzar esto, incorporando un plan de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES.

Con la medición que se realizó al desempeño laboral de la Clínica Metropolitana, se determinó que la falta de comunicación entre las áreas de la clínica metropolitana trae como consecuencias la falta organización en los procesos,

errores registrados en el sistema LOLCLI9000, pérdidas económicas por los errores registrados que no pueden regularizarse, y consigo una insatisfacción por parte del personal, ya que el sistema de descuentos por los errores cometidos son muchos.

En cuanto, a la medición de la productividad de los colaboradores administrativos se concluye que, se incrementa en la manera en que los colaboradores se sientan motivados, es decir; que en la productividad dependía del desempeño de los colaboradores y así mismo, el desempeño dependía del clima laboral. Además de ello, la productividad aumento, cuando se inició un sistema de bonificaciones, los cuales hacían que, si la productividad aumentaba el colaborador también iba a ganar por su esfuerzo adicional.

En conclusión se determinó que el impacto que tiene el desempeño laboral en la productividad de la Clínica Metropolitana, es directo, lo cual significa que la productividad depende del desempeño de los colaboradores administrativos, para lo cual se deben tomar las medidas correspondientes, para mejorar la productividad del hospital.

VI. RECOMENDACIONES.

Los problemas que se encontraron en esta investigación, fue la falta de comunicación entre áreas, la cual es el principal factor de los errores que se registran en el sistema, para ello, se recomienda que exista una supervisión del

área de admisión, así también capacitaciones constantes acerca de los nuevos convenios, con los cuales se tiene un contrato vigente.

Ya que el impacto entre el desempeño laboral y la productividad, es directa, se debe considerar, a los colaboradores como parte principal de la empresa, ya que depende de ellos, el bienestar económico de la empresa, para ello la Clínica Metropolitana, debe buscar identificar a sus colaboradores con la empresa, mediante incentivos y bonos, los cuales generen competitividad.

La participación de los colaboradores dentro de la empresa es fundamental, y para ello se debe tomar en cuenta sus opiniones, ya que los colaboradores, son quienes conocen a mayor profundidad lo que ocurre en la empresa.

En cuanto al espacio de las áreas, ha sido un problema que aqueja al personal, el cual no se puede desempeñar sus labores correctamente, ya que la incomodidad que tienen se ve reflejada en su desempeño laboral, y esto influye directamente en la productividad, para ello se recomienda distribuir las áreas de manera correcta por número de personal, según el tamaño de las oficinas.

Además de ello también se le recomienda a la Clínica Metropolitana tomar en cuenta las opiniones de sus colaboradores ya que son ellos quienes conocen a mayor profundidad la empresa, conocen las necesidades y deficiencias que presenta la compañía, y son ellos también quienes pueden generar algunas respuestas a los problemas que se presentan.

VII. REFERENCIAS.

Adecco Professional (2015). *46% de los trabajadores son evaluados por sus empresas*. Pyme. Recuperado de: <http://www.diariopyme.com/46-de-los->

trabajadores-son-evaluados-por-sus-empresas/prontus_diariopyme/2015-03-03/165345.html

Alles, M. (2006). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Argentina. Buenos aires. Granica.

Álvarez (2001). *Técnicas e Instrumentos para la recolección de Datos*. UNAD. Recuperado de: [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/211621/PROY-GRADO EN LINEA/leccin_28_tcnicas e instrumentos para la recoleccin de datos.html](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/211621/PROY-GRADO_EN_LINEA/leccin_28_tcnicas_e_instrumentos_para_la_recoleccin_de_datos.html)

Chiang, Martin Y Nuñez (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. R.B. Servicios editoriales, S.L.

Chiavenato, I. (2000). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Doerr, O. y R. Sánchez. (2006). *Indicadores de productividad para la industria portuaria: aplicación en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile. Chile. Publicación de las Naciones Unidas.

Dressler, G. (2001). *Administración de personal*. México. McGraw-Hill.

Fundación telefónica. (2008). *Las TIC y el sector salud en Latinoamérica*. Madrid. España. Ariel.

García, Rojas y Campos. (2002). *La administración escolar*. Editorial de la universidad de costa rica.

Harvard Business School Publishing. (2006). *Gestión del tiempo: incremente su productividad y eficacia personales*. Barcelona. España. DEUSTO.

Hernández, Fernández y Baptista (2004). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México. México. McGraw-Hill.

Herzberg, J. (1990). *Motivación en la organización*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos82/motivacion-organizacion/motivacion-organizacion2.shtml#ixzz4Dflo0j1i>

Hoffman, L. (1999). *Evaluación de resultados*. Recuperado de http://educacion.idoneos.com/evaluacion/que_significa_evaluar/

Hornngren, Datar y Foster (2007). *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. Naucapal de Juárez. México. Pearson Prentice Hall.

Hornngren, Datar y Foster. (2007). *Contabilidad de costos*. Ciudad de México. México. Pearson Prentice Hall.

Hurtado (2000). *Técnicas e Instrumentos para la recolección de Datos*. UNAD. Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/211621/PROY-GRADO EN LINEA/leccin_28_tcnicas_e_instrumentos_para_la_recoleccin_de_datos.html

Juape, M. (04 de abril de 2014). *Buenas prácticas laborales incrementan la productividad de la empresa en 30%*. Gestión. Recuperado de: <http://gestion.pe/tu-dinero/buenas-practicas-laborales-incrementan-productividad-empresa-30-2093710>

López, T. (2007). *Como humanizar las relaciones interpersonales*. Bogotá. Colombia. San pablo.

Mondy, R. y Noe, R (2005). *Administración de recursos humanos*. Naucapal de Juárez. México. Pearson Prentice Hall.

Oficina internacional de trabajo. (2002). *La evolución del empleo el tiempo y el trabajo*. Ginebra.

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid. España. Pearson Prentice Hall.

Place Great To Word (2016). *Search Best Workplaces*. Recuperado de: <http://www.greatplacetowork.com/best-companies/search-best-companies#sthash.RGDz527s.dpbs>

Ramírez, J. (2001). *Estrategias metodológicas hacia la calidad y pertenencia de la educación agrícola*. Costa Rica. Editorial Agroamerica.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Ciudad de México. México. Pearson Prentice Hall.

Robbins, Stephen y Judge (2009). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México. México. Pearson Prentice Hall.

Rubiños (2014). *Hospitales necesitan más de 12 mil médicos*. Publimetro. Recuperado de: <http://publimetro.pe/actualidad/noticia-hospitales-necesitan-mas-12-mil-medicos-28176>

Seminarium Internacional (2013). *Medición del desempeño laboral, una estrategia novedosa y eficaz*. Recuperado de: <http://www.seminarium.com/noticias/medicion-del-desempeno-laboral-una-estrategia-novedosa-eficaz/>

Tacero, J. (2002). *Nueva aproximación a la pericia psicológica*. Salamanca. Toledo. KADMOS.

Tamayo y Tamayo (2004). *Técnicas de Investigación*. Editorial Me Graw Hill. Ciudad de México. México

VIII. ANEXOS

8.1. Anexo de la encuesta desempeño- jefes (mes de Abril)

Anexo 01

Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	2	33
De acuerdo	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

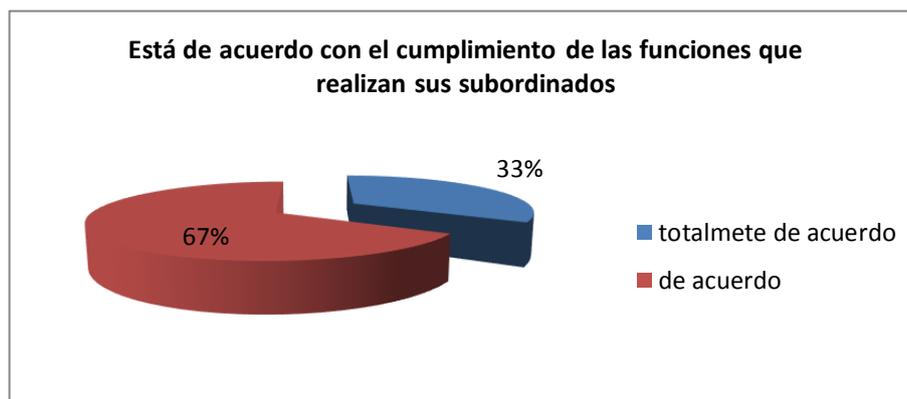


Figura 1: Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados.

Fuente: Anexo 01.

El 66% de los jefes de las diferentes áreas administrativas se encuentran de acuerdo y el 34% totalmente de acuerdo con las actividades que realizan sus subordinados, lo cual indican que existe una satisfacción por parte de los jefes sobre las funciones que realizan los colaboradores del hospital metropolitano S.A.

Anexo 2

Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	50
Probablemente si	3	50
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 2: Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados.

Fuente: Anexo 02.

50% de los jefes indican que definitivamente consideran las opiniones de sus subordinados, mientras que el 50% probablemente lo hace, la participación de los colaboradores dentro del hospital metropolitano S.A. motiva a los colaboradores es por esta razón que se presta importancia a las participaciones de los colaboradores.

Anexo 3

Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizaran en el área o empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	17
Probablemente si	5	83
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 3: Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa.

Fuente: Anexo 03.

En esta pregunta se tiene que un 84% indicando que probablemente los jefes conversan con sus subordinados acerca de los cambios que se puedan realizar, y dentro del hospital metropolitano S.A. se busca impulsar esto mediante reuniones mensuales a partir del mes de setiembre.

Anexo 4

Cree usted que la evaluación es constante en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	2	34
Probablemente si	2	33
Indeciso	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

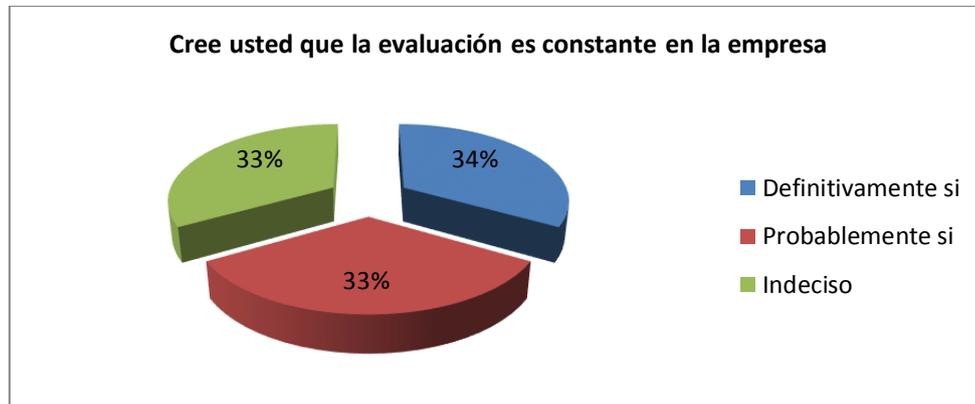


Figura 4: Cree usted que la evaluación es constante en la empresa.

Fuente: Anexo 04.

Se obtuvo un 34% donde se considera que la evaluación es constante, y esto se debe a que el Hospital Metropolitano S.A., ya que se realizan reuniones trimestrales con los jefes de las áreas, en las cuales se conversan sobre el desempeño de sus subordinados.

Anexo 5

Supervisa constantemente a sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	50

Probablemente si	1	17
Indeciso	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

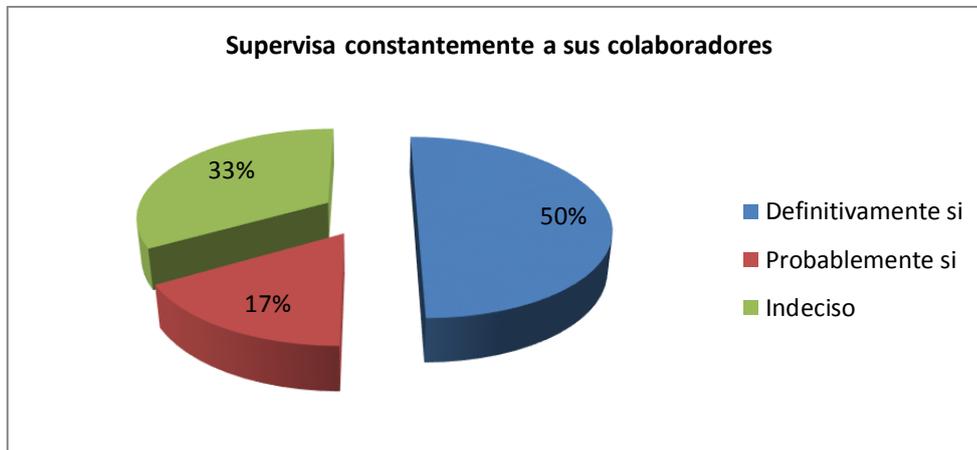


Figura 5: Supervisa constantemente a sus colaboradores.

Fuente: Anexo 05.

El 50% de los jefes indicaron que la supervisión si es constante, y esto se realiza mediante el moderno sistema de cámaras que tiene el Hospital Metropolitano S.A., el cual también es utilizado para observar a los colaboradores en sus puestos de trabajo.

8.2. Anexo de la encuesta desempeño – colaboradores (mes de Abril)

Anexo 6

Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	20	43
Indeciso	15	33
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

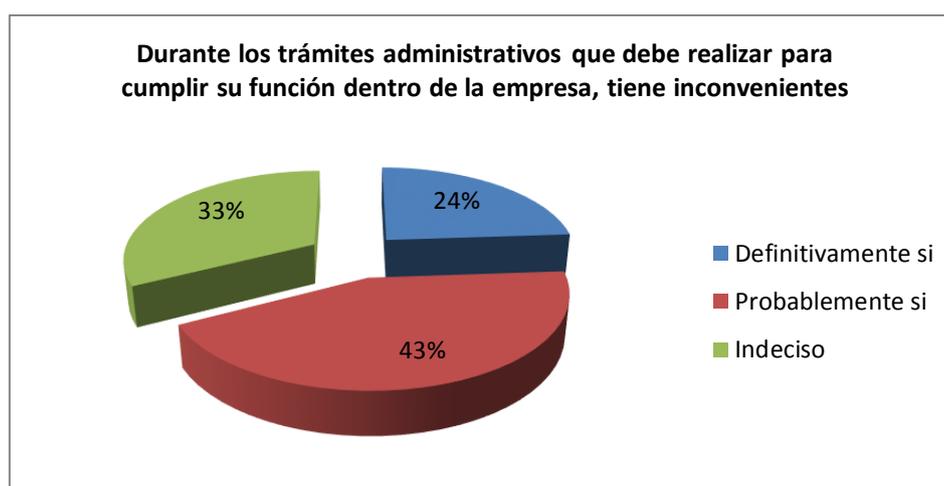


Figura 6: Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes.

Fuente: Anexo 06.

Un 43% indica que probablemente si existen inconvenientes durante los trámites administrativos, y esto se debe a la presión que existe, ya que el tiempo que se debe emplear para la atención e inscripción de un paciente es muy corto.

Anexo 7

La limpieza de su área de trabajo es adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	14	31
Indeciso	14	30
Probablemente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

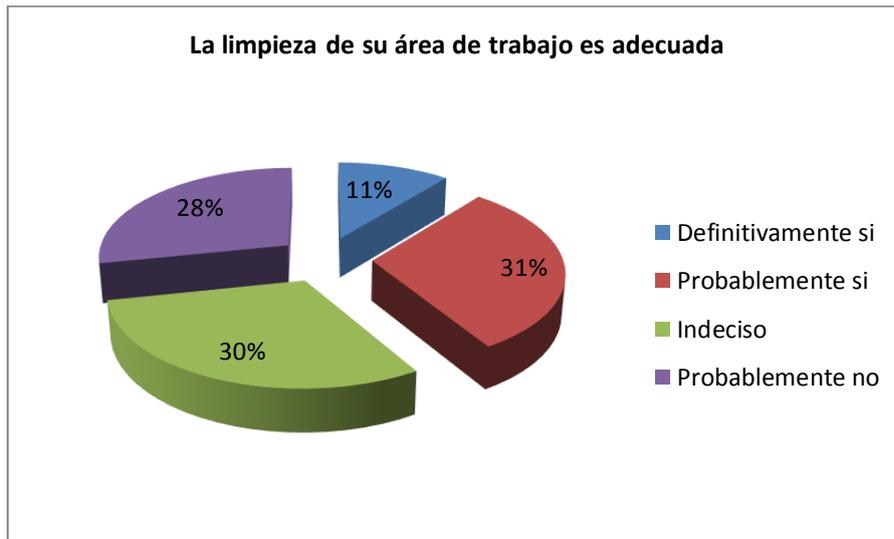


Figura 7: La limpieza de su área de trabajo es adecuada.

Fuente: Anexo 07.

Un 31% afirma que la limpieza de su área es adecuada, esto significa que el personal de limpieza está cumpliendo sus funciones; y esto también es importante ya que la limpieza del hospital no solo es bien vista por los colaboradores, sino también por los pacientes y visitantes.

Anexo 8

Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6
Probablemente si	15	33
Indeciso	9	19
Probablemente no	10	22
Definitivamente no	9	20
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

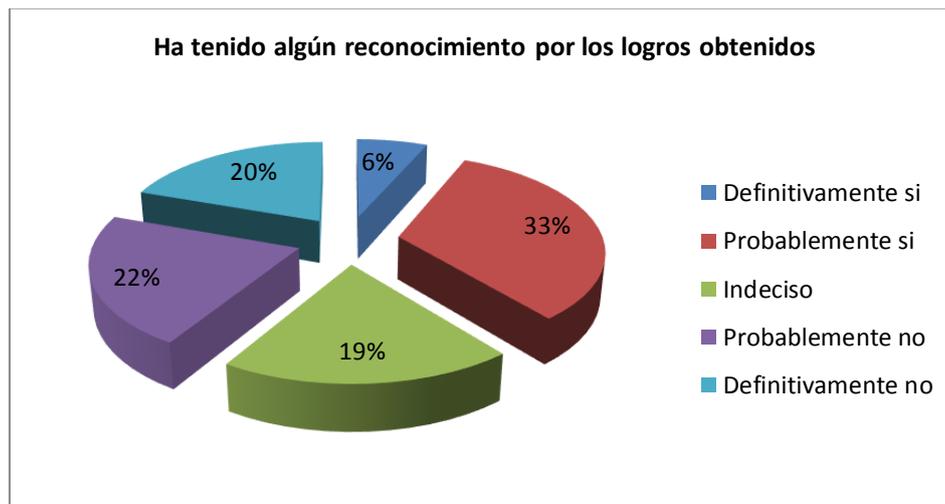


Figura 8: Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos.

Fuente: Anexo 08.

Un 33% de los colaboradores afirman que su trabajo ha sido reconocido, mientras que un 20% indica que su trabajo no ha sido reconocido por el Hospital Metropolitano S.A., esto significa que aún falta por motivar a todos colaboradores, para que ellos se sientan reconocidos no solo económicamente, sino también a nivel de organización.

Anexo 9

Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	21	46
Indeciso	12	26
Probablemente no	9	19
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

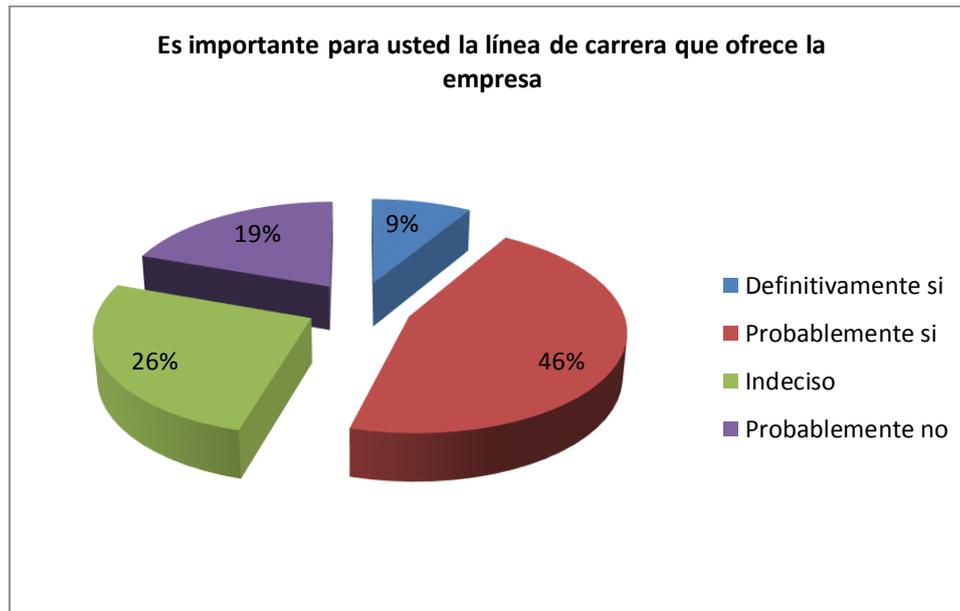


Figura 9: Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa.

Fuente: Anexo 09.

Un 46% de los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. consideran que es importante la línea de carrera, ya que buscan seguir avanzando como profesionales en el rubro de salud, pero un 19% considera que no es importante y desean ampliar sus conocimientos en otros rubros.

Anexo 10

Qué opina acerca del espacio de su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	11	24
Regular	20	43
Malo	15	33
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

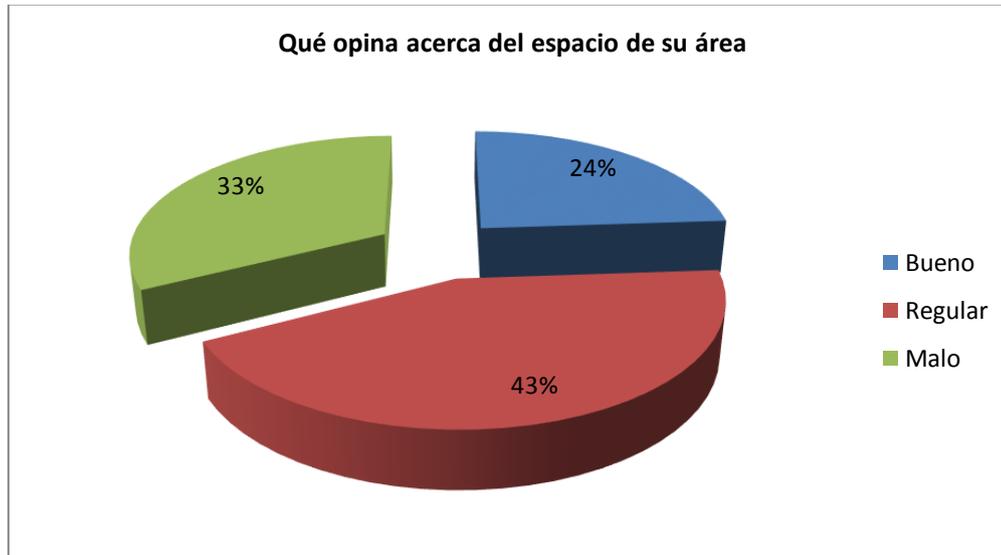


Figura 10: Qué opina acerca del espacio de su área.

Fuente: Anexo 10.

Un 43% indica que el espacio de su área es regular, y estas opiniones se deben a las diferentes áreas en las que se encuentran los colaboradores, ya que las oficinas varían dependiendo al número de personas por área, así también se obtuvo un 24% que indico que el espacio de su área es bueno.

Anexo 11

Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	26	57
Bueno	20	43
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

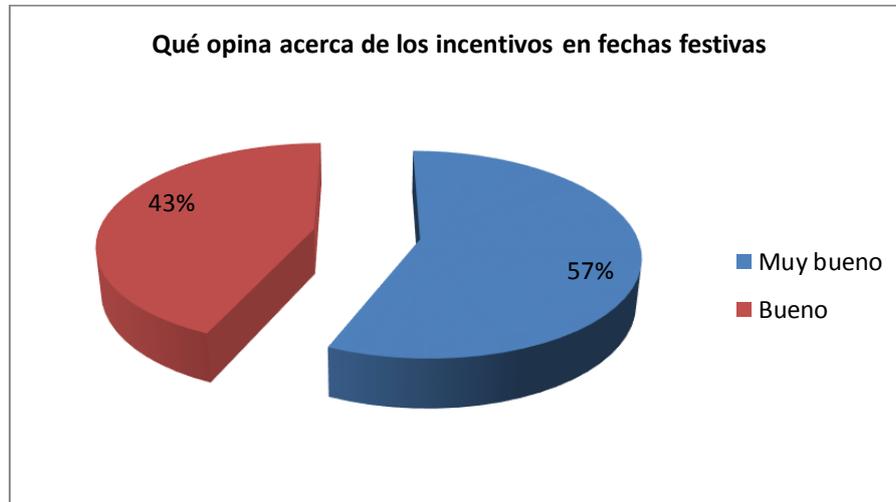


Figura 11: Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas.

Fuente: Anexo 11.

Con los porcentajes obtenidos entre bueno 43% y muy bueno 57%, indican que los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. se encuentran satisfechos con respecto a los incentivos que reciben en fechas festivas como día de la madre, día del padre, cumpleaños y navidad.

Anexo 12

A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	17	37
Probablemente si	18	39
Indeciso	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

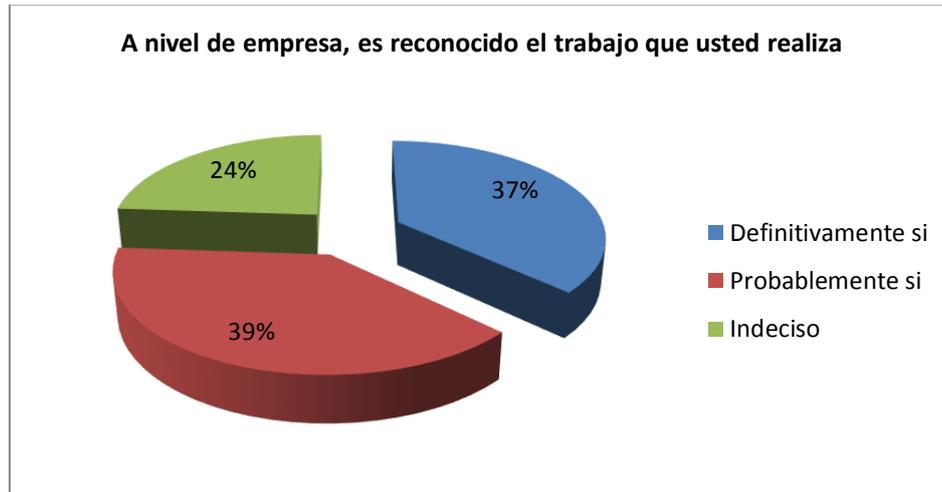


Figura 12: A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza.

Fuente: Anexo 12.

En general un 39 y 37% consideran que su trabajo es reconocido, mediante incentivos, capacitaciones y reuniones de integración que realiza el Hospital Metropolitano S.A., sin embargo un 24% se encontró indeciso ante la pregunta lo cual indica que aún falta reconocer el trabajo que realizan algunos trabajadores.

Anexo 13

El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	4	9
Indeciso	13	28
Probablemente no	16	35
Definitivamente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 13: El tiempo que usted tiene para ir a almorzar es suficiente.

Fuente: Anexo 13.

Un 35% considera que el tiempo que tienen para almorzar es corto, y solo un 9% considera que si les alcanza el tiempo para poder almorzar, esto se debe a que algunos almuerzan en sus casas y consideran que deberían tener más tiempo para no almorzar fuera y gastar menos.

Anexo 14

Considera que el horario laboral actual le favorece

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	22	48
Indeciso	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 14: Considera que el horario laboral actual le favorece.

Fuente: Anexo 14.

El 41% de los colaboradores si les favorece el horario laboral, ya que la salida es a las 6:00pm y tiene tiempo para realizar otras actividades que les permitan salir de la rutina, además de que también pueden realizar horas extras que les permite incrementar sus ingresos.

Anexo 15

Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	28	61
Indeciso	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 15: Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente.

Fuente: Anexo 15.

Anteriormente se tuvo otro horario laboral, el cual se cambió por un tema de atención al cliente, es por ello que se realizó la siguiente pregunta, teniendo como resultados a un 61% que significa que el horario actual favorece el número de atenciones dadas.

Anexo 16

Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	14	30
Indeciso	21	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

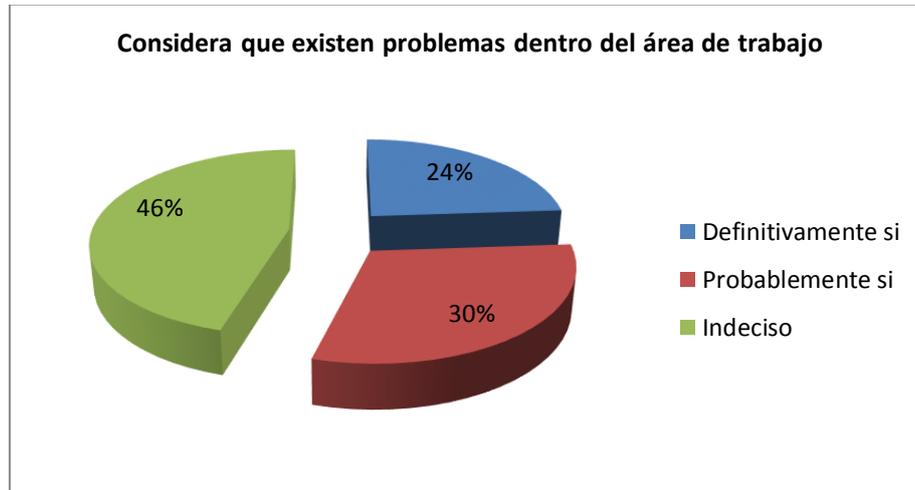


Figura 16: Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Fuente: Anexo 16.

El 46% de colaboradores se encuentran indecisos al momento de responder esta pregunta, lo cual puede significar que existen problemas que aquejen a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas; y esto se afirma con una 50% de respuestas que indica que definitivamente si, y probablemente sí. Para ello se debe tener en cuenta esta pregunta y seguir haciendo un respectivo seguimiento.

Anexo 17

Considera que existen problemas dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	9	20
Probablemente si	29	63
Indeciso	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

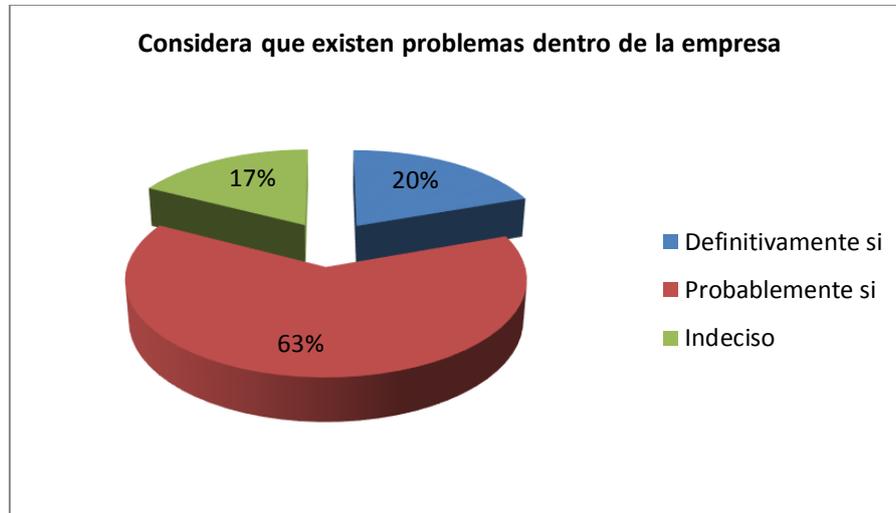


Figura 17: Considera que existen problemas dentro de la empresa.

Fuente: Anexo 17.

Esta pregunta indica que existen problemas dentro de la organización, lo cual hace que la comunicación activa entre áreas no funciones, un 63% afirma esto, y para ello se deben realizar un seguimiento para saber las razones de estos problemas; y como solucionarlo.

Anexo 18

Considera que estos problemas afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	17	37
Probablemente si	28	61
Indeciso	1	2
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 18: Considera que estos problemas afectan su trabajo.

Fuente: Anexo 18.

Es importante saber si existen factores que alteren el bienestar de los colaboradores, y el 61% indica que estos problemas si afectan su trabajo, esto significa que se debe profundizar mediante una reunión con las jefaturas para determinar cuáles son los problemas que se tiene.

Anexo 19

Cómo califica la comunicación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Bueno	9	20
regular	19	41
malo	18	39
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

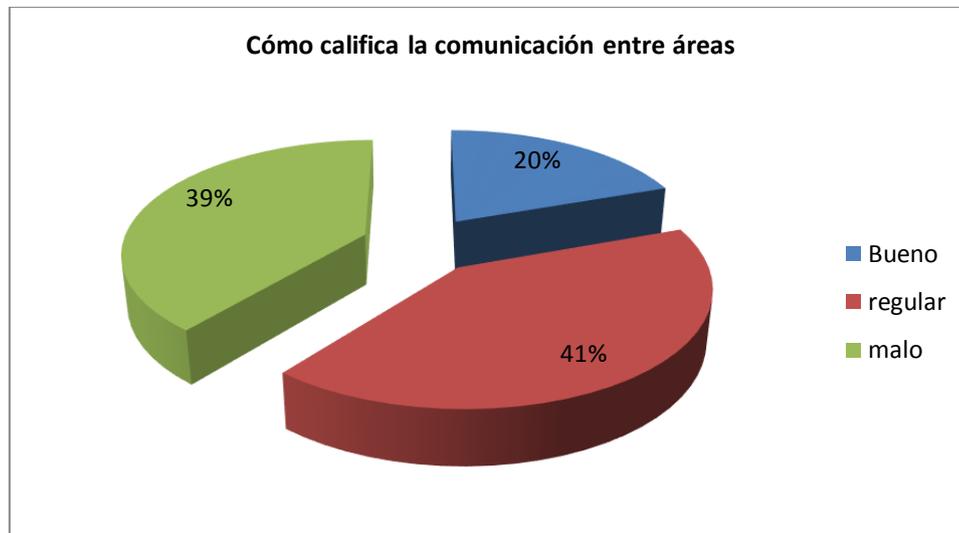


Figura 19: Cómo califica la comunicación entre áreas.

Fuente: Anexo 19.

Las puntuaciones más altas para esta preguntas son entre regular y malo, con 41% y 39% respectivamente, lo cual indica que existen problemas de comunicación en entre áreas, y esto no permite realizar un trabajo fluido y en equipo.

Anexo 20

La interacción que existe entre los colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Bueno	30	65
regular	16	35
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

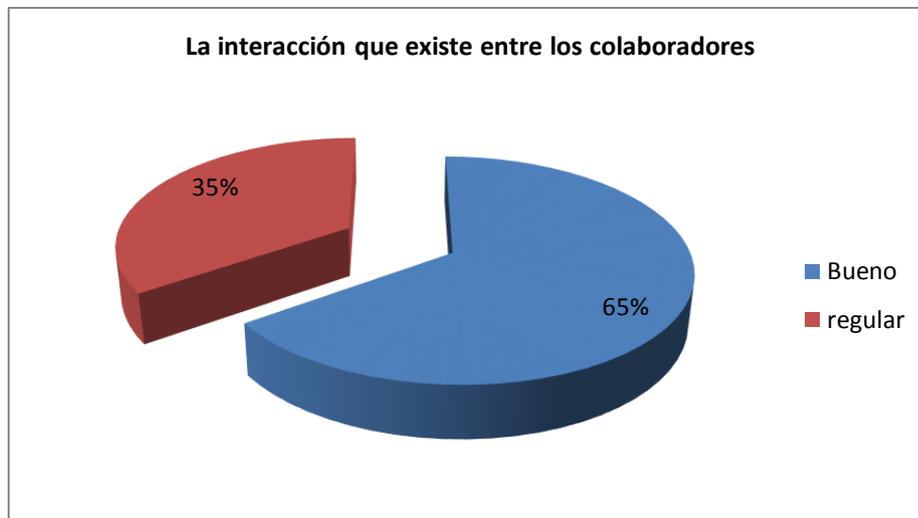


Figura 20: La interacción que existe entre los colaboradores.

Fuente: Anexo 20.

El 65% indica que la interacción entre colaboradores es buena, sin embargo la comunicación entre áreas es mala, lo cual significa que en la misma área la comunicación funciona bien y cada área está trabajando aisladamente.

Anexo 21

Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	22	48
Indeciso	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

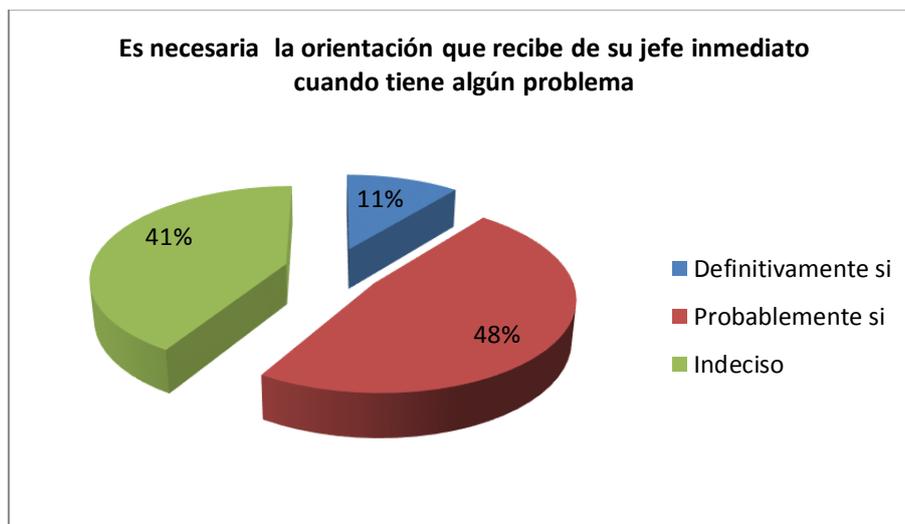


Figura 21: Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema.

Fuente: Anexo 21.

Frente a esta pregunta un 48% indicó que si es necesaria la orientación por parte de los jefes, para realizar ciertos cambios en el sistema, o para buscar una solución inmediata a los problemas que se puedan presentar en cada área.

Anexo 22

El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	10	22
Probablemente si	23	50
Indeciso	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

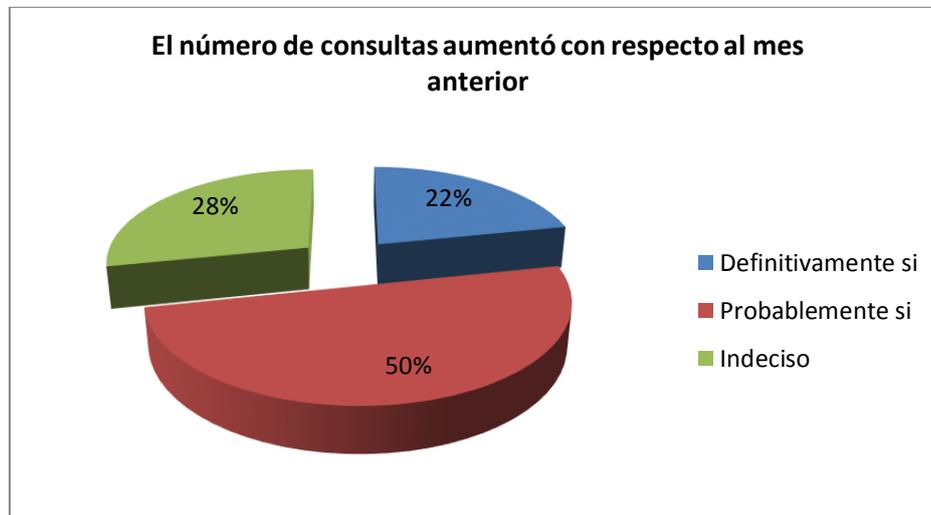


Figura 22: El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Fuente: Anexo 22.

El número de consulta si ha variado con gran importancia según un 50% de colaboradores, esto es bueno y significa que las campañas publicitarias y los convenios que tiene la clínica metropolitana han sido muy bien recibidos por sus usuarios.

Anexo 23

Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
--------------------	-------------------	-----------------------

Definitivamente si	10	22
Probablemente si	16	35
Indeciso	17	37
Probablemente no	3	6
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

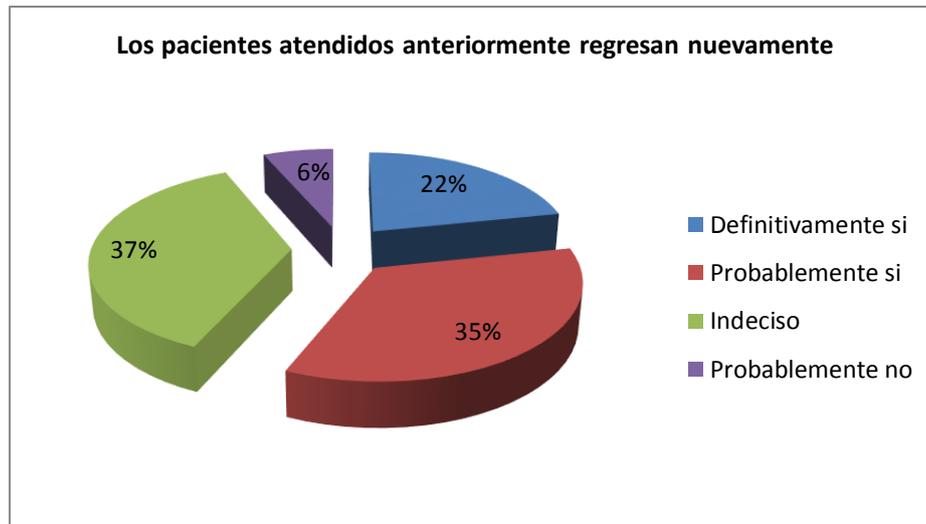


Figura 23: Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente.

Fuente: Anexo 23.

Un 57% afirma que los pacientes que fueron atendidos una vez, regresan, lo cual significa que la atención para estos pacientes fue buena y se puede decir, que los colaboradores están realizando un buen trabajo en atención al cliente.

Anexo 24

Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	21	46
Probablemente si	25	54
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

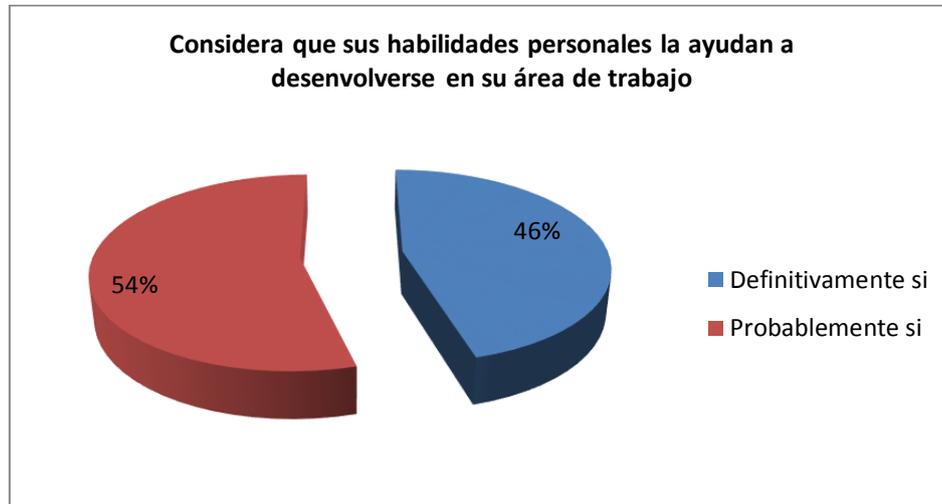


Figura 24: Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 24.

Definitivamente si, un 46% siente la seguridad de que sus habilidades personales, son un apoyo cuando de solucionar un problema se trata. Lo cual refiere que la clínica metropolitana tiene colaboradores con habilidades que son aprovechadas en el área en la que se encuentran.

Anexo 25

Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	26	56
Indeciso	5	11
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 25: Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional.

Fuente: Anexo 25.

Más del 50% de colaboradores en la clínica metropolitana afirman que se sienten bien en el área de trabajo en donde se encuentran y las funciones que desarrollan, y solo un 9% indica lo contrario, al tener un resultado positivo mayor, indica que la situación avanza bien, sin embargo no se debe olvidar a la minoría y se debe investigar.

Anexo 26

Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	28	61
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

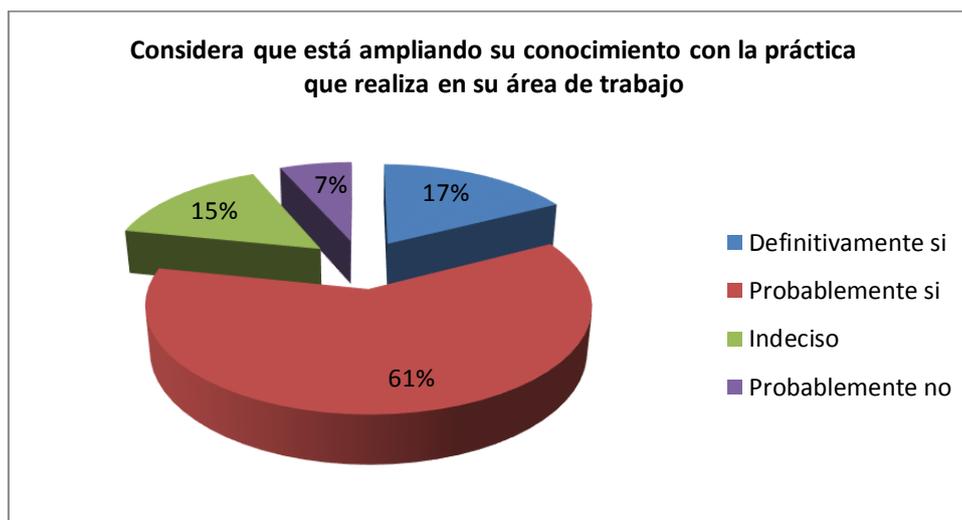


Figura 26: Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 26.

El 61% indica que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo, lo cual beneficia a la organización, ya que si los colaboradores se sienten satisfechos, su trabajo será mejor y esto influye directamente con la economía de la empresa.

8.3. Anexo de la encuesta producción – facturación (mes de Abril)

Anexo 27

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	60
Probablemente si	2	40
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 27: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos.

Fuente: Anexo 27.

El trabajo de registros inicia en el área de admisión, y se encuentran errores que muchas veces no pueden corregirse, y se puede ver que el 60% indica que si existen mucho errores por mal registro, en la clínica metropolitana, cada colaborador tiene un usuario para utilizar el sistema, y cada examen, consulta o medicamento se registra con el usuario, el cual permite visualizar que colaborador hizo el registro y de esta manera se pueda corregir o en tal caso realizar el descuento.

Anexo 28

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	1	20
Indeciso	4	80
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

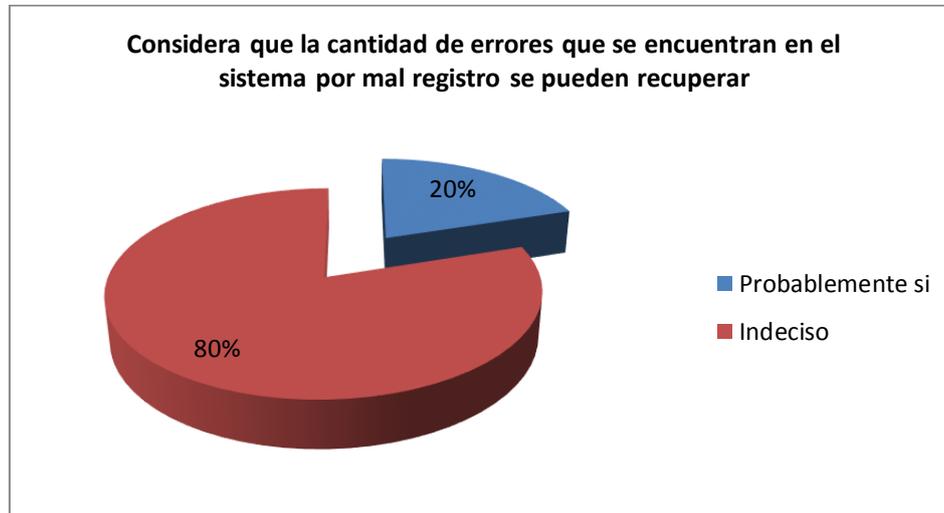


Figura 28: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar.

Fuente: Anexo 28.

Al tener como resultado un 80% de colaboradores indecisos, genera una duda con los registros erróneos, ya que en su mayoría no se pueden corregir, y esto se debe que en algunas compañías aseguradoras se utiliza la trama, la cual no permite corregir errores registrados, en expedientes, lo cual es una debilidad para la clínica metropolitana.

Anexo 29

Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces si	5	100
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

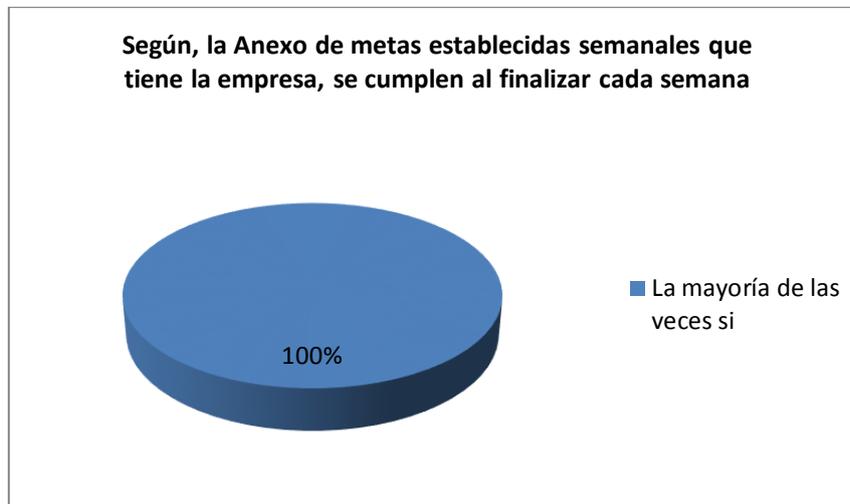


Figura 29: Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana.

Fuente: Anexo 29.

El área de facturación se encarga de cumplir con las metas económicas, las cuales se cumplen mes a mes, y la administración se encuentra satisfecha con los resultados se ven en cada mes, ya que se sobrepasa la meta, y el 100% de colaboradores afirman que se cumplen las metas semanales.

Anexo 30

Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	80
La mayoría de las veces si	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

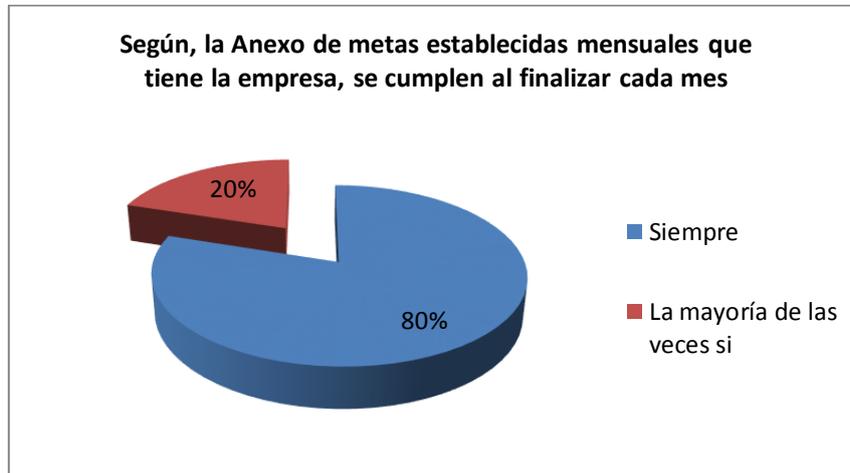


Figura 30: Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes.

Fuente: Anexo 30.

Mensualmente se sobrepasan las metas establecidas, y el 80% afirma que siempre se realiza esta acción, la meta mensual es de 650,000.00 y mes a mes se llega a los 700,000.00 esto refiere que el equipo de facturación se encuentra comprometido con la empresa.

8.4. Anexo de la encuesta de producción – colaboradores (mes de Abril)

Anexo 31

Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	14	31
Bueno	24	52
Regular	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

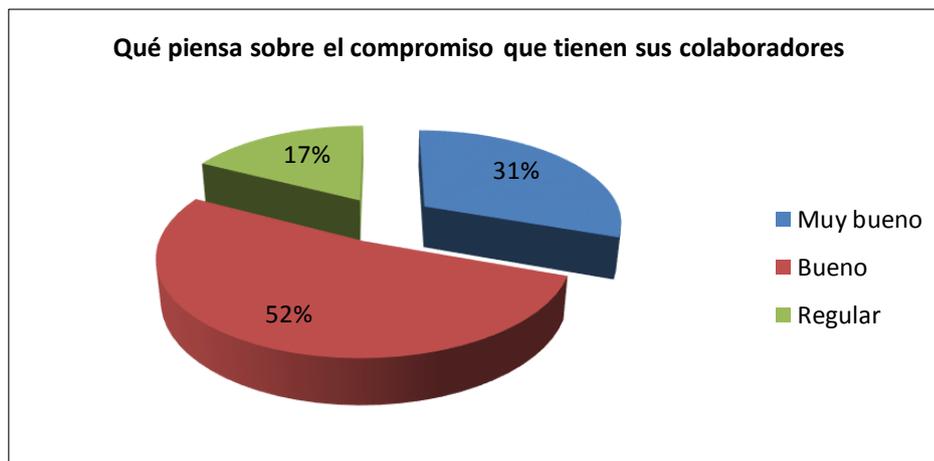


Figura 31: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 31.

El 52% indica que el comportamiento de sus compañeros es bueno, lo cual indica un compromiso e identificación con la clínica metropolitana, además de ello significa que existe respeto entre compañeros de trabajo.

Anexo 32

Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	10
Probablemente si	15	33
Indeciso	15	33
Probablemente no	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

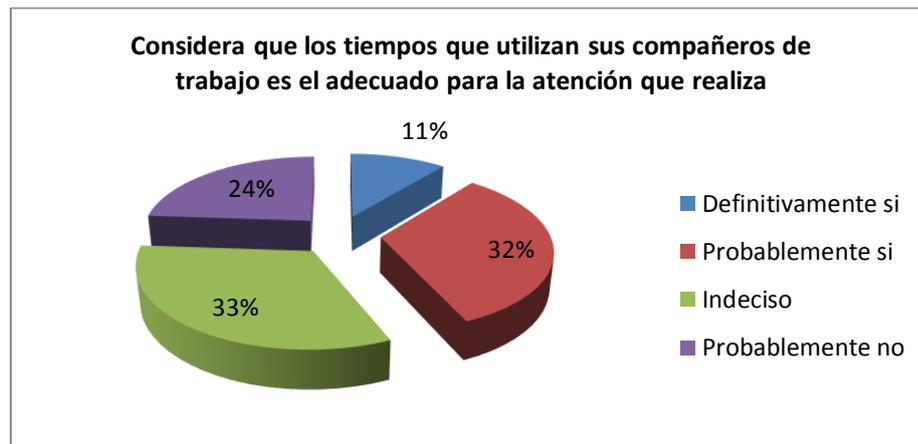


Figura 32: Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza.

Fuente: Anexo 32.

El 24% indica que no está de acuerdo con el tiempo que toma realizar una función, y esto puede aquejar al paciente, ya que en una clínica los procedimientos administrativos deben realizarse de manera inmediata, para no incomodar a los pacientes.

Anexo 33

Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	28	61
Indeciso	9	20
Probablemente no	3	6
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

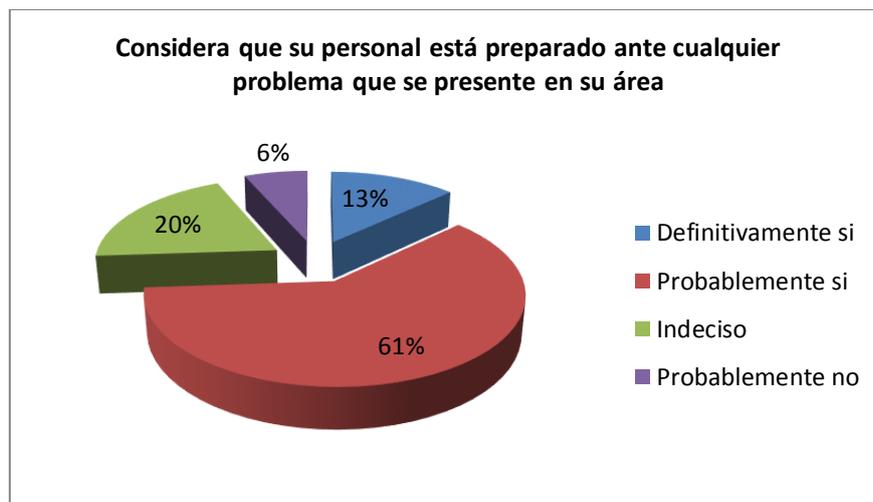


Figura 33: Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área.

Fuente: Anexo 33.

El 61% indica que el personal se encuentra capacitado para resolver algún problema que se pueda presentar en su área de trabajo, lo cual beneficia a la empresa, ya que no es necesario consultarlo con el jefe para poder dar soluciones inmediatas a los pacientes.

Anexo 34

Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	20
Probablemente si	27	59
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	6
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

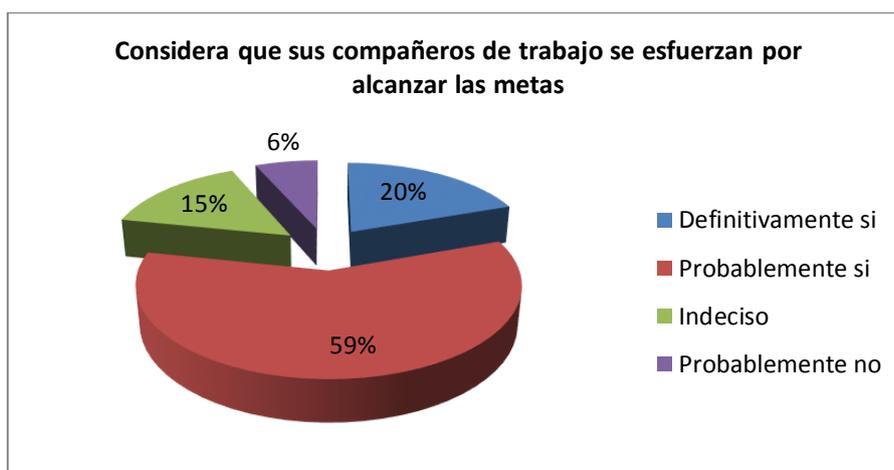


Figura 34: Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas.

Fuente: Anexo 34.

El 59% de los colaboradores indican que sus compañeros si se esfuerzan por alcanzar las metas que tienen, esto quiere decir que el compromiso de los colaboradores por lograr las metas si existe, sin embargo existe un porcentaje bajo de 6% que indica lo contrario, lo cual indica que no existe compromiso al 100% de todos los colaboradores administrativos.

Anexo 35

Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	15	33
Probablemente si	18	39
Indeciso	8	17
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

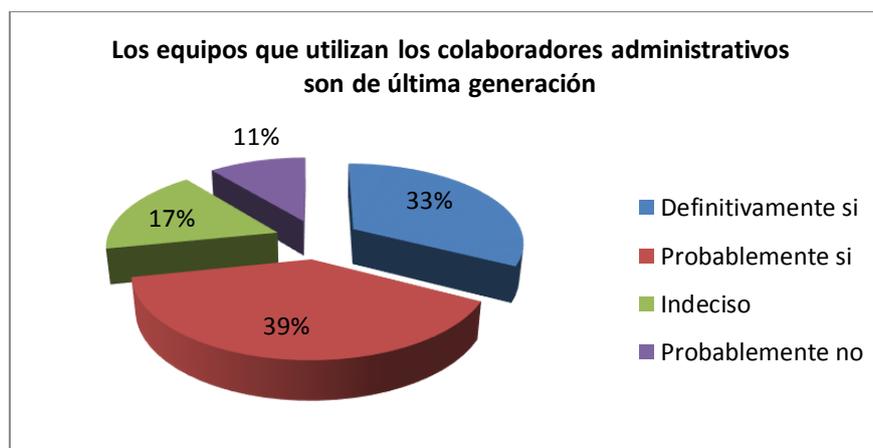


Figura 35: Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación.

Fuente: Anexo 35.

El equipo médico es un factor importante para la clínica, ya que este se vuelve un gran referente del servicio que se brinda, los equipos médicos son presentados a todos los trabajadores de la clínica para que todos tengan la información de los equipos que se tienen, el 33% indicó que definitivamente si se tienen equipos de última generación, con las nuevas adquisiciones que se han tenido como el tomógrafo.

Anexo 36

Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	24	52
Indeciso	8	17
Probablemente no	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

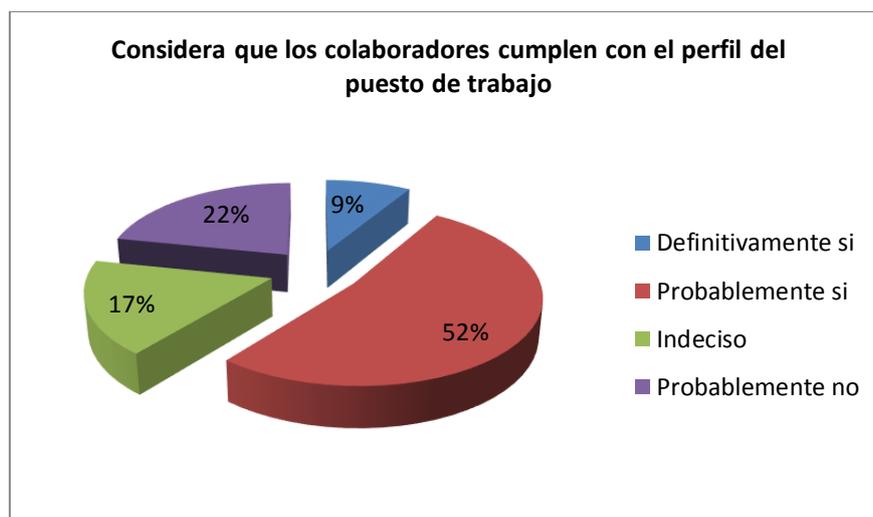


Figura 36: Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

Fuente: Anexo 36.

El 52% indica que probablemente sí, y un 22% indica que probablemente no, y esto se debe a que varios de los colaboradores, tienen estudios superiores en institutos, otros son estudiantes, y algunos no cuentan con estudios.

Anexo 37

Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	13	28
Indeciso	23	50
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

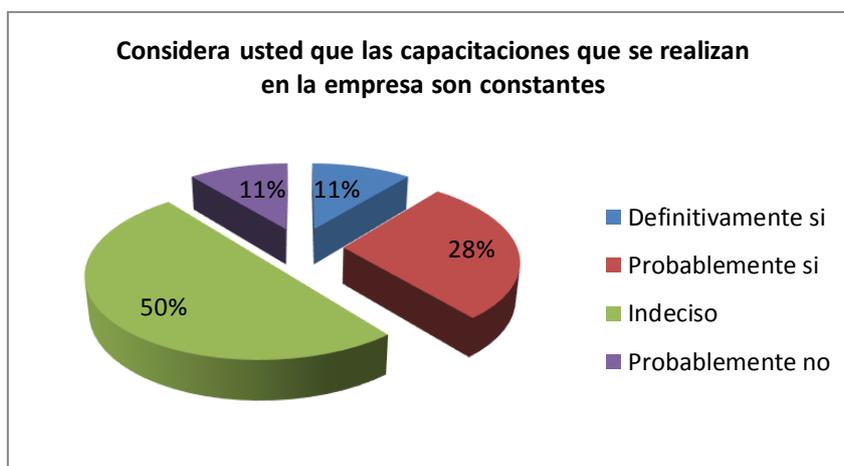


Figura 37: Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes.

Fuente: Anexo 37.

El 39% indica que si considera que las capacitaciones sean constantes, mientras un 11% indica que no tienen mucha recurrencia las capacitaciones, esta pregunta se formula para determinar si existen capacitaciones para los trabajadores y la frecuencia con las que se realizan, sin embargo las capacitaciones y talleres en la empresa se realizan mayormente para los jefes de área y trimestralmente para todos los colaboradores administrativos.

Anexo 38

Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	52
Probablemente si	15	33
Indeciso	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

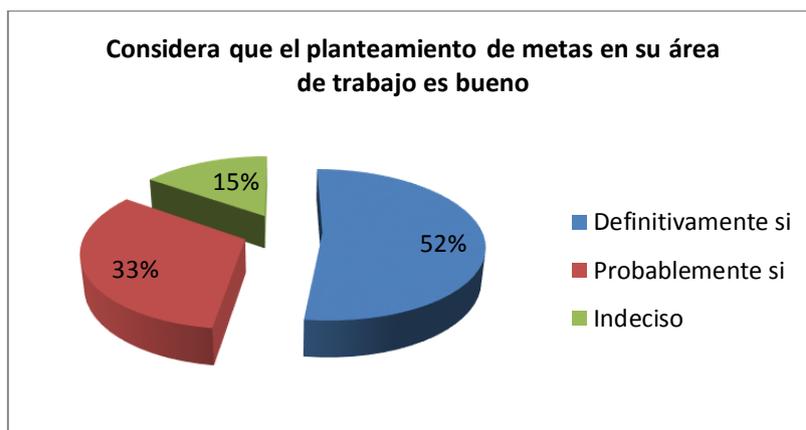


Figura 38: Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno.

Fuente: Anexo 38.

Con un resultado de 52% tenemos que el planteamiento de las metas es bueno, y esto se debe a que existe mayor competitividad, ya que existe el compromiso de los colaboradores administrativos, por llegar a la meta que tiene su área, sin embargo no existen bonificaciones ni retribuciones que permitan sentir satisfechos a los colaboradores.

Anexo 39

Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	22	48
Indeciso	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

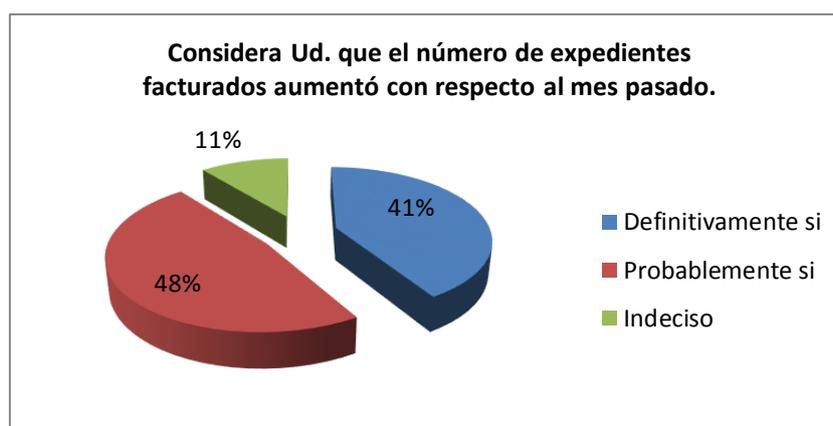


Figura 39: Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Fuente: Anexo 39.

El 41% de los colaboradores indican que los expedientes facturados aumentaron en comparación al mes anterior, lo cual significa que la productividad aumentó. Así también el 11% se encuentra indeciso por falta de información en cuanto a lo que se factura de manera mensual.

Anexo 40

Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	15	33
Probablemente si	29	63
Indeciso	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

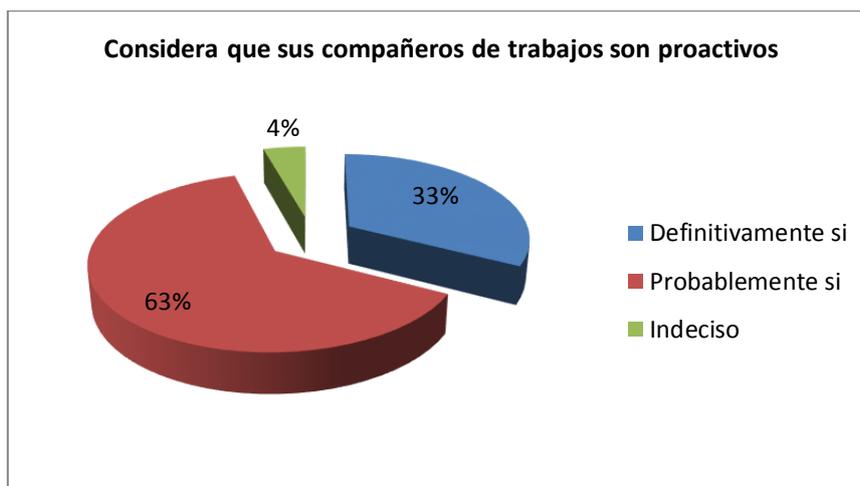


Figura 40: Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos.

Fuente: Anexo 40.

Un 63% indica que sus compañeros de trabajo son proactivos lo cual determina al ser un porcentaje alto, es una fortaleza que tiene la organización, la cual debe ser aprovechada por la misma, así también se obtuvo un 4% como indeciso sin embargo es un porcentaje bajo que no indica mucha importancia, ya que tampoco afirma que los colaboradores administrativos no sean proactivos.

Anexo 41

Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	22	48
Indeciso	10	22
Probablemente no	4	8
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

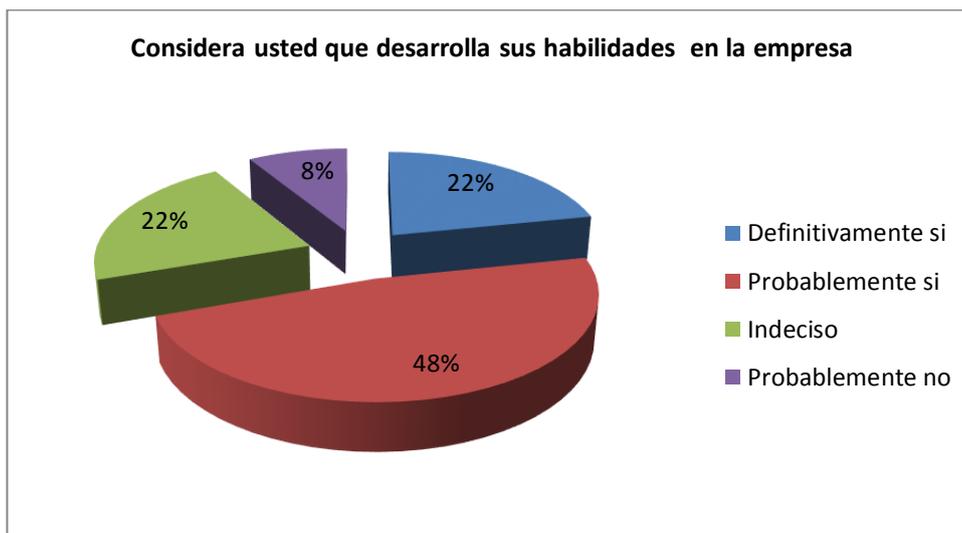


Figura 41: Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa.

Fuente: Anexo 41.

Los colaboradores de la clínica metropolitana dieron como resultado a esta pregunta con un 48% como que consideran que si están desarrollando sus habilidades profesionales en este centro laboral, lo cual indica que el puesto en el cual se encuentran es el correcto, sin embargo se obtuvo que un 8% indico que no se encuentran desarrollando sus habilidades ya que los estudios que tienen no concuerdan con su puesto laboral.

Anexo 42

Considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	43
Probablemente si	23	50
Indeciso	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

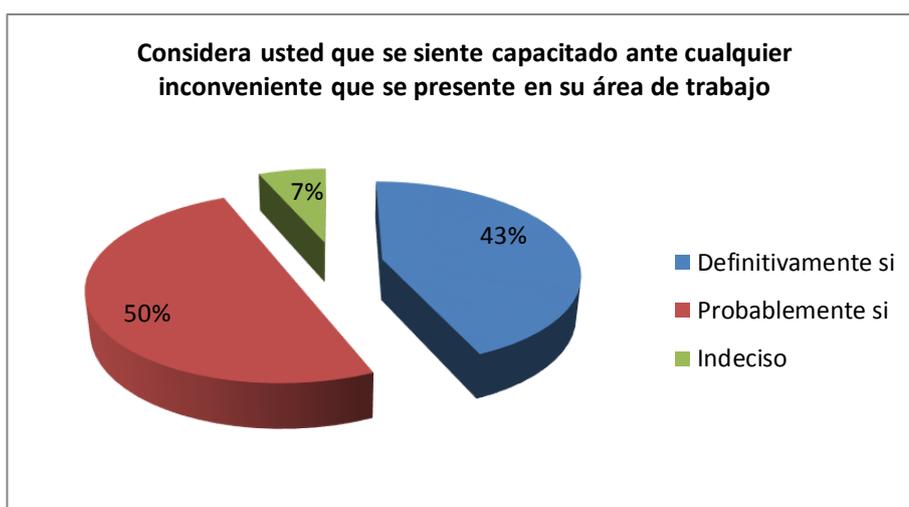


Figura 42: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 42.

La capacitación que se realiza con todos los colaboradores es trimestral, la cual ha dado buenos resultados según las respuestas ante esta pregunta ya que un 50% de los colaboradores indicaron que pueden resolver algún problema que se presente en su área, y esto es importante para minimizar los tiempos de atención al cliente, así también para disminuir el tiempo en el proceso productivo.

Anexo 43

Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	30	65
Indeciso	6	13
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

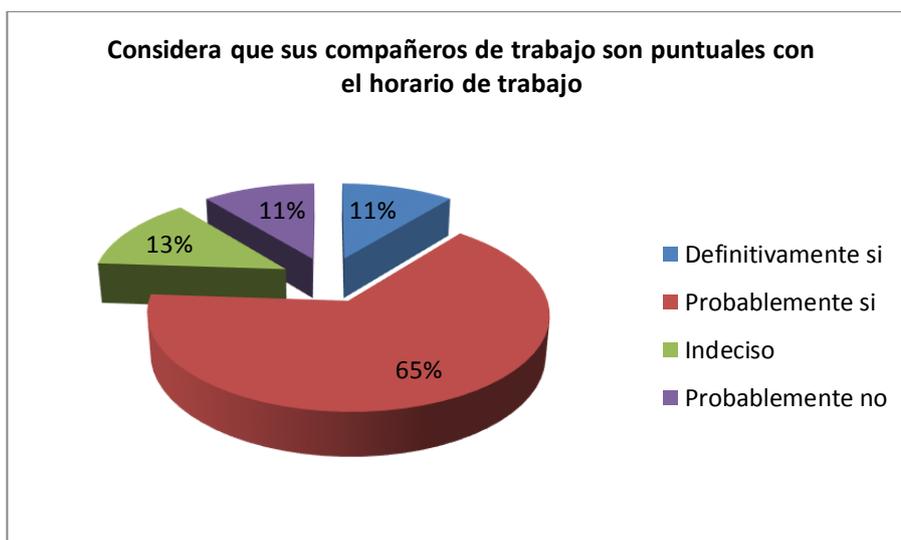


Figura 43: Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo.

Fuente: Anexo 43.

Un 65% de colaboradores indican que sus compañeros llegan puntuales, y esto puede ser corroborado mediante un marcador digital de asistencia, el cual registra el ingreso y la salida de los colaboradores, así también un 11% indicó que no llegan puntuales, sin embargo con la ayuda del marcador digital de asistencia, se puede verificar y realizar los descuentos por tardanzas.

Anexo 44

Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	29	63
Indeciso	5	11
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

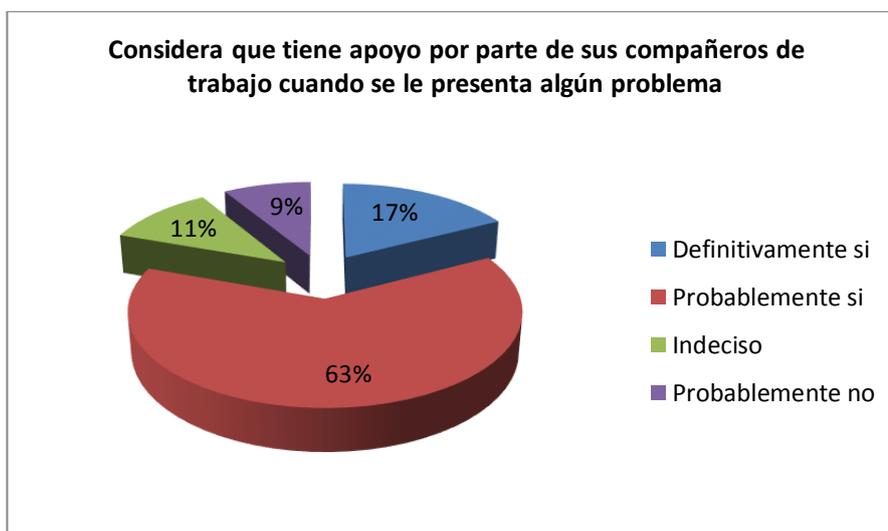


Figura 44: Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema.

Fuente: Anexo 44.

Es importante que exista solidaridad entre compañeros de trabajo esto determina el compañerismo que exista en el área de trabajo, siendo así un 63% indico considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema y un 9% indica que no tiene apoyo.

Anexo 45

Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	16	35
Indeciso	13	28
Probablemente no	12	26
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

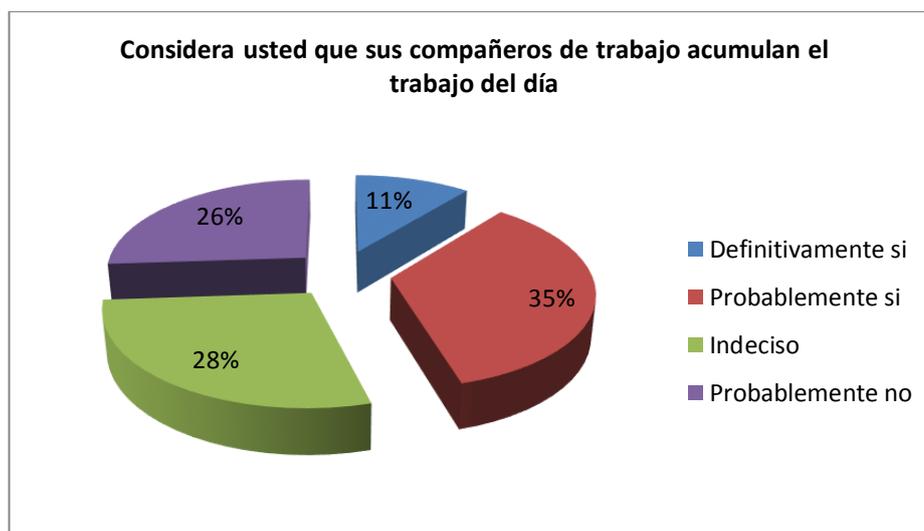


Figura 45: Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día.

Fuente: Anexo 45.

El 26% indica que no dejan acumulado el trabajo de un día para otro, sin embargo un 35% indica lo contrario, esto se debe al tiempo que demanda realizar cada función.

Anexo 46

Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	21	45
Indeciso	10	22
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

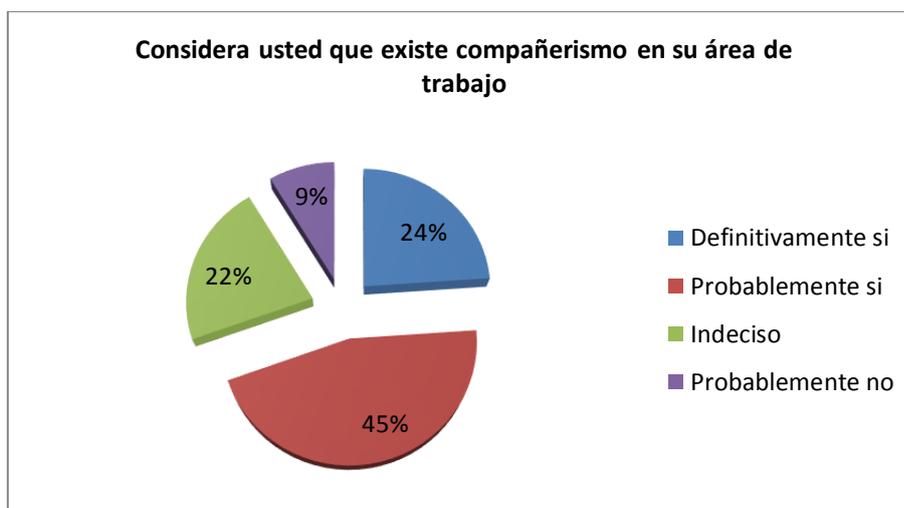


Figura 46: Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 46.

Un 24% indica que existe compañerismo en su área de trabajo, lo cual es importante que esta relación entre compañeros exista ya que genera soluciones frente a problemas que se puedan presentar en el proceso productivo.

8.5. Anexo de la encuesta desempeño- jefes (mes de Mayo)

Anexo 47

Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	2	33
De acuerdo	3	50
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 47: Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados.

Fuente: Anexo 47.

El 50% de jefes indican que se encuentran de acuerdo con el trabajo que realizan sus subordinados, lo cual refiere que los colaboradores administrativos se encuentran realizando correctamente sus funciones, aunque un 17% indica que no se encuentran, ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que implica que aún existen colaboradores que no realizan sus funciones correctamente, ya que algunos son nuevos o han ingresado hace unos meses; y también se refiere a la alta rotatividad de personal que existen en las diferentes áreas como admisión, contabilidad, costos y cobranzas.

Anexo 48

Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	50
Probablemente si	1	17
Indeciso	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

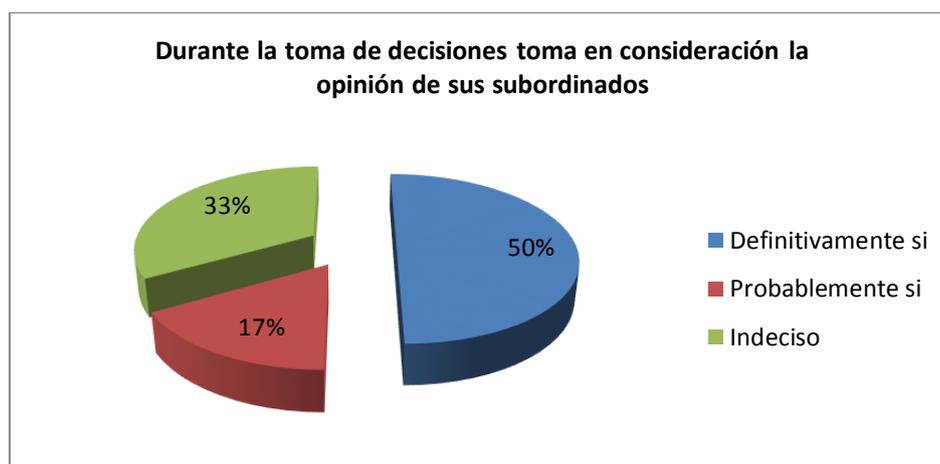


Figura 48: Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados.

Fuente: Anexo 48.

El 50% de jefes contestó “definitivamente si” a esta pregunta, lo cual indica que en la clínica metropolitana se toma en consideración la opinión de los colaboradores, haciendo que estos se sientan comprometidos e identificados con la organización; y con su área correspondiente, aunque un 33% se encontraron indecisos ante la pregunta, refiere a que son áreas las cuales deben ser objetivos con sus decisiones tales como la administración y gerencia.

Anexo 49

Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	33
Probablemente si	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 49: Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa.

Fuente: Anexo 49.

El resultado de esta pregunta es muy favorable, ya que el 67% indica que se conversan los nuevos planes que se han decidido y que se realizarán, y esto es importante porque de esta manera los colaboradores de cada área se encontrarán informados acerca de los cambios que existen para cada uno y así puedan responder a los nuevos cambios.

Anexo 50

Cree usted que la evaluación es constante en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	17
Probablemente si	3	50
Indeciso	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 50: Cree usted que la evaluación es constante en la empresa.

Fuente: Anexo 50.

Los jefes realizan la evaluación de sus subordinados y esto lo afirma la siguiente pregunta con un resultado del 50%, la gerencia también realiza una evaluación trimestral, y la administración una evaluación mensual de cada área mediante un informe escrito, y luego en una exposición presentada en conjunto con las diferentes áreas sin excepción.

Anexo 51

Supervisa constantemente a sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	50
Probablemente si	2	33
Indeciso	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

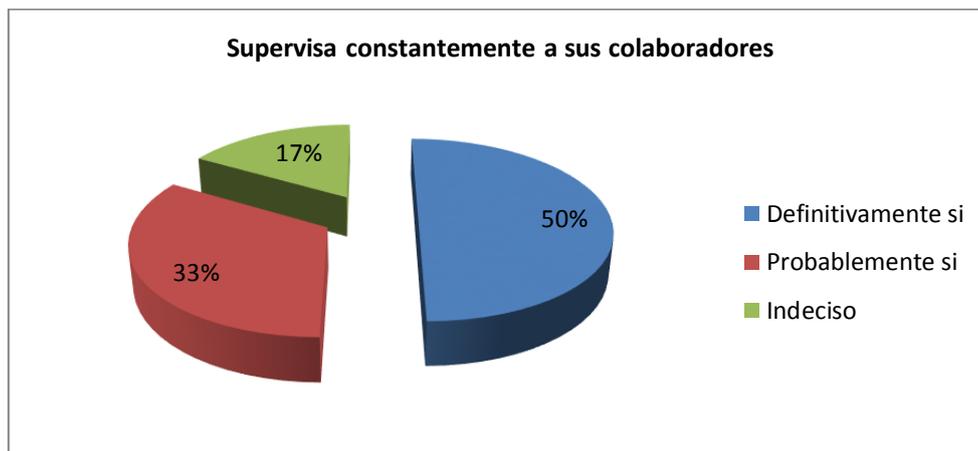


Figura 51: Supervisa constantemente a sus colaboradores.

Fuente: Anexo 51.

Definitivamente si, fue la respuesta que alcanzo un 50%, si bien es cierto en la encuesta del mes de agosto se llegó a un 50% con la respuesta “probablemente sí”, en el mes de setiembre se demostró que la supervisión iba a realizarse de manera continua mediante un sistema llamado ESET endpoint, el cual permite al área de recursos humanos, y a la administración monitorear cada equipo de cómputo y de esta manera puedan ellos saber a qué paginas ingresan y que actividades se están realizando en cada equipo de cómputo.

8.6. Anexo de la encuesta desempeño – colaboradores (mes de Mayo)

Anexo 52

Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	12	26
Probablemente si	14	31
Indeciso	14	30
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 52: Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes.

Fuente: Anexo 52.

Un 31% de colaboradores, encuentran problemas para realizar sus trámites administrativos y documentarios, lo cual indica una deficiencia en los procesos administrativos, ya que al existir inconvenientes, demandan de mayor tiempo para la realización correcta, sin embargo un 13% indicó que no tiene problemas para realizarlo, y eso se debe a la experiencia que tienen en el rubro y en la organización.

Anexo 53

La limpieza de su área de trabajo es adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	12	26
Indeciso	12	26
Probablemente no	18	39
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

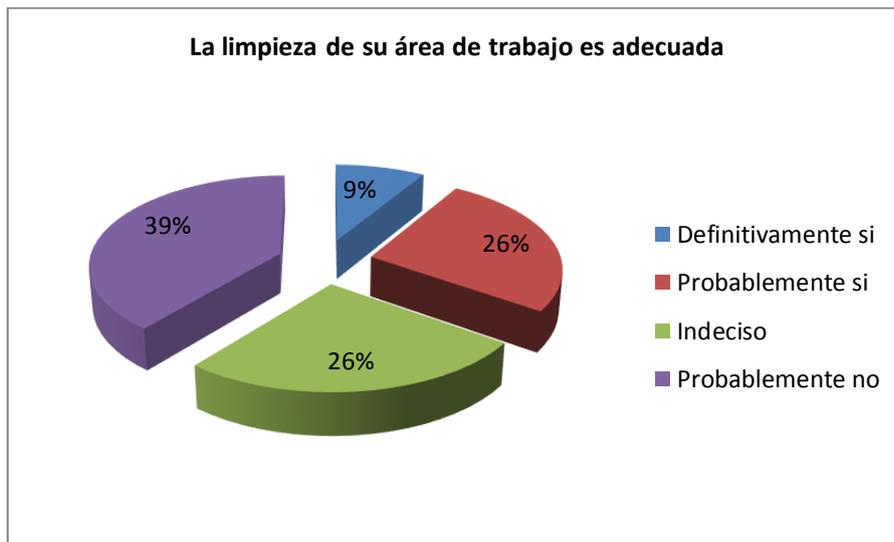


Figura 53: La limpieza de su área de trabajo es adecuada.

Fuente: Anexo 53.

Un 26% indica que la limpieza del su área es correcta, mientras que un 39% indica que la limpieza de su área no es la adecuada, esto significa que el área de mantenimiento, no se encuentra realizando correctamente sus funciones, y esto influye en el bienestar de los colaboradores y en la imagen de la clínica.

Anexo 54

Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	7
Probablemente si	10	22
Indeciso	12	26
Probablemente no	8	17
Definitivamente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

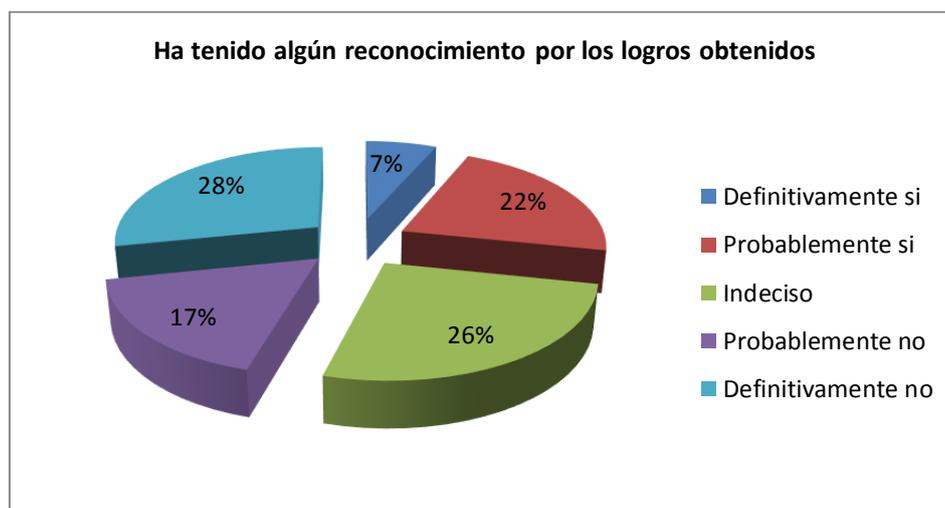


Figura 54: Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos.

Fuente: Anexo 54.

El 22% de los colaboradores ha recibido algún reconocimiento por un logro obtenido, sin embargo un 28% siente que su trabajo no ha sido reconocido por la empresa; lo cual hace referencia a que los colaboradores no sienten que su trabajo es importante.

Anexo 55

Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	13	28
Indeciso	12	26
Probablemente no	12	26
Definitivamente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

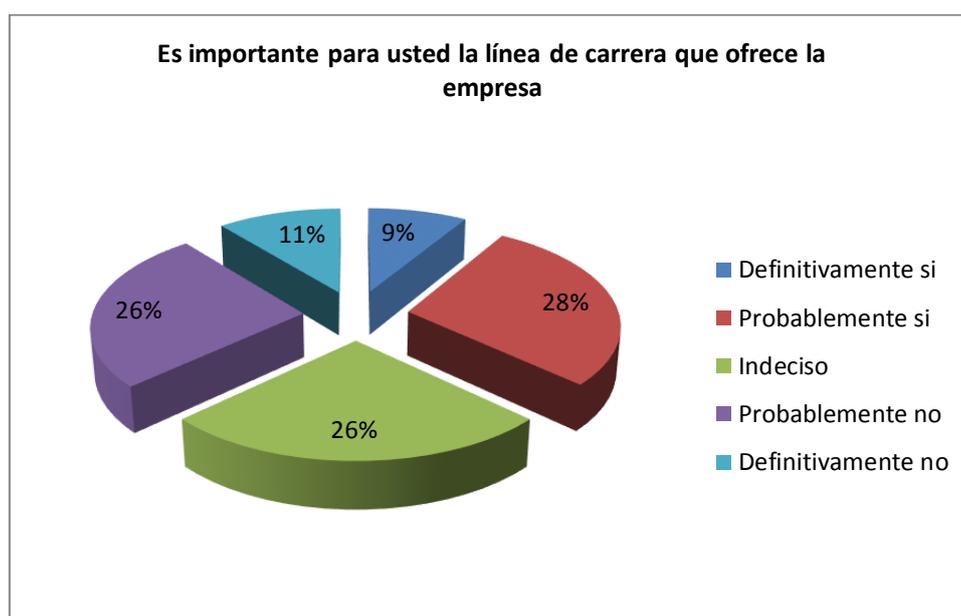


Figura 55: Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa.

Fuente: Anexo 55.

En el mes de setiembre la línea de carrera que ofrece la clínica metropolitana se ha vuelto menos interesante, ya que existe una nueva administración, y el 26% de los colaboradores indican que ya no es tan importante, mientras que un 28% aún les interesa el ascenso dentro de la línea de carrera en la cual laboran.

Anexo 56

Qué opina acerca del espacio de su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	14	31
Regular	13	28
Malo	13	28
Muy malo	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

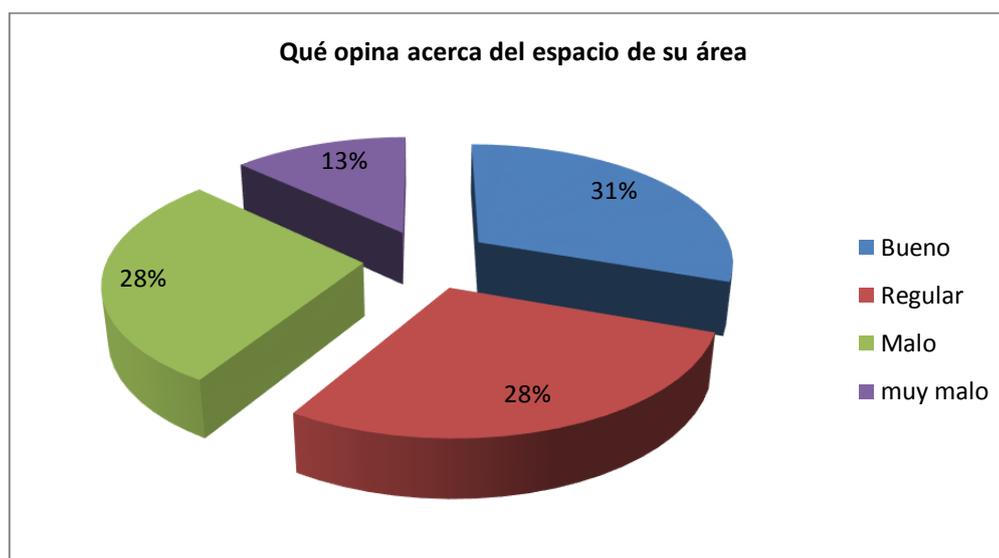


Figura 56: Qué opina acerca del espacio de su área.

Fuente: Anexo 56.

El 31% de los colaboradores se encuentran al espacio de sus oficinas “bueno” y la construcción de la clínica no ha generado incomodidad en los colaboradores, aunque para el mes de noviembre empieza la reubicación temporal de los colaboradores administrativos por motivos de la construcción, por lo cual un 13% encuentra como muy malo al espacio que tienen, con la iniciación de la construcción de las oficinas se espera que esto mejore.

Anexo 57

Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	17	37
Bueno	16	35
Regular	8	17
Malo	3	7
Muy malo	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

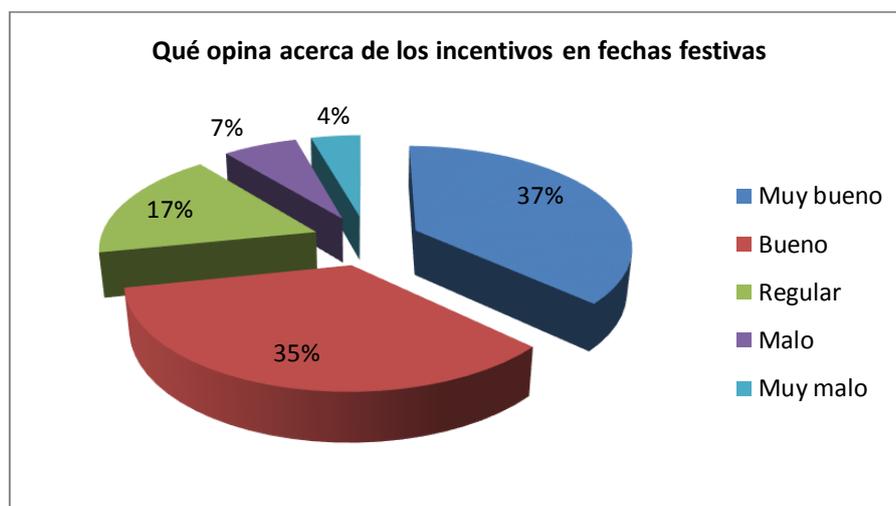


Figura 57: Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas.

Fuente: Anexo 57.

Frente a una nueva administración, los colaboradores esperaban que el sistema de incentivos continúe sin embargo a cambiado, ya que en este mes se encuentra que un 4% ve muy mal este sistema, sin embargo un 37% indica que el sistema de incentivos es muy bueno para estas fechas.

Anexo 58

A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	13	28
Probablemente si	16	35
Indeciso	11	24
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 58: A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza.

Fuente: Anexo 58.

Durante el mes de setiembre se obtuvo lo siguiente para esta pregunta, un 28% indica que definitivamente si es reconocido el trabajo que realiza en la clínica metropolitana, así también se obtuvo que un 13% indique que su trabajo no es reconocido, lo cual indica que no existe igualdad con todos los trabajadores.

Anexo 59

El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente sí	4	9
Indeciso	12	26
Probablemente no	15	32
Definitivamente no	15	33
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

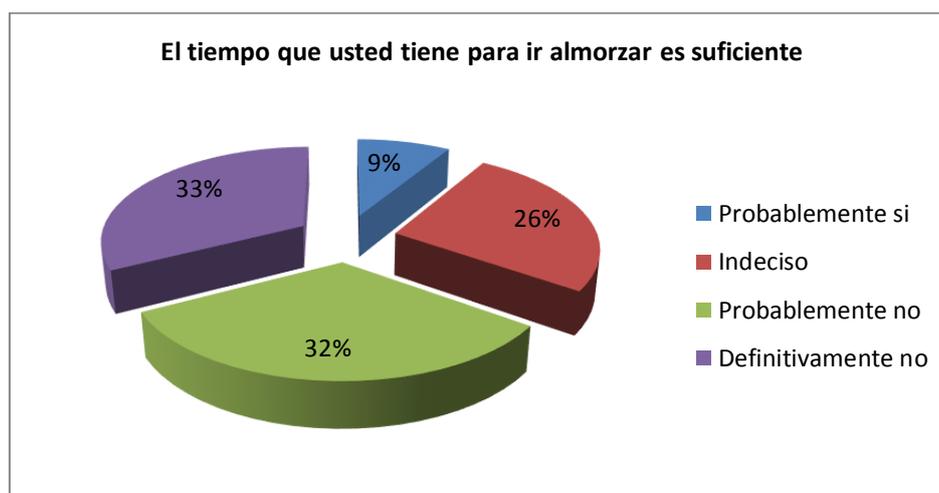


Figura 59: El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente.

Fuente: Anexo 59.

El tiempo para ir y almorzar del mes de agosto y el mes de setiembre no ha variado, con un 9% que indica que probablemente sí, es suficiente y por otro lado a un 33% de colaboradores indicando que el tiempo para ir almorzar no es suficiente ya que solo es una hora, y deben almorzar en los restaurantes cercanos a la clínica metropolitana.

Anexo 60

Considera que el horario laboral actual le favorece

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	18	39
Indeciso	8	17
Probablemente no	9	20
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

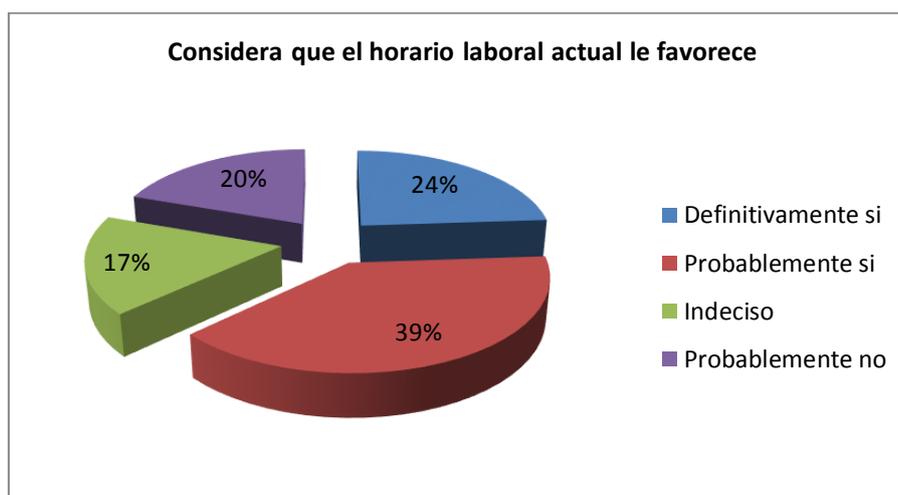


Figura 60: Considera que el horario laboral actual le favorece.

Fuente: Anexo 60.

El 39% indica que el horario laboral les favorece para realizar múltiples actividades después de la salida, y el 20% indica que no les es favorable ya en algunos casos como en admisión, los horarios son rotativos y pueden trabajar hasta los días domingos, y sus horarios están entre las 24 horas del día.

Anexo 61

Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	18
Probablemente si	19	41
Indeciso	12	26
Definitivamente no	5	11
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

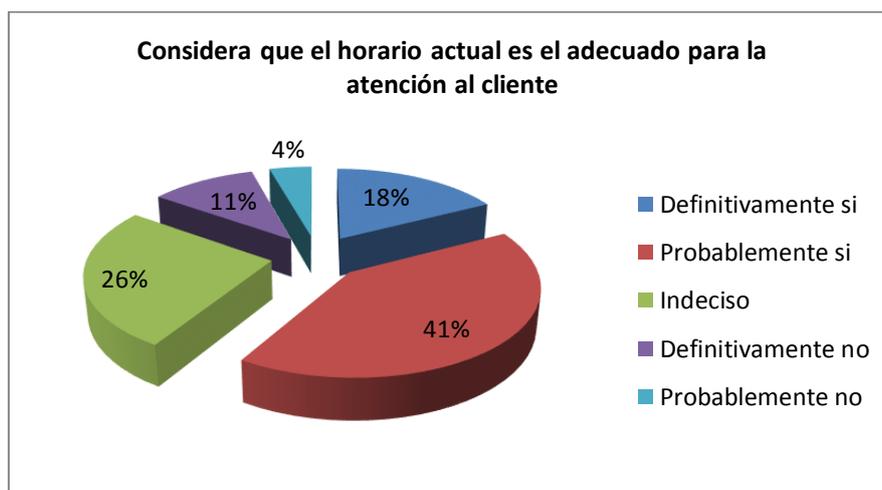


Figura 61: Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente.

Fuente: Anexo 61.

Un 18% indica que si considera adecuado el horario de atención, ya que es un centro médico y se requiere un servicio de 24 horas por algunas emergencias médicas o accidentales que se presenten. Además de ello este horario permite ampliar las atenciones en la clínica metropolitana, aun así existe un 11% que no considera esto importante y se debe a que existe errores en el proceso, ya que no todas las áreas están disponibles las 24 horas, y muchas veces se necesitan de cartas de garantía, para realizar los acuerdos con las aseguradoras.

Anexo 62

Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	19
Probablemente si	16	35
Indeciso	17	37
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

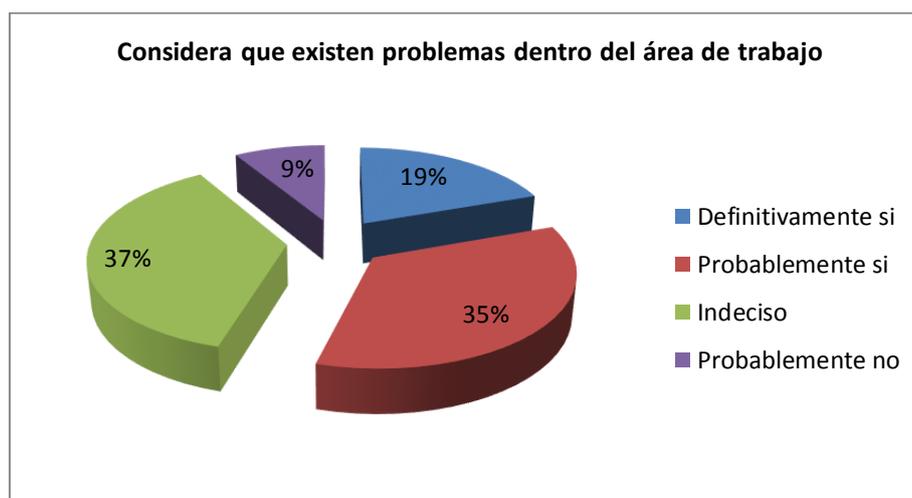


Figura 62: Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Fuente: Anexo 62.

El 37% de colaboradores se encuentran indecisos al momento de responder esta pregunta, lo cual puede significar que existen problemas que aquejen a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas; y esto se afirma con una 35% de respuestas que indica que definitivamente si, y probablemente sí. Para ello se debe tener en cuenta esta pregunta y seguir haciendo un respectivo seguimiento.

Anexo 63

Considera que existen problemas dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	28	61
Indeciso	9	20
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

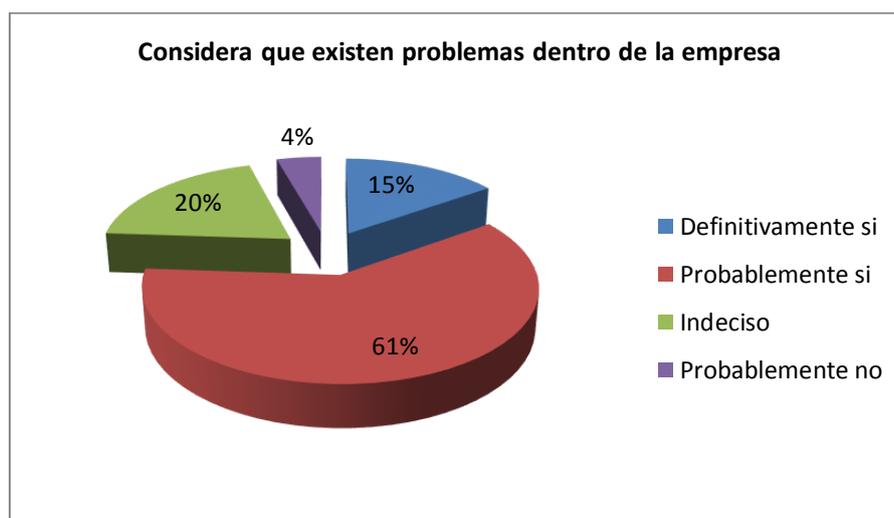


Figura 63: Considera que existen problemas dentro de la empresa.

Fuente: Anexo 63.

El 61% indica que probablemente sí, consideran que existen problemas en la clínica metropolitana, lo cual significa que el trabajo que realizan los colaboradores puede ser perjudicado por esta variable, además por la falta de comunicación activa, siendo solo un 4% indicando que probablemente no existen problemas.

Anexo 64

Considera que estos problemas afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	14	30
Probablemente si	24	52
Indeciso	5	11
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

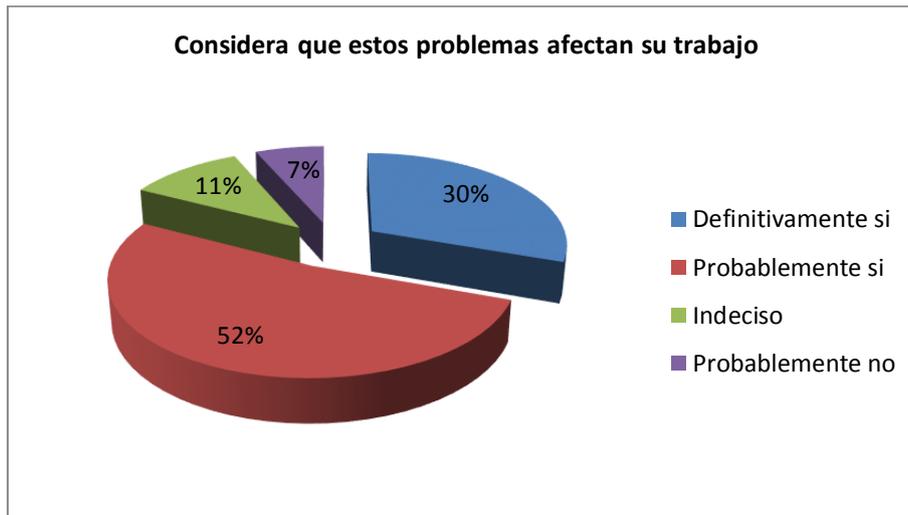


Figura 64: Considera que estos problemas afectan su trabajo.

Fuente: Anexo 64.

El 52% indica que estos problemas si afectan su trabajo, esto significa que se debe profundizar mediante una reunión con las jefaturas para determinar cuáles son los problemas que se tiene, y esto se viene realizando desde el mes de mayo, para identificar los problemas que tiene cada área.

Anexo 65

Cómo califica la comunicación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	2	4
Bueno	14	31
regular	16	35
malo	14	30
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

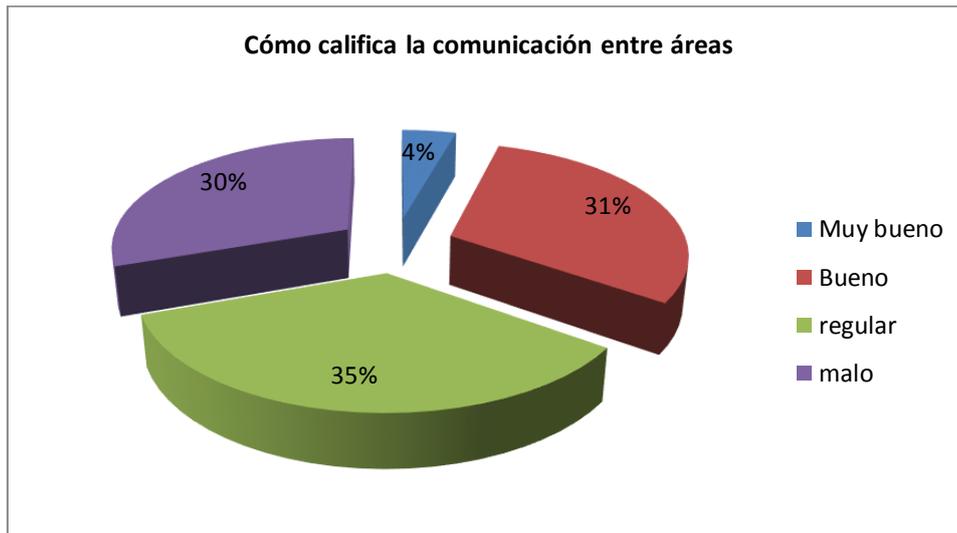


Figura 65: Cómo califica la comunicación entre áreas.

Fuente: Anexo 65.

El 35% indica que existen problemas de comunicación en entre áreas, y esto no permite realizar un trabajo fluido y en equipo. Lo cual indican que cada área trabaja como una “isla” la cual hace que el proceso productivo tenga errores.

Anexo 66

La interacción que existe entre los colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	3	7
Bueno	12	26
regular	17	37
Malo	14	30
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

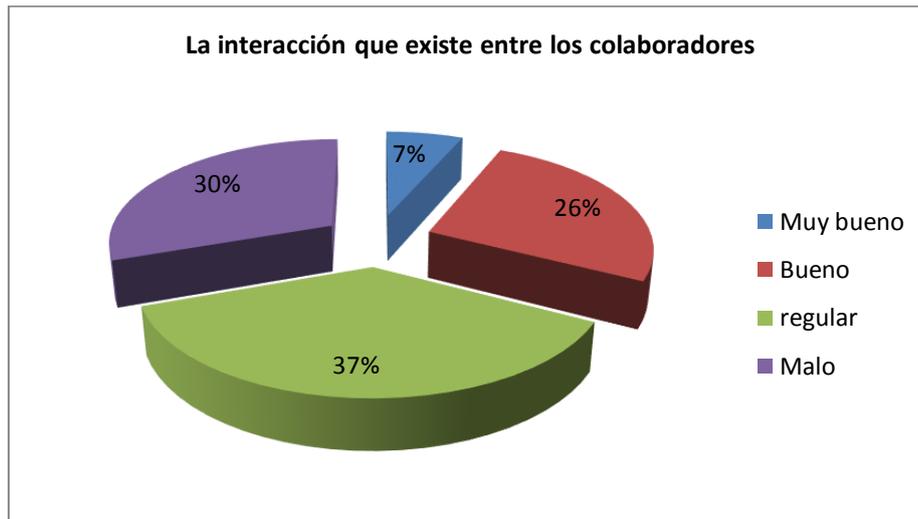


Figura 66: La interacción que existe entre los colaboradores.

Fuente: Anexo 66.

El 37% indica que la interacción entre colaboradores es regular, y como se mencionó anteriormente las áreas trabajan aisladamente, es decir que esto debe cambiar y se debe mejorar la interacción entre áreas.

Anexo 67

Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	12	26
Indeciso	15	33
Probablemente no	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

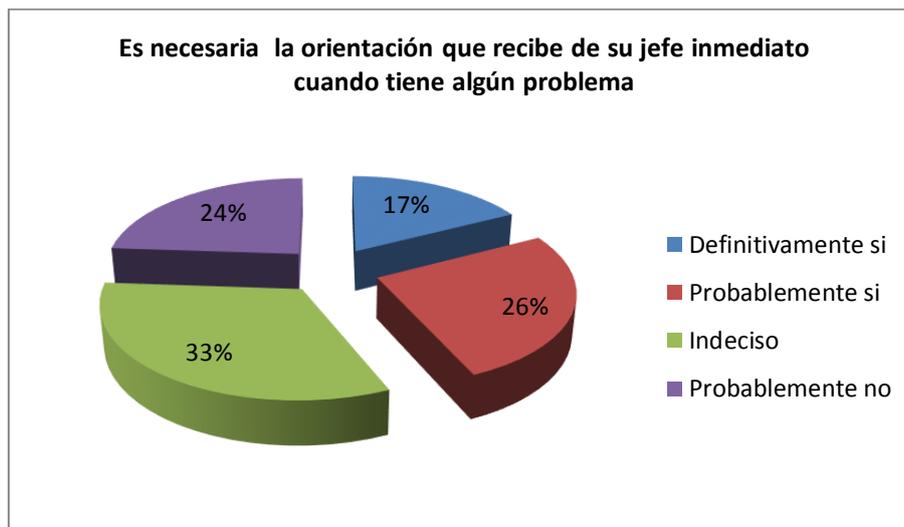


Figura 67: Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema.

Fuente: Anexo 67.

Frente a esta pregunta un 17% indicó que sí es necesaria la orientación por parte de los jefes, para realizar ciertos cambios en el sistema, o para buscar una solución inmediata a los problemas que se puedan presentar en cada área. Y un 24% indica que no es necesaria, ya que cuentan con experiencia, y llevan años como colaboradores en la clínica metropolitana.

Anexo 68

El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	6	13
Probablemente si	18	39
Indeciso	14	31
Probablemente no	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

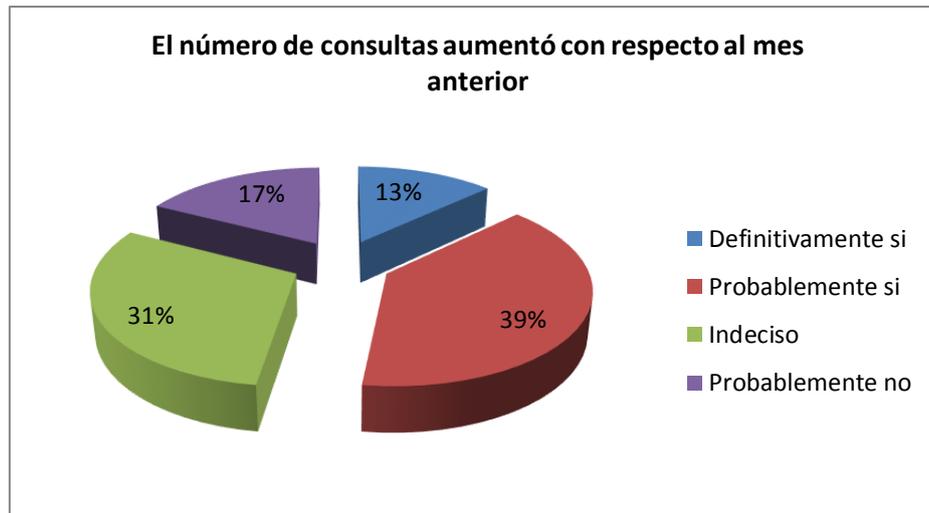


Figura 68: El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Fuente: Anexo 68.

El número de consulta si ha variado con gran importancia según un 39% de colaboradores, esto es bueno y significa que las campañas publicitarias y los convenios que tiene la clínica metropolitana han sido muy bien recibidos por sus usuarios.

Anexo 69

Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	12	26
Indeciso	20	44
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

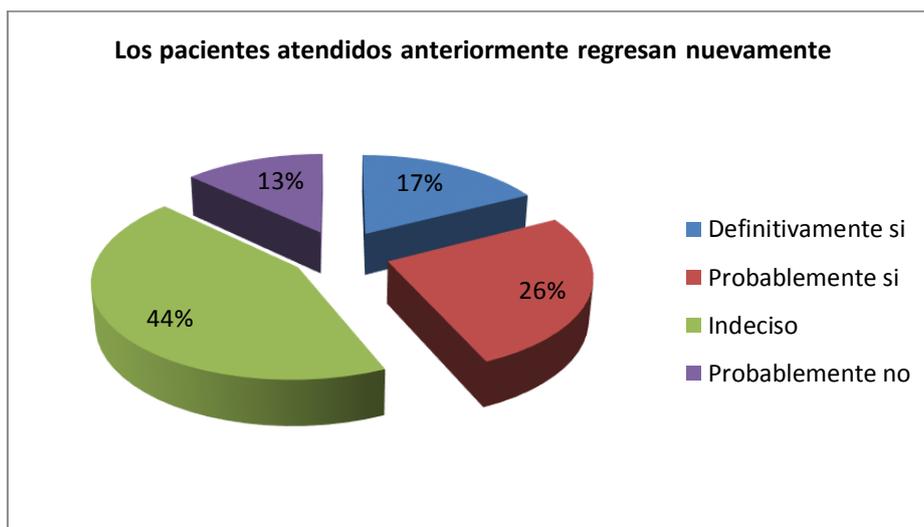


Figura 69: Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente.

Fuente: Anexo 69.

Un 26% afirma que los pacientes que fueron atendidos una vez, regresan, lo cual significa que la atención para estos pacientes fue buena y se puede decir, que los colaboradores están realizando un buen trabajo en atención al cliente.

Anexo 70

Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	20
Probablemente si	18	39
Indeciso	12	26
Probablemente no	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

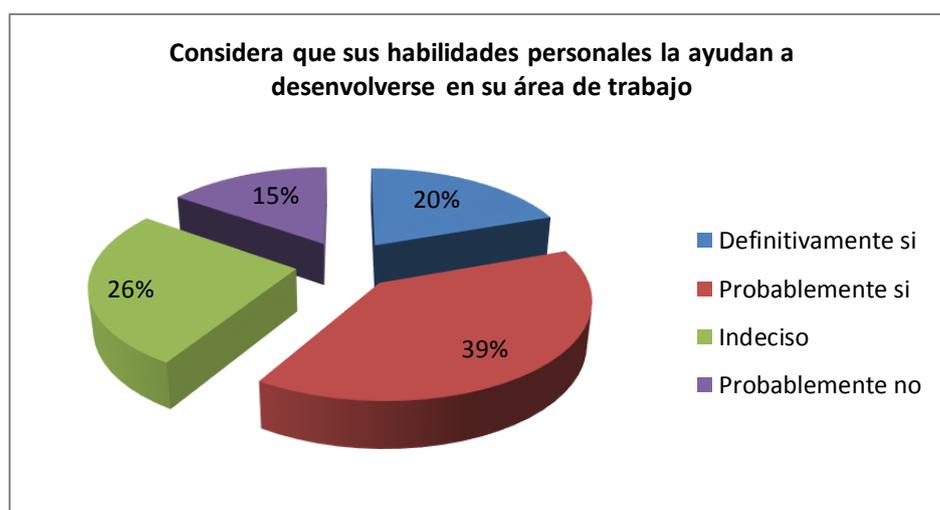


Figura 70: Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 70.

Definitivamente si, un 20% siente la seguridad de que sus habilidades personales, son un apoyo cuando de solucionar un problema se trata. Lo cual refiere que la clínica metropolitana tiene colaboradores con habilidades que son aprovechadas en el área en la que se encuentran.

Anexo 71

Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	16	35
Indeciso	14	30
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 71: Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional.

Fuente: Anexo 71.

El 22% de colaboradores en la clínica metropolitana afirman que se sienten bien en el área de trabajo en donde se encuentran y las funciones que desarrollan, y solo un 13% indica lo contrario, al tener un resultado positivo mayor, indica que la situación avanza bien, sin embargo no se debe olvidar a la minoría y se debe investigar.

Anexo 72

Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	12	26
Indeciso	16	35
Probablemente no	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

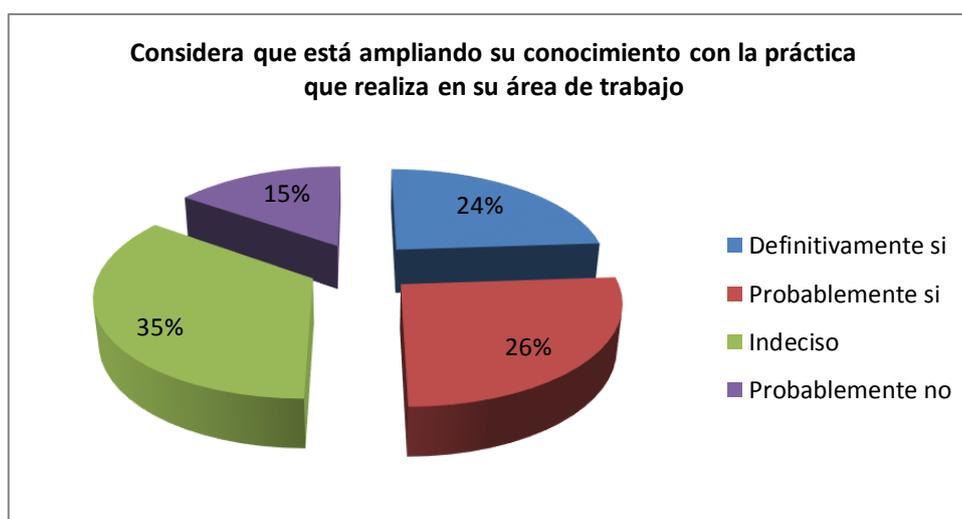


Figura 72: Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 72.

El 24% indica que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo, lo cual beneficia a la organización, ya que si los colaboradores se sienten satisfechos, su trabajo será mejor y esto influye directamente con la economía de la empresa.

8.7. Anexo de la encuesta producción – facturación (mes de Mayo)

Anexo 73

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	40
Probablemente si	3	60
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 73: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos.

Fuente: Anexo 73.

El trabajo de registros inicia en el área de admisión, y se encuentran errores que muchas veces no pueden corregirse, y se puede ver que el 60% indica que si existen mucho errores por mal registro, en la clínica metropolitana, cada colaborador tiene un usuario para utilizar el sistema, y cada examen, consulta o medicamento se registra con el usuario, el cual permite visualizar que colaborador hizo el registro y de esta manera se pueda corregir o en tal caso realizar el descuento.

Anexo 74

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	2	40
Indeciso	2	40
Probablemente no	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

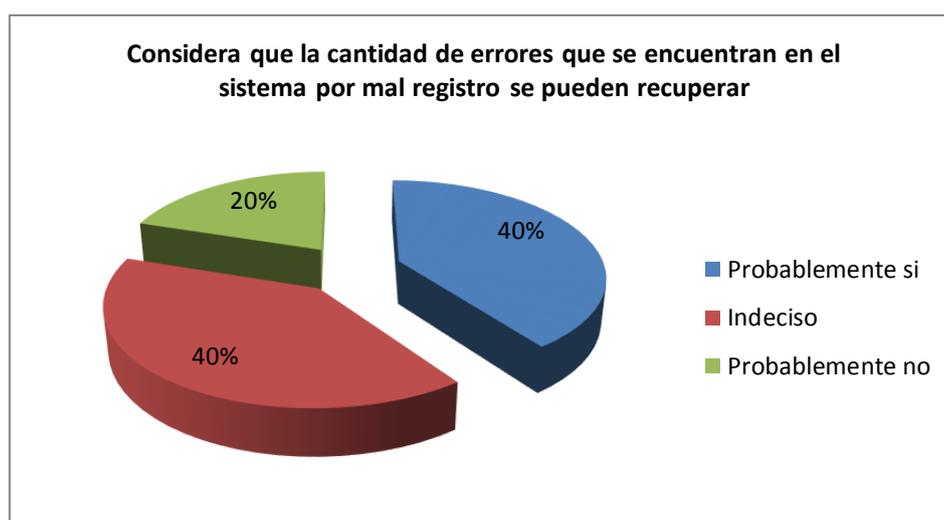


Figura 74: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar.

Fuente: Anexo 74.

Al tener como resultado un 40% de colaboradores indecisos, genera una duda con los registros erróneos, ya que en su mayoría no se pueden corregir, y esto se debe que en algunas compañías aseguradoras se utiliza la trama, la cual no permite corregir errores registrados, en expedientes, lo cual es una debilidad para la clínica metropolitana.

Anexo 75

Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	20
La mayoría de las veces si	3	60
Algunas veces sí, algunas veces no	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

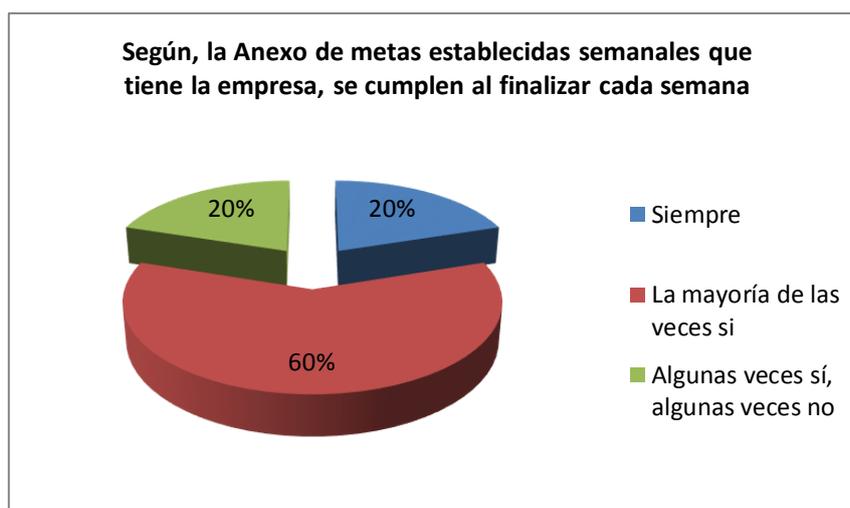


Figura 75: Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana.

Fuente: Anexo 75.

El área de facturación se encarga de cumplir con las metas económicas, las cuales se cumplen mes a mes, y la administración se encuentra satisfecha con los resultados se ven en cada mes, ya que se sobrepasa la meta, y el 60% de colaboradores afirman que se cumplen las metas semanales.

Anexo 76

Según, la tabla de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	60
La mayoría de las veces si	1	20
Algunas veces sí, algunas veces no	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

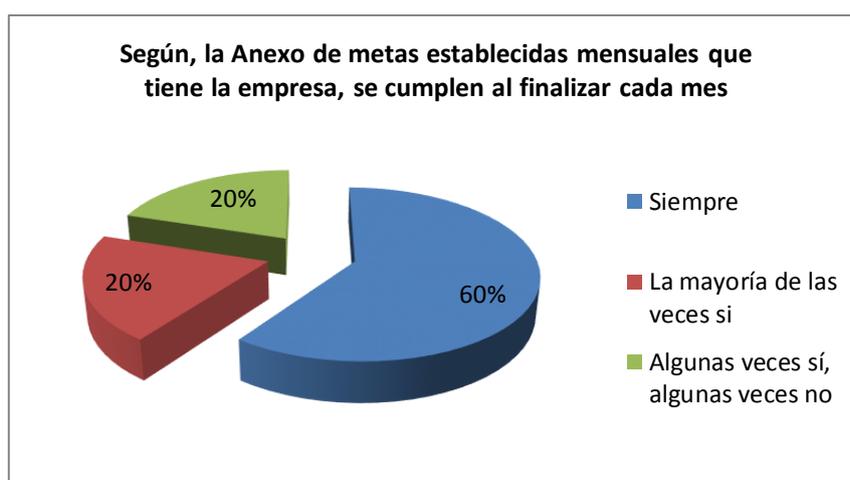


Figura 76: Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes.

Fuente: Anexo 76.

Mensualmente se sobrepasan las metas establecidas, y el 60% afirma que siempre se realiza esta acción, la meta mensual es de 650,000.00 y mes a mes se llega a los 700,000.00 esto refiere que el equipo de facturación se encuentra comprometido con la empresa.

8.8. Anexo de la encuesta de producción – colaboradores (mes de Mayo)

Anexo 77

Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	8	17
Bueno	12	26
Regular	16	35
Malo	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

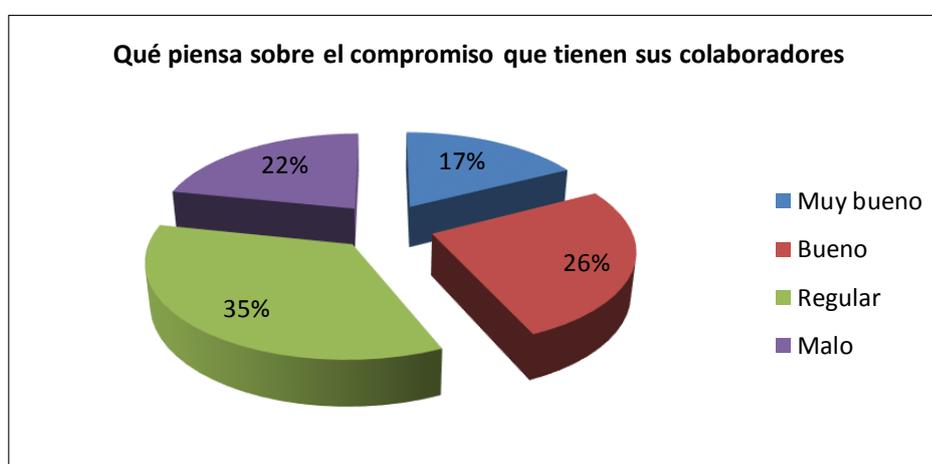


Figura 77: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 77.

El 26% indica que el comportamiento de sus compañeros es bueno, lo cual indica un compromiso e identificación con la clínica metropolitana, además de ello significa que existe respeto entre compañeros de trabajo.

Anexo 78

Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	15	33
Indeciso	11	24
Probablemente no	8	17
Definitivamente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

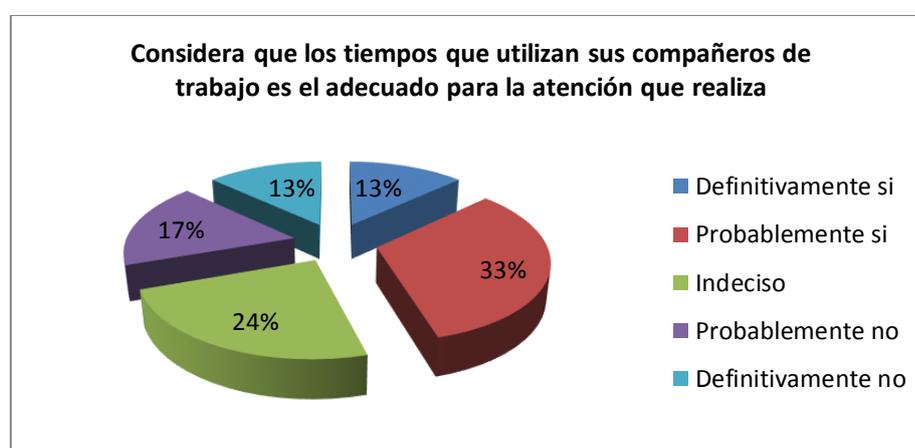


Figura 78: Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza.

Fuente: Anexo 78.

El 17% indica que no está de acuerdo con el tiempo que toma realizar una función, y esto puede aquejar al paciente, ya que en una clínica los procedimientos administrativos deben realizarse de manera inmediata, para no incomodar a los pacientes.

Anexo 79

Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	11	24
Indeciso	16	35
Probablemente no	8	17
Definitivamente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

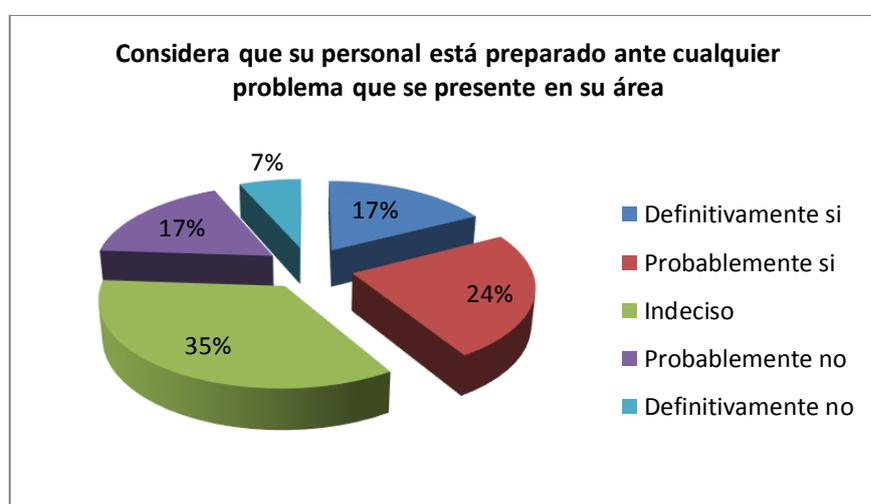


Figura 79: Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área.

Fuente: Anexo 79.

El 24% indica que el personal se encuentra capacitado para resolver algún problema que se pueda presentar en su área de trabajo, lo cual beneficia a la empresa, ya que no es necesario consultarlo con el jefe para poder dar soluciones inmediatas a los pacientes.

Anexo 80

Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	13	28
Indeciso	9	19
Probablemente no	9	20
Definitivamente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

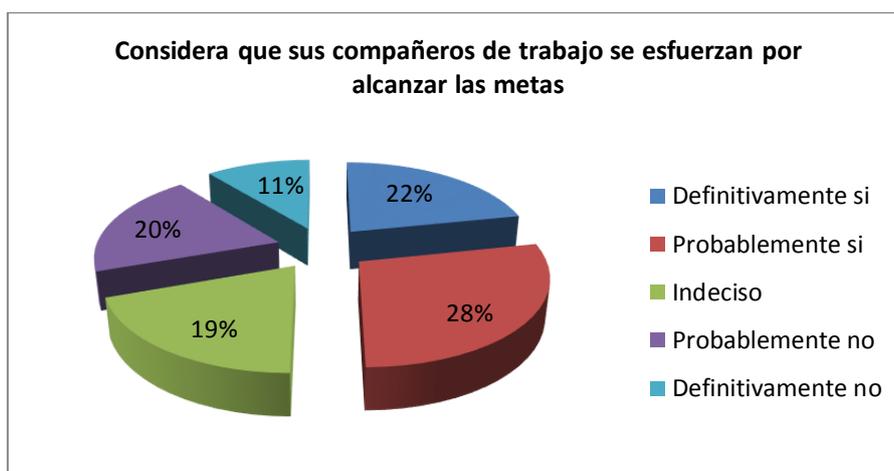


Figura 80: Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas.

Fuente: Anexo 80.

El 28% de los colaboradores indican que sus compañeros si se esfuerzan por alcanzar las metas que tienen, esto quiere decir que el compromiso de los colaboradores por lograr las metas si existe, sin embargo existe un porcentaje bajo de 11% que indica lo contrario, lo cual indica que no existe compromiso al 100% de todos los colaboradores administrativos.

Anexo 81

Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	10	22
Indeciso	17	37
Probablemente no	15	32
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

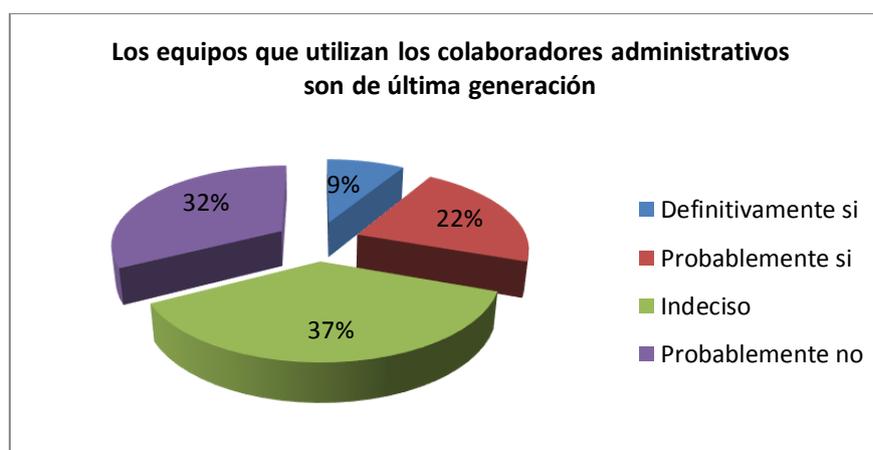


Figura 81: Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación.

Fuente: Anexo 81.

El equipo médico es un factor importante para la clínica, ya que este se vuelve un gran referente del servicio que se brinda, los equipos médicos son presentados a todos los trabajadores de la clínica para que todos tengan la información de los equipos que se tienen, el 9% indicó que definitivamente si se tienen equipos de última generación, con las nuevas adquisiciones que se han tenido como el tomógrafo.

Anexo 82

Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	22	48
Indeciso	9	19
Probablemente no	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

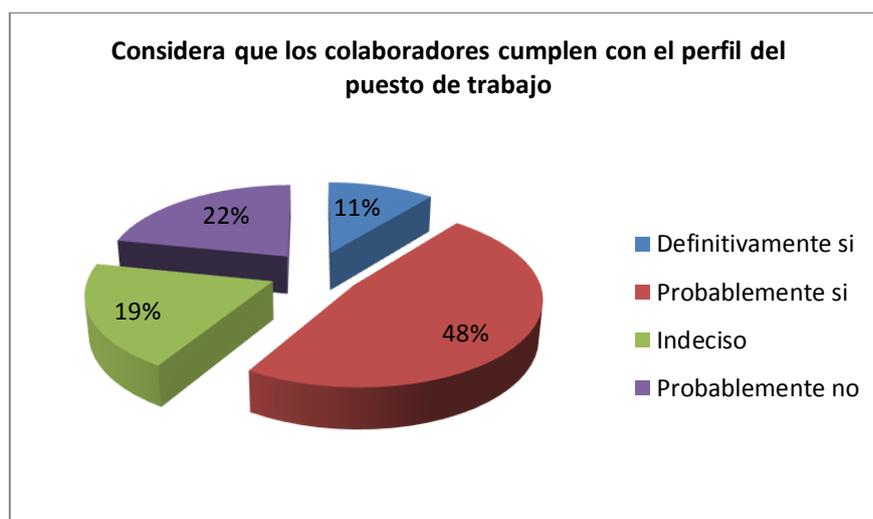


Figura 82: Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

Fuente: Anexo 82.

El 48% indica que probablemente sí, y un 22% indica que probablemente no, y esto se debe a que varios de los colaboradores, tienen estudios superiores en institutos, otros son estudiantes, y algunos no cuentan con estudios.

Anexo 83

Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	13	28
Indeciso	22	48
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

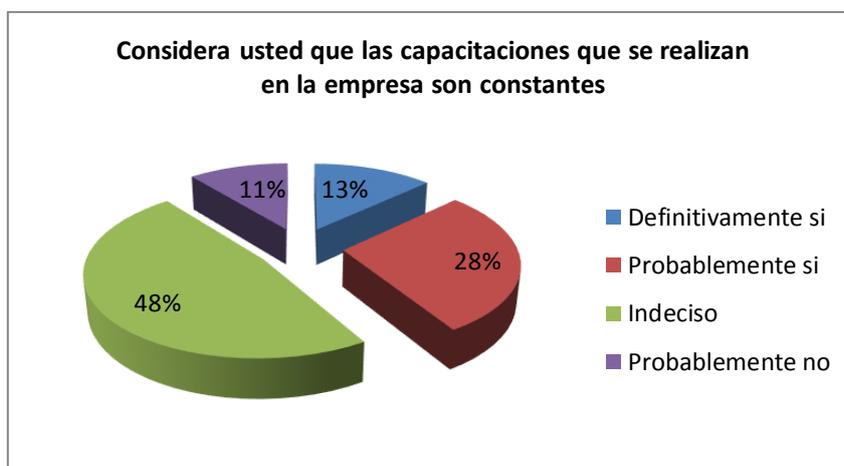


Figura 83: Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes.

Fuente: Anexo 83.

El 28% indica que si considera que las capacitaciones son constantes, mientras un 11% indica que no tienen mucha recurrencia las capacitaciones, esta pregunta se formula para determinar si existen capacitaciones para los trabajadores y la frecuencia con las que se realizan, sin embargo las capacitaciones y talleres en la empresa se realizan mayormente para los jefes de área y trimestralmente para todos los colaboradores administrativos.

Anexo 84

Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	52
Probablemente si	15	33
Indeciso	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

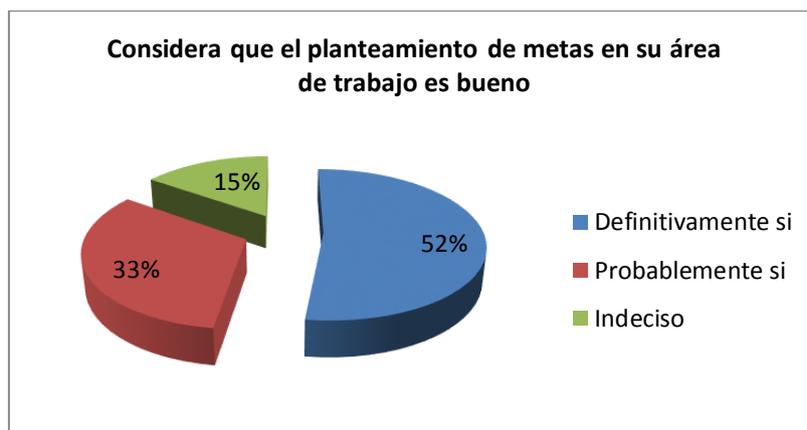


Figura 84: Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno.

Fuente: Anexo 84.

Con un resultado de 52% tenemos que el planteamiento de las metas es bueno, y esto se debe a que existe mayor competitividad, ya que existe el compromiso de los colaboradores administrativos, por llegar a la meta que tiene su área, sin embargo no existen bonificaciones ni retribuciones que permitan sentir satisfechos a los colaboradores.

Anexo 85

Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	21	46
Indeciso	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

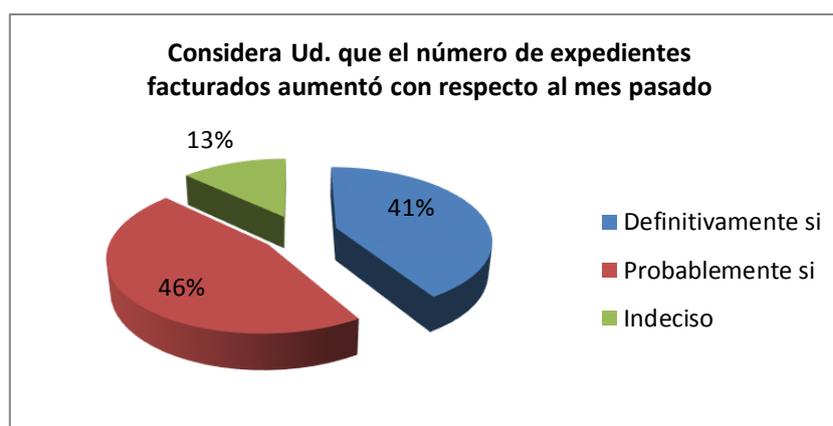


Figura 85: Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Fuente: Anexo 85.

El 46% de colaboradores indicaron que la facturación con respecto al mes anterior aumento, esto se debe al número de expedientes facturados en el mes, así también se determinó que un 13% se encontró indeciso ante la pregunta, ya que no todo el personal se encuentra enterado acerca de este resultado.

Anexo 86

Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	14	30
Probablemente si	26	56
Indeciso	3	7
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

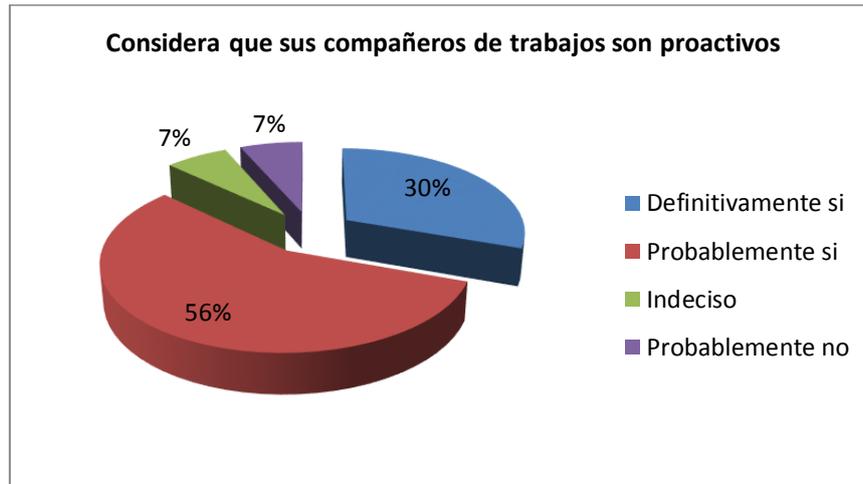


Figura 86: Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos.

Fuente: Anexo 86.

El 56% de colaboradores indicaron que sus compañeros de trabajo son proactivos, lo cual significa que es una fortaleza que tiene la empresa, así también se obtuvo un 7% el cual indica que los colaboradores no son proactivos, es por ello que debe existir una supervisión para tener un mejor manejo en los procesos.

Anexo 87

Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	22
Probablemente si	17	48
Indeciso	12	22
Probablemente no	6	8
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

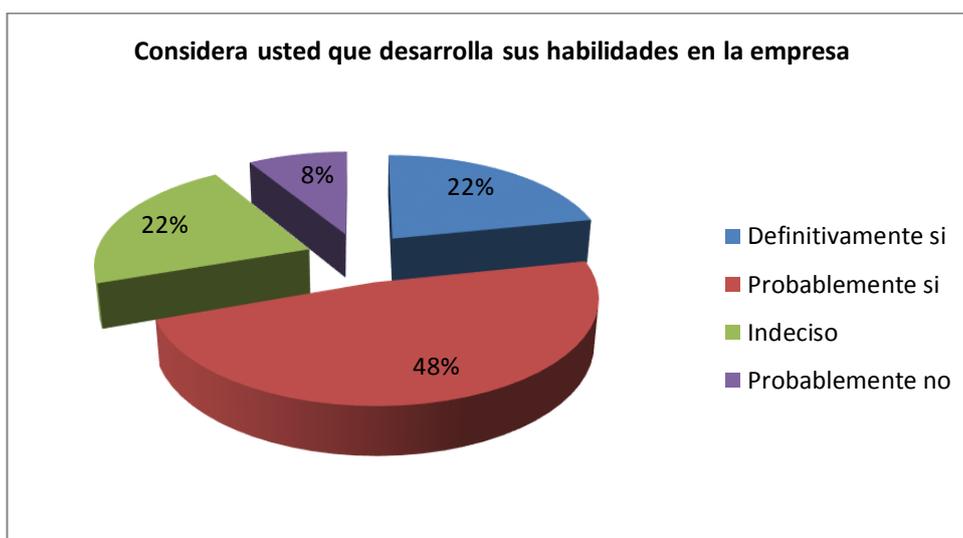


Figura 87: Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa.

Fuente: Anexo 87.

El 48% de colaboradores responden a que sí consideran que están desarrollando sus habilidades dentro de la empresa, ya que las actividades que realizan se ajustan, a la carrera técnica o universitaria que ellos tienen.

Anexo 88

Considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	20	44
Indeciso	6	13
Probablemente no	1	2
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

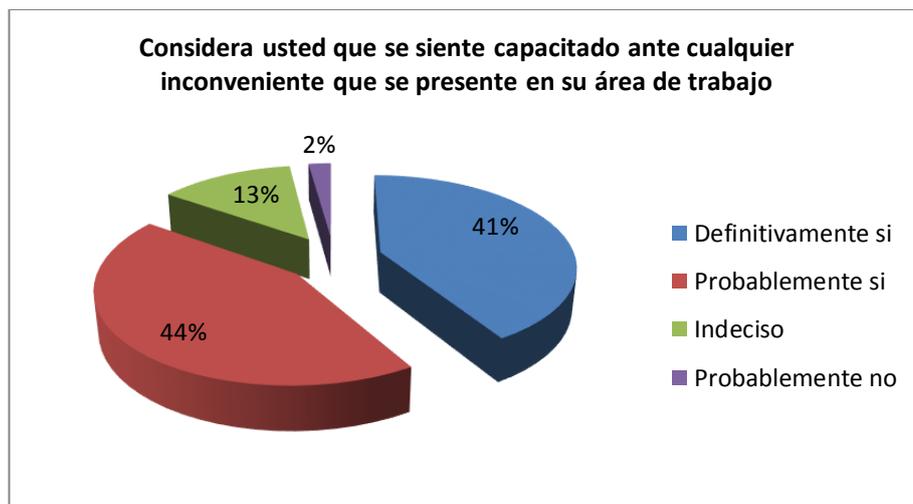


Figura 88: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 88.

El 41% de colaboradores indican que si se sienten capacitados ante cualquier inconveniente que se presente en la clínica metropolitana, y esto significa que podrían apoyar al nuevo personal, que se encuentre en el área.

Anexo 89

Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	24	52
Indeciso	12	26
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

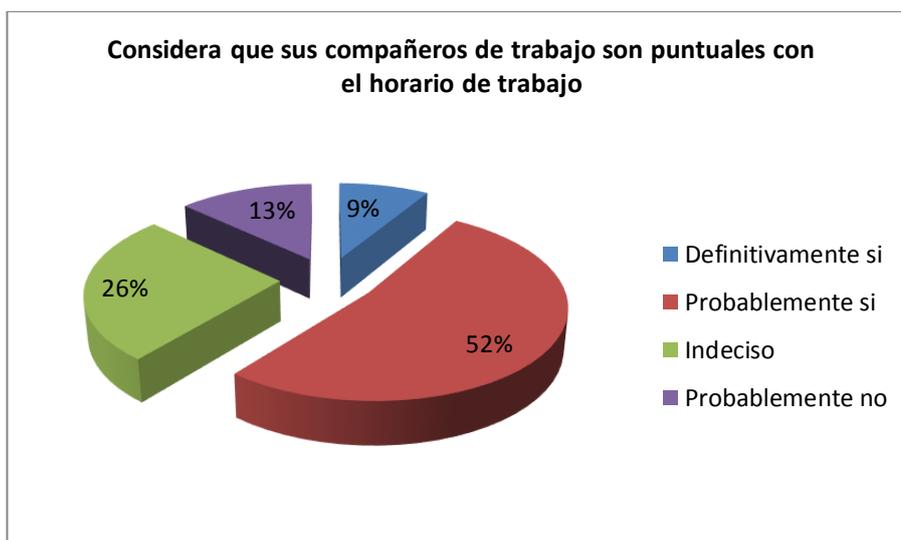


Figura 89: Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo.

Fuente: Anexo 89.

El 52% de colaboradores indican que sus compañeros si son puntuales con el horario laboral, lo cual indica que los colaboradores de la clínica metropolitana se encuentran comprometidos con la empresa, y con el cumplimiento del horario, sin embargo un 13% indica que sus compañeros No llegan temprano, por lo que se debe tomar en cuenta los registros de ingreso y salida para poner orden.

Anexo 90

Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	20
Probablemente si	21	46
Indeciso	8	17
Probablemente no	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

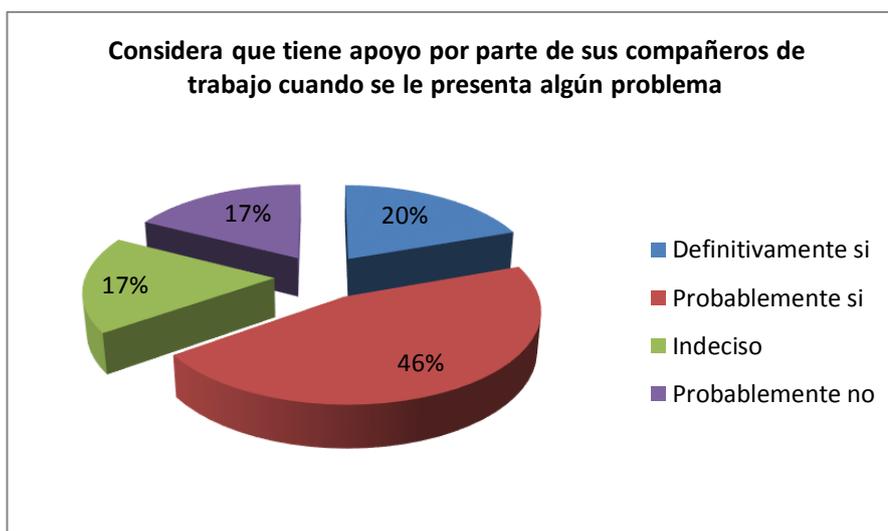


Figura 90: Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema.

Fuente: Anexo 90.

El 46% de colaboradores indican, si obtiene el apoyo de sus compañeros de trabajo cuando se presentan inconvenientes, así también cabe resaltar que un 17% indica que no existe apoyo por parte de los compañeros.

Anexo 91

Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	12	26
Probablemente si	23	50
Indeciso	9	20
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

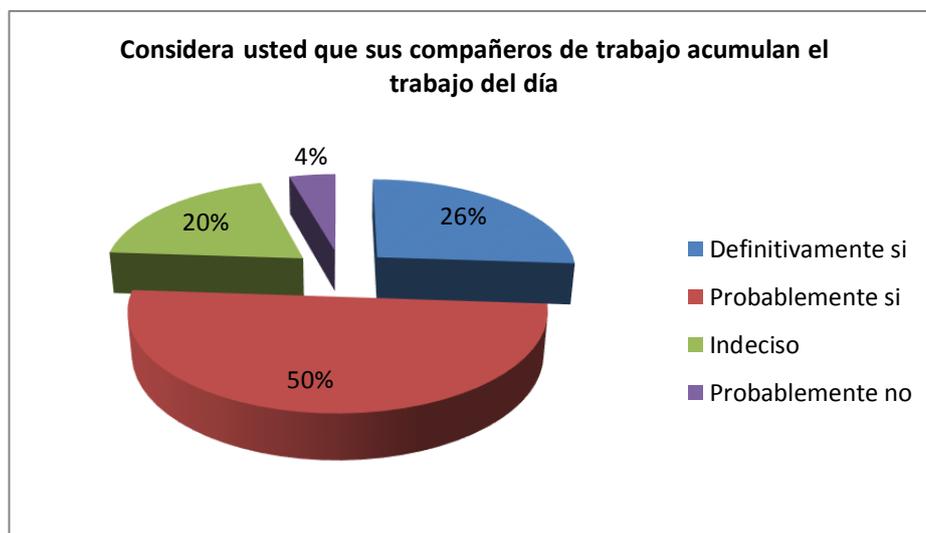


Figura 91: Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día.

Fuente: Anexo 91.

El 50% de colaboradores indican que sus compañeros acumulan el trabajo del día, lo cual significa que, el horario laboral es insuficiente, ya que la actividad en la clínica metropolitana es alta, por el número de accidentes que se reciben a diario.

Anexo 92

Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	18	39
Indeciso	10	22
Probablemente no	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

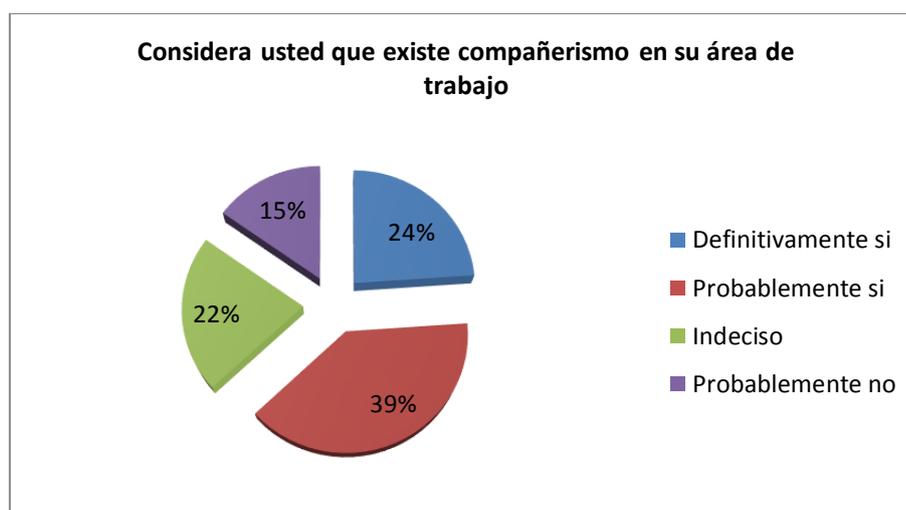


Figura 92: Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 92.

El 22% de colaboradores se encuentran indecisos al responder esta pregunta, lo cual significa que el compañerismo entre colaboradores, no es el mismo que en el anterior mes, y puede que esté sufriendo cambios debido a la rotación de personal.

5.1. Anexo de la encuesta desempeño- jefes (mes de Junio)

Anexo 93

Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	4	67
De acuerdo	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

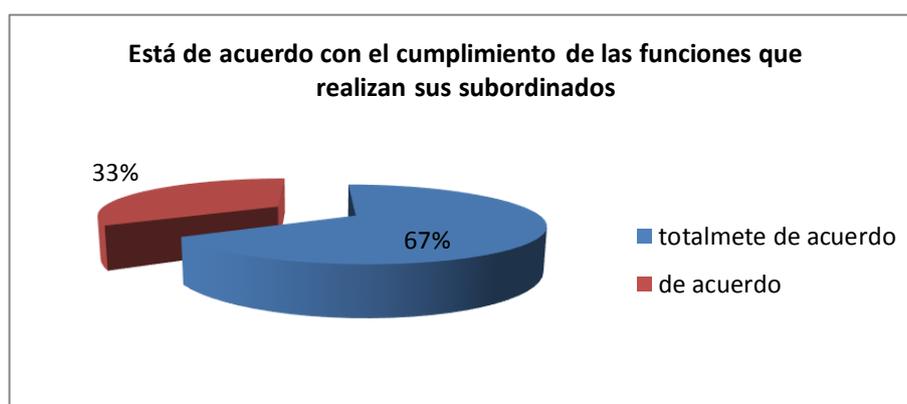


Figura 93: Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados.

Fuente: Anexo 93.

El 67% de los jefes de las diferentes áreas administrativas se encuentran de acuerdo y el 33% totalmente de acuerdo con las actividades que realizan sus subordinados, lo cual indican que existe una satisfacción por parte de los jefes sobre las funciones que realizan los colaboradores del hospital metropolitano S.A.

Anexo 94

Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	67
Probablemente si	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

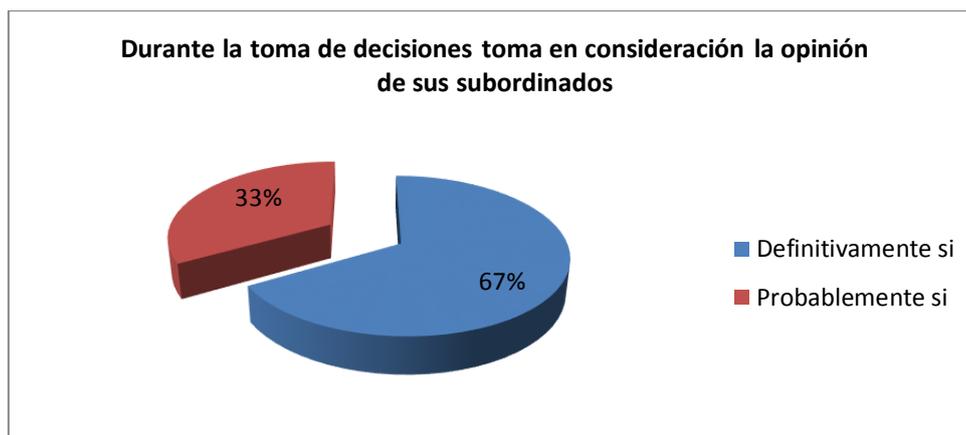


Figura 94: Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados.

Fuente: Anexo 94.

33% de los jefes indican que definitivamente si consideran las opiniones de sus subordinados, mientras que el 67% probablemente lo hace, la participación de los colaboradores dentro del hospital metropolitano S.A. motiva a los colaboradores es por esta razón que se presta importancia a las participaciones de los colaboradores.

Anexo 95

Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	83
Probablemente si	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 95: Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa.

Fuente: Anexo 95.

En esta pregunta se tiene que un 83% indicando que probablemente los jefes conversan con sus subordinados acerca de los cambios que se puedan realizar, y dentro del hospital metropolitano S.A. se busca impulsar esto mediante reuniones mensuales a partir del mes de setiembre.

Anexo 96

Cree usted que la evaluación es constante en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	50
Probablemente si	2	33
Indeciso	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

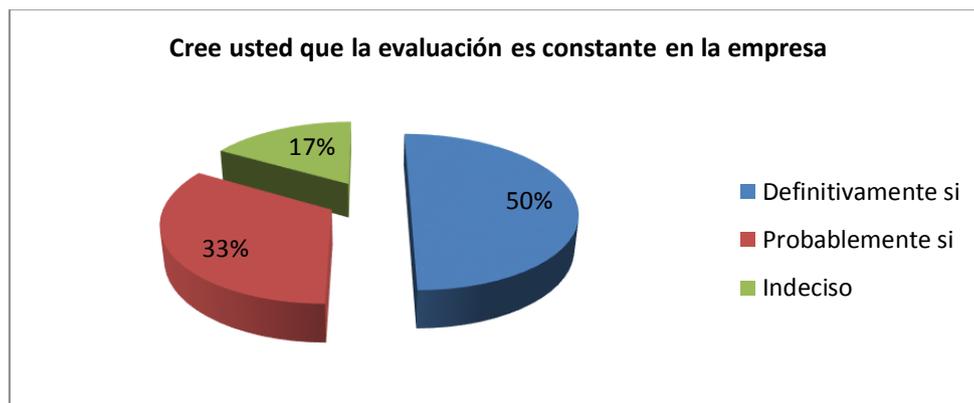


Figura 96: Cree usted que la evaluación es constante en la empresa.

Fuente: Anexo 96.

El 50% de colaboradores consideran que la evaluación es constante, y esto se debe a que el Hospital Metropolitano S.A., ya que se realizan reuniones trimestrales con los jefes de las áreas, en las cuales se conversan sobre el desempeño de sus subordinados.

Anexo 97

Supervisa constantemente a sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	28
Probablemente si	3	43
Indeciso	1	29
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

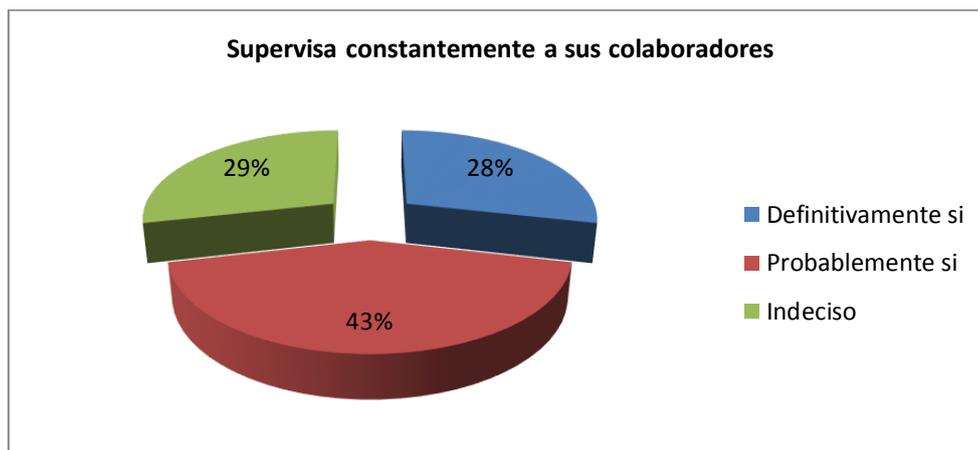


Figura 97: Supervisa constantemente a sus colaboradores.

Fuente: Anexo 97.

El 43% de los jefes indicaron que la supervisión si es constante, y esto se realiza mediante el moderno sistema de cámaras que tiene el Hospital Metropolitano S.A., el cual también es utilizado para observar a los colaboradores en sus puestos de trabajo.

5.2. Anexo de la encuesta desempeño – colaboradores (mes de Junio)

Anexo 98

Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	19
Probablemente si	20	46
Indeciso	15	35
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

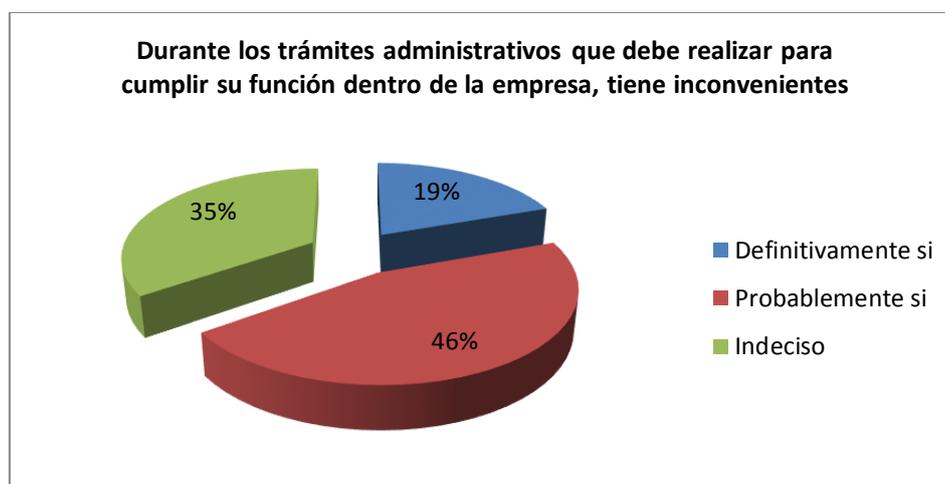


Figura 98: Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes.

Fuente: Anexo 98.

Un 46% indica que probablemente si existen inconvenientes durante los trámites administrativos, y esto se debe a la presión que existe, ya que el tiempo que se debe emplear para la atención e inscripción de un paciente es muy corto.

Anexo 99

La limpieza de su área de trabajo es adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	15	33
Indeciso	13	28
Probablemente no	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

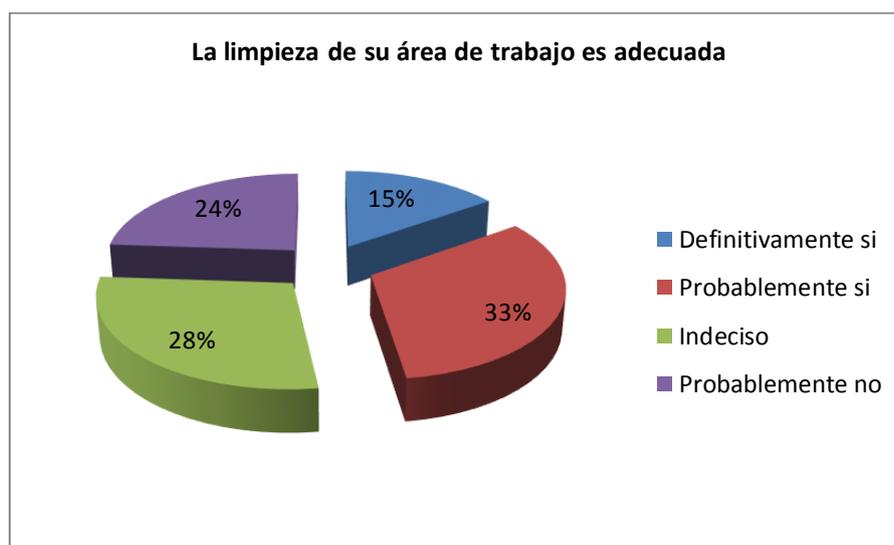


Figura 99: La limpieza de su área de trabajo es adecuada.

Fuente: Anexo 99.

Un 33% afirma que la limpieza de su área es adecuada, esto significa que el personal de limpieza está cumpliendo sus funciones; y esto también es importante ya que la limpieza del hospital no solo es bien vista por los colaboradores, sino también por los pacientes y visitantes.

Anexo 100

Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	16	35
Indeciso	7	15
Probablemente no	10	22
Definitivamente no	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

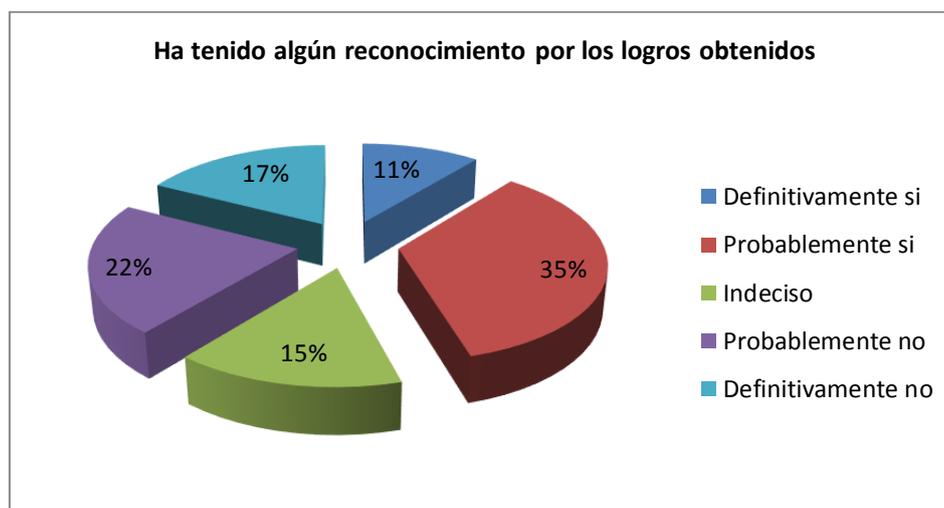


Figura 100: Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos.

Fuente: Anexo 100.

Un 35% de los colaboradores afirman que su trabajo ha sido reconocido, mientras que un 22% indica que su trabajo no ha sido reconocido por el Hospital Metropolitano S.A., esto significa que aún falta por motivar a todos colaboradores, para que ellos se sientan reconocidos no solo económicamente, sino también a nivel de organización.

Anexo 101

Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	13
Probablemente si	21	48
Indeciso	12	22
Probablemente no	9	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

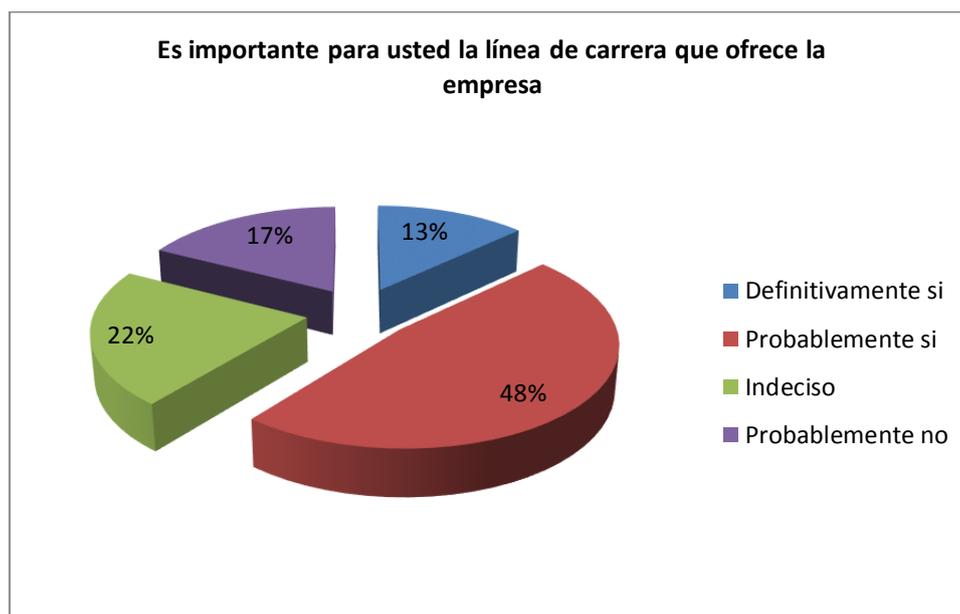


Figura 101: Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa.

Fuente: Anexo 101.

Un 48% de los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. consideran que es importante la línea de carrera, ya que buscan seguir avanzando como profesionales en el rubro de salud, pero un 19% considera que no es importante y desean ampliar sus conocimientos en otros rubros.

Anexo 102

Qué opina acerca del espacio de su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	14	31
Regular	19	41
Malo	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

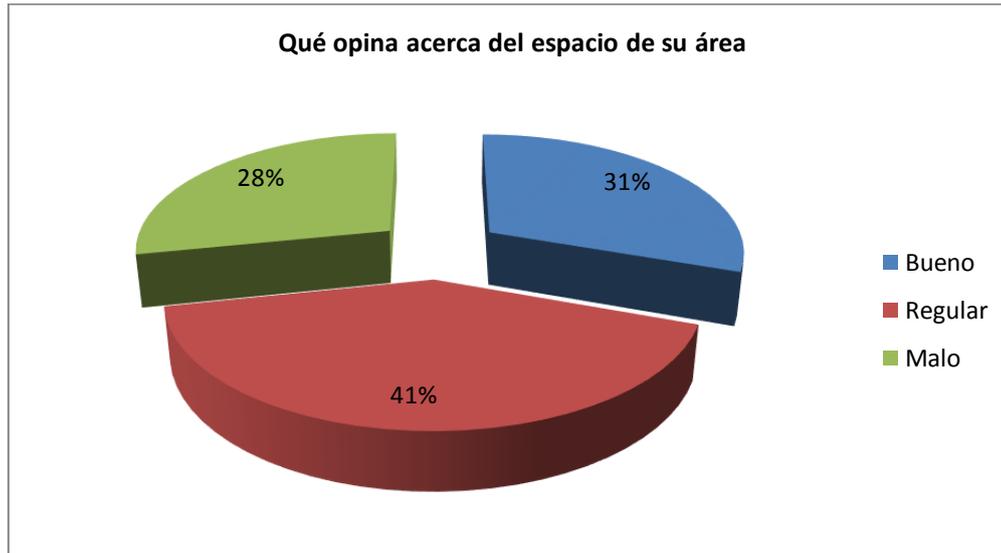


Figura 102: Qué opina acerca del espacio de su área.

Fuente: Anexo 102.

Un 41% indica que el espacio de su área es regular, y estas opiniones se deben a las diferentes áreas en las que se encuentran los colaboradores, ya que las oficinas varían dependiendo al número de personas por área, así también se obtuvo un 24% que indicó que el espacio de su área es bueno.

Anexo 103

Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	30	65
Bueno	16	35
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

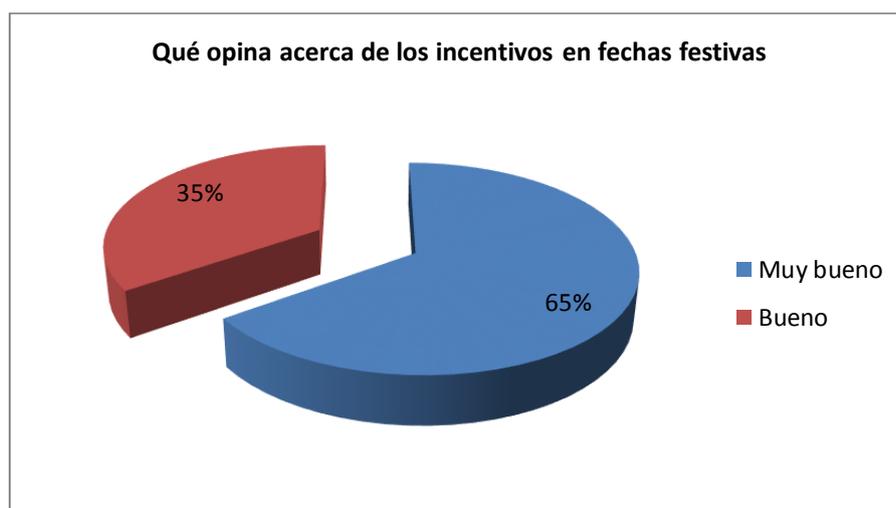


Figura 103: Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas.

Fuente: Anexo 103.

Con los porcentajes obtenidos entre bueno y muy bueno, indican que los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. se encuentran satisfechos con respecto a los incentivos que reciben en fechas festivas como día de la madre, día del padre, cumpleaños y navidad.

Anexo 104

A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	52
Probablemente si	12	26
Indeciso	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

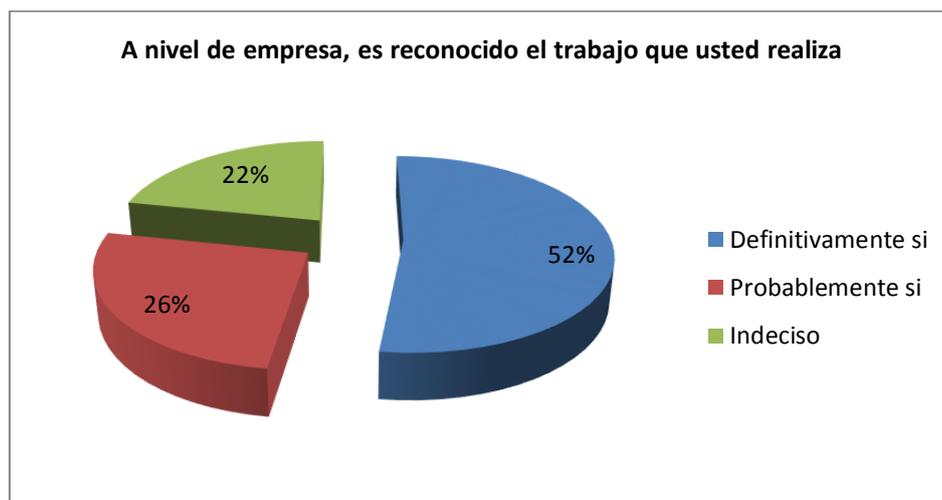


Figura 104: A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza.

Fuente: Anexo 104.

En general el 52% consideran que su trabajo es reconocido, mediante incentivos, capacitaciones y reuniones de integración que realiza el Hospital Metropolitano S.A., sin embargo un 22% se encontró indeciso ante la pregunta lo cual indica que aún falta reconocer el trabajo que realizan algunos trabajadores.

Anexo 105

El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	16	35
Indeciso	13	28
Probablemente no	11	24
Definitivamente no	4	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

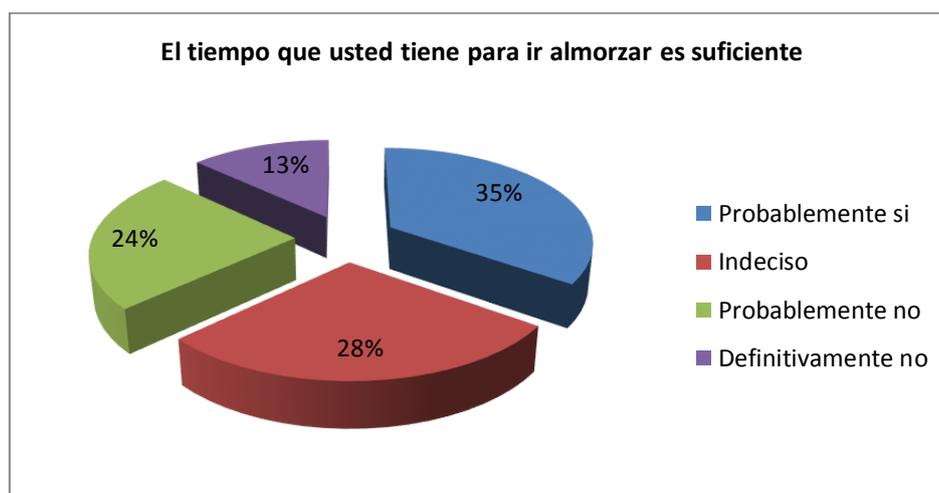


Figura 105: El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente.

Fuente: Anexo 105.

Un 35% considera que el tiempo que tienen para almorzar es corto, y solo un 13% considera que si les alcanza el tiempo para poder almorzar, esto se debe a que algunos almuerzan en sus casas y consideran que deberían tener más tiempo para no almorzar fuera y gastar menos.

Anexo 106

Considera que el horario laboral actual le favorece

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	22	41
Probablemente si	15	48
Indeciso	9	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

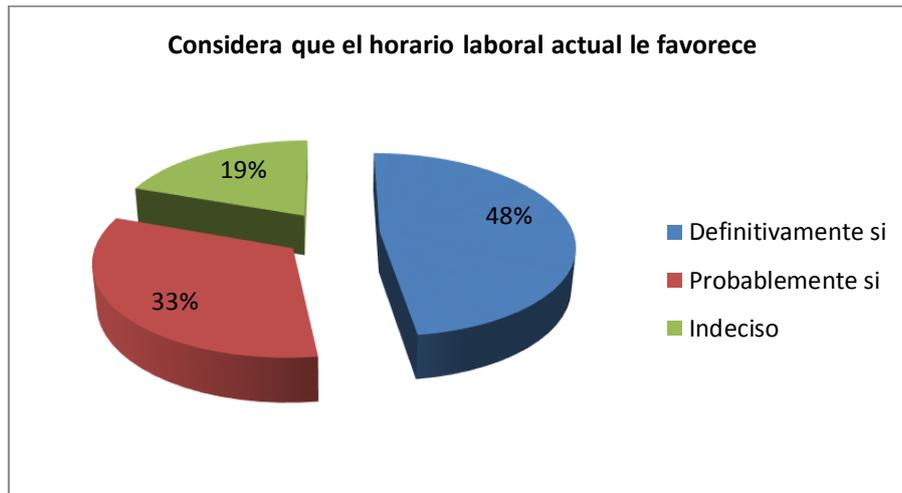


Figura 106: Considera que el horario laboral actual le favorece.

Fuente: Anexo 106.

En general a los colaboradores si les favorece el horario laboral, ya que la salida es a las 6:00pm y tiene tiempo para realizar otras actividades que les permitan salir de la rutina, además de que también pueden realizar horas extras que les permite incrementar sus ingresos.

Anexo 107

Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	26	59
Probablemente si	11	24
Indeciso	9	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

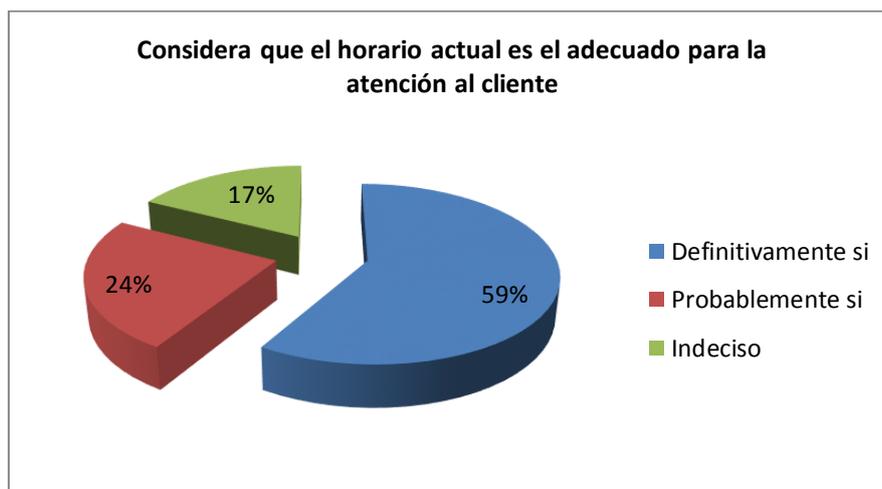


Figura 107: Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente.

Fuente: Anexo 107.

Anteriormente se tuvo otro horario laboral, el cual se cambió por un tema de atención al cliente, es por ello que se realizó la siguiente pregunta, teniendo como resultados a un 59% que significa que el horario actual favorece el número de atenciones dadas.

Anexo 108

Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	21	24
Probablemente si	14	30
Indeciso	11	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

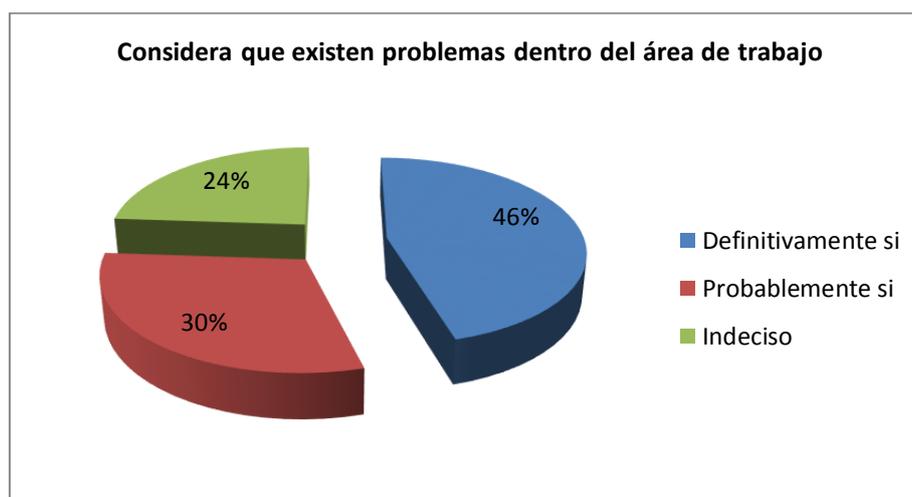


Figura 108: Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Fuente: Anexo 108.

El 24% de colaboradores se encuentran indecisos al momento de responder esta pregunta, lo cual puede significar que existen problemas que aquejen a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas; y esto se afirma con una 46% de respuestas que indica que definitivamente si, y probablemente sí. Para ello se debe tener en cuenta esta pregunta y seguir haciendo un respectivo seguimiento.

Anexo 109

Considera que existen problemas dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	29	63
Probablemente si	12	26
Indeciso	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

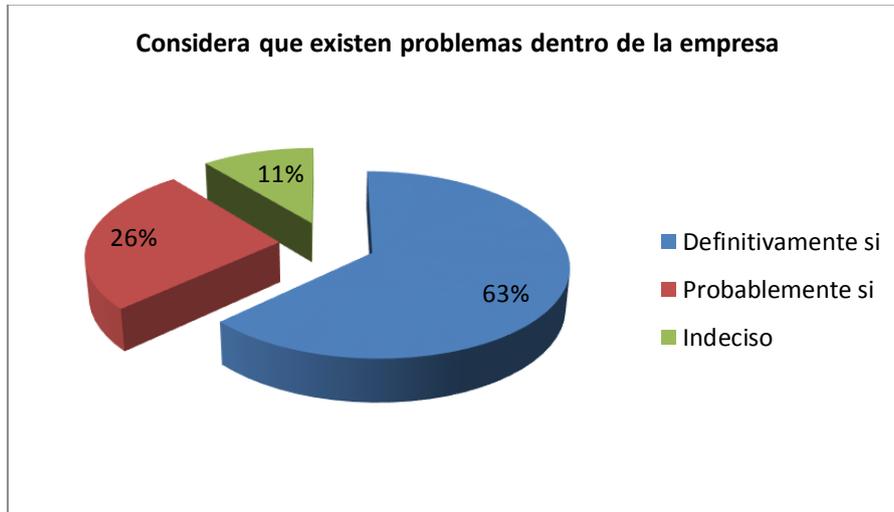


Figura 109: Considera que existen problemas dentro de la empresa.

Fuente: Anexo 109.

Esta pregunta indica que existen problemas dentro de la organización, lo cual hace que la comunicación activa entre áreas no funciones, un 63% afirma esto, y para ello se deben realizar un seguimiento para saber las razones de estos problemas; y como solucionarlo.

Anexo 110

Considera que estos problemas afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	17	64
Probablemente si	28	34
Indeciso	1	2
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

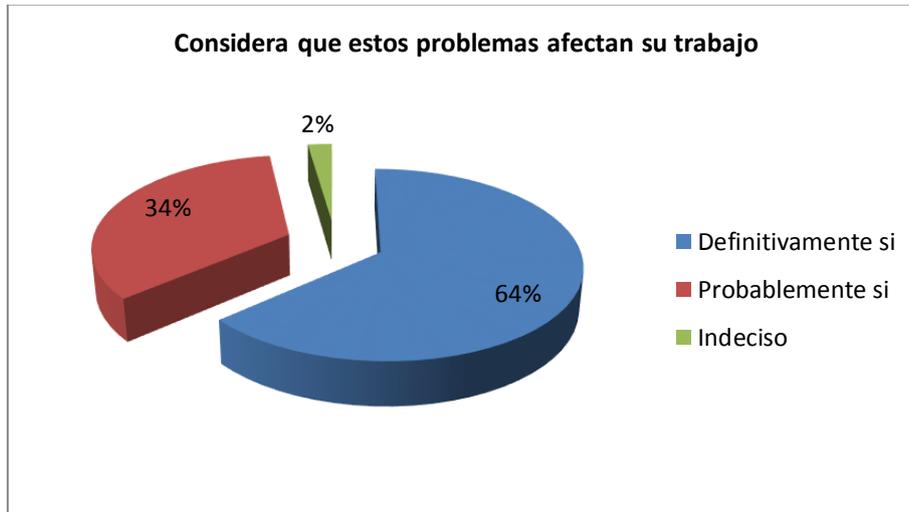


Figura 110: Considera que estos problemas afectan su trabajo.

Fuente: Anexo 110.

Es importante saber si existen factores que alteren el bienestar de los colaboradores, y el 64% indica que estos problemas si afectan su trabajo, esto significa que se debe profundizar mediante una reunión con las jefaturas para determinar cuáles son los problemas que se tiene.

Anexo 111

Cómo califica la comunicación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	24	52
regular	12	26
malo	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

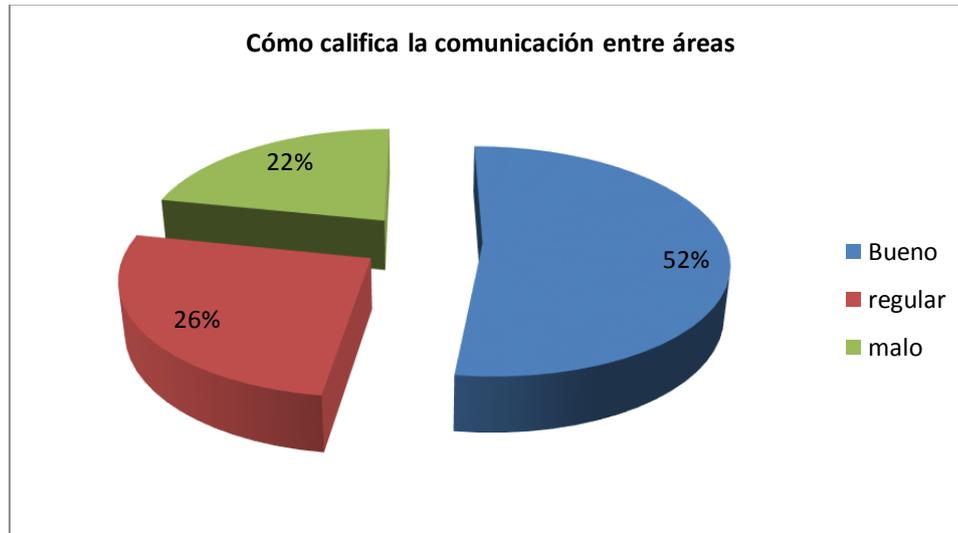


Figura 111: Cómo califica la comunicación entre áreas.

Fuente: Anexo 111.

Las puntuaciones más altas para esta preguntas son entre regular y malo, con 26% y 22% respectivamente, lo cual indica que existen problemas de comunicación en entre áreas, y esto no permite realizar un trabajo fluido y en equipo.

Anexo 112

La interacción que existe entre los colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	40	87
regular	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

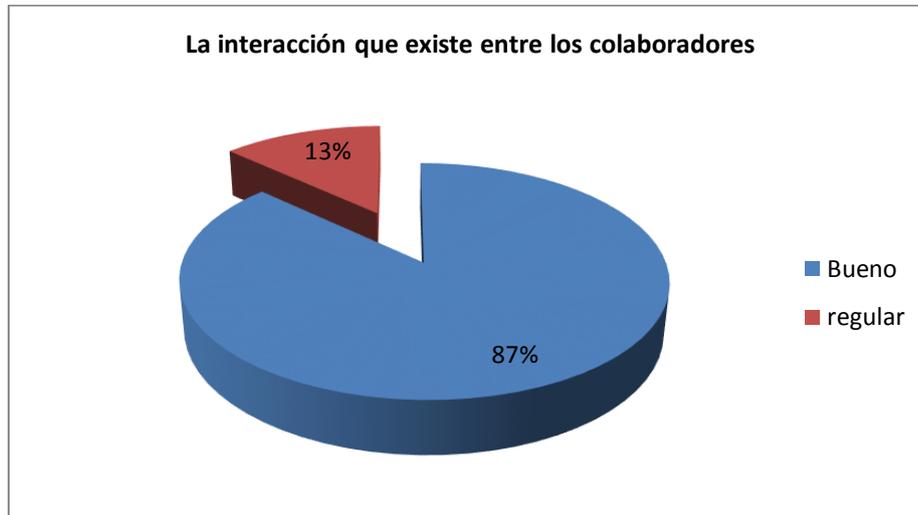


Figura 112: La interacción que existe entre los colaboradores.

Fuente: Anexo 112.

El 87% indica que la interacción entre colaboradores es buena, sin embargo la comunicación entre áreas es mala, lo cual significa que en la misma área la comunicación funciona bien y cada área está trabajando aisladamente.

Anexo 113

Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	23	50
Probablemente si	18	39
Indeciso	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

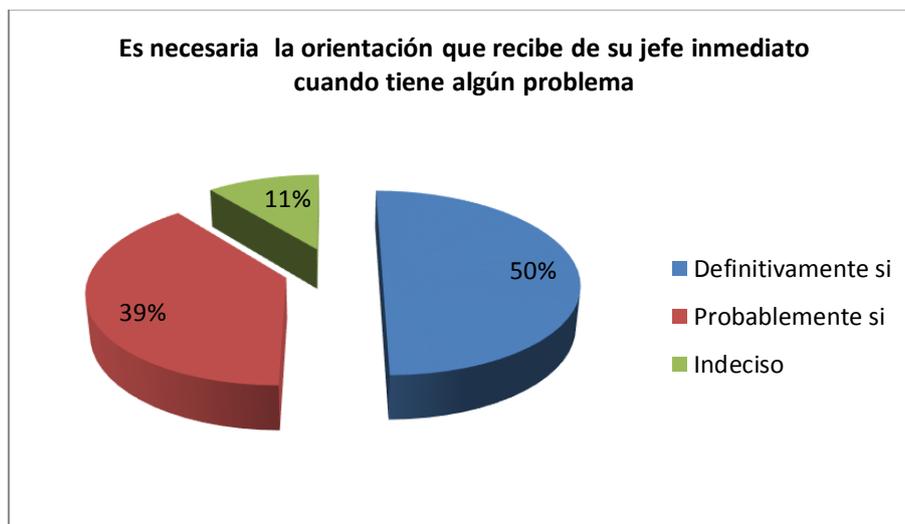


Figura 113: Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema.

Fuente: Anexo 113.

Frente a esta pregunta un 50% indicó que si es necesaria la orientación por parte de los jefes, para realizar ciertos cambios en el sistema, o para buscar una solución inmediata a los problemas que se puedan presentar en cada área.

Anexo 114

El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	25	54
Probablemente si	14	31
Indeciso	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

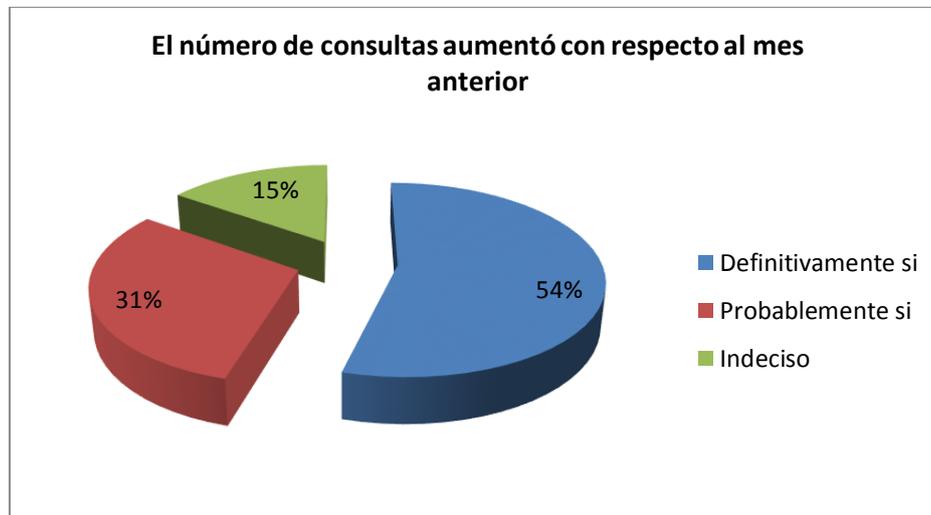


Figura 114: El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Fuente: Anexo 114.

El número de consulta si ha variado con gran importancia según un 54% de colaboradores, esto es bueno y significa que las campañas publicitarias y los convenios que tiene la clínica metropolitana han sido muy bien recibidos por sus usuarios.

Anexo 115

Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
--------------------	-------------------	-----------------------

Definitivamente si	18	39
Probablemente si	15	33
Indeciso	9	19
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

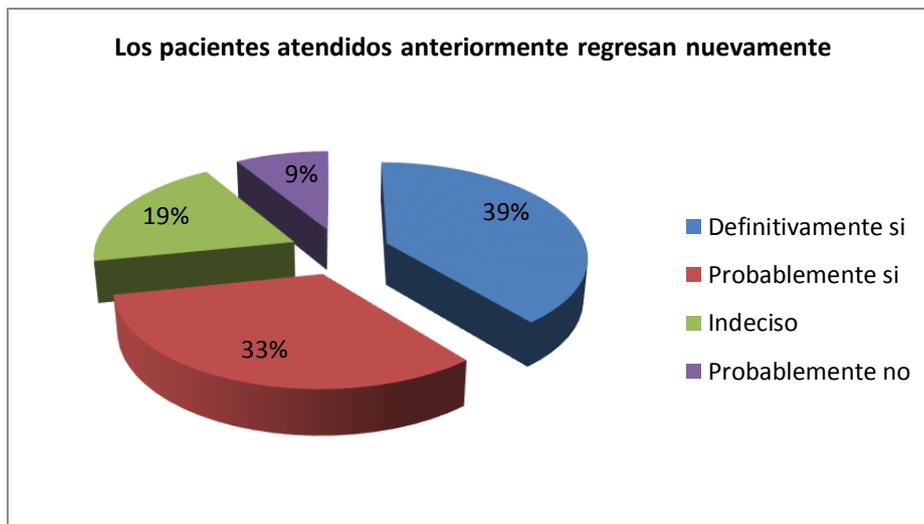


Figura 115: Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente.

Fuente: Anexo 115.

Un 39% afirma que los pacientes que fueron atendidos una vez, regresan, lo cual significa que la atención para estos pacientes fue buena y se puede decir, que los colaboradores están realizando un buen trabajo en atención al cliente.

Anexo 116

Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	30	65
Probablemente si	16	35
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 116: Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 116.

Definitivamente si, un 65% siente la seguridad de que sus habilidades personales, son un apoyo cuando de solucionar un problema se trata. Lo cual refiere que la clínica metropolitana tiene colaboradores con habilidades que son aprovechadas en el área en la que se encuentran.

Anexo 117

Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	52
Probablemente si	12	26
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 117: Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional.

Fuente: Anexo 117.

Más del 50% de colaboradores en la clínica metropolitana afirman que se sienten bien en el área de trabajo en donde se encuentran y las funciones que desarrollan, y solo un 7% indica lo contrario, al tener un resultado positivo mayor, indica que la situación avanza bien, sin embargo no se debe olvidar a la minoría y se debe investigar.

Anexo 118

Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	26	56
Probablemente si	9	20
Indeciso	7	15
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

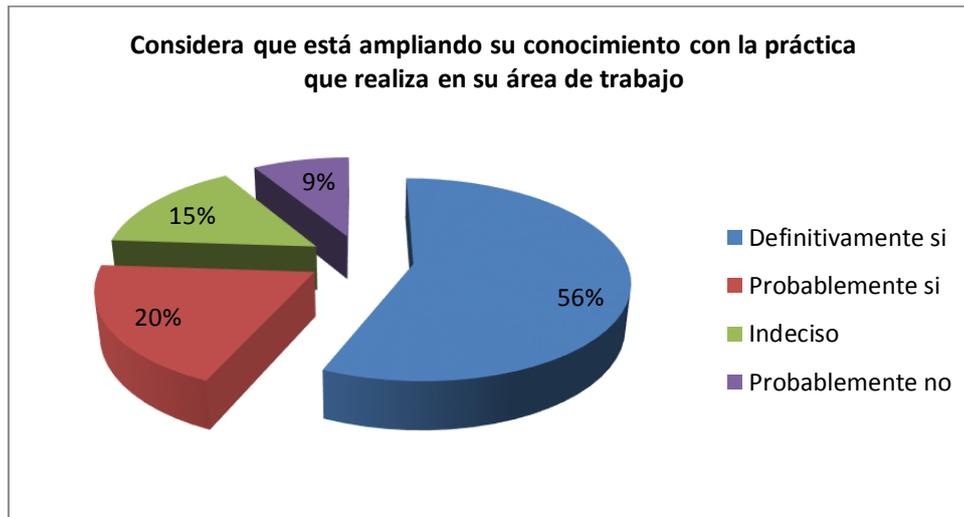


Figura 118: Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 118.

El 56% indica que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo, lo cual beneficia a la organización, ya que si los colaboradores se sienten satisfechos, su trabajo será mejor y esto influye directamente con la economía de la empresa.

5.3. Anexo de la encuesta producción – facturación (mes de Junio)

Anexo 119

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	80
Probablemente si	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 119: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos.

Fuente: Anexo 119.

El trabajo de registros inicia en el área de admisión, y se encuentran errores que muchas veces no pueden corregirse, y se puede ver que el 80% indica que si existen mucho errores por mal registro, en la clínica metropolitana, cada colaborador tiene un usuario para utilizar el sistema, y cada examen, consulta o medicamento se registra con el usuario, el cual permite visualizar que colaborador hizo el registro y de esta manera se pueda corregir o en tal caso realizar el descuento.

Anexo 120

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	4	80
Indeciso	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

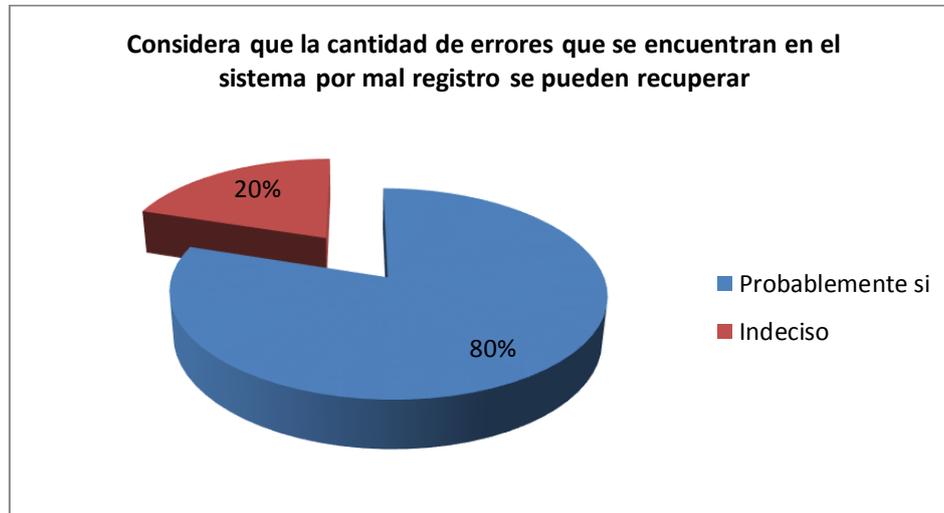


Figura 120: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar.

Fuente: Anexo 120.

Al tener como resultado un 80% de colaboradores indecisos, genera una duda con los registros erróneos, ya que en su mayoría no se pueden corregir, y esto se debe que en algunas compañías aseguradoras se utiliza la trama, la cual no permite corregir errores registrados, en expedientes, lo cual es una debilidad para la clínica metropolitana.

Anexo 121

Según, la tabla de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces si	5	100
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

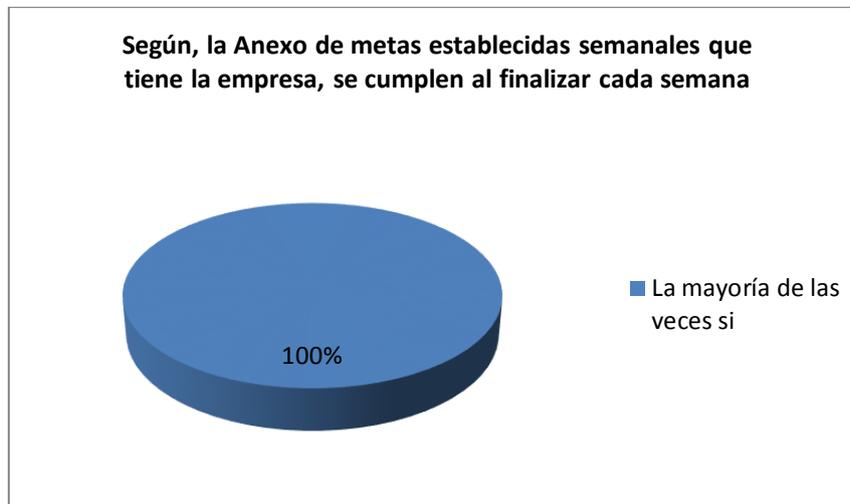


Figura 121: Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana.

Fuente: Anexo 121.

El área de facturación se encarga de cumplir con las metas económicas, las cuales se cumplen mes a mes, y la administración se encuentra satisfecha con los resultados se ven en cada mes, ya que se sobrepasa la meta, y el 100% de colaboradores afirman que se cumplen las metas semanales.

Anexo 122

Según, la tabla de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	80
La mayoría de las veces si	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

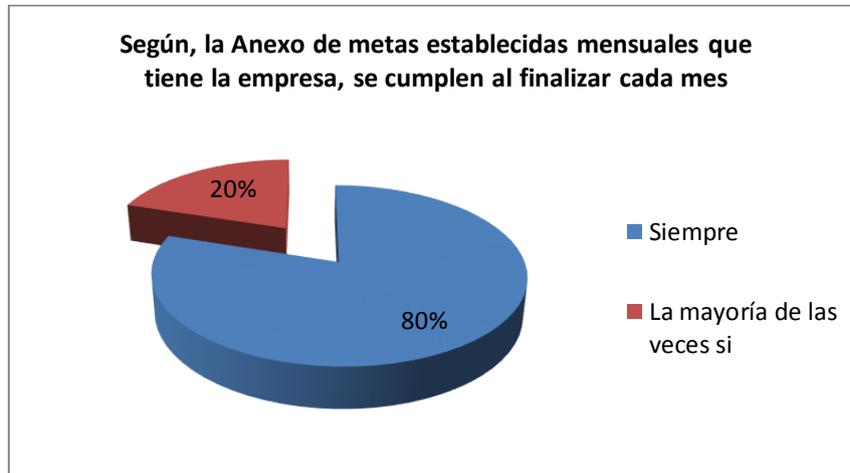


Figura 122: Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes.

Fuente: Anexo 122.

Mensualmente se sobrepasan las metas establecidas, y el 80% afirma que siempre se realiza esta acción, la meta mensual es de 650,000.00 y mes a mes se llega a los 700,000.00 esto refiere que el equipo de facturación se encuentra comprometido con la empresa.

5.4. Anexo de la encuesta de producción – colaboradores (mes de Junio)

Anexo 123

Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	25	54
Bueno	13	28
Regular	8	18
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

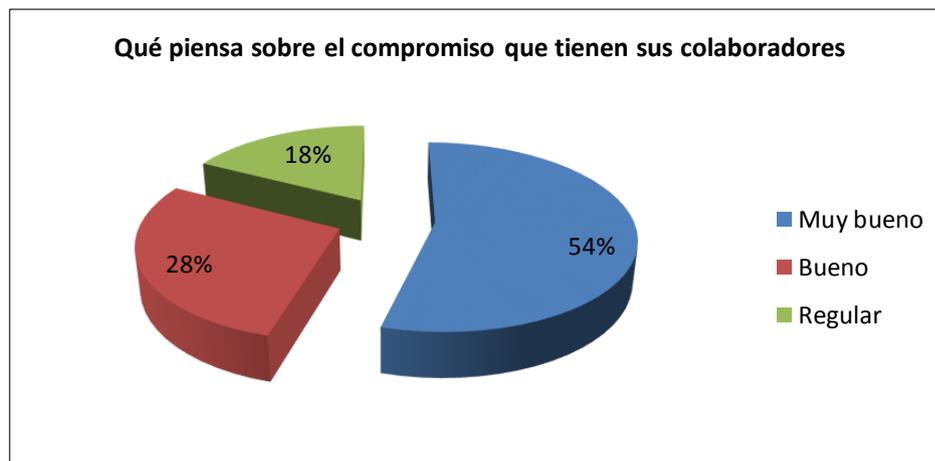


Figura 123: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 123.

El 54% indica que el comportamiento de sus compañeros es bueno, lo cual indica un compromiso e identificación con la clínica metropolitana, además de ello significa que existe respeto entre compañeros de trabajo.

Anexo 124

Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	43
Probablemente si	11	24
Indeciso	9	20
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

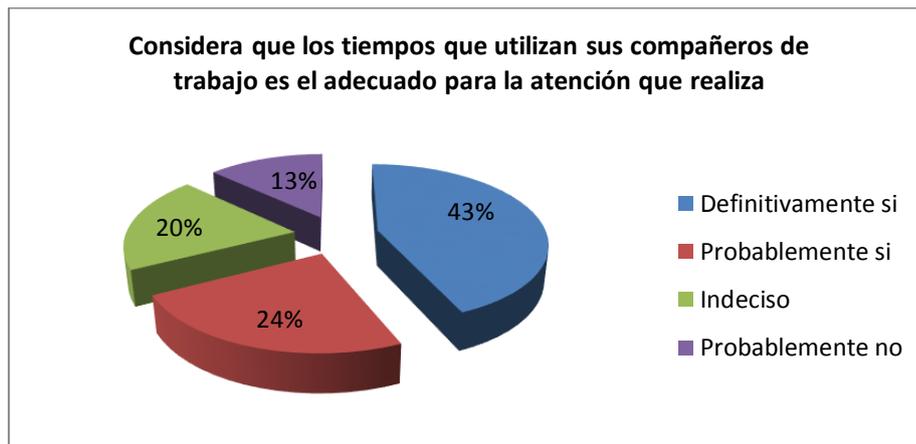


Figura 124: Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza.

Fuente: Anexo 124.

El 43% indica que no está de acuerdo con el tiempo que toma realizar una función, y esto puede aquejar al paciente, ya que en una clínica los procedimientos administrativos deben realizarse de manera inmediata, para no incomodar a los pacientes.

Anexo 125

Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	26	56
Probablemente si	10	22
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

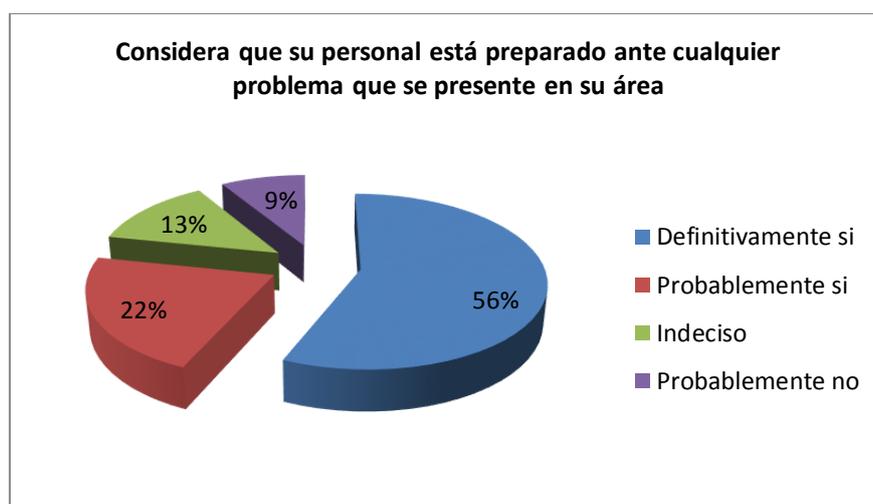


Figura 125: Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área.

Fuente: Anexo 125.

El 56% indica que el personal se encuentra capacitado para resolver algún problema que se pueda presentar en su área de trabajo, lo cual beneficia a la empresa, ya que no es necesario consultarlo con el jefe para poder dar soluciones inmediatas a los pacientes.

Anexo 126

Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	25	54
Probablemente si	11	24
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

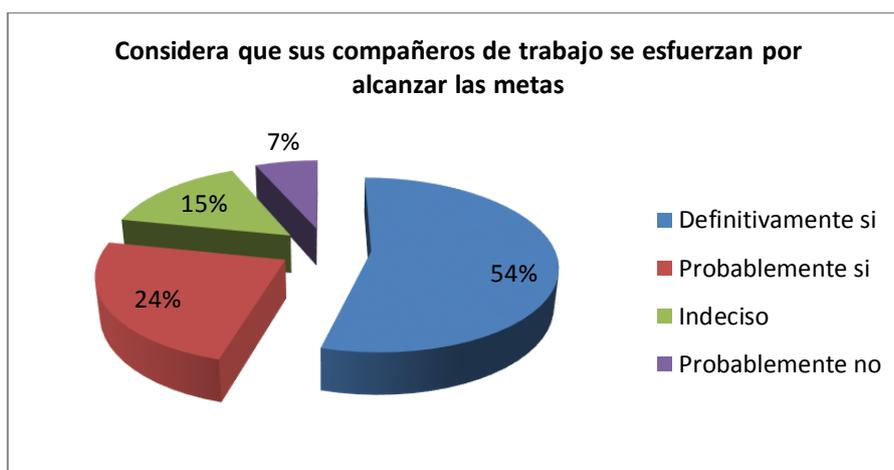


Figura 126: Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas.

Fuente: Anexo 126.

El 54% de los colaboradores indican que sus compañeros si se esfuerzan por alcanzar las metas que tienen, esto quiere decir que el compromiso de los colaboradores por lograr las metas si existe, sin embargo existe un porcentaje bajo de 7% que indica lo contrario, lo cual indica que no existe compromiso al 100% de todos los colaboradores administrativos.

Anexo 127

Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	14	30
Indeciso	9	20
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

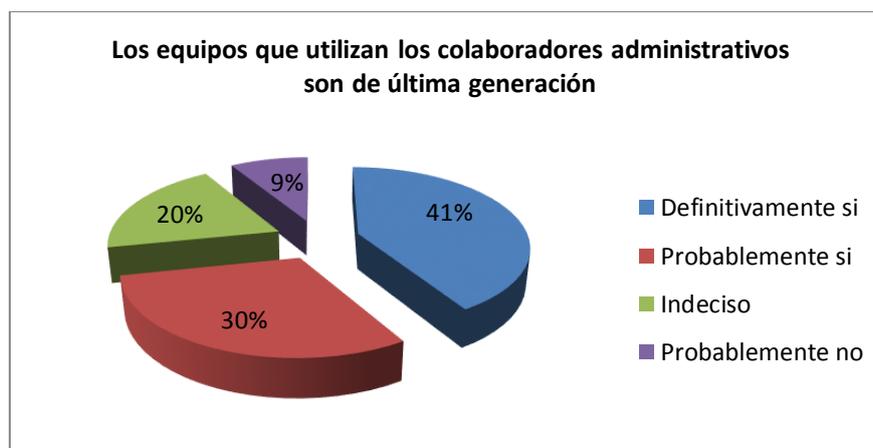


Figura 127: Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación.

Fuente: Anexo 127.

El equipo médico es un factor importante para la clínica, ya que este se vuelve un gran referente del servicio que se brinda, los equipos médicos son presentados a todos los trabajadores de la clínica para que todos tengan la información de los equipos que se tienen, el 41% indicó que definitivamente si se tienen equipos de última generación, con las nuevas adquisiciones que se han tenido como el tomógrafo.

Anexo 128

Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	52
Probablemente si	12	26
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

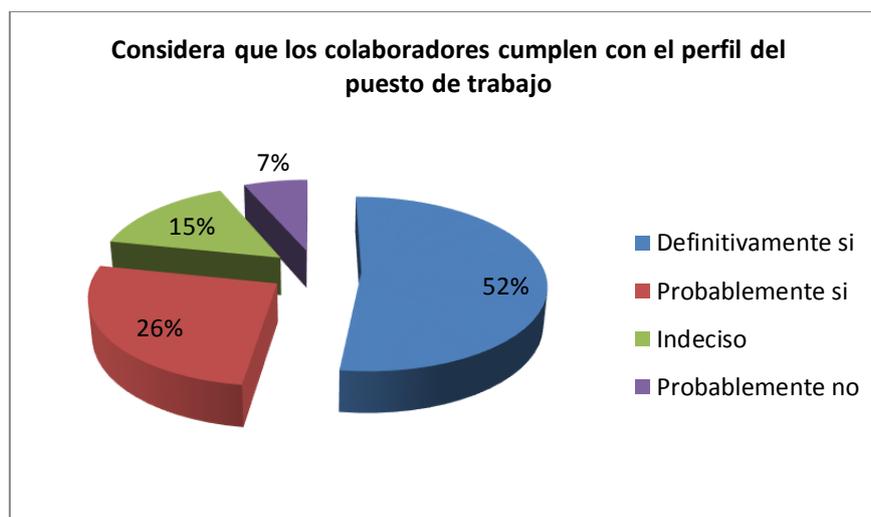


Figura 128: Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

Fuente: Anexo 128.

El 26% indica que probablemente sí, y un 7% indica que probablemente no, y esto se debe a que varios de los colaboradores, tienen estudios superiores en institutos, otros son estudiantes, y algunos no cuentan con estudios.

Anexo 129

Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	51
Probablemente si	12	25
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

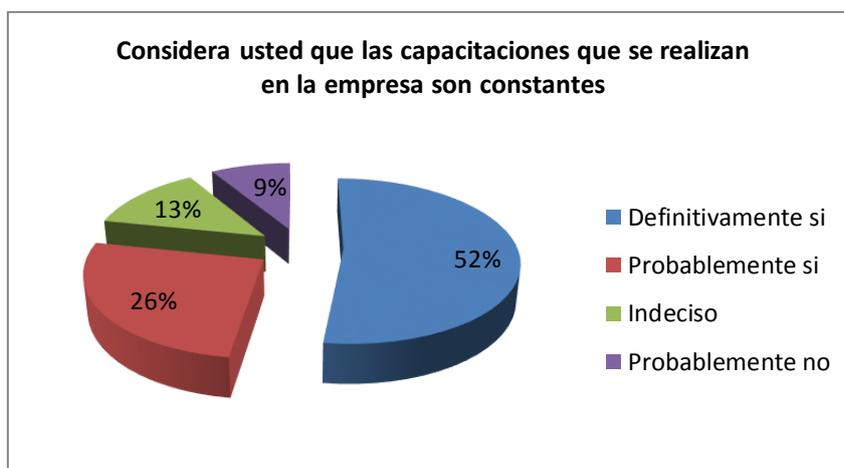


Figura 129: Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes.

Fuente: Anexo 129.

El 52% indica que si considera que las capacitaciones sean constantes, mientras un 9% indica que no tienen mucha recurrencia las capacitaciones, esta pregunta se formula para determinar si existen capacitaciones para los trabajadores y la frecuencia con las que se realizan, sin embargo las capacitaciones y talleres en la empresa se realizan mayormente para los jefes de área y trimestralmente para todos los colaboradores administrativos.

Anexo 130

Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	30	65
Probablemente si	12	26
Indeciso	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

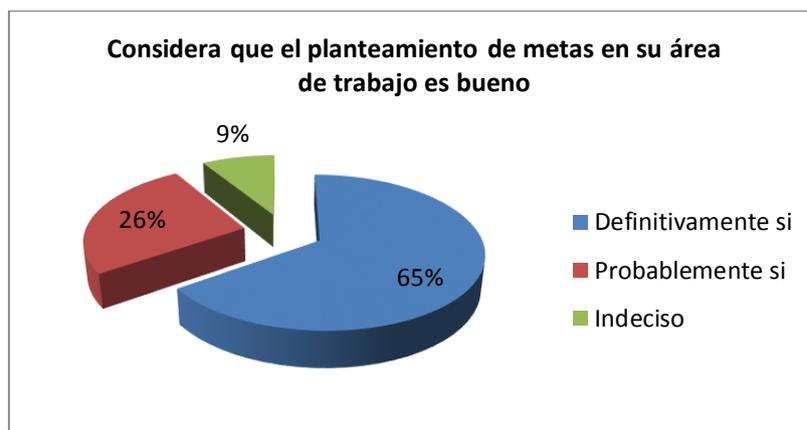


Figura 130: Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno.

Fuente: Anexo 130.

Con un resultado de 65% tenemos que el planteamiento de las metas es bueno, y esto se debe a que existe mayor competitividad, ya que existe el compromiso de los colaboradores administrativos, por llegar a la meta que tiene su área, sin embargo no existen bonificaciones ni retribuciones que permitan sentir satisfechos a los colaboradores.

Anexo 131

Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	25	54
Probablemente si	18	39
Indeciso	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

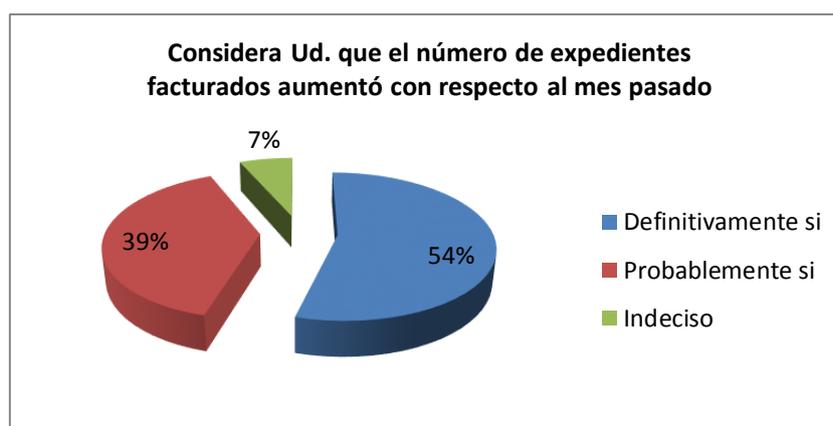


Figura 131: Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Fuente: Anexo 131.

El 54% de colaboradores respondió que si aumento la facturación con respecto al mes pasado. Esto se debe al número de expedientes facturados por el área de facturación de la clínica metropolitana; es decir que los ingresos financieros mejoraron para este mes.

Anexo 132

Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	30	65
Probablemente si	10	22
Indeciso	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

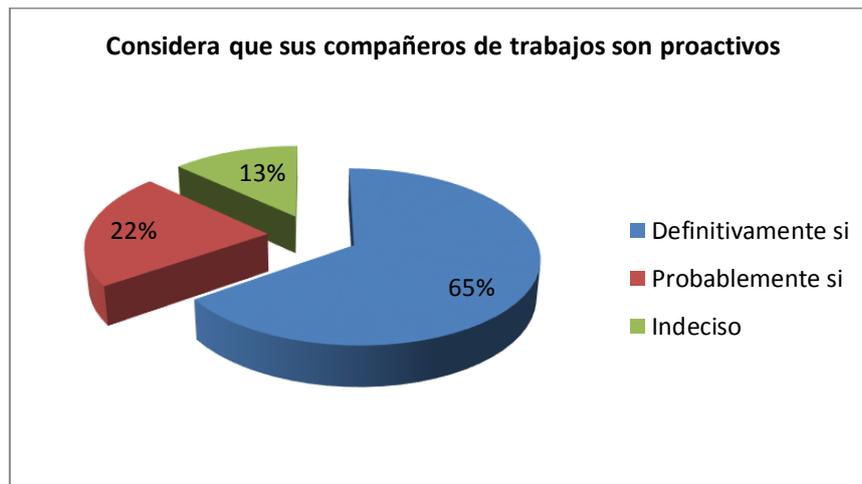


Figura 132: Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos.

Fuente: Anexo 132.

Un 65% indica que sus compañeros de trabajo son proactivos lo cual determina al ser un porcentaje alto, es una fortaleza que tiene la organización, la cual debe ser aprovechada por la misma, así también se obtuvo un 13% como indeciso sin embargo es un porcentaje bajo que no indica mucha importancia, ya que tampoco afirma que los colaboradores administrativos no sean proactivos.

Anexo 133

Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	23	23
Probablemente si	12	26
Indeciso	6	13
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

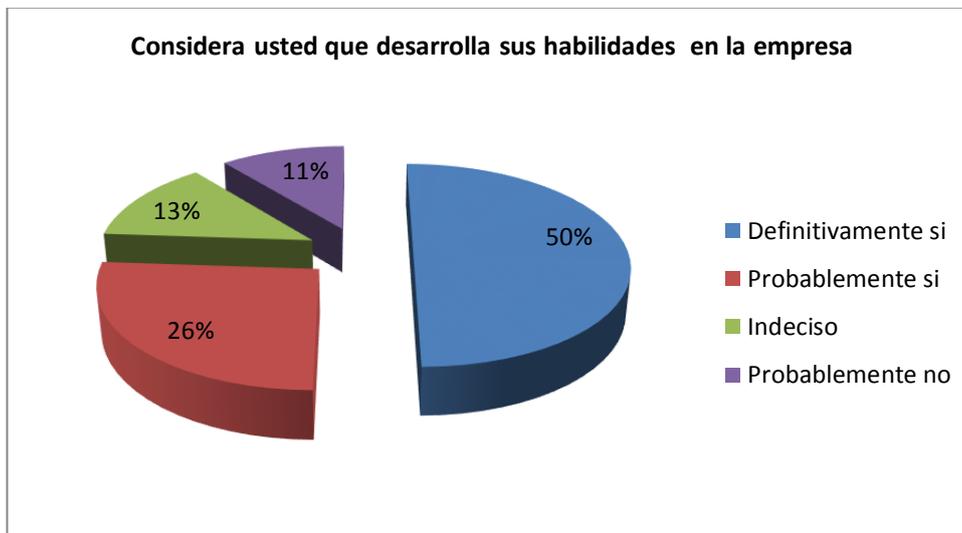


Figura 133: Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa.

Fuente: Anexo 133.

Los colaboradores de la clínica metropolitana dieron como resultado a esta pregunta con un 50% como que consideran que si están desarrollando sus habilidades profesionales en este centro laboral, lo cual indica que el puesto en el cual se encuentran es el correcto, sin embargo se obtuvo que un 11% indico que no se encuentran desarrollando sus habilidades ya que los estudios que tienen no concuerdan con su puesto laboral.

Anexo 134

Considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	26	57
Probablemente si	12	26
Indeciso	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

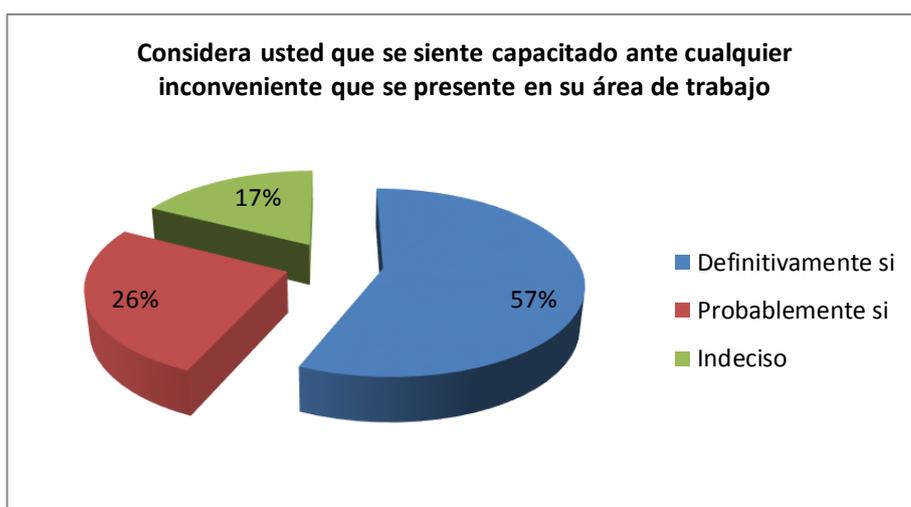


Figura 134: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 134.

La capacitación que se realiza con todos los colaboradores es trimestral, la cual ha dado buenos resultados según las respuestas ante esta pregunta ya que un 57% de los colaboradores indicaron que pueden resolver algún problema que se presente en su área, y esto es importante para minimizar los tiempos de atención al cliente, así también para disminuir el tiempo en el proceso productivo.

Anexo 135

Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	29	63
Probablemente si	7	15
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

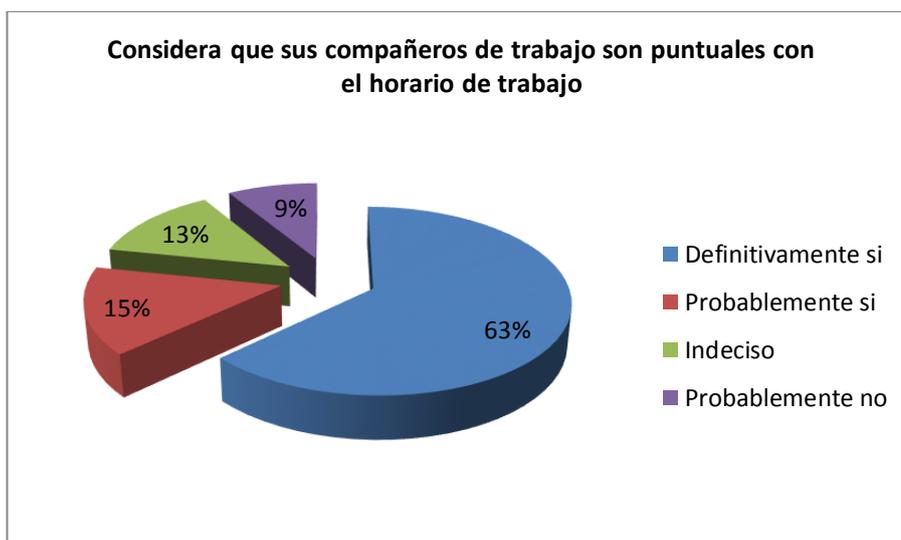


Figura 135: Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo.

Fuente: Anexo 135.

Un 63% de colaboradores indican que sus compañeros llegan puntuales, y esto puede ser corroborado mediante un marcador digital de asistencia, el cual registra el ingreso y la salida de los colaboradores, así también un 9% indicó que no llegan puntuales, sin embargo con la ayuda del marcador digital de asistencia, se puede verificar y realizar los descuentos por tardanzas.

Anexo 136

Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	29	63
Probablemente si	8	17
Indeciso	5	11
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

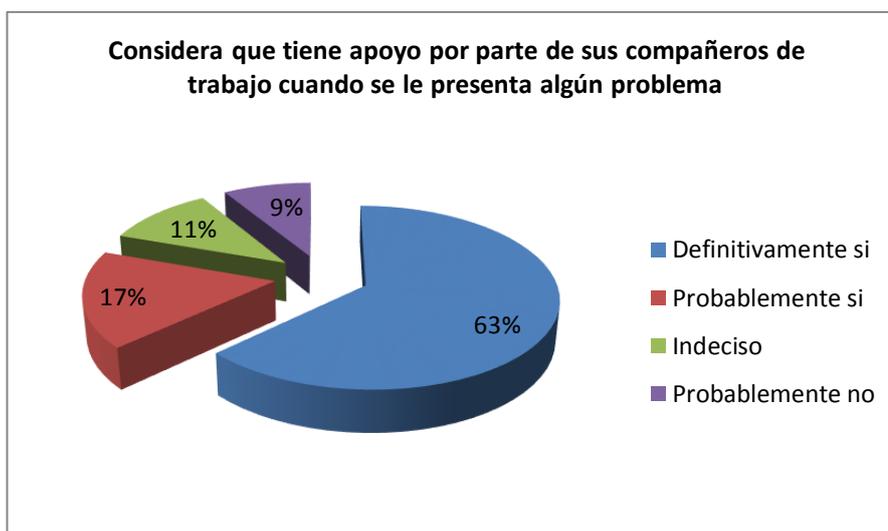


Figura 136: Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema.

Fuente: Anexo 136.

Es importante que exista solidaridad entre compañeros de trabajo esto determina el compañerismo que exista en el área de trabajo, siendo así un 63% indico considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema y un 9% indica que no tiene apoyo.

Anexo 137

Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	43
Probablemente si	16	35
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

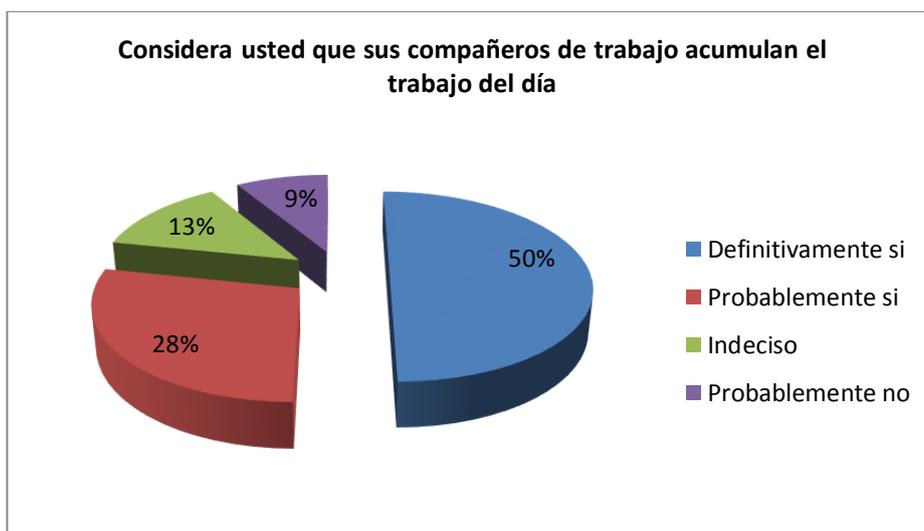


Figura 137: Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día.

Fuente: Anexo 137.

El 9% indica que no dejan acumulado el trabajo de un día para otro, sin embargo un 50% indica lo contrario, esto se debe al tiempo que demanda realizar cada función, además de tomar en cuenta el tiempo que se debe tomar para la corrección de los problemas que se presentan.

Anexo 138

Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	23	50
Probablemente si	13	28
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

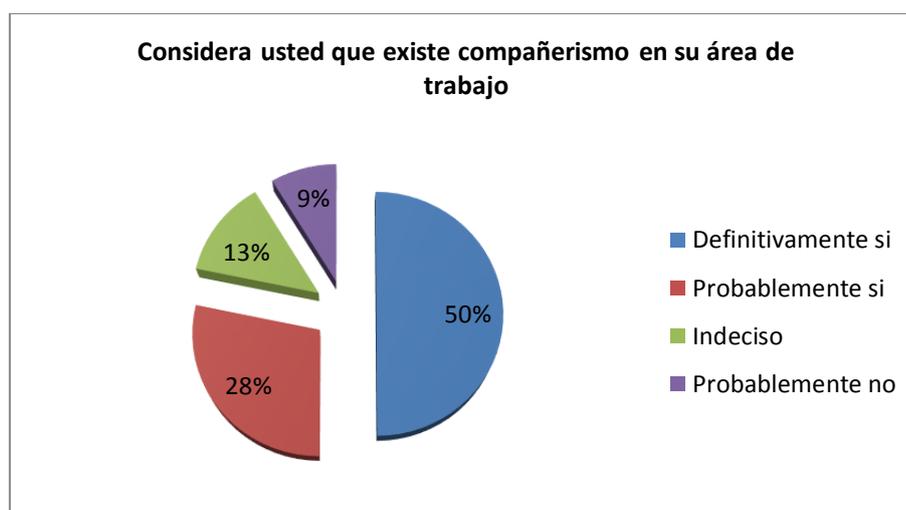


Figura 138: Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 138.

Un 50% indica que existe compañerismo en su área de trabajo, lo cual es importante que esta relación entre compañeros exista ya que genera soluciones frente a problemas que se puedan presentar en el proceso productivo.

5.5. Anexo de la encuesta desempeño- jefes (mes de Julio)

Anexo 139

Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	1	17
De acuerdo	5	83
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

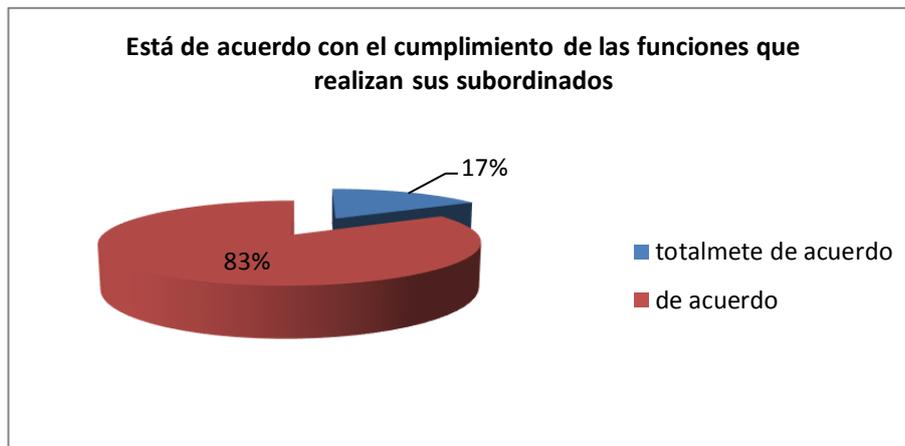


Figura 139: Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados.

Fuente: Anexo 139.

El 83% de los jefes de las diferentes áreas administrativas se encuentran de acuerdo y el 17% totalmente de acuerdo con las actividades que realizan sus subordinados, lo cual indican que existe una satisfacción por parte de los jefes sobre las funciones que realizan los colaboradores del hospital metropolitano S.A.

Anexo 140

Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	33
Probablemente si	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 140: Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados.

Fuente: Anexo 140.

33% de los jefes indican que definitivamente consideran las opiniones de sus subordinados, mientras que el 67% probablemente lo hace, la participación de los colaboradores dentro del hospital metropolitano S.A. motiva a los colaboradores es por esta razón que se presta importancia a las participaciones de los colaboradores.

Anexo 141

Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	16
Probablemente si	5	84
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 141: Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa.

Fuente: Anexo 141.

En esta pregunta se tiene que un 83% indicando que probablemente los jefes conversan con sus subordinados acerca de los cambios que se puedan realizar, y dentro del hospital metropolitano S.A. se busca impulsar esto mediante reuniones mensuales a partir del mes de setiembre.

Anexo 142

Cree usted que la evaluación es constante en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	17
Probablemente si	2	33
Indeciso	3	50
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

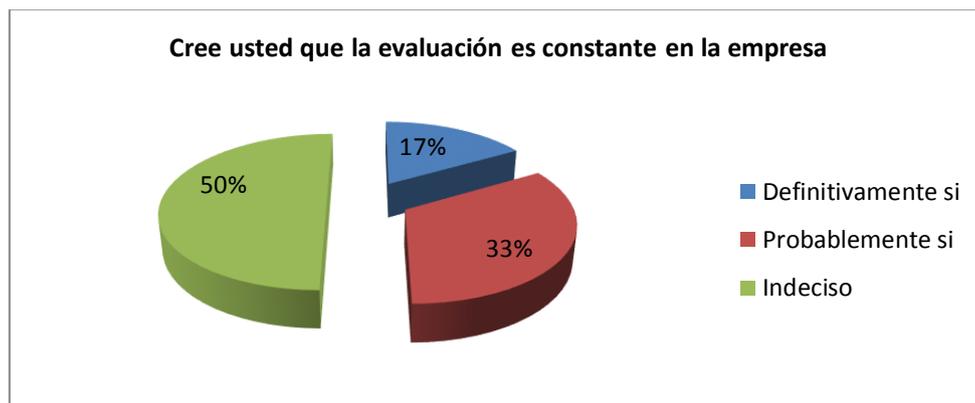


Figura 142: Cree usted que la evaluación es constante en la empresa.

Fuente: Anexo 142.

Según los porcentajes del 33% se considera que la evaluación es constante, y esto se debe a que el Hospital Metropolitano S.A., ya que se realizan reuniones trimestrales con los jefes de las áreas, en las cuales se conversan sobre el desempeño de sus subordinados.

Anexo 143

Supervisa constantemente a sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	16
Probablemente si	1	17
Indeciso	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

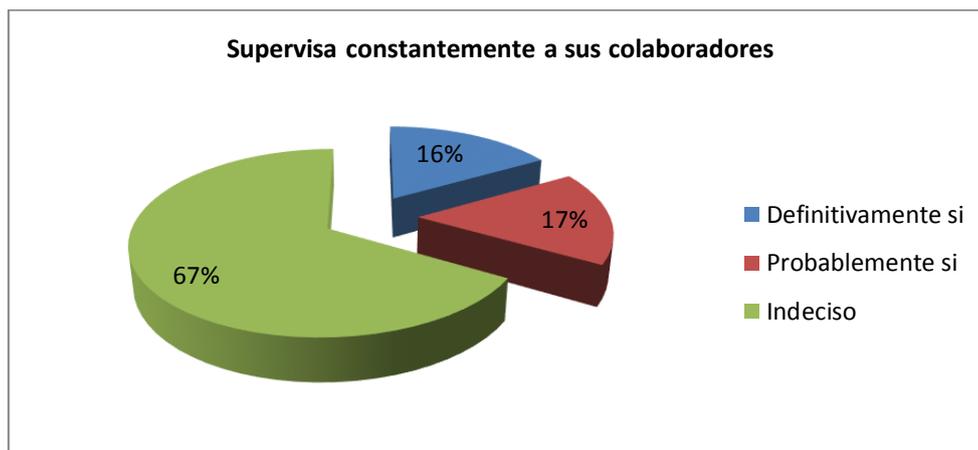


Figura 143: Supervisa constantemente a sus colaboradores.

Fuente: Anexo 143.

El 17% de los jefes indicaron que la supervisión si es constante, y esto se realiza mediante el moderno sistema de cámaras que tiene el Hospital Metropolitano S.A., el cual también es utilizado para observar a los colaboradores en sus puestos de trabajo.

5.6. Anexo de la encuesta desempeño – colaboradores (mes de Julio)

Anexo 144

Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	16	35
Indeciso	20	43
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 144: Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes.

Fuente: Anexo 144.

Un 35% indica que probablemente si existen inconvenientes durante los trámites administrativos, y esto se debe a la presión que existe, ya que el tiempo que se debe emplear para la atención e inscripción de un paciente es muy corto.

Anexo 145

La limpieza de su área de trabajo es adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	12	26
Indeciso	13	28
Probablemente no	14	31
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

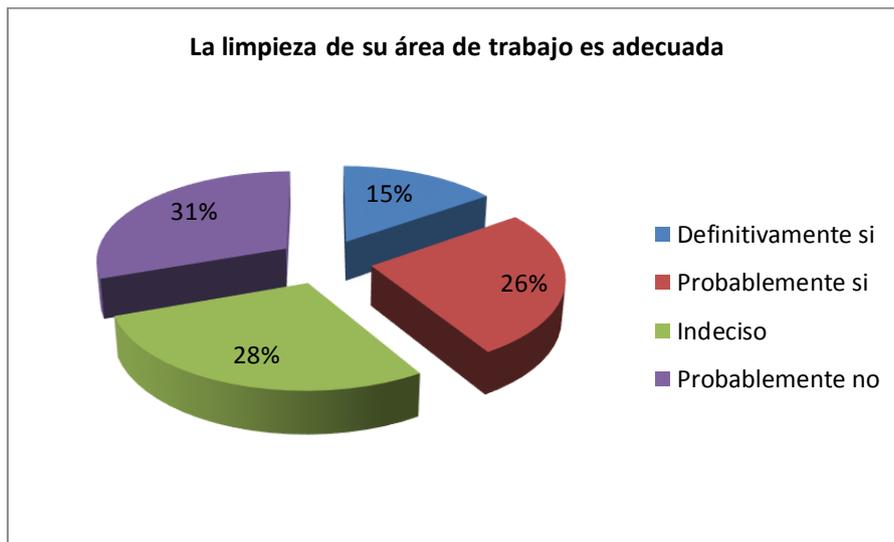


Figura 145: La limpieza de su área de trabajo es adecuada.

Fuente: Anexo 145.

Un 26% afirma que la limpieza de su área es adecuada, esto significa que el personal de limpieza está cumpliendo sus funciones; y esto también es importante ya que la limpieza del hospital no solo es bien vista por los colaboradores, sino también por los pacientes y visitantes.

Anexo 146

Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6
Probablemente si	8	17
Indeciso	9	20
Probablemente no	11	24
Definitivamente no	15	33
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

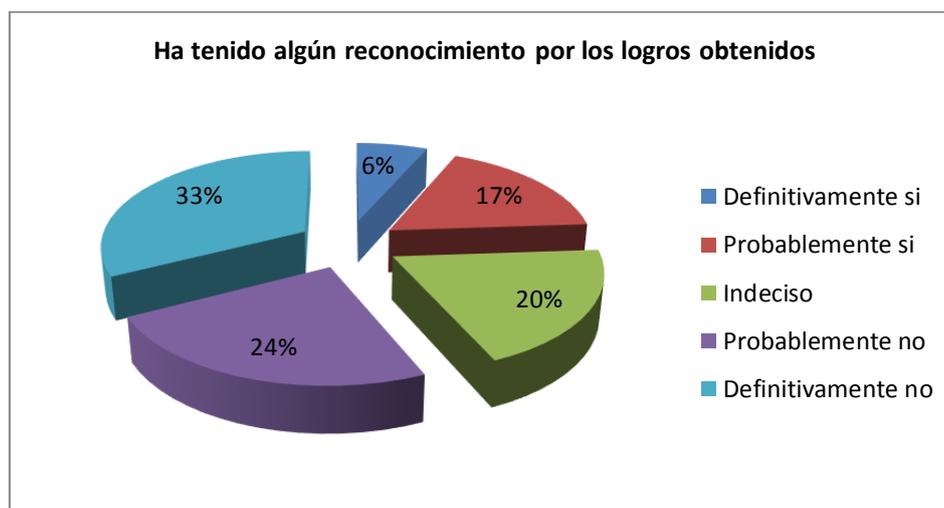


Figura 146: Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos.

Fuente: Anexo 146.

Un 17% de los colaboradores afirman que su trabajo ha sido reconocido, mientras que un 33% indica que su trabajo no ha sido reconocido por el Hospital Metropolitano S.A., esto significa que aún falta por motivar a todos colaboradores, para que ellos se sientan reconocidos no solo económicamente, sino también a nivel de organización.

Anexo 147

Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	21	46
Indeciso	12	26
Probablemente no	9	19
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

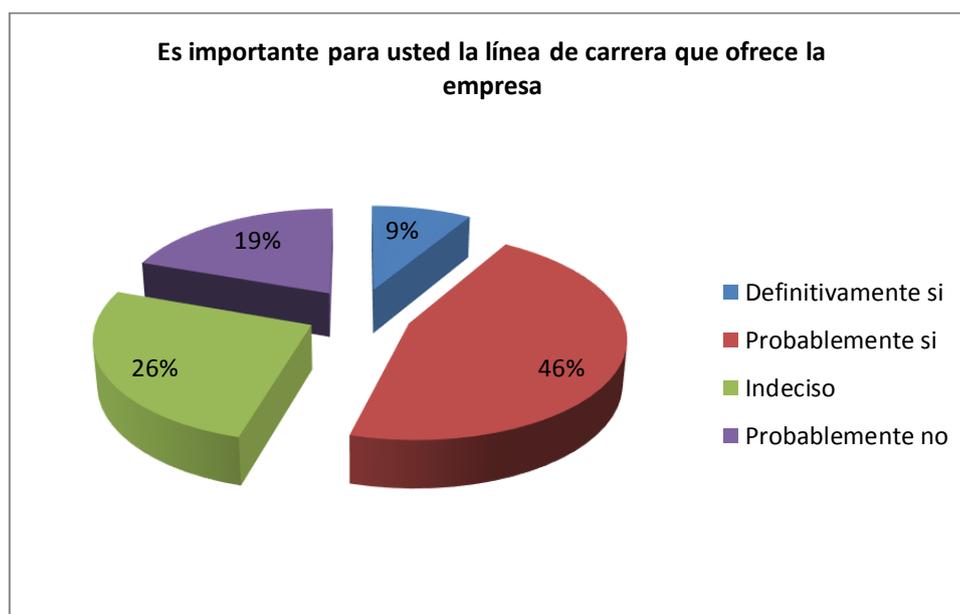


Figura 147: Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa.

Fuente: Anexo 147.

Un 46% de los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. consideran que es importante la línea de carrera, ya que buscan seguir avanzando como profesionales en el rubro de salud, pero un 19% considera que no es importante y desean ampliar sus conocimientos en otros rubros.

Anexo 148

Qué opina acerca del espacio de su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	11	24
Regular	20	43
Malo	15	33
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

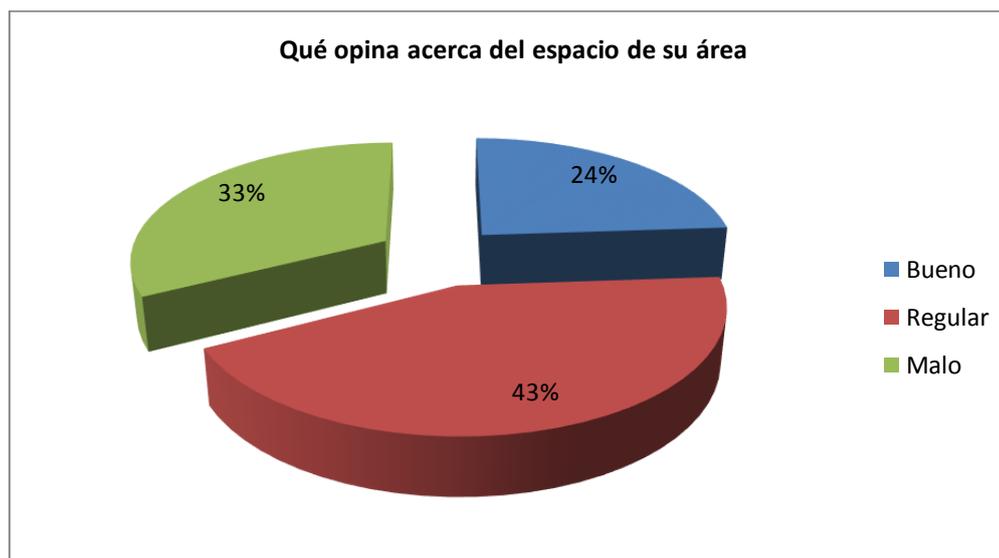


Figura 148: Qué opina acerca del espacio de su área.

Fuente: Anexo 148.

Un 43% indica que el espacio de su área es regular, y estas opiniones se deben a las diferentes áreas en las que se encuentran los colaboradores, ya que las oficinas varían dependiendo al número de personas por área, así también se obtuvo un 24% que indicó que el espacio de su área es bueno.

Anexo 149

Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	26	57
Bueno	20	43
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 149: Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas.

Fuente: Anexo 149.

Con los porcentajes obtenidos entre bueno y muy bueno, indican que los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. se encuentran satisfechos con respecto a los incentivos que reciben en fechas festivas como día de la madre, día del padre, cumpleaños y navidad.

Anexo 150

A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	17	37
Probablemente si	18	39
Indeciso	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

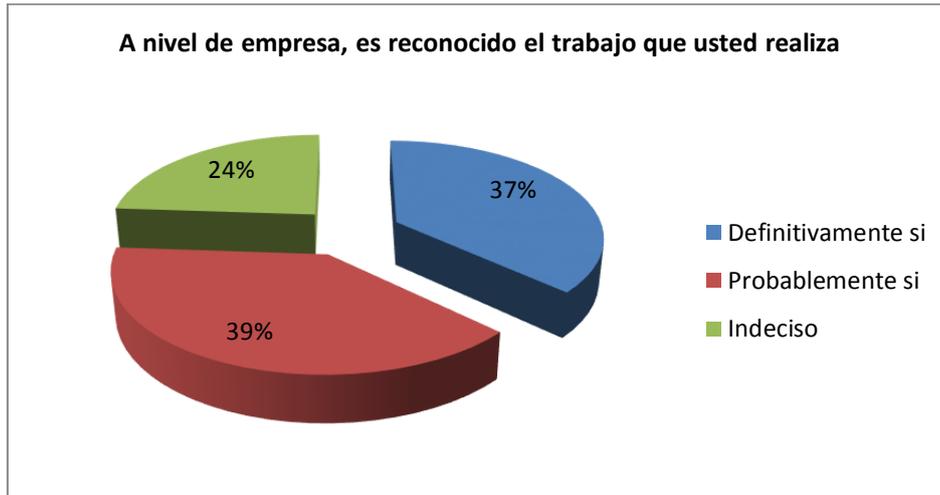


Figura 150: A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza.

Fuente: Anexo 150.

En general un 39 y 37% consideran que su trabajo es reconocido, mediante incentivos, capacitaciones y reuniones de integración que realiza el Hospital Metropolitano S.A., sin embargo un 24% se encontró indeciso ante la pregunta lo cual indica que aún falta reconocer el trabajo que realizan algunos trabajadores.

Anexo 151

El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	4	9
Indeciso	13	28
Probablemente no	16	35
Definitivamente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

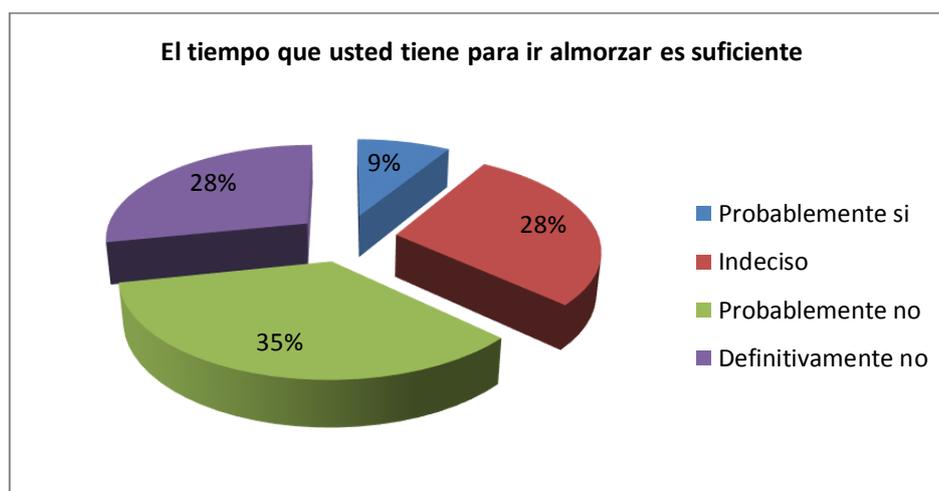


Figura 151: El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente.

Fuente: Anexo 151.

Un 35% considera que el tiempo que tienen para almorzar es corto, y solo un 9% considera que si les alcanza el tiempo para poder almorzar, esto se debe a que algunos almuerzan en sus casas y consideran que deberían tener más tiempo para no almorzar fuera y gastar menos.

Anexo 152

Considera que el horario laboral actual le favorece

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	22	48
Indeciso	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

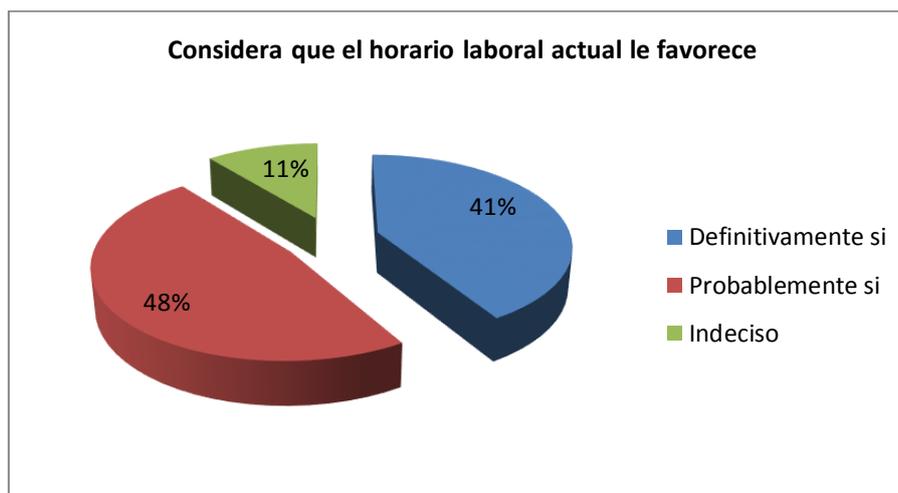


Figura 152: Considera que el horario laboral actual le favorece.

Fuente: Anexo 152.

En general a los colaboradores si les favorece el horario laboral, ya que la salida es a las 6:00pm y tiene tiempo para realizar otras actividades que les permitan salir de la rutina, además de que también pueden realizar horas extras que les permite incrementar sus ingresos.

Anexo 153

Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	28	61
Indeciso	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 153: Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente.

Fuente: Anexo 153.

Anteriormente se tuvo otro horario laboral, el cual se cambió por un tema de atención al cliente, es por ello que se realizó la siguiente pregunta, teniendo como resultados a un 61% que significa que el horario actual favorece el número de atenciones dadas.

Anexo 154

Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	14	30
Indeciso	21	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

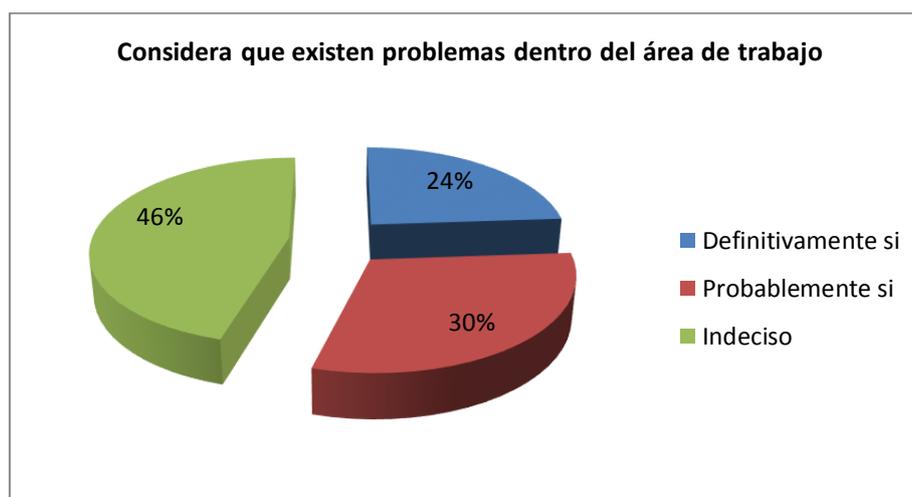


Figura 154: Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Fuente: Anexo 154.

El 46% de colaboradores se encuentran indecisos al momento de responder esta pregunta, lo cual puede significar que existen problemas que aquejen a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas; y esto se afirma con una 30% de respuestas que indica que definitivamente si, y probablemente sí. Para ello se debe tener en cuenta esta pregunta y seguir haciendo un respectivo seguimiento.

Anexo 155

Considera que existen problemas dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	20
Probablemente si	29	63
Indeciso	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

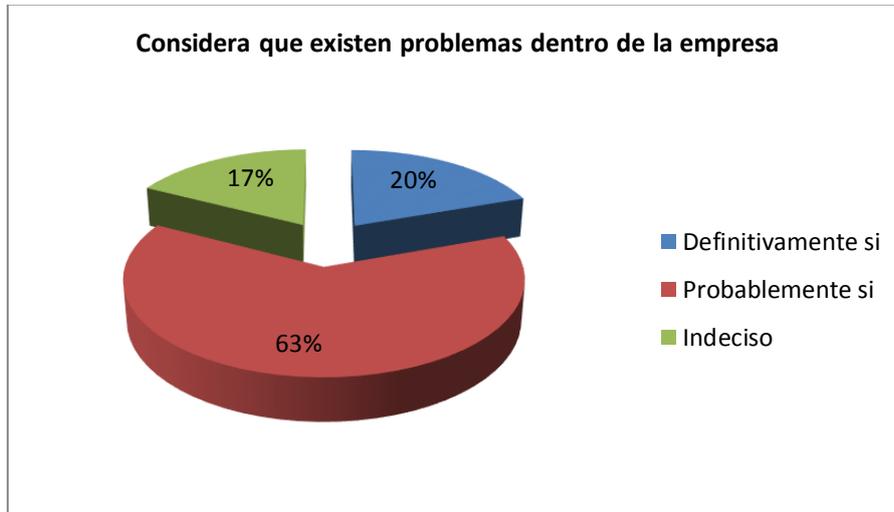


Figura 155: Considera que existen problemas dentro de la empresa.

Fuente: Anexo 155.

Esta pregunta indica que existen problemas dentro de la organización, lo cual hace que la comunicación activa entre áreas no funciones, un 63% afirma esto, y para ello se deben realizar un seguimiento para saber las razones de estos problemas; y como solucionarlo.

Anexo 156

Considera que estos problemas afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	17	37
Probablemente si	28	61
Indeciso	1	2
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

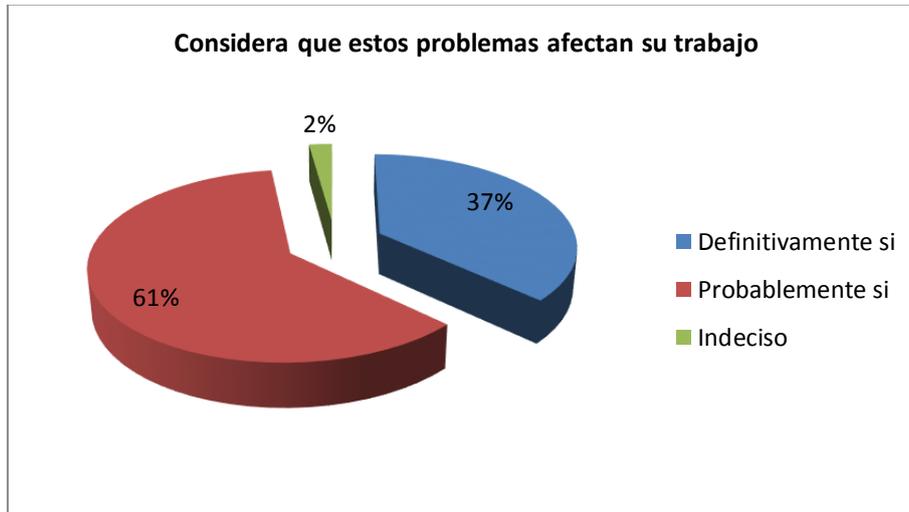


Figura 156: Considera que estos problemas afectan su trabajo.

Fuente: Anexo 156.

Es importante saber si existen factores que alteren el bienestar de los colaboradores, y el 61% indica que estos problemas sí afectan su trabajo, esto significa que se debe profundizar mediante una reunión con las jefaturas para determinar cuáles son los problemas que se tiene.

Anexo 157

Cómo califica la comunicación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	9	20
regular	19	41
malo	18	39
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 157: Cómo califica la comunicación entre áreas.

Fuente: Anexo 157.

Las puntuaciones más altas para esta preguntas son entre regular y malo, con 41% y 39% respectivamente, lo cual indica que existen problemas de comunicación en entre áreas, y esto no permite realizar un trabajo fluido y en equipo.

Anexo 158

La interacción que existe entre los colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	30	65
regular	16	35
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

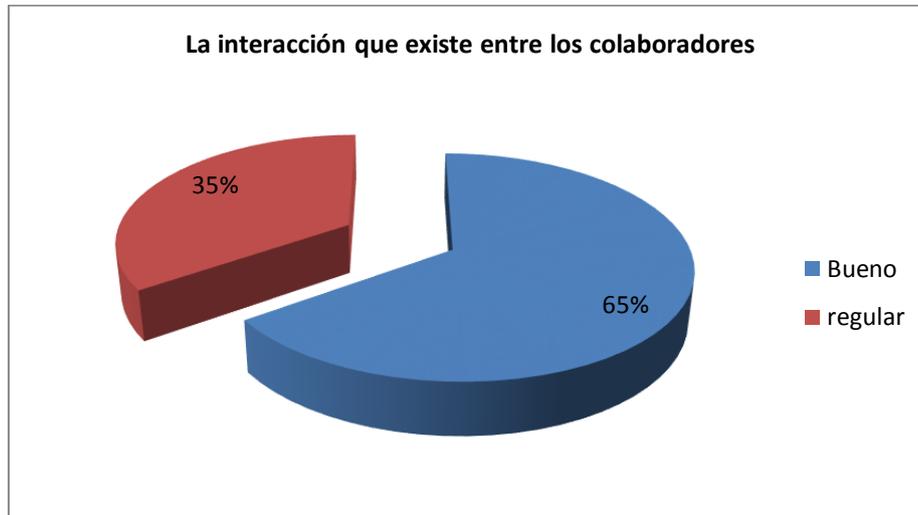


Figura 158: La interacción que existe entre los colaboradores.

Fuente: Anexo 158.

El 65% indica que la interacción entre colaboradores es buena, sin embargo la comunicación entre áreas es mala, lo cual significa que en la misma área la comunicación funciona bien y cada área está trabajando aisladamente.

Anexo 159

Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	22	48
Indeciso	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

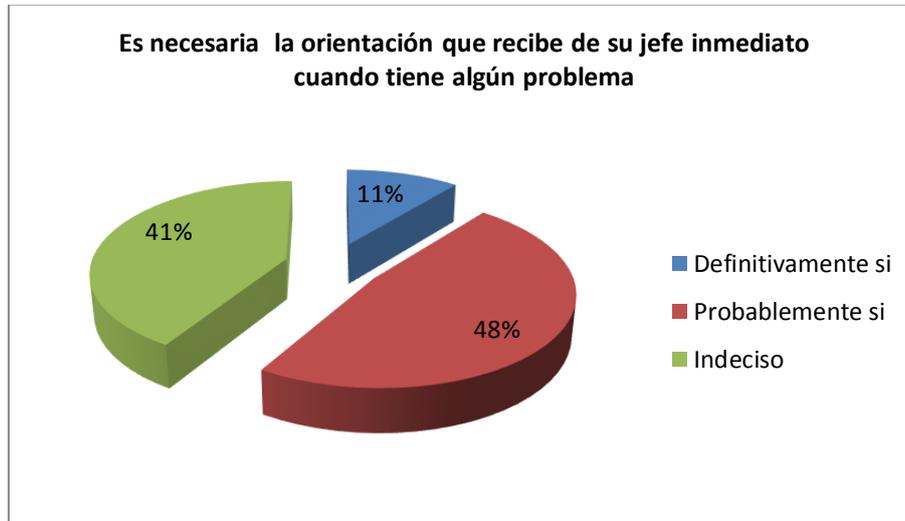


Figura 159: Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema.

Fuente: Anexo 159.

Frente a esta pregunta un 48% indicó que si es necesaria la orientación por parte de los jefes, para realizar ciertos cambios en el sistema, o para buscar una solución inmediata a los problemas que se puedan presentar en cada área.

Anexo 160

El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	10	22
Probablemente si	23	50
Indeciso	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

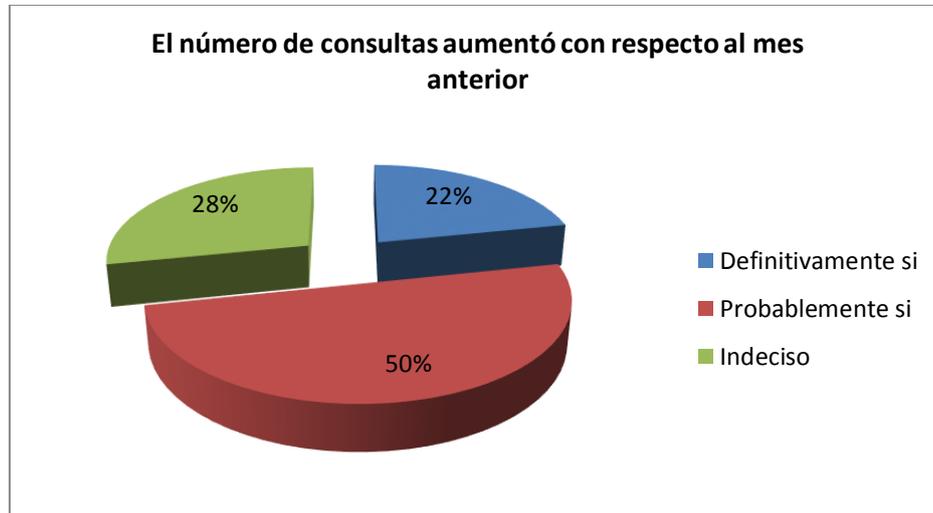


Figura 160: El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Fuente: Anexo 160.

El número de consulta si ha variado con gran importancia según un 50% de colaboradores, esto es bueno y significa que las campañas publicitarias y los convenios que tiene la clínica metropolitana han sido muy bien recibidos por sus usuarios.

Anexo 161

Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	10	22
Probablemente si	16	35
Indeciso	17	37
Probablemente no	3	6
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

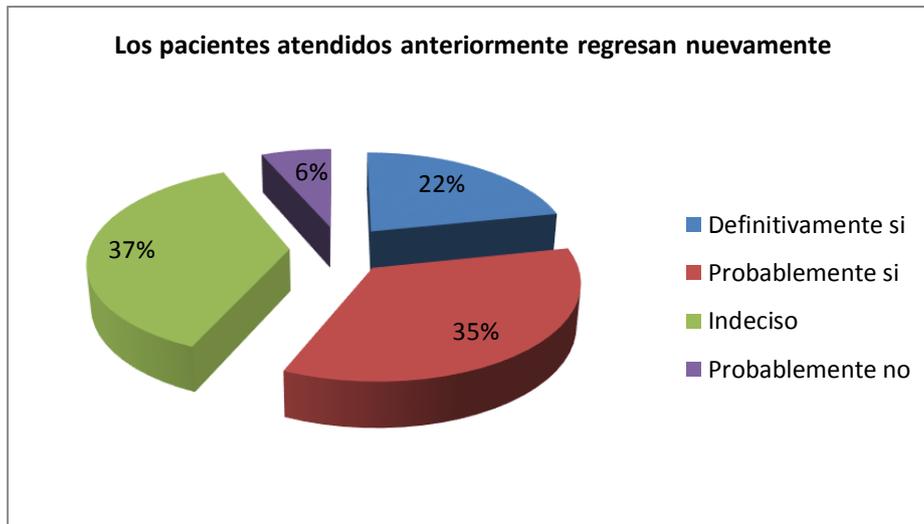


Figura 161: Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente.

Fuente: Anexo 161.

Un 22% afirma que los pacientes que fueron atendidos una vez, regresan, lo cual significa que la atención para estos pacientes fue buena y se puede decir, que los colaboradores están realizando un buen trabajo en atención al cliente.

Anexo 162

Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	21	46
Probablemente si	25	54
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 162: Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 162.

Definitivamente si, un 46% siente la seguridad de que sus habilidades personales, son un apoyo cuando de solucionar un problema se trata. Lo cual refiere que la clínica metropolitana tiene colaboradores con habilidades que son aprovechadas en el área en la que se encuentran.

Anexo 163

Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	26	56
Indeciso	5	11
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 163: Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional.

Fuente: Anexo 163.

Más del 50% de colaboradores en la clínica metropolitana afirman que se sienten bien en el área de trabajo en donde se encuentran y las funciones que desarrollan, y solo un 9% indica lo contrario, al tener un resultado positivo mayor, indica que la situación avanza bien, sin embargo no se debe olvidar a la minoría y se debe investigar.

Anexo 164

Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	28	61
Indeciso	7	16
Probablemente no	3	6
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

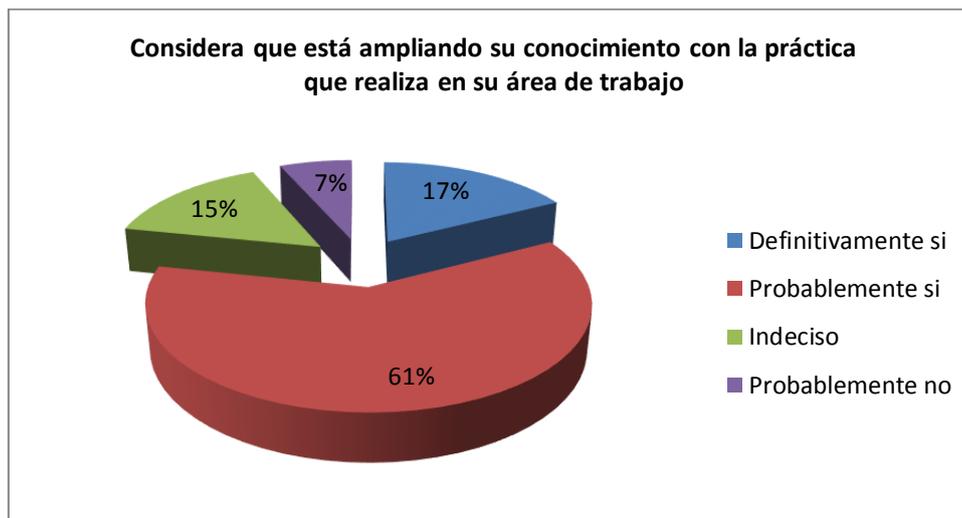


Figura 164: Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 164.

El 61% indica que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo, lo cual beneficia a la organización, ya que si los colaboradores se sienten satisfechos, su trabajo será mejor y esto influye directamente con la economía de la empresa.

5.7. Anexo de la encuesta producción – facturación (mes de Julio)

Anexo 165

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	60
Probablemente si	2	40
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 165: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos.

Fuente: Anexo 165.

El trabajo de registros inicia en el área de admisión, y se encuentran errores que muchas veces no pueden corregirse, y se puede ver que el 60% indica que si existen mucho errores por mal registro, en la clínica metropolitana, cada colaborador tiene un usuario para utilizar el sistema, y cada examen, consulta o medicamento se registra con el usuario, el cual permite visualizar que colaborador hizo el registro y de esta manera se pueda corregir o en tal caso realizar el descuento.

Anexo 166

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	1	20
Indeciso	4	80
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

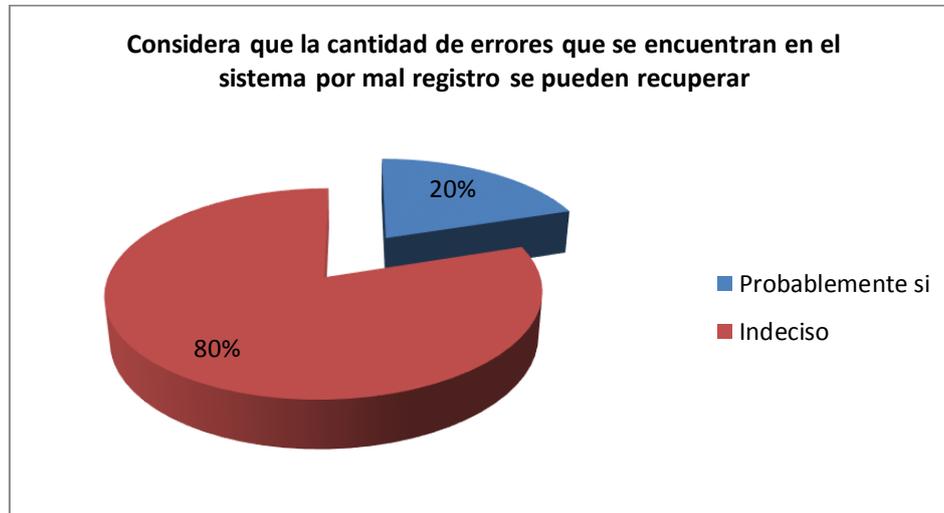


Figura 166: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar.

Fuente: Anexo 166.

Al tener como resultado un 80% de colaboradores indecisos, genera una duda con los registros erróneos, ya que en su mayoría no se pueden corregir, y esto se debe que en algunas compañías aseguradoras se utiliza la trama, la cual no permite corregir errores registrados, en expedientes, lo cual es una debilidad para la clínica metropolitana.

Anexo 167

Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces si	5	100
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

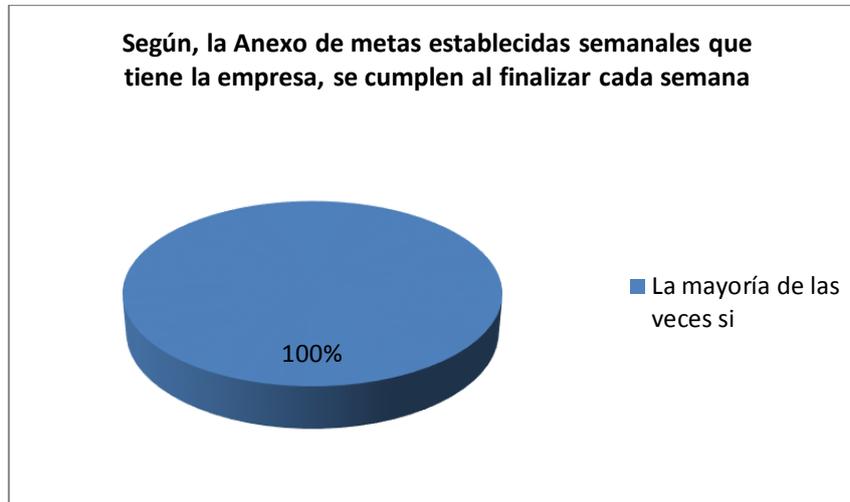


Figura 167: Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana.

Fuente: Anexo 167.

El área de facturación se encarga de cumplir con las metas económicas, las cuales se cumplen mes a mes, y la administración se encuentra satisfecha con los resultados se ven en cada mes, ya que se sobrepasa la meta, y el 100% de colaboradores afirman que se cumplen las metas semanales.

Anexo 168

Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	80
La mayoría de las veces si	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

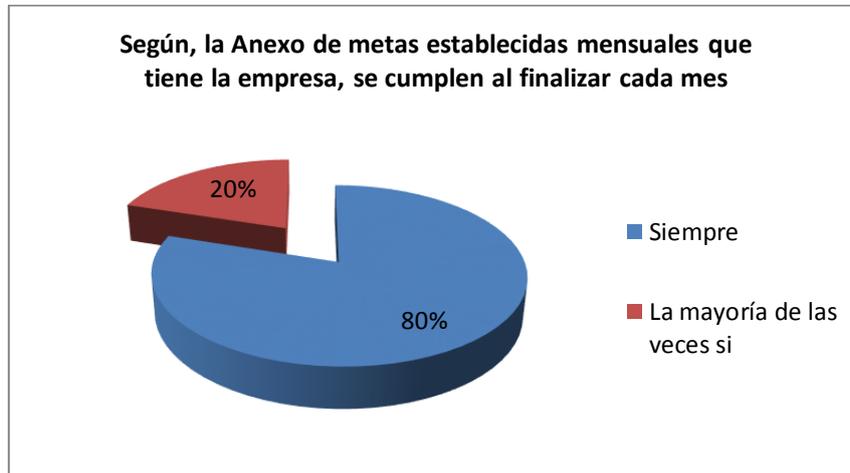


Figura 168: Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes.

Fuente: Anexo 168.

Mensualmente se sobrepasan las metas establecidas, y el 80% afirma que siempre se realiza esta acción, la meta mensual es de 650,000.00 y mes a mes se llega a los 700,000.00 esto refiere que el equipo de facturación se encuentra comprometido con la empresa.

5.8. Anexo de la encuesta de producción – colaboradores (mes de Julio)

Anexo 169

Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	14	31
Bueno	24	52
Regular	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

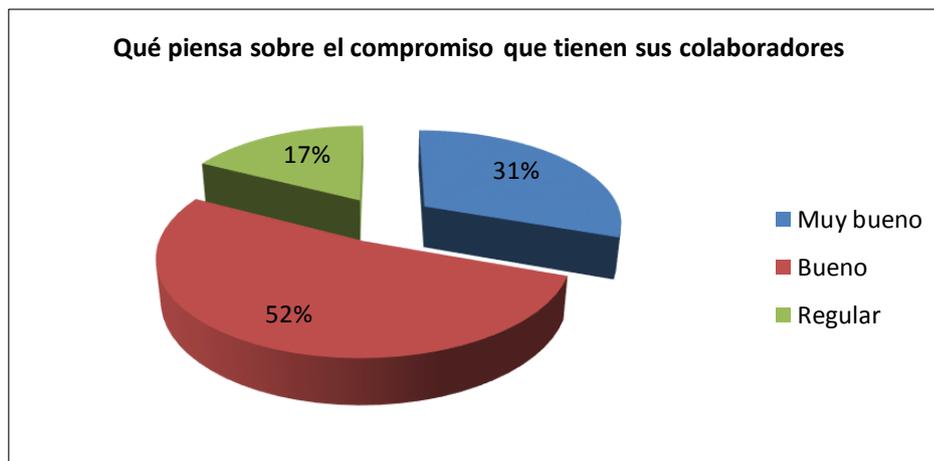


Figura 169: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 169.

El 52% indica que el comportamiento de sus compañeros es bueno, lo cual indica un compromiso e identificación con la clínica metropolitana, además de ello significa que existe respeto entre compañeros de trabajo.

Anexo 170

Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	10
Probablemente si	15	33
Indeciso	15	33
Probablemente no	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

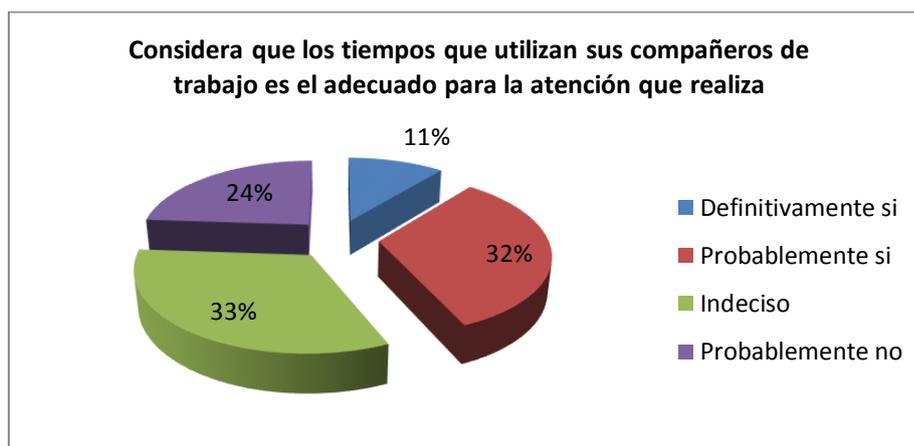


Figura 170: Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza.

Fuente: Anexo 170.

El 24% indica que no está de acuerdo con el tiempo que toma realizar una función, y esto puede aquejar al paciente, ya que en una clínica los procedimientos administrativos deben realizarse de manera inmediata, para no incomodar a los pacientes.

Anexo 171

Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	28	61
Indeciso	9	19
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

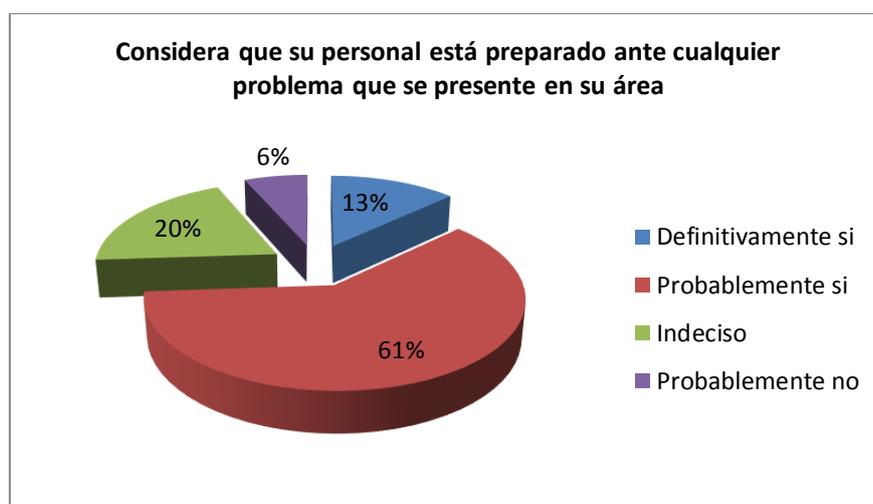


Figura 171: Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área.

Fuente: Anexo 171.

El 61% indica que el personal se encuentra capacitado para resolver algún problema que se pueda presentar en su área de trabajo, lo cual beneficia a la empresa, ya que no es necesario consultarlo con el jefe para poder dar soluciones inmediatas a los pacientes.

Anexo 172

Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	19
Probablemente si	27	59
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

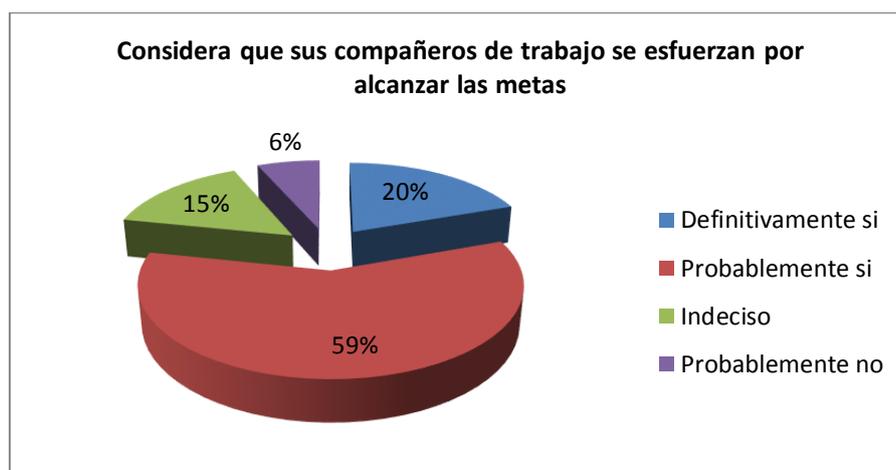


Figura 172: Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas.

Fuente: Anexo 172.

El 59% de los colaboradores indican que sus compañeros si se esfuerzan por alcanzar las metas que tienen, esto quiere decir que el compromiso de los colaboradores por lograr las metas si existe, sin embargo existe un porcentaje bajo de 6% que indica lo contrario, lo cual indica que no existe compromiso al 100% de todos los colaboradores administrativos.

Anexo 173

Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	15	32
Probablemente si	18	39
Indeciso	8	17
Probablemente no	5	12
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

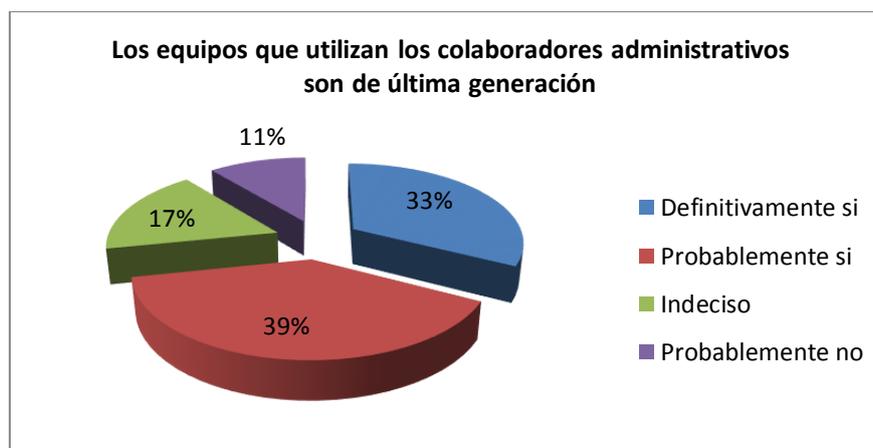


Figura 173: Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación.

Fuente: Anexo 173.

El equipo médico es un factor importante para la clínica, ya que este se vuelve un gran referente del servicio que se brinda, los equipos médicos son presentados a todos los trabajadores de la clínica para que todos tengan la información de los equipos que se tienen, el 33% indicó que definitivamente si se tienen equipos de última generación, con las nuevas adquisiciones que se han tenido como el tomógrafo.

Anexo 174

Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	24	52
Indeciso	8	17
Probablemente no	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

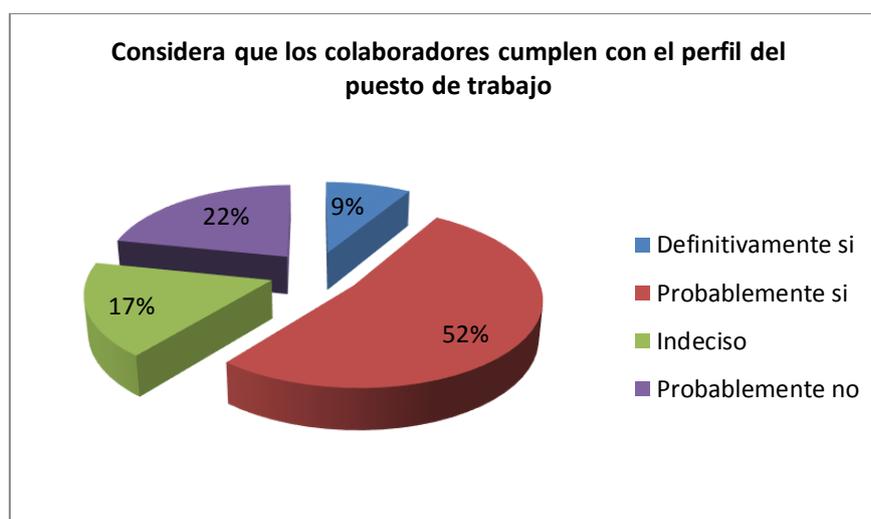


Figura 174: Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

Fuente: Anexo 174.

El 52% indica que probablemente sí, y un 22% indica que probablemente no, y esto se debe a que varios de los colaboradores, tienen estudios superiores en institutos, otros son estudiantes, y algunos no cuentan con estudios.

Anexo 175

Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	13	28
Indeciso	23	50
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

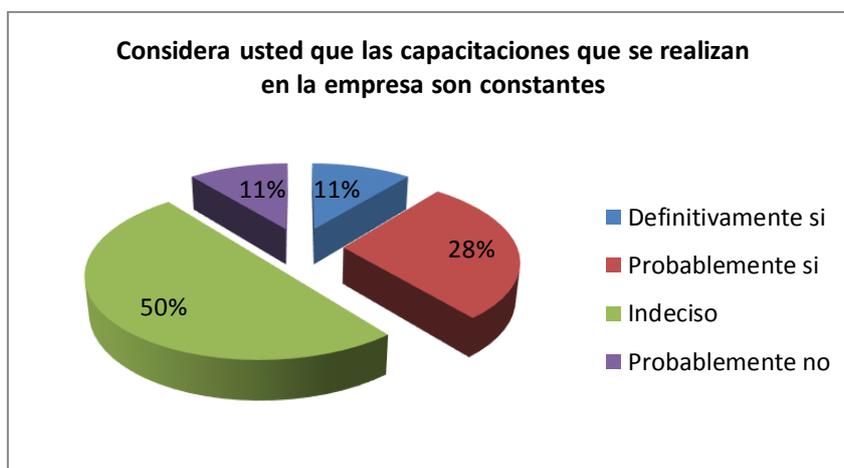


Figura 175: Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes.

Fuente: Anexo 175.

El 28% indica que si considera que las capacitaciones sean constantes, mientras un 11% indica que no tienen mucha recurrencia las capacitaciones, esta pregunta se formula para determinar si existen capacitaciones para los trabajadores y la frecuencia con las que se realizan, sin embargo las capacitaciones y talleres en la empresa se realizan mayormente para los jefes de área y trimestralmente para todos los colaboradores administrativos.

Anexo 176

Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	52
Probablemente si	15	33
Indeciso	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

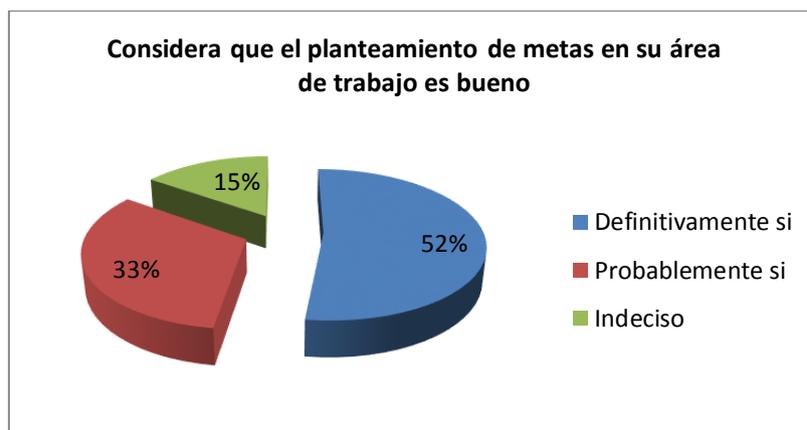


Figura 176: Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno.

Fuente: Anexo 176.

Con un resultado de 52% tenemos que el planteamiento de las metas es bueno, y esto se debe a que existe mayor competitividad, ya que existe el compromiso de los colaboradores administrativos, por llegar a la meta que tiene su área, sin embargo no existen bonificaciones ni retribuciones que permitan sentir satisfechos a los colaboradores.

Anexo 177

Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	22	48
Indeciso	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

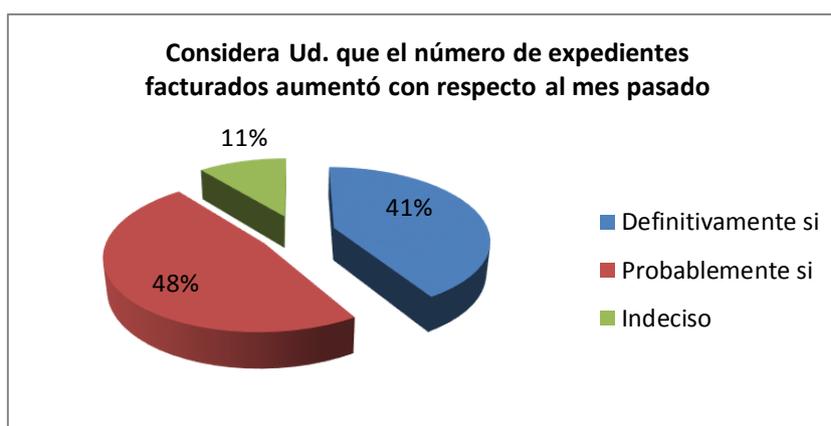


Figura 177: Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Fuente: Anexo 177.

El 41% de colaboradores indica que la facturación aumento con respecto al mes pasado, y esto se debe al número de expedientes facturados por el área, es decir existe el trabajo en equipo en el área de facturación.

Anexo 178

Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	15	33
Probablemente si	29	63
Indeciso	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

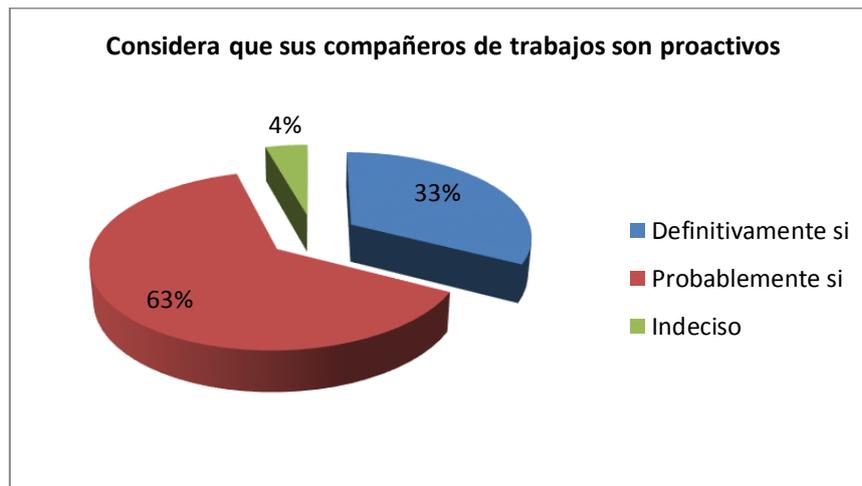


Figura 178: Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos.

Fuente: Anexo 178.

Un 63% indica que sus compañeros de trabajo son proactivos lo cual determina al ser un porcentaje alto, es una fortaleza que tiene la organización, la cual debe ser aprovechada por la misma, así también se obtuvo un 4% como indeciso sin embargo es un porcentaje bajo que no indica mucha importancia, ya que tampoco afirma que los colaboradores administrativos no sean proactivos.

Anexo 179

Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	22	48
Indeciso	10	22
Probablemente no	4	8
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

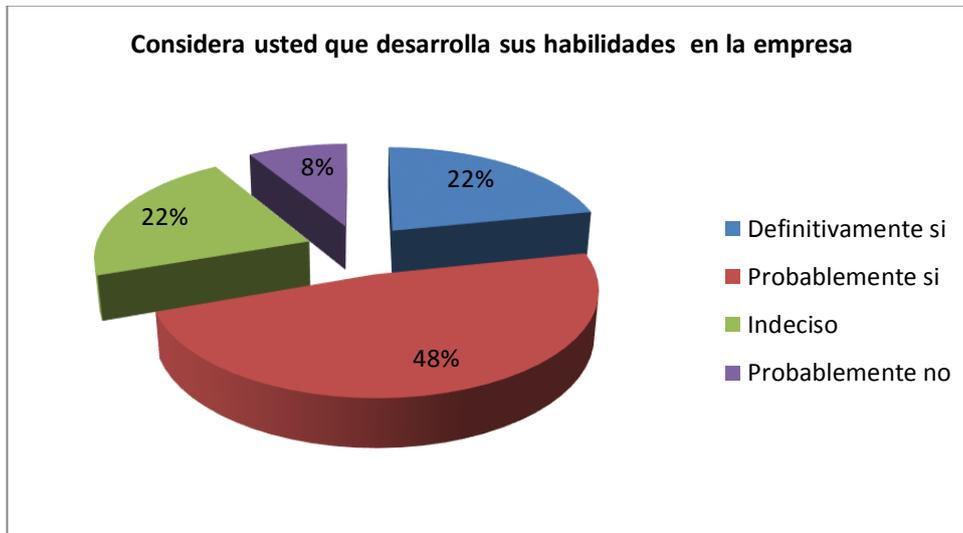


Figura 179: Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa.

Fuente: Anexo 179.

Los colaboradores de la clínica metropolitana dieron como resultado a esta pregunta con un 48% como que consideran que si están desarrollando sus habilidades profesionales en este centro laboral, lo cual indica que el puesto en el cual se encuentran es el correcto, sin embargo se obtuvo que un 8% indico que no se encuentran desarrollando sus habilidades ya que los estudios que tienen no concuerdan con su puesto laboral.

Anexo 180

Considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	43
Probablemente si	23	50
Indeciso	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

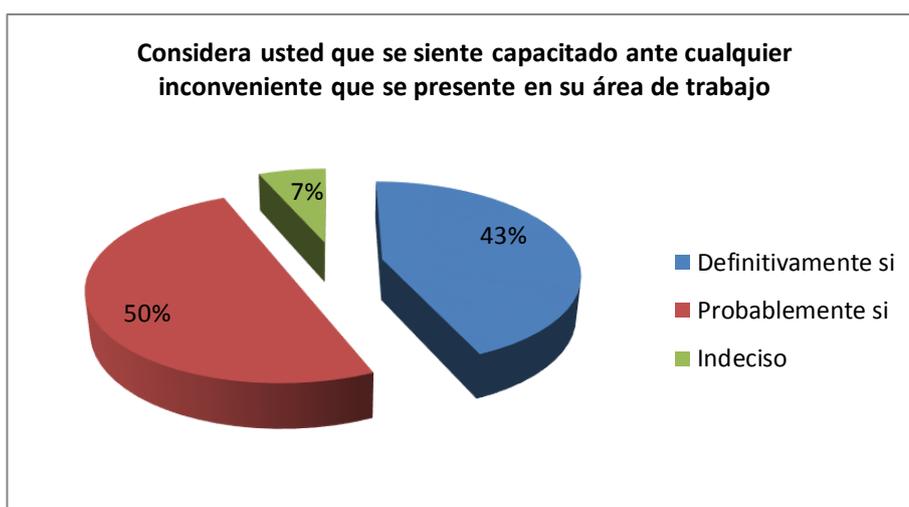


Figura 180: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 180.

La capacitación que se realiza con todos los colaboradores es trimestral, la cual ha dado buenos resultados según las respuestas ante esta pregunta ya que un 50% de los colaboradores indicaron que pueden resolver algún problema que se presente en su área, y esto es importante para minimizar los tiempos de atención al cliente, así también para disminuir el tiempo en el proceso productivo.

Anexo 181

Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	30	65
Indeciso	6	13
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

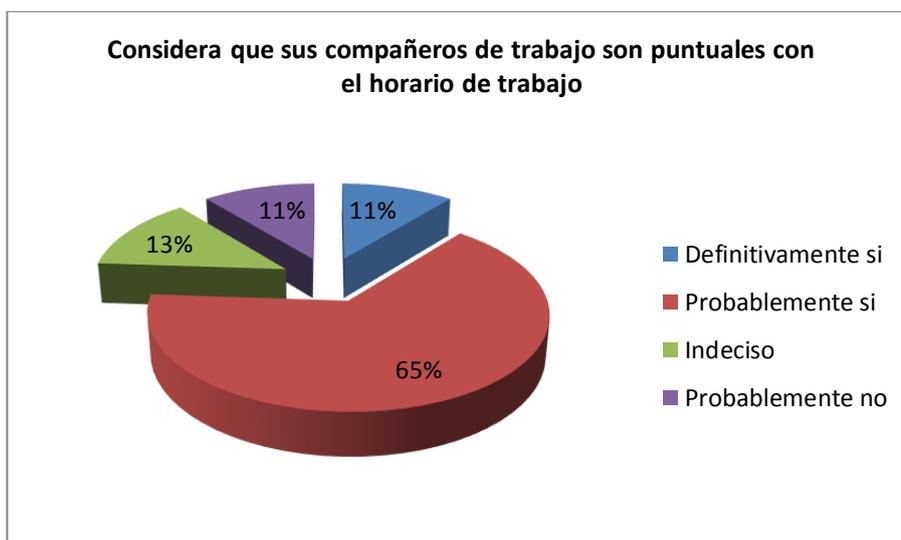


Figura 181: Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo.

Fuente: Anexo 181.

Un 65% de colaboradores indican que sus compañeros llegan puntuales, y esto puede ser corroborado mediante un marcador digital de asistencia, el cual registra el ingreso y la salida de los colaboradores, así también un 11% indicó que no llegan puntuales, sin embargo con la ayuda del marcador digital de asistencia, se puede verificar y realizar los descuentos por tardanzas.

Anexo 182

Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	29	63
Indeciso	5	11
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

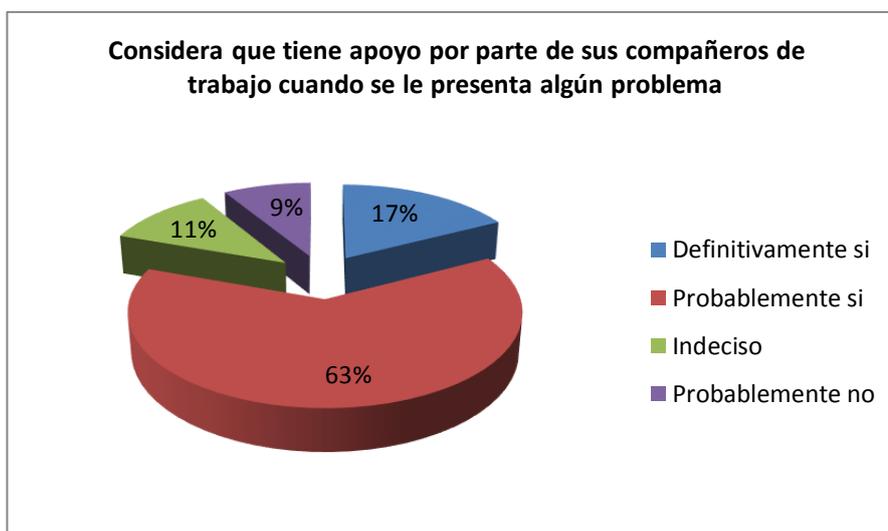


Figura 182: Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema.

Fuente: Anexo 182.

Es importante que exista solidaridad entre compañeros de trabajo esto determina el compañerismo que exista en el área de trabajo, siendo así un 63% indico considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema y un 9% indica que no tiene apoyo.

Anexo 183

Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	16	35
Indeciso	13	28
Probablemente no	12	26
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

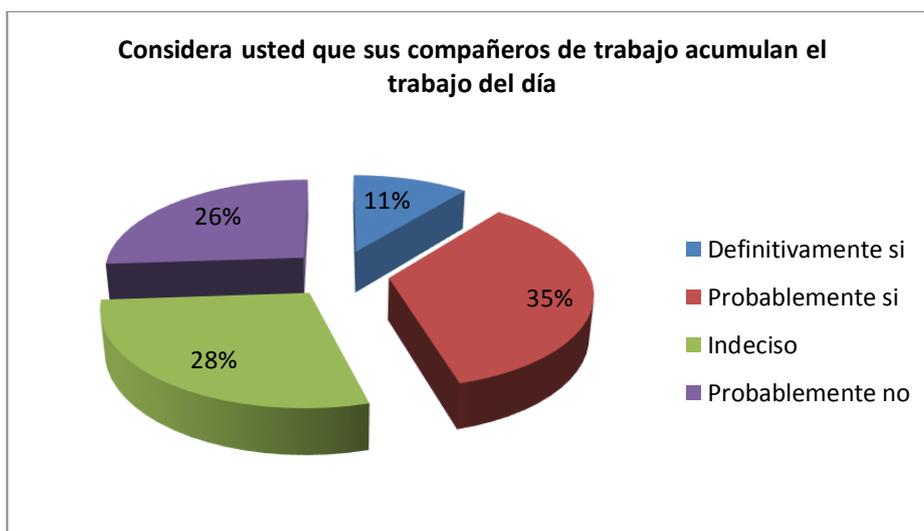


Figura 183: Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día.

Fuente: Anexo 183.

El 26% indica que no dejan acumulado el trabajo de un día para otro, sin embargo un 35% indica lo contrario, esto se debe al tiempo que demanda realizar cada función.

Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	21	45
Indeciso	10	22
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

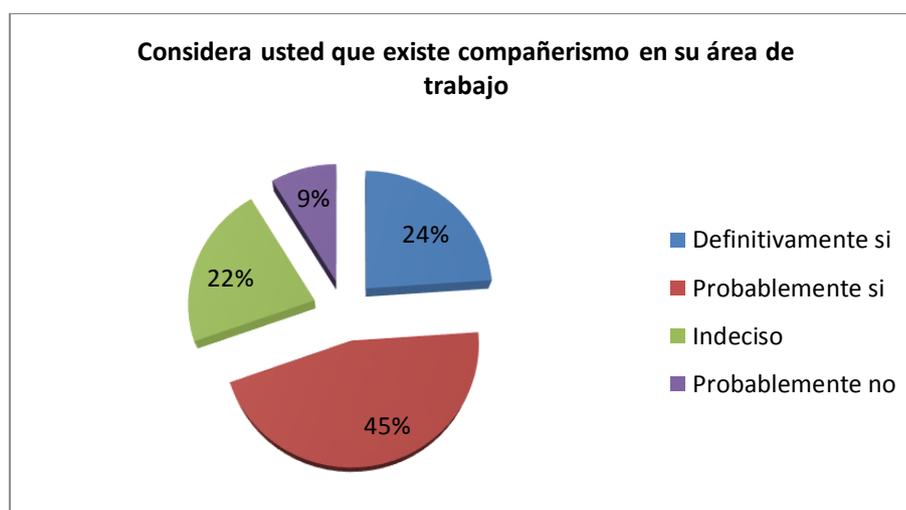


Figura 184: Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 184.

Un 24% indica que existe compañerismo en su área de trabajo, lo cual es importante que esta relación entre compañeros exista ya que genera soluciones frente a problemas que se puedan presentar en el proceso productivo.

5.9. Anexo de la encuesta desempeño- jefes (mes de Agosto)

Anexo 185

Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
De acuerdo	4	67
Indeciso	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 185: Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados.

Fuente: Anexo 185.

El 67% de los jefes de las diferentes áreas administrativas se encuentran de acuerdo y el 33% totalmente de acuerdo con las actividades que realizan sus subordinados, lo cual indican que existe una satisfacción por parte de los jefes sobre las funciones que realizan los colaboradores del hospital metropolitano S.A.

Anexo 186

Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	17
Probablemente si	5	83
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 186: Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados.

Fuente: Anexo 186.

83% de los jefes indican que definitivamente consideran las opiniones de sus subordinados, mientras que el 17% probablemente lo hace, la participación de los colaboradores dentro del hospital metropolitano S.A. motiva a los colaboradores es por esta razón que se presta importancia a las participaciones de los colaboradores.

Anexo 187

Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	33
Probablemente si	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 187: Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa.

Fuente: Anexo 187.

En esta pregunta se tiene que un 67% indicando que probablemente los jefes conversan con sus subordinados acerca de los cambios que se puedan realizar, y dentro del hospital metropolitano S.A. se busca impulsar esto mediante reuniones mensuales a partir del mes de setiembre.

Anexo 188

Cree usted que la evaluación es constante en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	33
Probablemente si	1	17
Indeciso	3	50
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

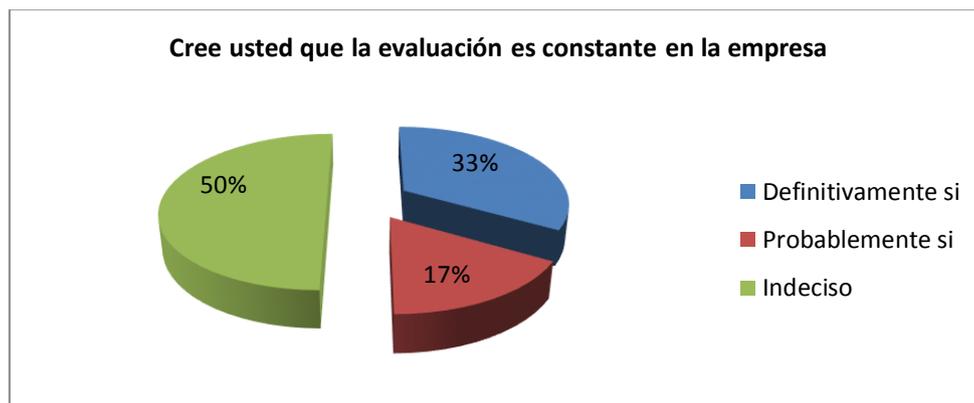


Figura 188: Cree usted que la evaluación es constante en la empresa.

Fuente: Anexo 188.

Según los porcentajes obtenidos se considera que la evaluación es constante, y esto se debe a que el Hospital Metropolitano S.A., ya que se realizan reuniones trimestrales con los jefes de las áreas, en las cuales se conversan sobre el desempeño de sus subordinados.

Anexo 189

Supervisa constantemente a sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	16
Probablemente si	1	17
Indeciso	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

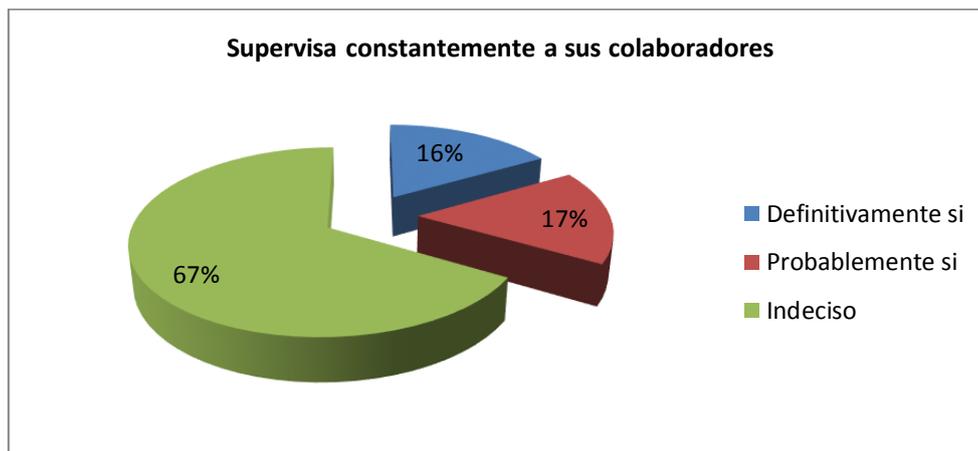


Figura 189: Supervisa constantemente a sus colaboradores.

Fuente: Anexo 189.

El 17% de los jefes indicaron que la supervisión si es constante, y esto se realiza mediante el moderno sistema de cámaras que tiene el Hospital Metropolitano S.A., el cual también es utilizado para observar a los colaboradores en sus puestos de trabajo.

5.10. Anexo de la encuesta desempeño – colaboradores (mes de Agosto)

Anexo 190

Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	20
Probablemente si	18	39
Indeciso	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

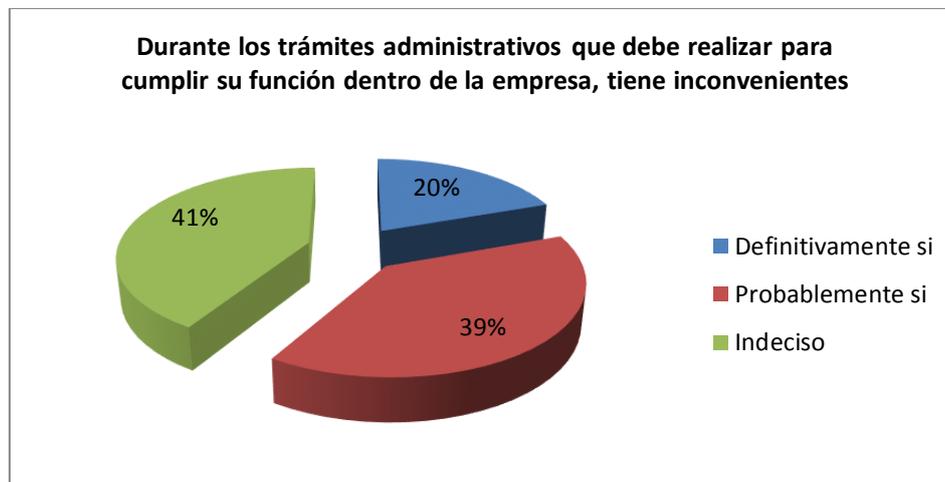


Figura 190: Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes.

Fuente: Anexo 190.

Un 39% indica que probablemente si existen inconvenientes durante los trámites administrativos, y esto se debe a la presión que existe, ya que el tiempo que se debe emplear para la atención e inscripción de un paciente es muy corto.

Anexo 191

La limpieza de su área de trabajo es adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6
Probablemente si	16	35
Indeciso	12	26
Probablemente no	15	33
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

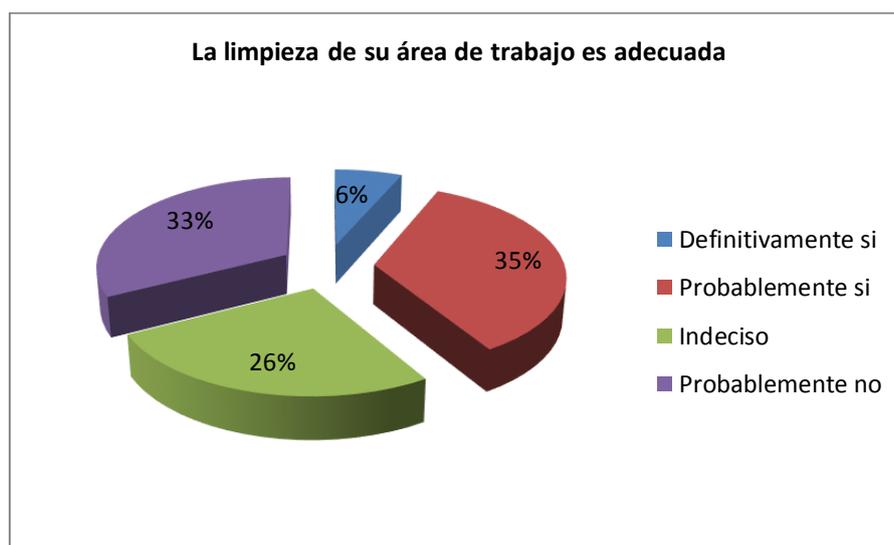


Figura 191: La limpieza de su área de trabajo es adecuada.

Fuente: Anexo 191.

Un 35% afirma que la limpieza de su área es adecuada, esto significa que el personal de limpieza está cumpliendo sus funciones; y esto también es importante ya que la limpieza del hospital no solo es bien vista por los colaboradores, sino también por los pacientes y visitantes.

Anexo 192

Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6
Probablemente si	9	20
Indeciso	13	28
Probablemente no	11	24
Definitivamente no	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

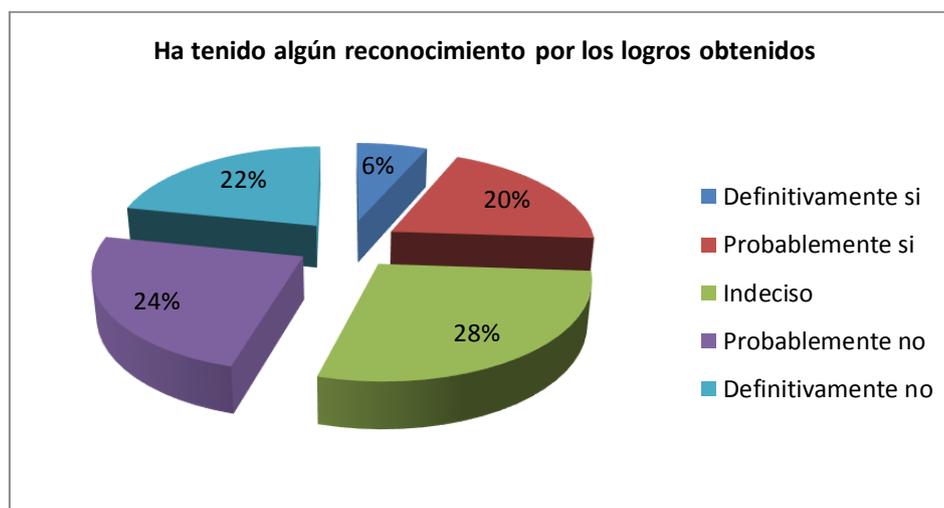


Figura 192: Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos.

Fuente: Anexo 192.

Un 20% de los colaboradores afirman que su trabajo ha sido reconocido, mientras que un 22% indica que su trabajo no ha sido reconocido por el Hospital Metropolitano S.A., esto significa que aún falta por motivar a todos colaboradores, para que ellos se sientan reconocidos no solo económicamente, sino también a nivel de organización.

Anexo 193

Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	17	37
Indeciso	13	28
Probablemente no	12	26
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

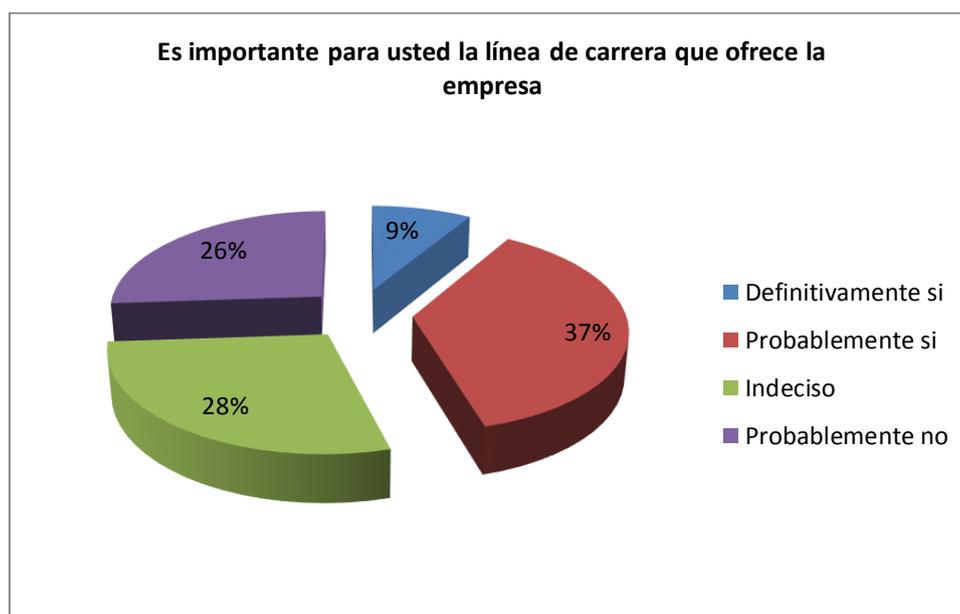


Figura 193: Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa.

Fuente: Anexo 193.

Un 37% de los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. consideran que es importante la línea de carrera, ya que buscan seguir avanzando como profesionales en el rubro de salud, pero un 26% considera que no es importante y desean ampliar sus conocimientos en otros rubros.

Anexo 194

Qué opina acerca del espacio de su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	11	24
Regular	20	43
Malo	15	33
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

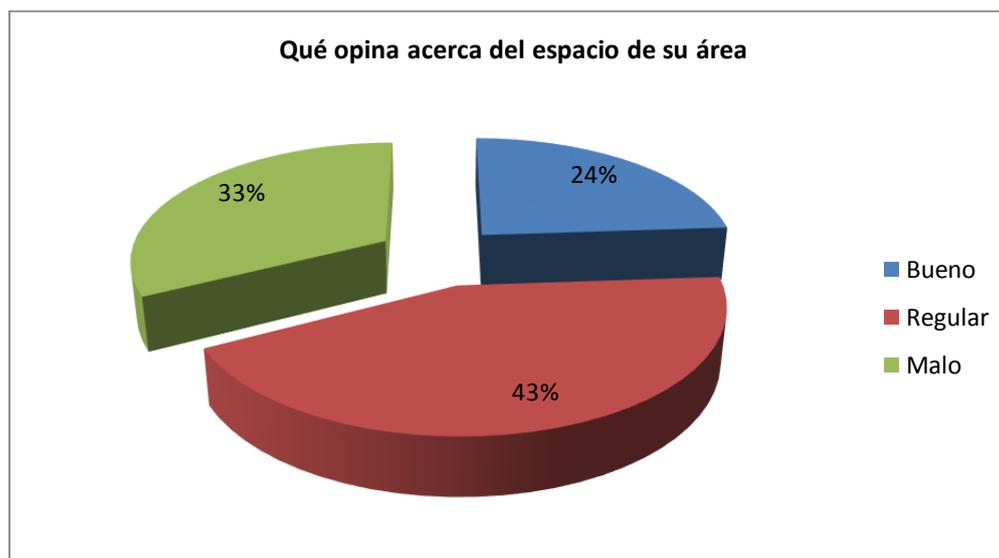


Figura 194: Qué opina acerca del espacio de su área.

Fuente: Anexo 194.

Un 43% indica que el espacio de su área es regular, y estas opiniones se deben a las diferentes áreas en las que se encuentran los colaboradores, ya que las oficinas varían dependiendo al número de personas por área, así también se obtuvo un 24% que indicó que el espacio de su área es bueno.

Anexo 195

Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	26	41
Regular		59
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 195: Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas.

Fuente: Anexo 195.

Con los porcentajes obtenidos entre bueno con 41%, indican que los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. se encuentran satisfechos con respecto a los incentivos que reciben en fechas festivas como día de la madre, día del padre, cumpleaños y navidad.

Anexo 196

A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	17	37
Indeciso	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 196: A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza.

Fuente: Anexo 196.

En general un 37% consideran que su trabajo es reconocido, mediante incentivos, capacitaciones y reuniones de integración que realiza el Hospital Metropolitano S.A., sin embargo un 41% se encontró indeciso ante la pregunta lo cual indica que aún falta reconocer el trabajo que realizan algunos trabajadores.

Anexo 197

El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	5	11
Indeciso	12	26
Probablemente no	14	30
Definitivamente no	15	33
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

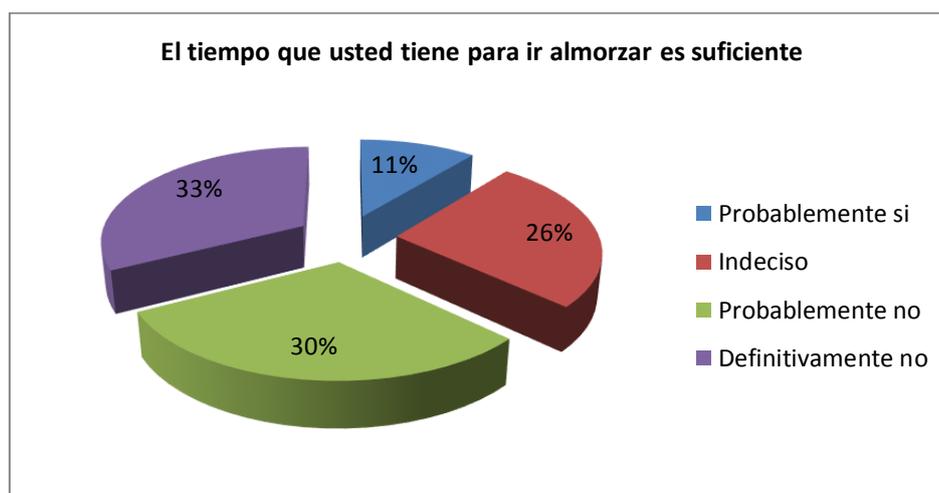


Figura 197: El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente.

Fuente: Anexo 197.

Un 33% considera que el tiempo que tienen para almorzar es corto, y solo un 26% considera que si les alcanza el tiempo para poder almorzar, esto se debe a que algunos almuerzan en sus casas y consideran que deberían tener más tiempo para no almorzar fuera y gastar menos.

Anexo 198

Considera que el horario laboral actual le favorece

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	18	39
Indeciso	23	50
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

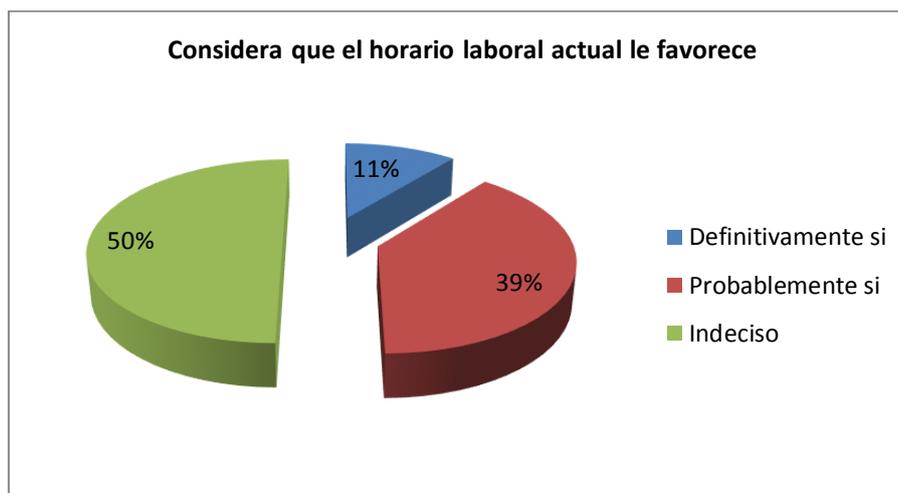


Figura 198: Considera que el horario laboral actual le favorece.

Fuente: Anexo 198.

El 39% de colaboradores indicó que sí les favorece el horario laboral, ya que la salida es a las 6:00pm y tiene tiempo para realizar otras actividades que les permitan salir de la rutina, además de que también pueden realizar horas extras que les permite incrementar sus ingresos.

Anexo 199

Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	11	24
Indeciso	27	59
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

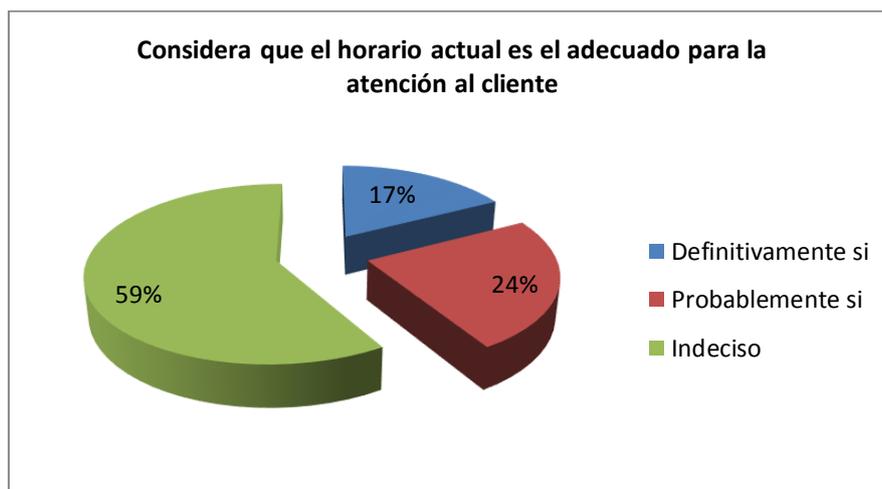


Figura 199: Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente.

Fuente: Anexo 199.

Anteriormente se tuvo otro horario laboral, el cual se cambió por un tema de atención al cliente, es por ello que se realizó la siguiente pregunta, teniendo como resultados a un 24% que significa que el horario actual favorece el número de atenciones dadas.

Anexo 200

Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	24
Probablemente si	14	30
Indeciso	21	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 200: Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Fuente: Anexo 200.

El 46% de colaboradores se encuentran indecisos al momento de responder esta pregunta, lo cual puede significar que existen problemas que aquejen a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas; y esto se afirma con una 24% de respuestas que indica que definitivamente si, y probablemente sí. Para ello se debe tener en cuenta esta pregunta y seguir haciendo un respectivo seguimiento.

Anexo 201

Considera que existen problemas dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	10	22
Indeciso	28	61
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

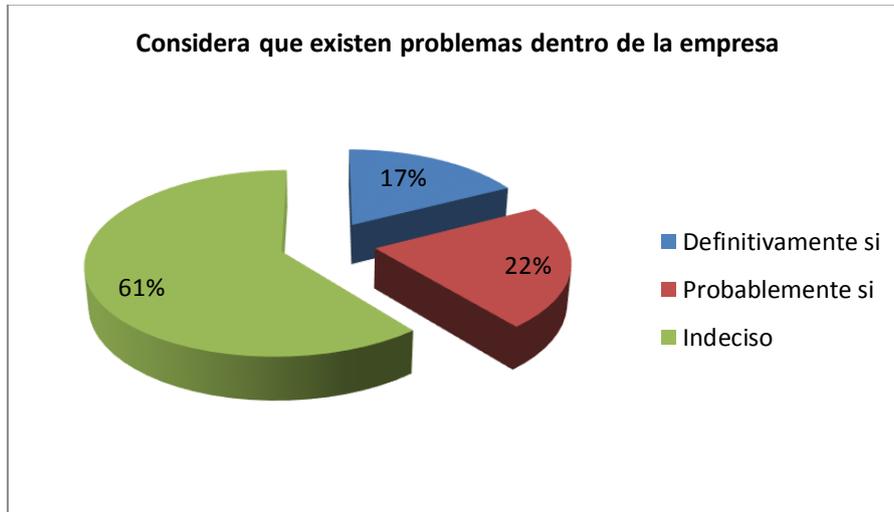


Figura 201: Considera que existen problemas dentro de la empresa.

Fuente: Anexo 201.

Esta pregunta indica que existen problemas dentro de la organización, lo cual hace que la comunicación activa entre áreas no funciones, un 22% afirma esto, y para ello se deben realizar un seguimiento para saber las razones de estos problemas; y como solucionarlo.

Anexo 202

Considera que estos problemas afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	15	33
Indeciso	26	56
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

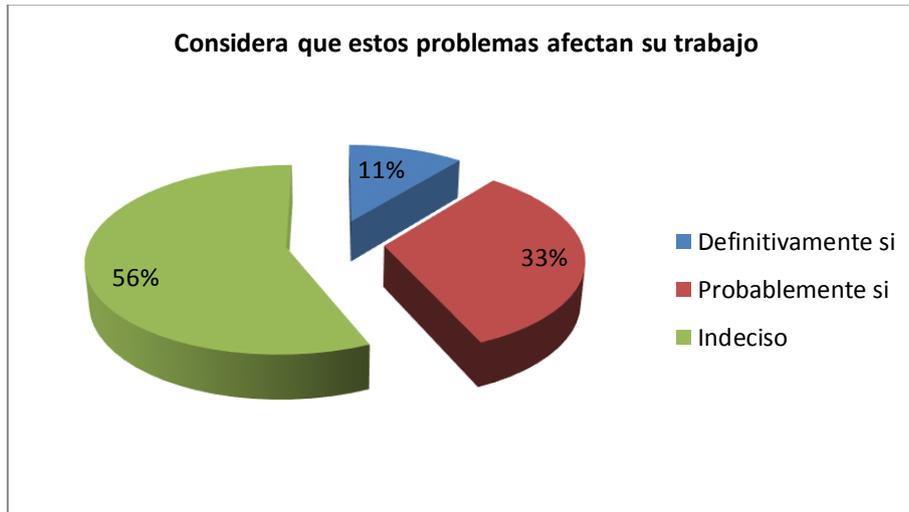


Figura 202: Considera que estos problemas afectan su trabajo.

Fuente: Anexo 202.

Es importante saber si existen factores que alteren el bienestar de los colaboradores, y el 33% indica que estos problemas si afectan su trabajo, esto significa que se debe profundizar mediante una reunión con las jefaturas para determinar cuáles son los problemas que se tiene.

Anexo 203

Cómo califica la comunicación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	8	17
regular	18	39
malo	20	44
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

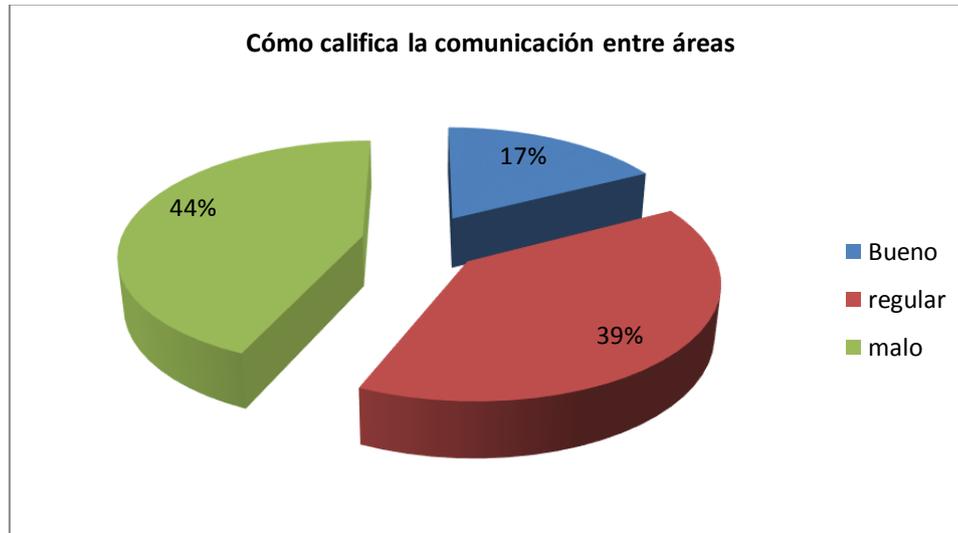


Figura 203: Cómo califica la comunicación entre áreas.

Fuente: Anexo 203.

Las puntuaciones más altas para esta preguntas son entre regular y malo, con 39% y 44% respectivamente, lo cual indica que existen problemas de comunicación en entre áreas, y esto no permite realizar un trabajo fluido y en equipo.

Anexo 204

La interacción que existe entre los colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	19	41
regular	27	59
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

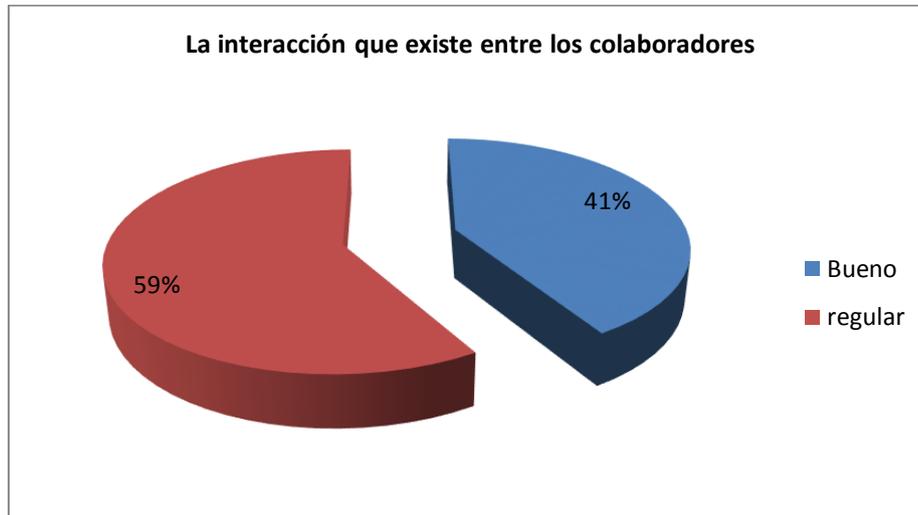


Figura 204: La interacción que existe entre los colaboradores.

Fuente: Anexo 204.

El 41% indica que la interacción entre colaboradores es buena, sin embargo la comunicación entre áreas es mala, lo cual significa que en la misma área la comunicación funciona bien y cada área está trabajando aisladamente.

Anexo 205

Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	16	35
Indeciso	22	48
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

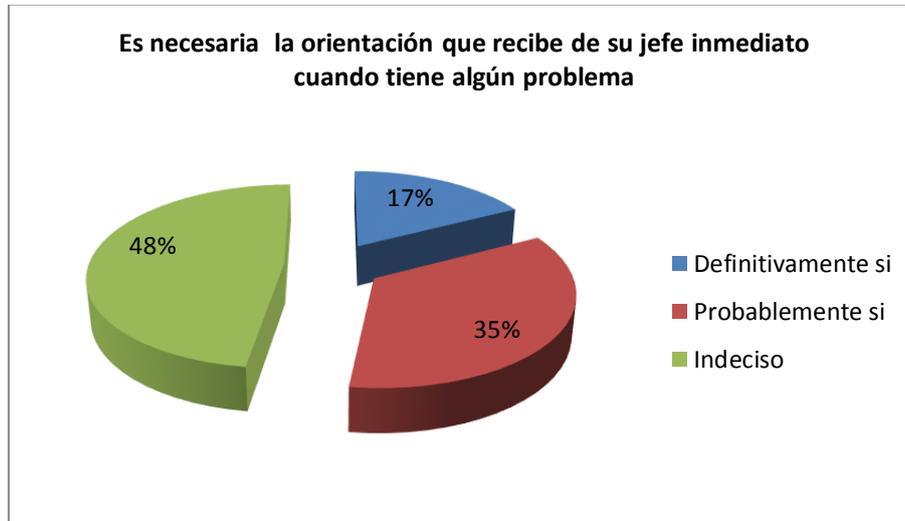


Figura 205: Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema.

Fuente: Anexo 205.

Frente a esta pregunta un 35% indicó que si es necesaria la orientación por parte de los jefes, para realizar ciertos cambios en el sistema, o para buscar una solución inmediata a los problemas que se puedan presentar en cada área.

Anexo 206

El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	9	22
Probablemente si	12	50
Indeciso	25	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

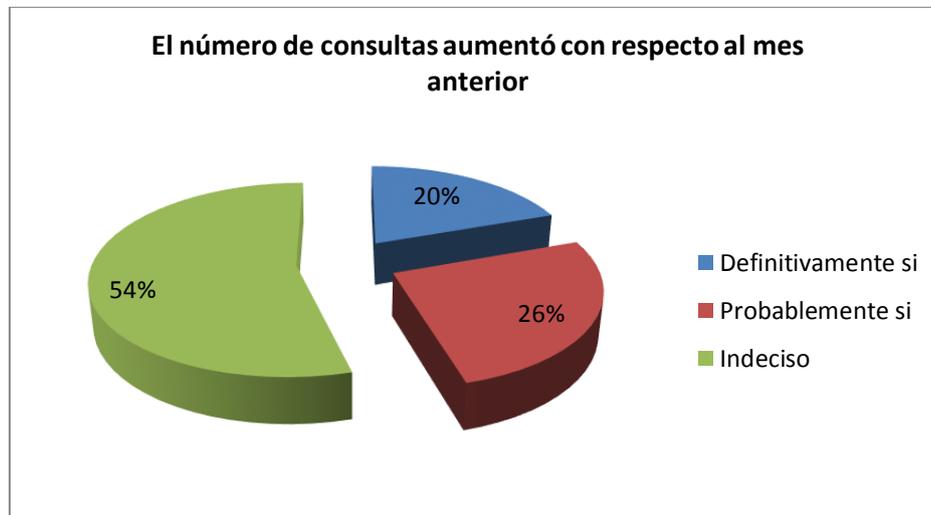


Figura 206: El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Fuente: Anexo 206.

El número de consulta si ha variado con gran importancia según un 26% de colaboradores, esto es bueno y significa que las campañas publicitarias y los convenios que tiene la clínica metropolitana han sido muy bien recibidos por sus usuarios.

Anexo 207

Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	10	22
Probablemente si	16	35
Indeciso	17	37
Probablemente no	3	6
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

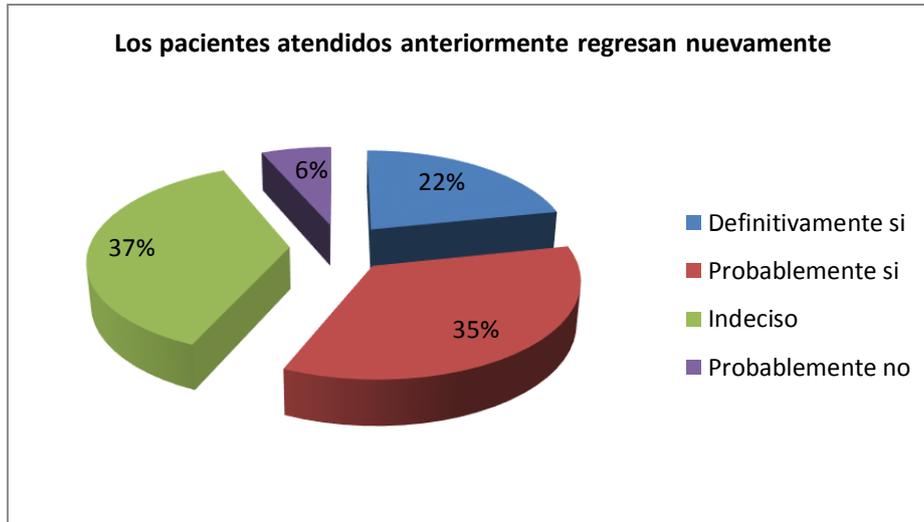


Figura 207: Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente.

Fuente: Anexo 207.

Un 35% afirma que los pacientes que fueron atendidos una vez, regresan, lo cual significa que la atención para estos pacientes fue buena y se puede decir, que los colaboradores están realizando un buen trabajo en atención al cliente.

Anexo 208

Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	21	46
Probablemente si	25	54
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

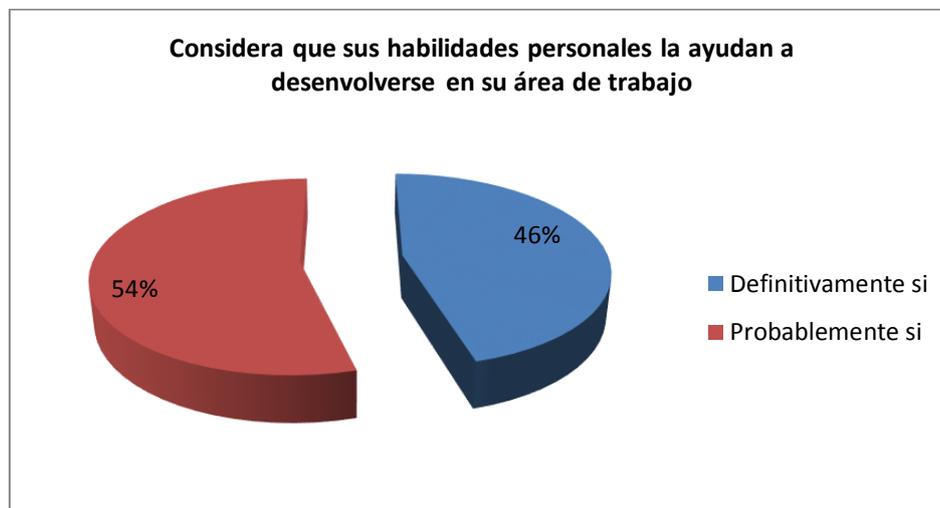


Figura 208: Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 208.

Definitivamente si, un 46% siente la seguridad de que sus habilidades personales, son un apoyo cuando de solucionar un problema se trata. Lo cual refiere que la clínica metropolitana tiene colaboradores con habilidades que son aprovechadas en el área en la que se encuentran.

Anexo 209

Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	10
Probablemente si	6	13
Indeciso	14	30
Probablemente no	22	47
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 209: Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional.

Fuente: Anexo 209.

El 13% de colaboradores en la clínica metropolitana afirman que se sienten bien en el área de trabajo en donde se encuentran y las funciones que desarrollan, y solo un 9% indica lo contrario, al tener un resultado positivo mayor, indica que la situación avanza bien, sin embargo no se debe olvidar a la minoría y se debe investigar.

Anexo 210

Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	6	13
Indeciso	10	22
Probablemente no	26	56
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

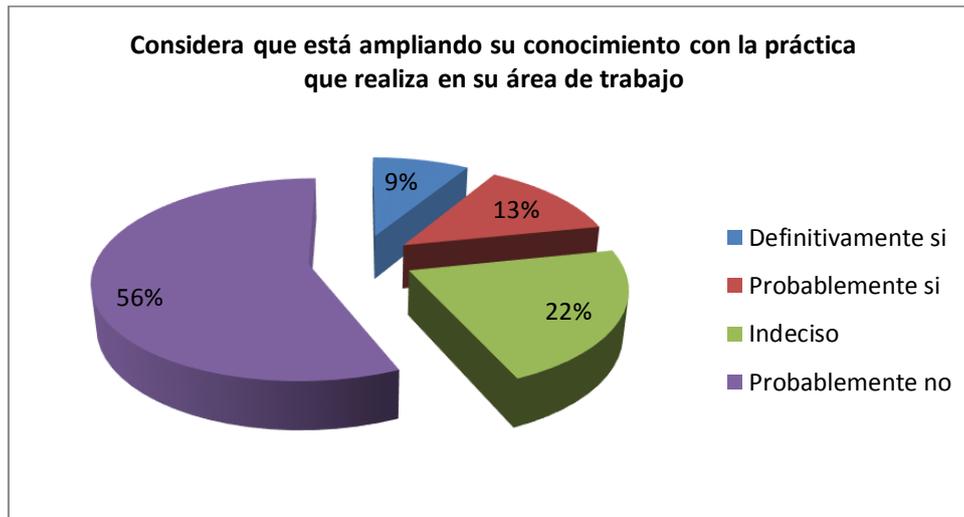


Figura 210: Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 210.

El 13% indica que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo, lo cual beneficia a la organización, ya que si los colaboradores se sienten satisfechos, su trabajo será mejor y esto influye directamente con la economía de la empresa.

5.11. Anexo de la encuesta producción – facturación (mes de Agosto)

Anexo 211

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	4	80
Indeciso	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 211: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos.

Fuente: Anexo 211.

El trabajo de registros inicia en el área de admisión, y se encuentran errores que muchas veces no pueden corregirse, y se puede ver que el 80% indica que si existen mucho errores por mal registro, en la clínica metropolitana, cada colaborador tiene un usuario para utilizar el sistema, y cada examen, consulta o medicamento se registra con el usuario, el cual permite visualizar que colaborador hizo el registro y de esta manera se pueda corregir o en tal caso realizar el descuento.

Anexo 212

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	1	20
Indeciso	4	80
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

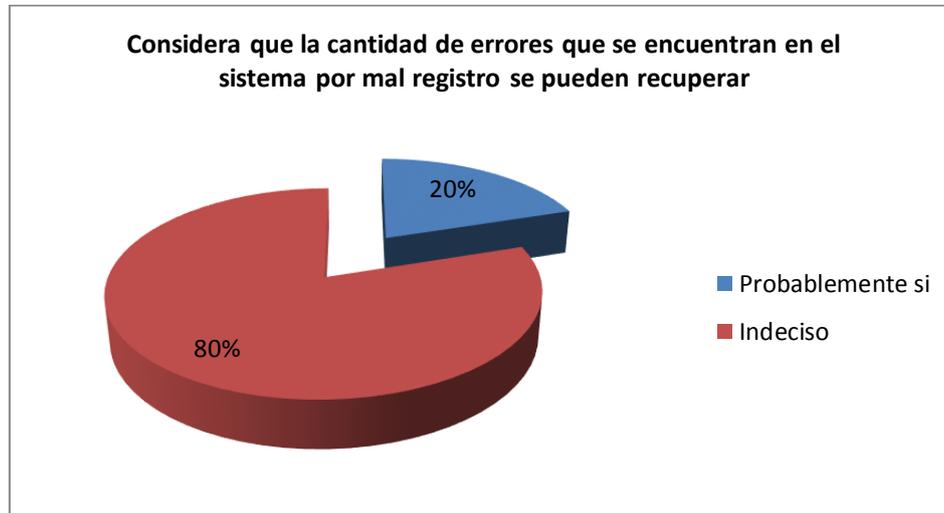


Figura 212: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar.

Fuente: Anexo 212.

Al tener como resultado un 80% de colaboradores indecisos, genera una duda con los registros erróneos, ya que en su mayoría no se pueden corregir, y esto se debe que en algunas compañías aseguradoras se utiliza la trama, la cual no permite corregir errores registrados, en expedientes, lo cual es una debilidad para la clínica metropolitana.

Anexo 213

Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	40
La mayoría de las veces si	3	60
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 213: Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana.

Fuente: Anexo 213.

El área de facturación se encarga de cumplir con las metas económicas, las cuales se cumplen mes a mes, y la administración se encuentra satisfecha con los resultados se ven en cada mes, ya que se sobrepasa la meta, y el 100% de colaboradores afirman que se cumplen las metas semanales.

Anexo 214

Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	20
La mayoría de las veces si	4	80
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

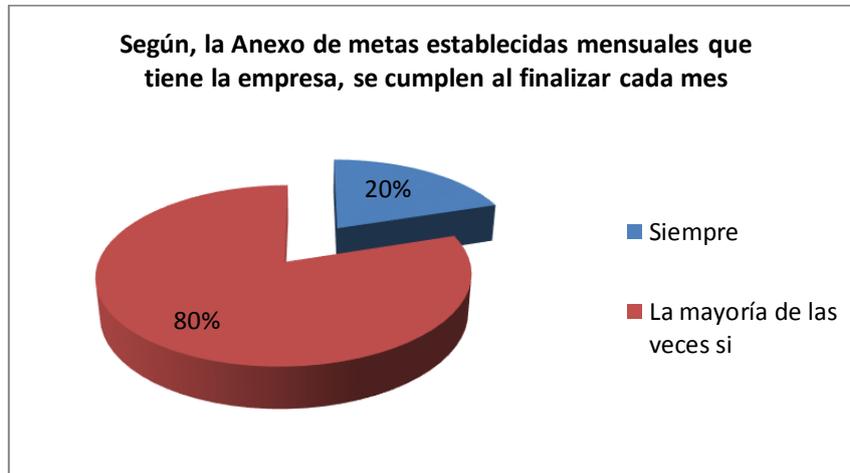


Figura 214: Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes.

Fuente: Anexo 214.

Mensualmente se sobrepasan las metas establecidas, y el 80% afirma que siempre se realiza esta acción, la meta mensual es de 650,000.00 y mes a mes se llega a los 700,000.00 esto refiere que el equipo de facturación se encuentra comprometido con la empresa.

5.12. Anexo de la encuesta de producción – colaboradores (mes de Agosto)

Anexo 215

Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	11	24
Bueno	16	35
Regular	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

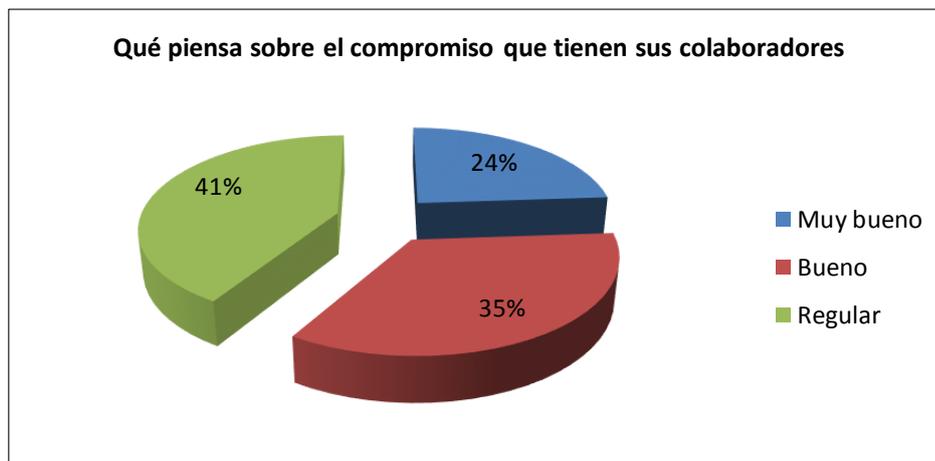


Figura 215: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 215.

El 35% indica que el comportamiento de sus compañeros es bueno, lo cual indica un compromiso e identificación con la clínica metropolitana, además de ello significa que existe respeto entre compañeros de trabajo.

Anexo 216

Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	10	22
Indeciso	15	32
Probablemente no	17	37
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 216: Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza.

Fuente: Anexo 216.

El 37% indica que no está de acuerdo con el tiempo que toma realizar una función, y esto puede aquejar al paciente, ya que en una clínica los procedimientos administrativos deben realizarse de manera inmediata, para no incomodar a los pacientes.

Anexo 217

Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	6	13
Indeciso	27	59
Probablemente no	9	19
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

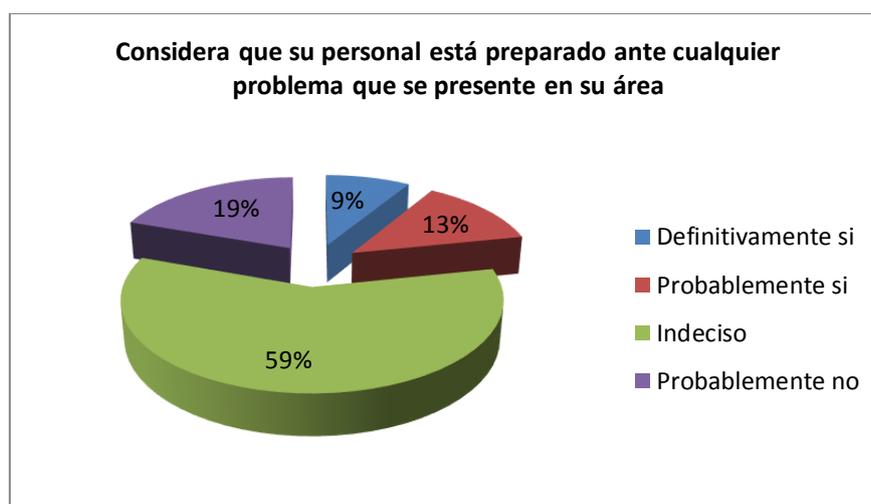


Figura 217: Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área.

Fuente: Anexo 217.

El 13% indica que el personal se encuentra capacitado para resolver algún problema que se pueda presentar en su área de trabajo, lo cual beneficia a la empresa, ya que no es necesario consultarlo con el jefe para poder dar soluciones inmediatas a los pacientes.

Anexo 218

Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	10	22
Indeciso	19	41
Probablemente no	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

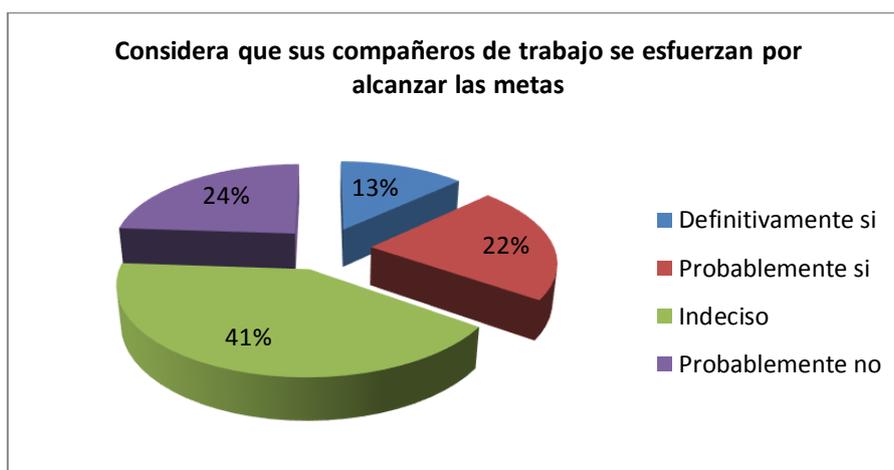


Figura 218: Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas.

Fuente: Anexo 218.

El 22% de los colaboradores indican que sus compañeros si se esfuerzan por alcanzar las metas que tienen, esto quiere decir que el compromiso de los colaboradores por lograr las metas si existe, sin embargo existe un porcentaje bajo de 24% que indica lo contrario, lo cual indica que no existe compromiso al 100% de todos los colaboradores administrativos.

Anexo 219

Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	9	20
Indeciso	20	43
Probablemente no	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

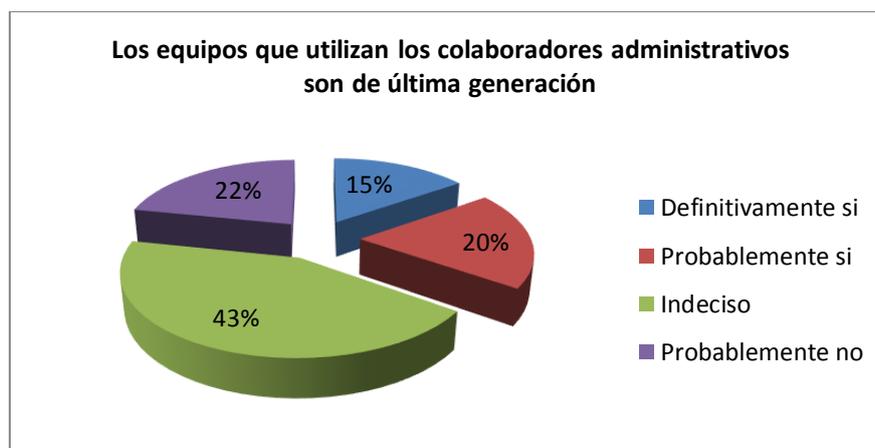


Figura 219: Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación.

Fuente: Anexo 219.

El equipo médico es un factor importante para la clínica, ya que este se vuelve un gran referente del servicio que se brinda, los equipos médicos son presentados a todos los trabajadores de la clínica para que todos tengan la información de los equipos que se tienen, el 15% indicó que definitivamente si se tienen equipos de última generación, con las nuevas adquisiciones que se han tenido como el tomógrafo.

Anexo 220

Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	8	17
Indeciso	10	22
Probablemente no	24	52
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

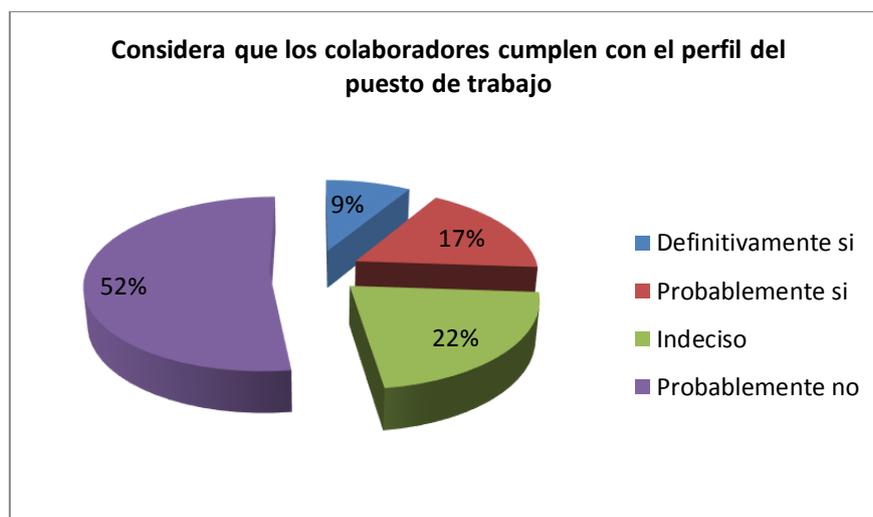


Figura 220: Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

Fuente: Anexo 220.

El 17% indica que probablemente sí, y un 52% indica que probablemente no, y esto se debe a que varios de los colaboradores, tienen estudios superiores en institutos, otros son estudiantes, y algunos no cuentan con estudios.

Anexo 221

Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	6	13
Indeciso	22	48
Probablemente no	14	30
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

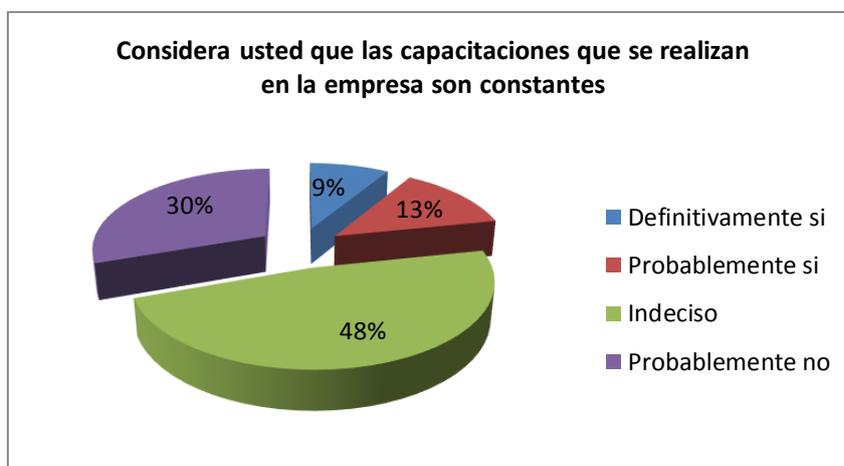


Figura 221: Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes.

Fuente: Anexo 221.

El 13% indica que si considera que las capacitaciones son constantes, mientras un 30% indica que no tienen mucha recurrencia las capacitaciones, esta pregunta se formula para determinar si existen capacitaciones para los trabajadores y la frecuencia con las que se realizan, sin embargo las capacitaciones y talleres en la empresa se realizan mayormente para los jefes de área y trimestralmente para todos los colaboradores administrativos.

Anexo 222

Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	15	33
Indeciso	24	52
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

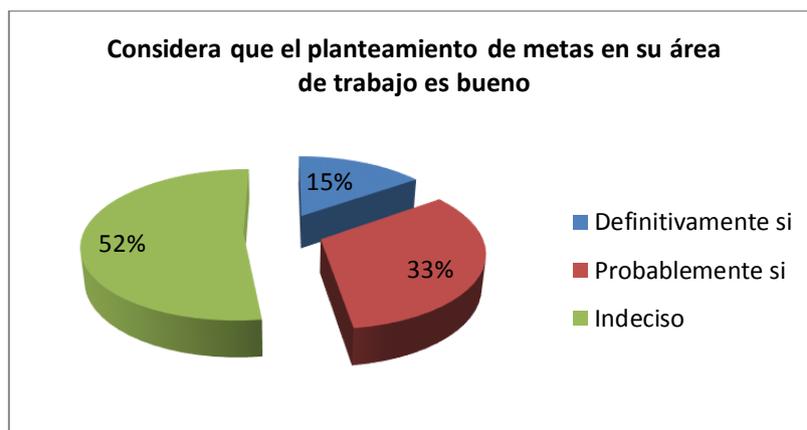


Figura 222: Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno.

Fuente: Anexo 222.

Con un resultado de 33% tenemos que el planteamiento de las metas es bueno, y esto se debe a que existe mayor competitividad, ya que existe el compromiso de los colaboradores administrativos, por llegar a la meta que tiene su área, sin embargo no existen bonificaciones ni retribuciones que permitan sentir satisfechos a los colaboradores.

Anexo 223

Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	19	41
Indeciso	20	44
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

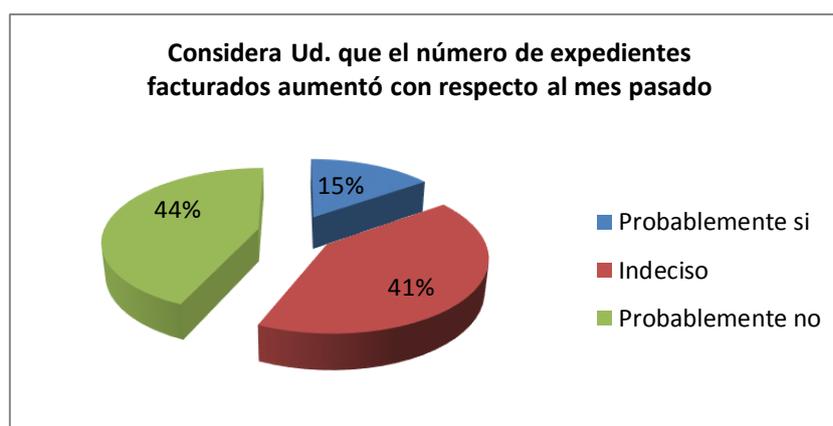


Figura 223: Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Fuente: Anexo 223.

El 15% de colaboradores afirman que la facturación aumento, con respecto al mes anterior, sin embargo un 44% indica que lo contrario, siendo este último el mayor puntaje, por lo cual en el presente mes, la factura disminuyo, por varios factores que influyeron en su disminución, así como retrámites y errores en el sistema.

Anexo 224

Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	15	32
Indeciso	27	59
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

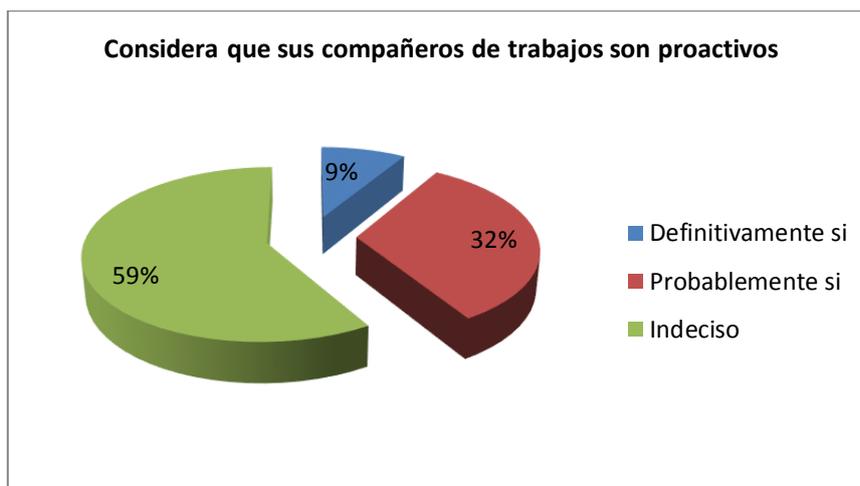


Figura 224: Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos.

Fuente: Anexo 224.

Un 32% indica que sus compañeros de trabajo son proactivos lo cual determina al ser un porcentaje alto, es una fortaleza que tiene la organización, la cual debe ser aprovechada por la misma, así también se obtuvo un 59% como indeciso sin embargo es un porcentaje bajo que no indica mucha importancia, ya que tampoco afirma que los colaboradores administrativos no sean proactivos.

Anexo 225

Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6
Probablemente si	10	22
Indeciso	11	24
Probablemente no	22	48
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

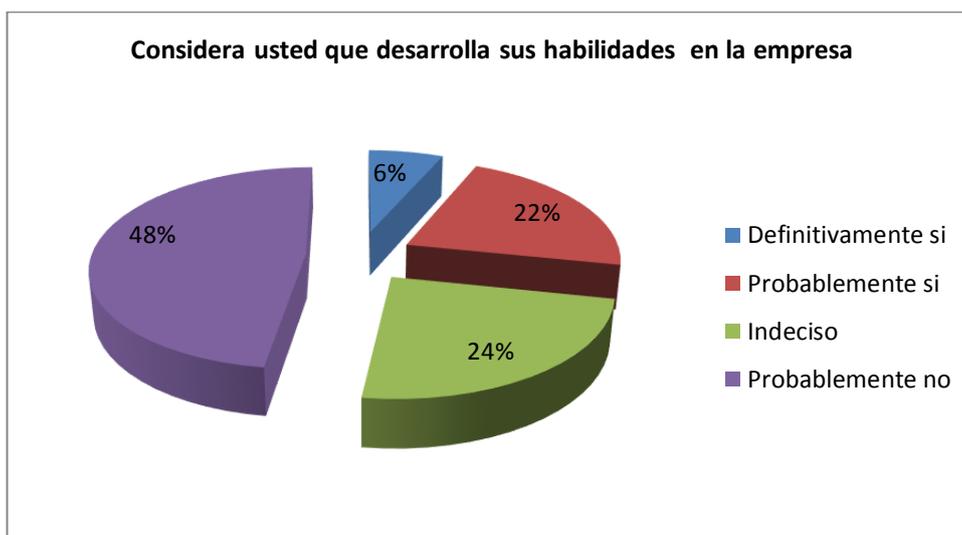


Figura 225: Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa.

Fuente: Anexo 225.

Los colaboradores de la clínica metropolitana dieron como resultado a esta pregunta con un 22% como que consideran que si están desarrollando sus habilidades profesionales en este centro laboral, lo cual indica que el puesto en el cual se encuentran es el correcto, sin embargo se obtuvo que un 8% indico que no se encuentran desarrollando sus habilidades ya que los estudios que tienen no concuerdan con su puesto laboral.

Anexo 226

Considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	20	43
Indeciso	21	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

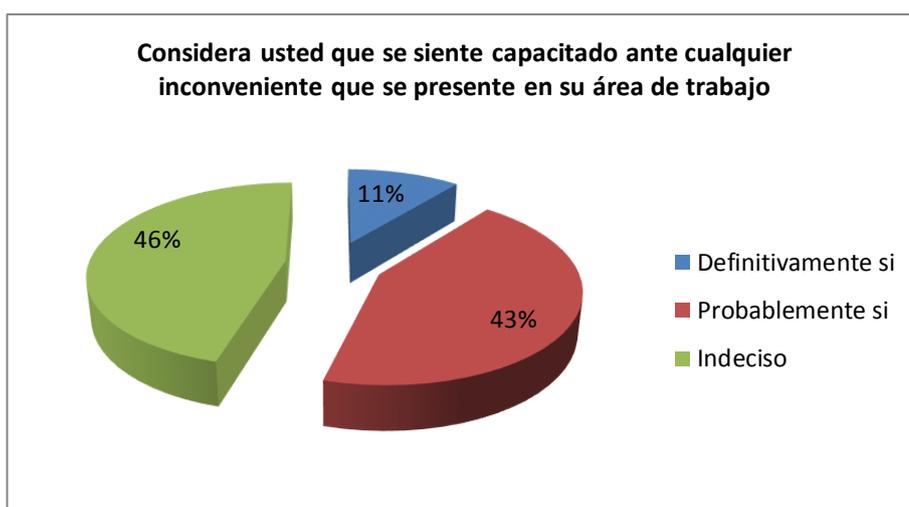


Figura 226: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 226.

La capacitación que se realiza con todos los colaboradores es trimestral, la cual ha dado buenos resultados según las respuestas ante esta pregunta ya que un 43% de los colaboradores indicaron que pueden resolver algún problema que se presente en su área, y esto es importante para minimizar los tiempos de atención al cliente, así también para disminuir el tiempo en el proceso productivo.

Anexo 227

Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2
Probablemente si	6	13
Indeciso	9	20
Probablemente no	30	65
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

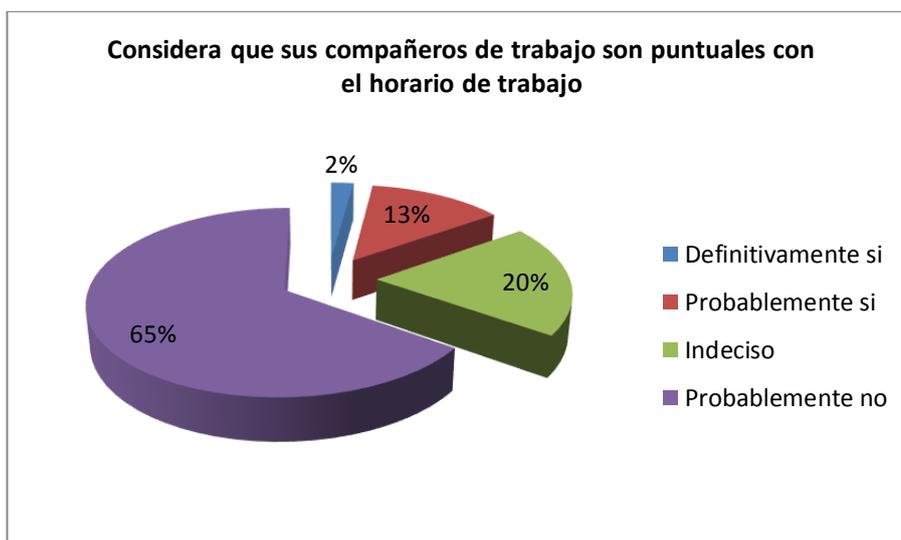


Figura 227: Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo.

Fuente: Anexo 227.

Un 13% de colaboradores indican que sus compañeros llegan puntuales, y esto puede ser corroborado mediante un marcador digital de asistencia, el cual registra el ingreso y la salida de los colaboradores, así también un 65% indicó que no llegan puntuales, sin embargo con la ayuda del marcador digital de asistencia, se puede verificar y realizar los descuentos por tardanzas.

Anexo 228

Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	10	22
Indeciso	11	24
Probablemente no	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

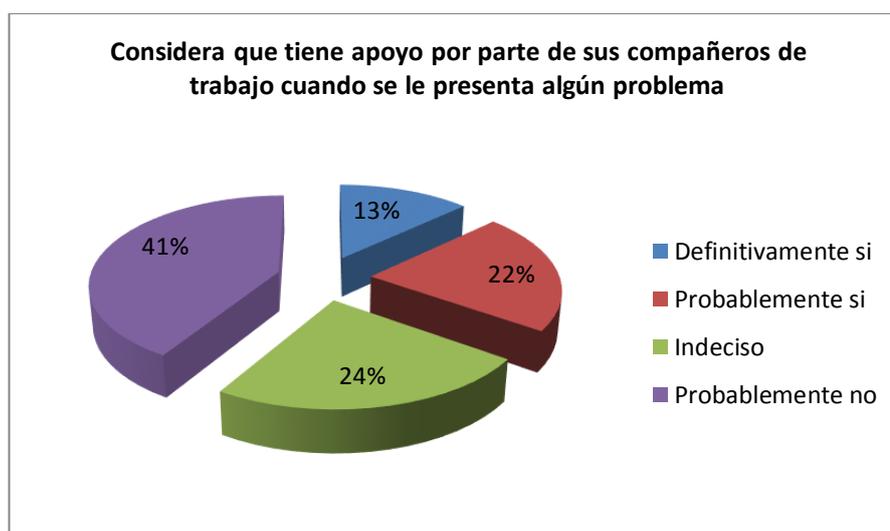


Figura 228: Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema.

Fuente: Anexo 228.

Es importante que exista solidaridad entre compañeros de trabajo esto determina el compañerismo que exista en el área de trabajo, siendo así un 22% indico considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema y un 41% indica que no tiene apoyo.

Anexo 229

Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	8	17
Indeciso	14	31
Probablemente no	18	39
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

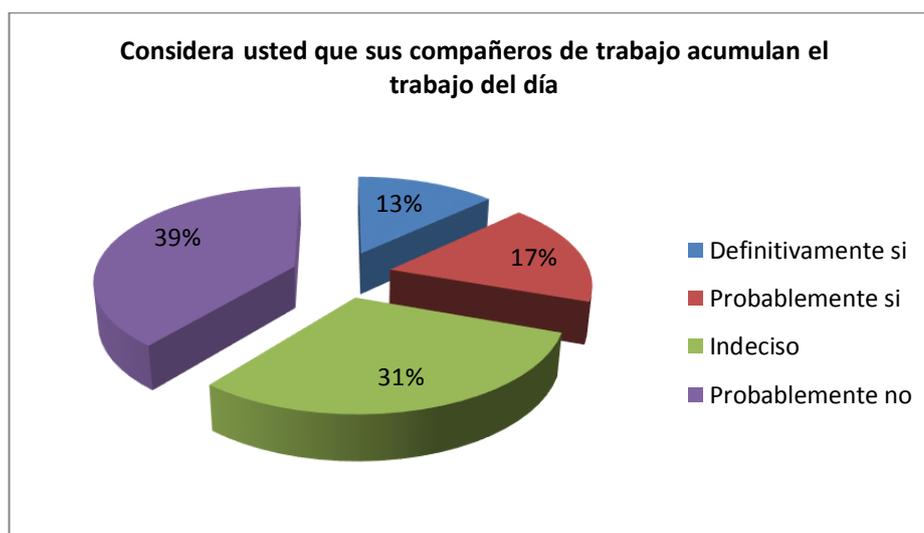


Figura 229: Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día.

Fuente: Anexo 229.

El 39% indica que no dejan acumulado el trabajo de un día para otro, sin embargo un 17% indica lo contrario, esto se debe al tiempo que demanda realizar cada función.

Anexo 230

Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	13	28
Indeciso	15	33
Probablemente no	12	26
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

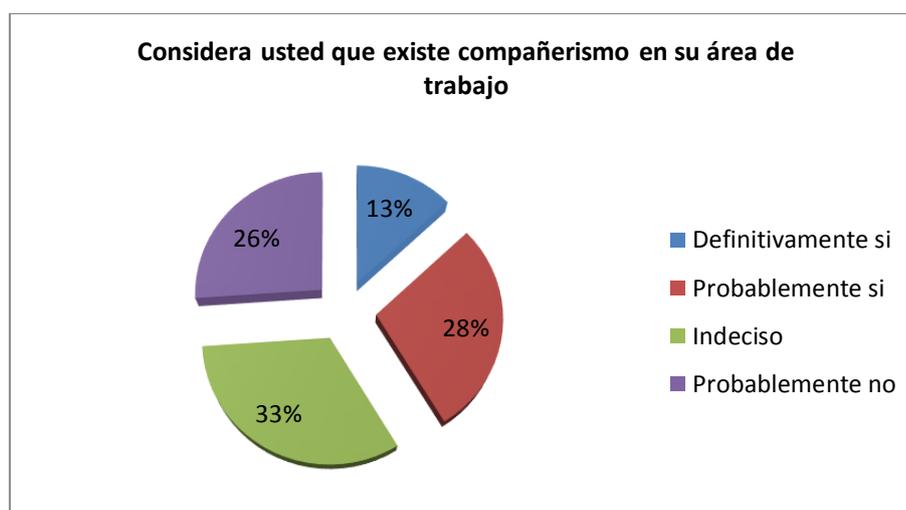


Figura 230: Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 230.

Un 28% indica que existe compañerismo en su área de trabajo, lo cual es importante que esta relación entre compañeros exista ya que genera soluciones frente a problemas que se puedan presentar en el proceso productivo.

5.13. Anexo de la encuesta desempeño- jefes (mes de Setiembre)

Anexo 231

Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	1	16
De acuerdo	1	17
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

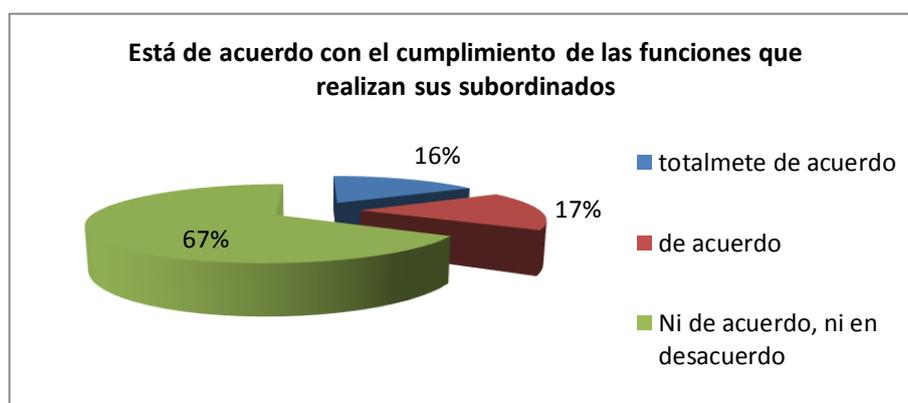


Figura 231: Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados.

Fuente: Anexo 231.

El 17% de jefes indican que se encuentran de acuerdo con el trabajo que realizan sus subordinados, lo cual refiere que los colaboradores administrativos se encuentran realizando correctamente sus funciones, aunque un 67% indica que no se encuentran, ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que implica que aún existen colaboradores que no realizan sus funciones correctamente, ya que algunos son nuevos o han ingresado hace unos meses; y también se refiere a la alta rotatividad de personal que existen en las diferentes áreas como admisión, contabilidad, costos y cobranzas.

Anexo 232

Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	16
Probablemente si	1	17
Indeciso	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

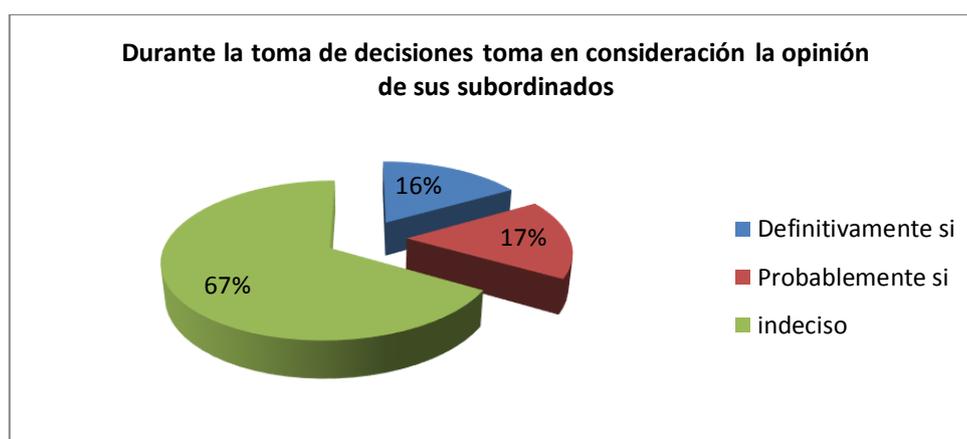


Figura 232: Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados.

Fuente: Anexo 232.

El 16% de jefes contestó “definitivamente si” a esta pregunta, lo cual indica que en la clínica metropolitana se toma en consideración la opinión de los colaboradores, haciendo que estos se sientan comprometidos e identificados con la organización; y con su área correspondiente, aunque un 67% se encontraron indecisos ante la pregunta, refiere a que son áreas las cuales deben ser objetivos con sus decisiones tales como la administración y gerencia.

Anexo 233

Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	33
Probablemente si	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 233: Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa.

Fuente: Anexo 233.

El resultado de esta pregunta es muy favorable, ya que el 67% indica que se conversan los nuevos planes que se han decidido y que se realizarán, y esto es importante porque de esta manera los colaboradores de cada área se encontrarán informados acerca de los cambios que existen para cada uno y así puedan responder a los nuevos cambios.

Anexo 234

Cree usted que la evaluación es constante en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	16
Probablemente si	1	17
Indeciso	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

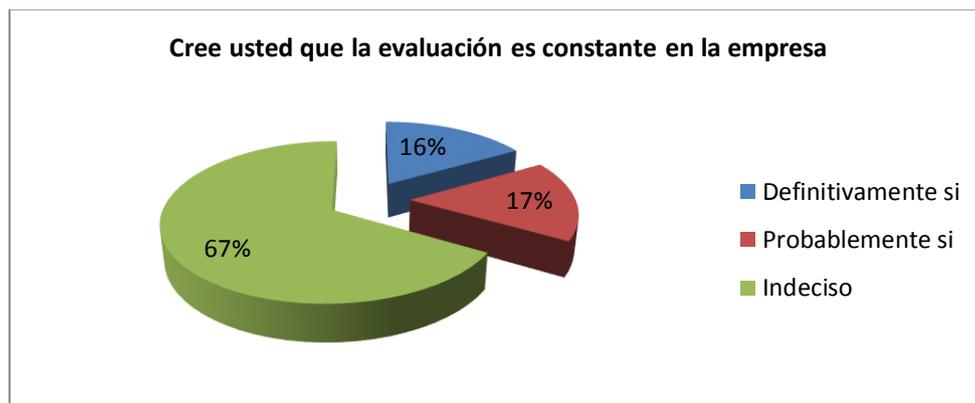


Figura 234: Cree usted que la evaluación es constante en la empresa.

Fuente: Anexo 234.

Los jefes realizan la evaluación de sus subordinados y esto lo afirma la siguiente pregunta con un resultado del 17%, la gerencia también realiza una evaluación trimestral, y la administración una evaluación mensual de cada área mediante un informe escrito, y luego en una exposición presentada en conjunto con las diferentes áreas sin excepción.

Anexo 235

Supervisa constantemente a sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	2	33
Indeciso	3	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 235: Supervisa constantemente a sus colaboradores.

Fuente: Anexo 235.

Probablemente si, fue la respuesta que alcanzó un 33%, si bien es cierto en la encuesta del mes de agosto se llegó a un 67% con la respuesta “probablemente sí”, en el mes de setiembre se demostró que la supervisión iba a realizarse de manera continua mediante un sistema llamado ESET endpoint, el cual permite al área de recursos humanos, y a la administración monitorear cada equipo de cómputo y de esta manera puedan ellos saber a qué páginas ingresan y que actividades se están realizando en cada equipo de cómputo.

5.14. Anexo de la encuesta desempeño – colaboradores (mes de Setiembre)

Anexo 236

Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	7
Probablemente si	14	30
Indeciso	15	33
Probablemente no	14	30
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 236: Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes.

Fuente: Anexo 236.

Un 30% de colaboradores, encuentran problemas para realizar sus trámites administrativos y documentarios, lo cual indica una deficiencia en los procesos administrativos, ya que al existir inconvenientes, demandan de mayor tiempo para la realización correcta, sin embargo un 30% indicó que no tiene problemas para realizarlo, y eso se debe a la experiencia que tienen en el rubro y en la organización.

Anexo 237

La limpieza de su área de trabajo es adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	12	26
Indeciso	12	26
Probablemente no	18	39
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

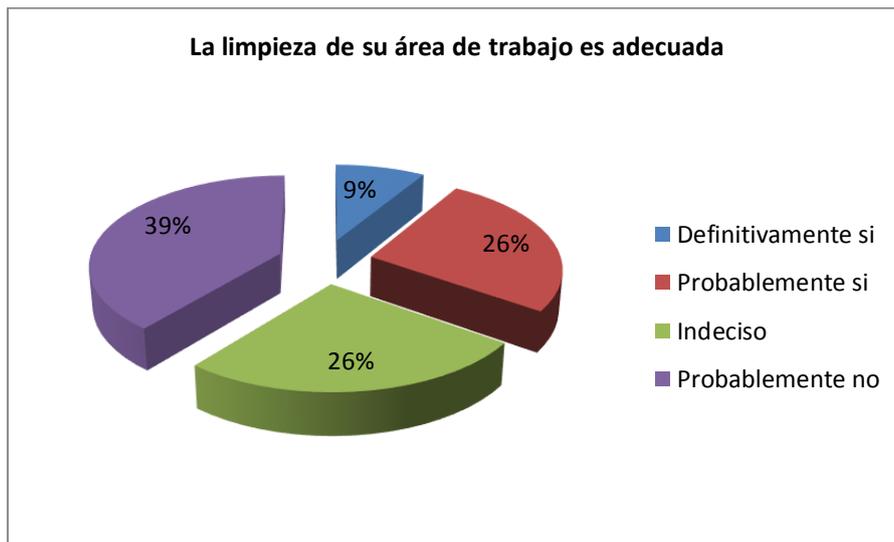


Figura 237: La limpieza de su área de trabajo es adecuada.

Fuente: Anexo 237.

Un 26% indica que la limpieza del su área es correcta, mientras que un 39% indica que la limpieza de su área no es la adecuada, esto significa que el área de mantenimiento, no se encuentra realizando correctamente sus funciones, y esto influye en el bienestar de los colaboradores y en la imagen de la clínica.

Anexo 238

Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	4
Probablemente si	3	7
Indeciso	10	22
Probablemente no	11	24
Definitivamente no	20	43
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

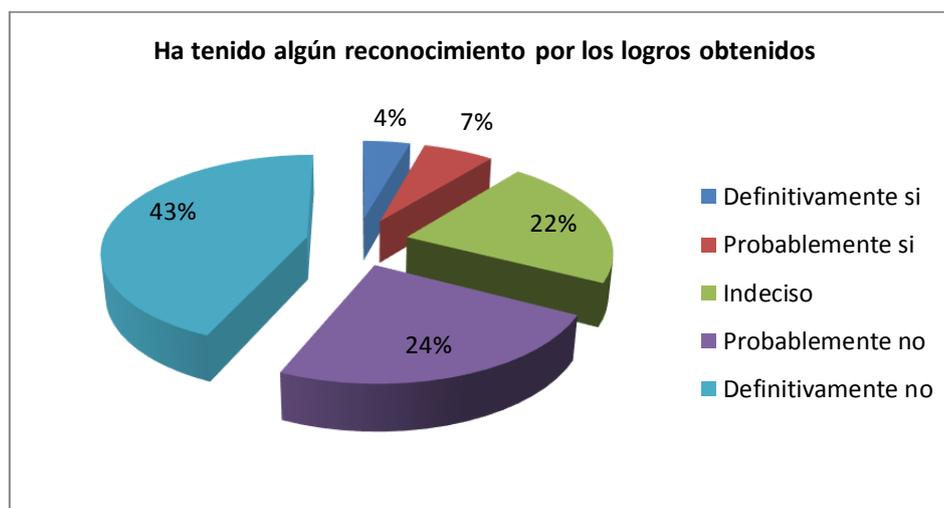


Figura 238: Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos.

Fuente: Anexo 238.

El 7% de los colaboradores ha recibido algún reconocimiento por un logro obtenido, sin embargo un 43% siente que su trabajo no ha sido reconocido por la empresa, esto genera insatisfacción por parte del colaborador, siendo afectado el desempeño laboral.

Anexo 239

Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	11	23
Probablemente si	16	34
Indeciso	10	21
Probablemente no	4	9
Definitivamente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

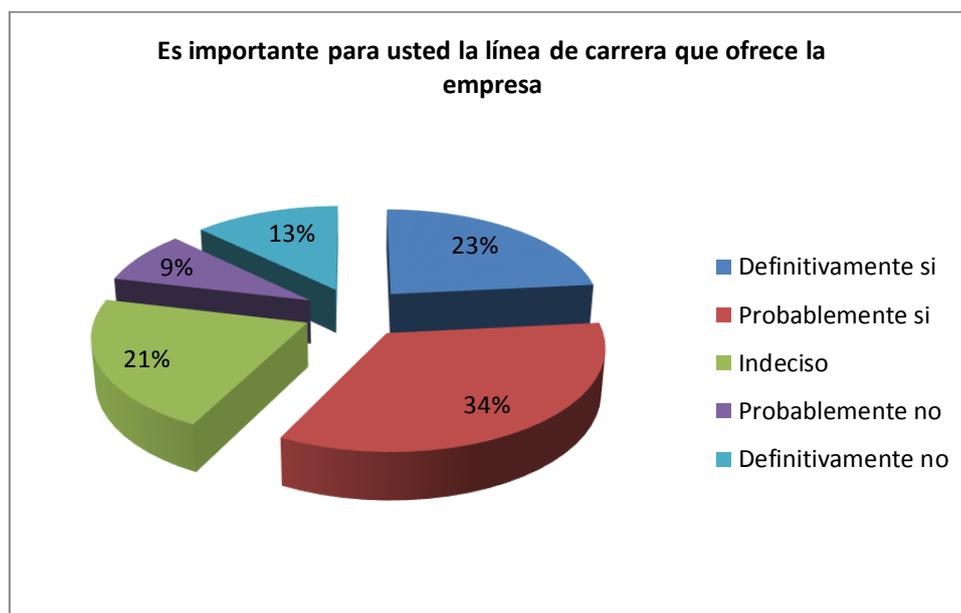


Figura 239: Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa.

Fuente: Anexo 239.

En el mes de setiembre la línea de carrera que ofrece la clínica metropolitana se ha vuelto menos interesante, ya que existe una nueva administración, y el 9% de los colaboradores indican que ya no es tan importante, mientras que un 34% aún les interesa el ascenso dentro de la línea de carrera en la cual laboran.

Anexo 240

Qué opina acerca del espacio de su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	2	4
Regular	5	11
Malo	19	41
Muy malo	20	44
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

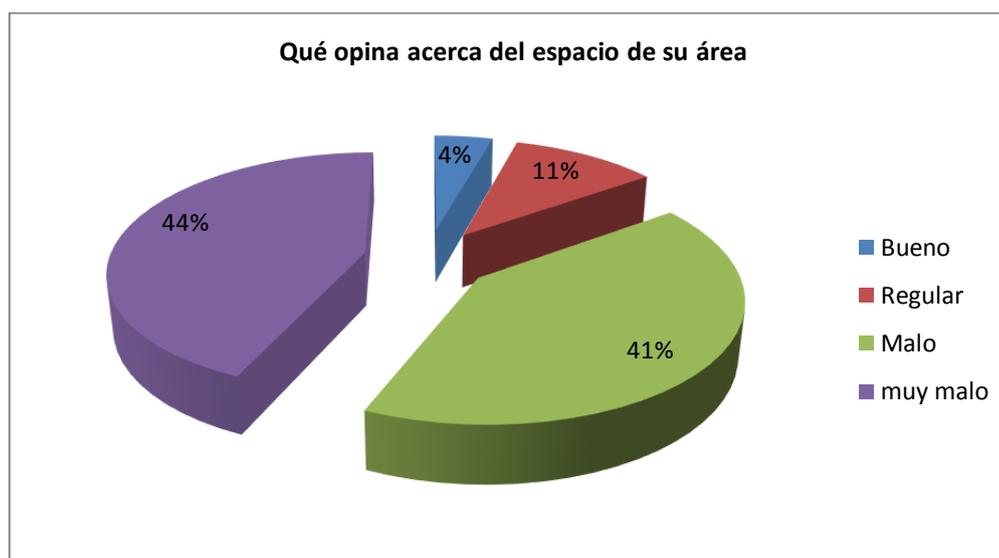


Figura 240: Qué opina acerca del espacio de su área.

Fuente: Anexo 240.

El 4% de los colaboradores se encuentran al espacio de sus oficinas “bueno” y la construcción de la clínica no ha generado incomodidad en los colaboradores, aunque para el mes de noviembre empieza la reubicación temporal de los colaboradores administrativos por motivos de la construcción, por lo cual un 41% encuentra como muy malo al espacio que tienen, con la iniciación de la construcción de las oficinas se espera que esto mejore.

Anexo 241

Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	5	11
Bueno	12	26
Regular	19	41
Malo	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

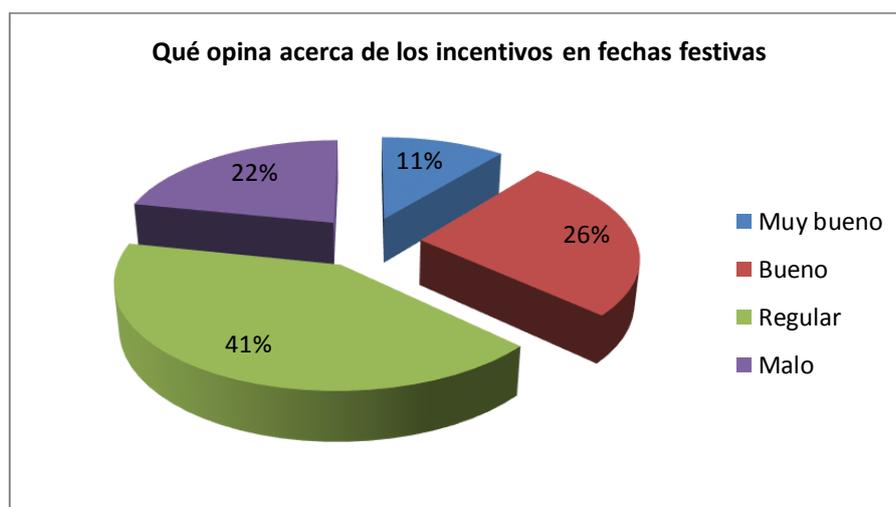


Figura 241: Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas.

Fuente: Anexo 241

Frente a una nueva administración, los colaboradores esperaban que el sistema de incentivos continúe sin embargo a cambiado, ya que en este mes se encuentra que un 22% ve muy mal este sistema, sin embargo un 26% indica que el sistema de incentivos es muy bueno para estas fechas.

Anexo 242

A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	20
Probablemente si	11	24
Indeciso	12	26
Probablemente no	14	30
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

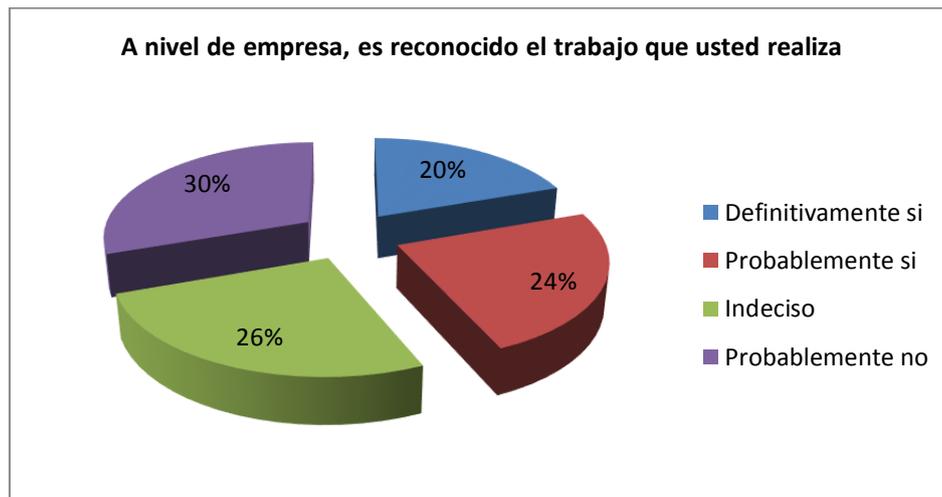


Figura 242: A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza.

Fuente: Anexo 242.

Durante el mes de setiembre se obtuvo lo siguiente para esta pregunta, un 24% indica que definitivamente si es reconocido el trabajo que realiza en la clínica metropolitana, así también se obtuvo que un 30% indico que su trabajo no es reconocido, lo cual indica que no existe igualdad con todos los trabajadores.

Anexo 243

El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente sí	5	11
Indeciso	11	24
Probablemente no	14	30
Definitivamente no	16	35
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

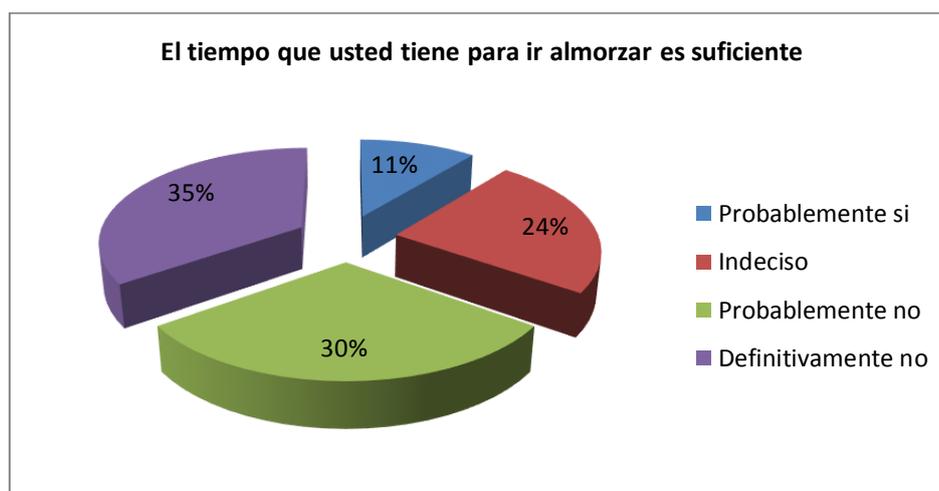


Figura 243: El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente.

Fuente: Anexo 243.

El tiempo para ir y almorzar del mes de agosto y el mes de setiembre no ha variado, con un 11% que indica que probablemente sí, es suficiente y por otro lado a un 35% de colaboradores indicando que el tiempo para ir almorzar no es suficiente ya que solo es una hora, y deben almorzar en los restaurantes cercanos a la clínica metropolitana.

Anexo 244

Considera que el horario laboral actual le favorece

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	4
Probablemente si	8	18
Indeciso	14	31
Probablemente no	21	47
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

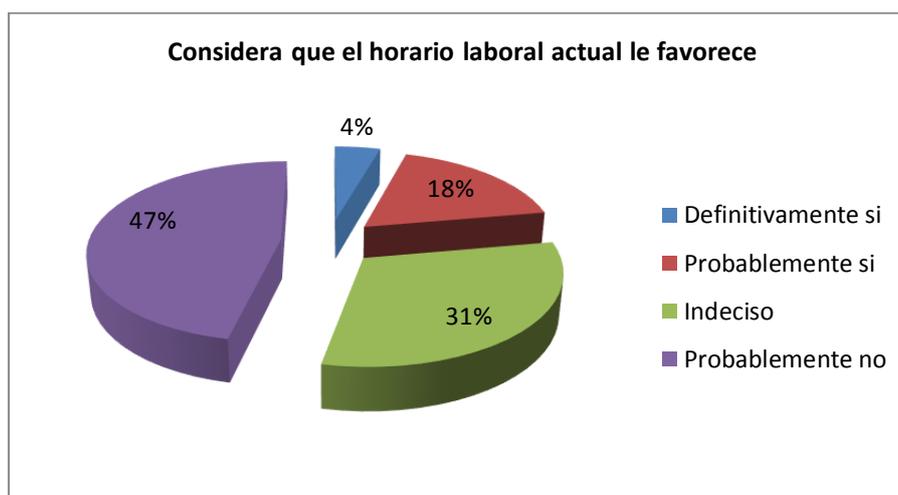


Figura 244: Considera que el horario laboral actual le favorece.

Fuente: Anexo 244.

El 18% indica que el horario laboral les favorece para realizar múltiples actividades después de la salida, y el 47% indica que no les es favorable ya en algunos casos como en admisión, los horarios son rotativos y pueden trabajar hasta los días domingos, y sus horarios están entre las 24 horas del día.

Anexo 245

Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	13	28
Probablemente si	20	44
Indeciso	8	17
Definitivamente no	3	7
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 245: Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente.

Fuente: Anexo 245.

Un 44% indica que si considera adecuado el horario de atención, ya que es un centro médico y se requiere un servicio de 24 horas por algunas emergencias médicas o accidentales que se presenten. Además de ello este horario permite ampliar las atenciones en la clínica metropolitana, aun así existe un 7% que no considera esto importante y se debe a que existe errores en el proceso, ya que no todas las áreas están disponibles las 24 horas, y muchas veces se necesitan de cartas de garantía, para realizar los acuerdos con las aseguradoras.

Anexo 246

Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	5	11
Indeciso	16	35
Probablemente no	20	43
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

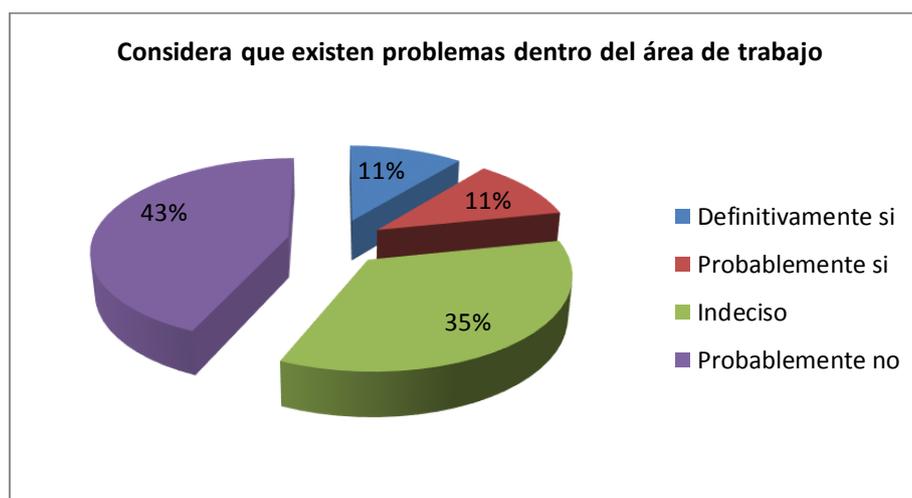


Figura 246: Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Fuente: Anexo 246.

El 35% de colaboradores se encuentran indecisos al momento de responder esta pregunta, lo cual puede significar que existen problemas que aquejen a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas; y esto se afirma con una 11% de respuestas que indica que definitivamente si, y probablemente sí. Para ello se debe tener en cuenta esta pregunta y seguir haciendo un respectivo seguimiento.

Anexo 247

Considera que existen problemas dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	5	11
Indeciso	7	15
Probablemente no	30	65
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

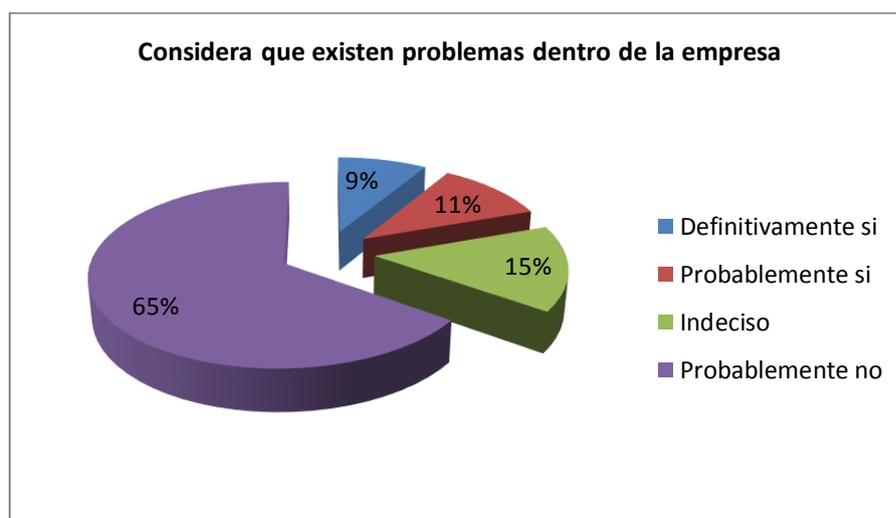


Figura 247: Considera que existen problemas dentro de la empresa.

Fuente: Anexo 247.

Esta pregunta indica que existen problemas dentro de la organización, lo cual hace que la comunicación activa entre áreas no funciones, un 11% afirma esto, y para ello se deben realizar un seguimiento para saber las razones de estos problemas; y como solucionarlo.

Anexo 248

Considera que estos problemas afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	9	20
Indeciso	14	30
Probablemente no	17	37
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

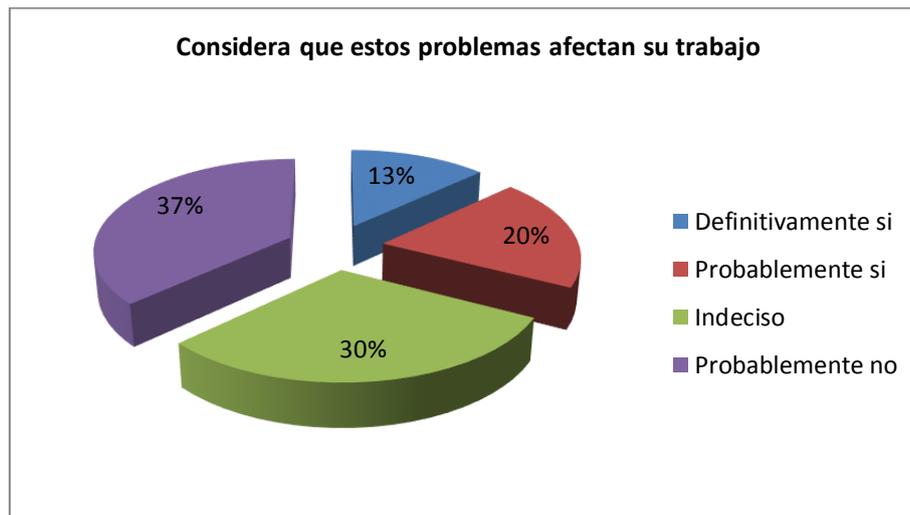


Figura 248: Considera que estos problemas afectan su trabajo.

Fuente: Anexo 248.

Es importante saber si existen factores que alteren el bienestar de los colaboradores, y el 20% indica que estos problemas si afectan su trabajo, esto significa que se debe profundizar mediante una reunión con las jefaturas para determinar cuáles son los problemas que se tiene.

Anexo 249

Cómo califica la comunicación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	6	13
Bueno	11	24
regular	13	28
malo	16	35
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

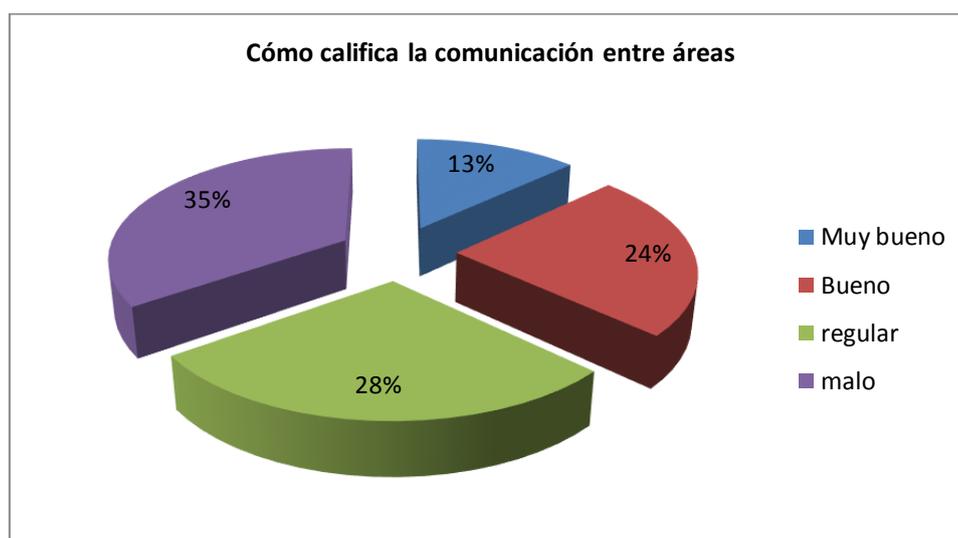


Figura 249: Cómo califica la comunicación entre áreas.

Fuente: Anexo 249.

Las puntuaciones más altas para esta preguntas son entre regular y malo, con 28% y 35% respectivamente, lo cual indica que existen problemas de comunicación en entre áreas, y esto no permite realizar un trabajo fluido y en equipo.

Anexo 250

La interacción que existe entre los colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	4	9
Bueno	8	17
regular	15	33
Malo	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

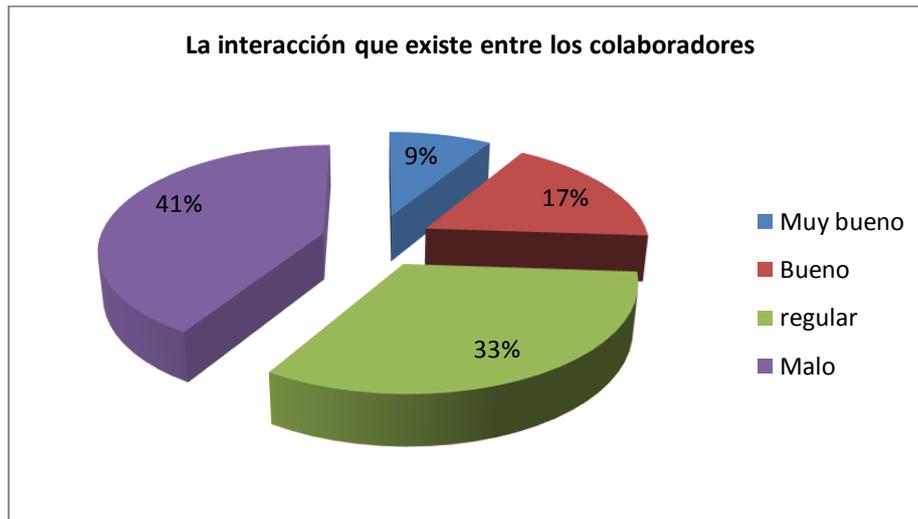


Figura 250: La interacción que existe entre los colaboradores.

Fuente: Anexo 250.

El 17% indica que la interacción entre colaboradores es buena, sin embargo la comunicación entre áreas es mala, lo cual significa que en la misma área la comunicación funciona bien y cada área está trabajando aisladamente.

Anexo 251

Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	9	20
Indeciso	19	41
Probablemente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

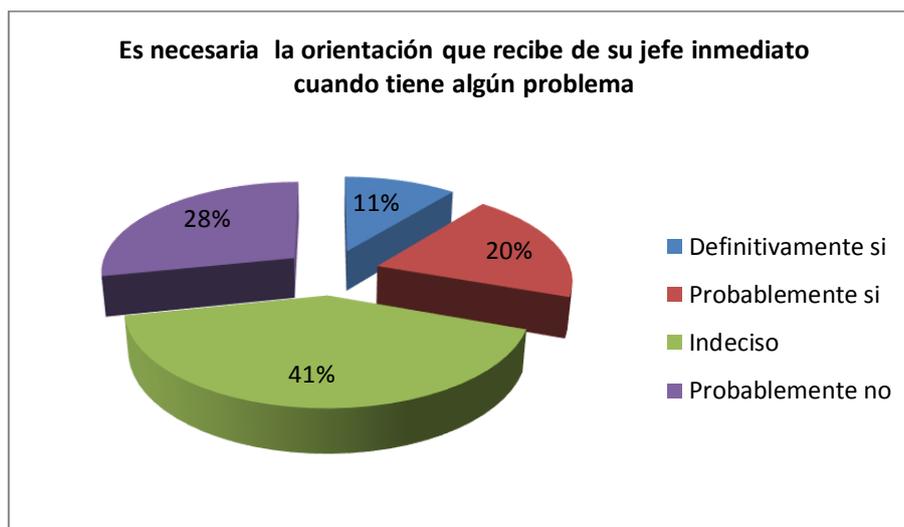


Figura 251: Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema.

Fuente: Anexo 251.

Frente a esta pregunta un 20% indicó que sí es necesaria la orientación por parte de los jefes, para realizar ciertos cambios en el sistema, o para buscar una solución inmediata a los problemas que se puedan presentar en cada área.

Anexo 252

El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
--------------------	-------------------	-----------------------

Definitivamente si	3	6
Probablemente si	7	15
Indeciso	15	33
Probablemente no	21	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

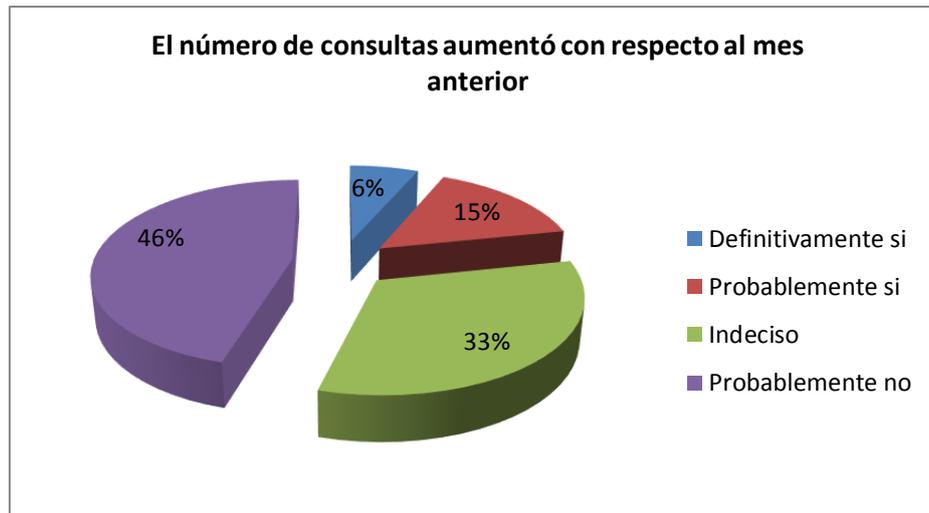


Figura 252: El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Fuente: Anexo 252.

El número de consulta si ha variado con gran importancia según un 15% de colaboradores, esto es bueno y significa que las campañas publicitarias y los convenios que tiene la clínica metropolitana han sido muy bien recibidos por sus usuarios.

Anexo 253

Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	10	22
Indeciso	14	30
Probablemente no	18	39
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

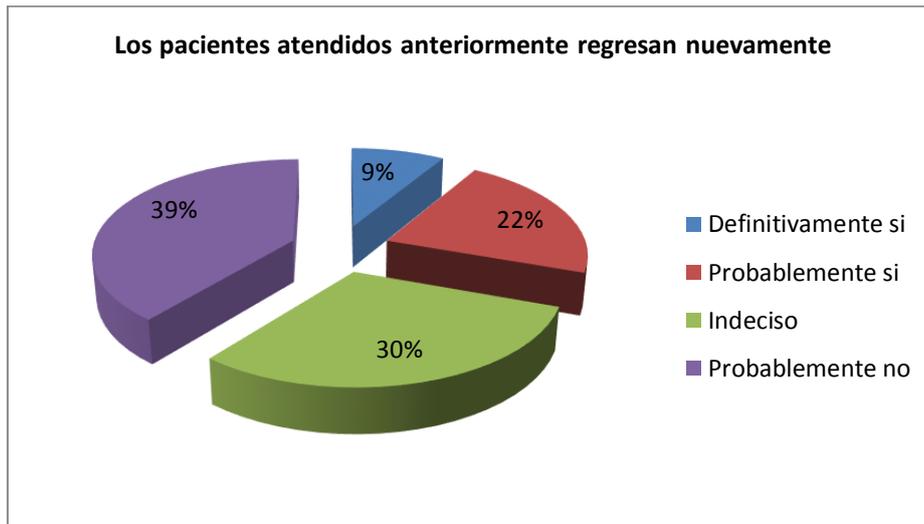


Figura 253: Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente.

Fuente: Anexo 253.

Un 22% afirma que los pacientes que fueron atendidos una vez, regresan, lo cual significa que la atención para estos pacientes fue buena y se puede decir, que los colaboradores están realizando un buen trabajo en atención al cliente.

Anexo 254

Considera que sus habilidades personales lo ayudan a desenvolverse en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	14	30
Indeciso	13	28
Probablemente no	9	20
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

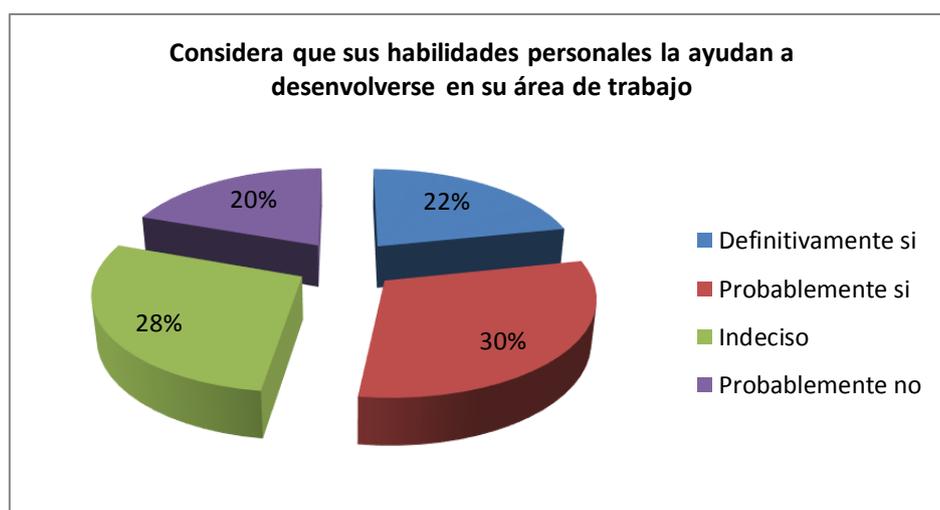


Figura 254: Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 254.

Definitivamente si, un 22% siente la seguridad de que sus habilidades personales, son un apoyo cuando de solucionar un problema se trata. Lo cual refiere que la clínica metropolitana tiene colaboradores con habilidades que son aprovechadas en el área en la que se encuentran.

Anexo 255

Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	14	31
Indeciso	13	28
Probablemente no	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 255: Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional.

Fuente: Anexo 255.

Más del 31% de colaboradores en la clínica metropolitana afirman que se sienten bien en el área de trabajo en donde se encuentran y las funciones que desarrollan, y solo un 24% indica lo contrario, al tener un resultado positivo mayor, indica que la situación avanza bien, sin embargo no se debe olvidar a la minoría y se debe investigar.

Anexo 256

Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	10	22
Indeciso	15	33
Probablemente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

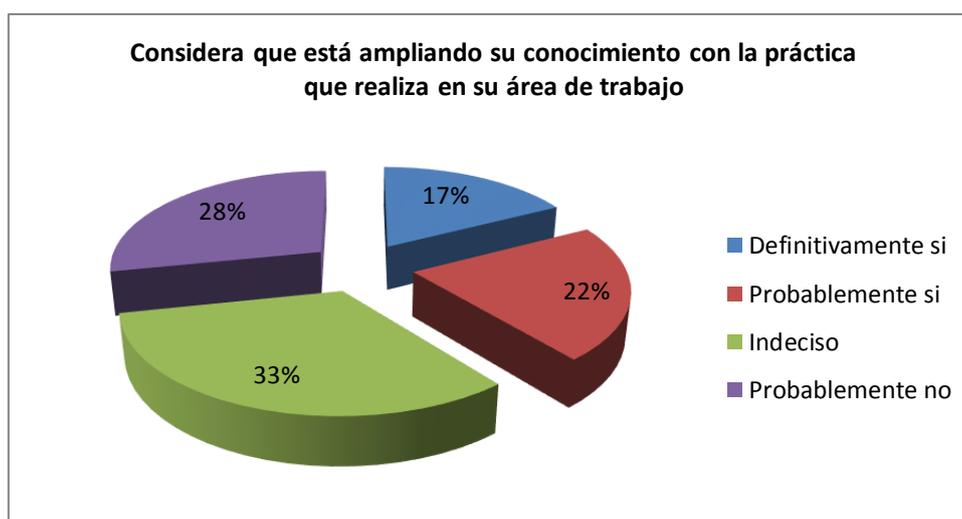


Figura 256: Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 256.

El 22% indica que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo, lo cual beneficia a la organización, ya que si los colaboradores se sienten satisfechos, su trabajo será mejor y esto influye directamente con la economía de la empresa.

5.15. Anexo de la encuesta producción – facturación (mes de Setiembre)

Anexo 257

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	2	40
Indeciso	3	60
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 257: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos.

Fuente: Anexo 257.

El trabajo de registros inicia en el área de admisión, y se encuentran errores que muchas veces no pueden corregirse, y se puede ver que el 60% indica que si existen mucho errores por mal registro, en la clínica metropolitana, cada colaborador tiene un usuario para utilizar el sistema, y cada examen, consulta o medicamento se registra con el usuario, el cual permite visualizar que colaborador hizo el registro y de esta manera se pueda corregir o en tal caso realizar el descuento.

Anexo 258

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	1	20
Indeciso	3	60
Probablemente no	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

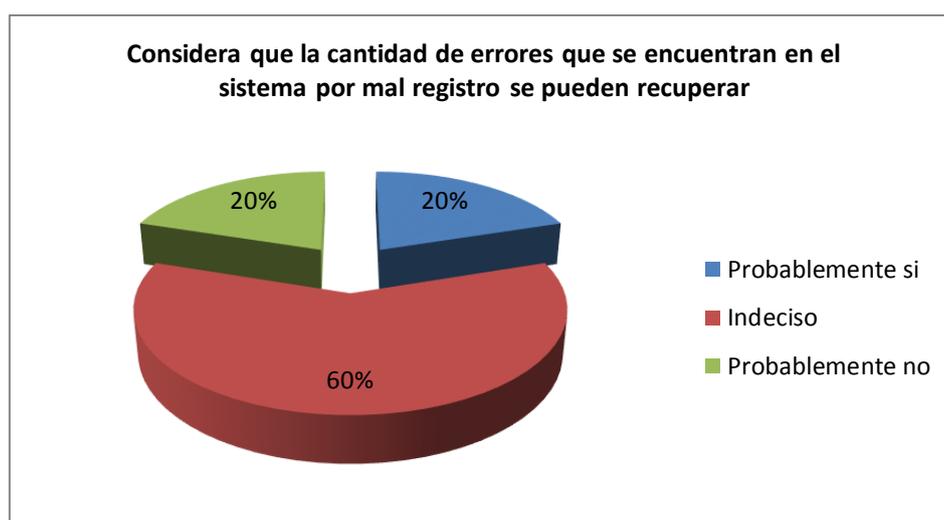


Figura 258: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar.

Fuente: Anexo 258.

Al tener como resultado un 60% de colaboradores indecisos, genera una duda con los registros erróneos, ya que en su mayoría no se pueden corregir, y esto se debe que en algunas compañías aseguradoras se utiliza la trama, la cual no permite corregir errores registrados, en expedientes, lo cual es una debilidad para la clínica metropolitana.

Anexo 259

Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces si	2	40
Algunas veces sí, algunas veces no	3	60
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 259: Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana.

Fuente: Anexo 259.

El área de facturación se encarga de cumplir con las metas económicas, las cuales se cumplen mes a mes, y la administración se encuentra satisfecha con los resultados se ven en cada mes, ya que se sobrepasa la meta, y el 100% de colaboradores afirman que se cumplen las metas semanales.

Anexo 260

Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	20
La mayoría de las veces si	2	40
Algunas veces sí, algunas veces no	2	40
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

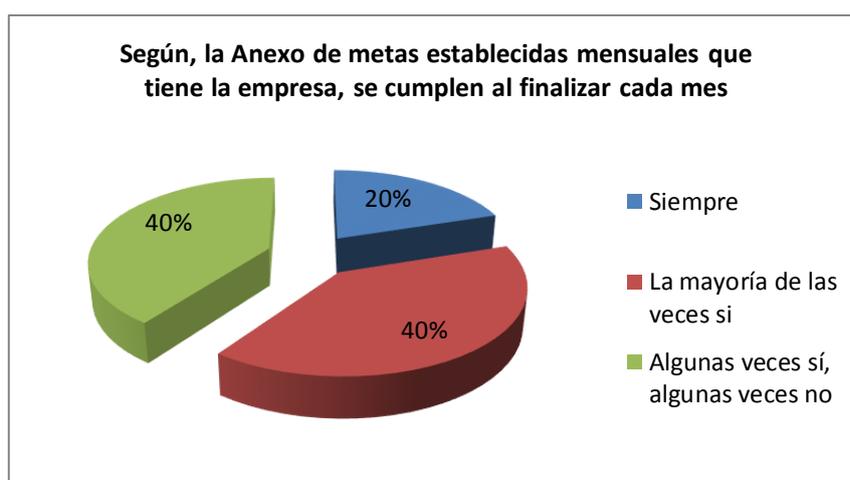


Figura 260: Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes.

Fuente: Anexo 260.

Mensualmente se sobrepasan las metas establecidas, y el 20% afirma que siempre se realiza esta acción, la meta mensual es de 650,000.00 y mes a mes se llega a los 700,000.00 esto refiere que el equipo de facturación se encuentra comprometido con la empresa.

5.16. Anexo de la encuesta de producción – colaboradores (mes de Setiembre)

Anexo 261

Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	4	9
Bueno	7	15
Regular	25	54
Malo	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

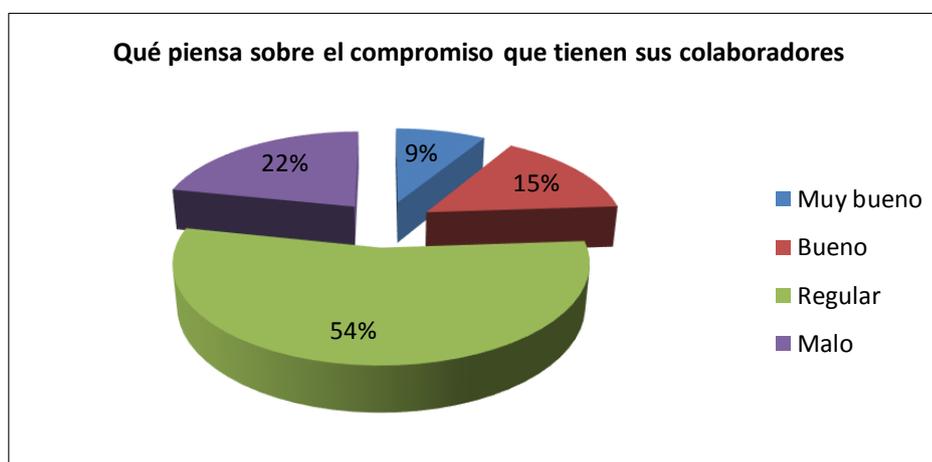


Figura 261: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 261.

El 15% indica que el comportamiento de sus compañeros es bueno, lo cual indica un compromiso e identificación con la clínica metropolitana, además de ello significa que existe respeto entre compañeros de trabajo.

Anexo 262

Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	7
Probablemente si	7	15
Indeciso	19	41
Probablemente no	11	24
Definitivamente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

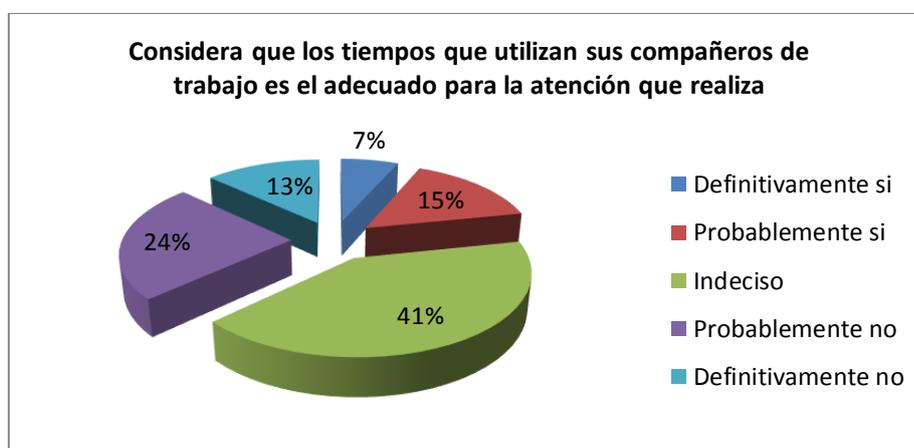


Figura 262: Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza.

Fuente: Anexo 262.

El 24% indica que no está de acuerdo con el tiempo que toma realizar una función, y esto puede aquejar al paciente, ya que en una clínica los procedimientos administrativos deben realizarse de manera inmediata, para no incomodar a los pacientes.

Anexo 263

Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	1	2
Probablemente si	2	4
Indeciso	13	28
Probablemente no	14	31
Definitivamente no	16	35
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

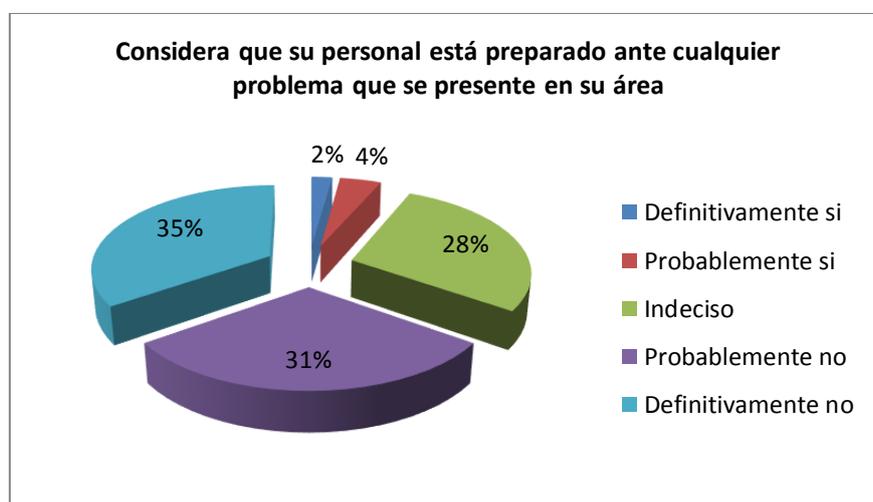


Figura 263: Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área.

Fuente: Anexo 263.

El 4% indica que el personal se encuentra capacitado para resolver algún problema que se pueda presentar en su área de trabajo, lo cual beneficia a la empresa, ya que no es necesario consultarlo con el jefe para poder dar soluciones inmediatas a los pacientes.

Anexo 264

Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	8	17
Indeciso	9	20
Probablemente no	10	22
Definitivamente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

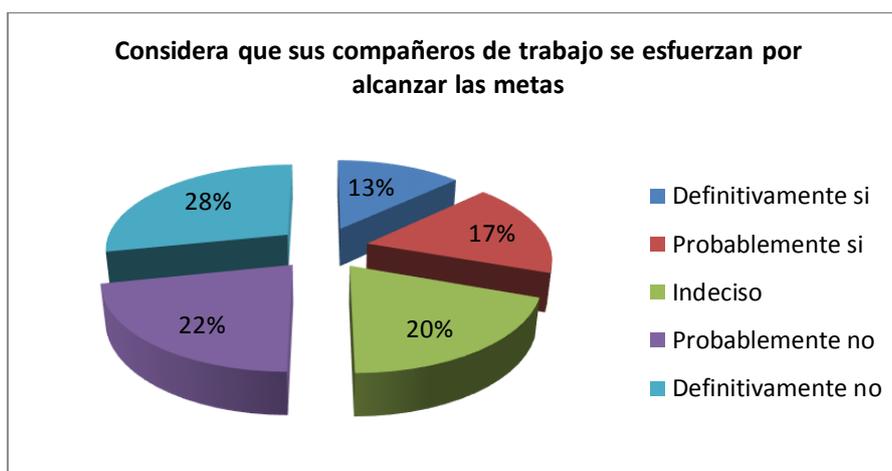


Figura 264: Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas.

Fuente: Anexo 264.

El 17% de los colaboradores indican que sus compañeros si se esfuerzan por alcanzar las metas que tienen, esto quiere decir que el compromiso de los colaboradores por lograr las metas si existe, sin embargo existe un porcentaje bajo de 28% que indica lo contrario, lo cual indica que no existe compromiso al 100% de todos los colaboradores administrativos.

Anexo 265

Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	10	22
Indeciso	15	32
Probablemente no	17	37
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

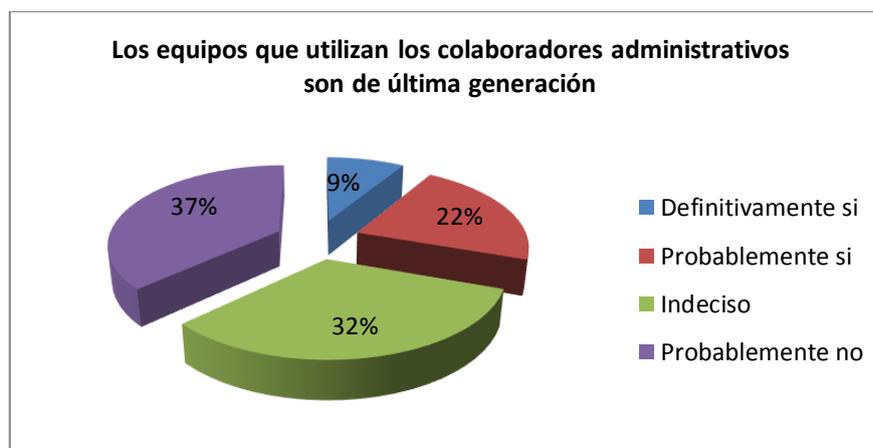


Figura 265: Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación.

Fuente: Anexo 265.

El equipo médico es un factor importante para la clínica, ya que este se vuelve un gran referente del servicio que se brinda, los equipos médicos son presentados a todos los trabajadores de la clínica para que todos tengan la información de los equipos que se tienen, el 9% indicó que definitivamente si se tienen equipos de última generación, con las nuevas adquisiciones que se han tenido como el tomógrafo.

Anexo 266

Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	6	13
Indeciso	22	48
Probablemente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

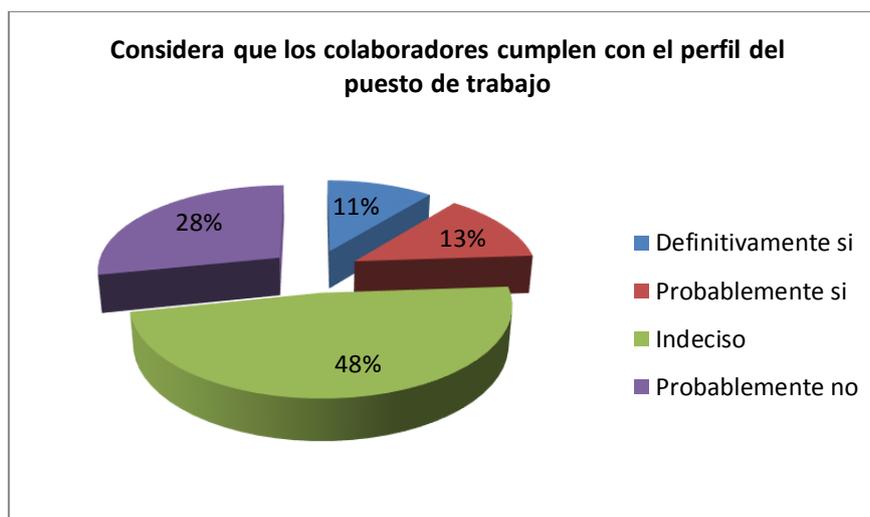


Figura 266: Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

Fuente: Anexo 266.

El 13% indica que probablemente sí, y un 28% indica que probablemente no, y esto se debe a que varios de los colaboradores, tienen estudios superiores en institutos, otros son estudiantes, y algunos no cuentan con estudios.

Anexo 267

Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	4
Probablemente si	11	24
Indeciso	12	26
Probablemente no	21	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

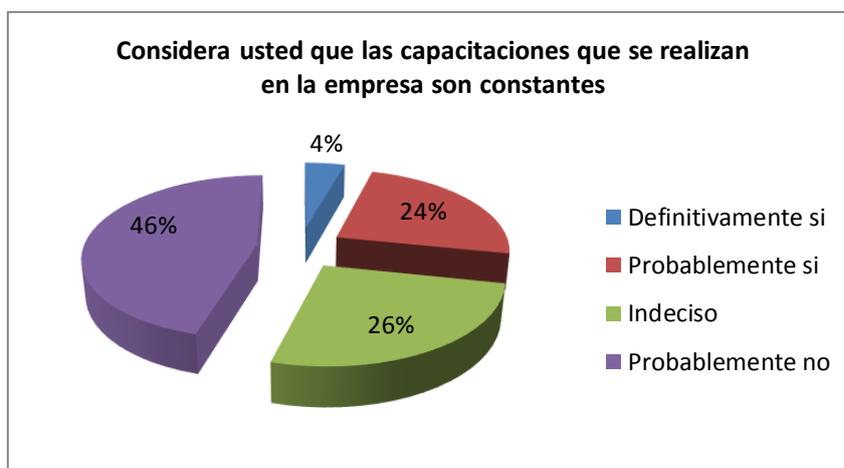


Figura 267: Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes.

Fuente: Anexo 267.

El 24% indica que si considera que las capacitaciones son constantes, mientras un 46% indica que no tienen mucha recurrencia las capacitaciones, esta pregunta se formula para determinar si existen capacitaciones para los trabajadores y la frecuencia con las que se realizan, sin embargo las capacitaciones y talleres en la empresa se realizan mayormente para los jefes de área y trimestralmente para todos los colaboradores administrativos.

Anexo 268

Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	13	28
Indeciso	26	57
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

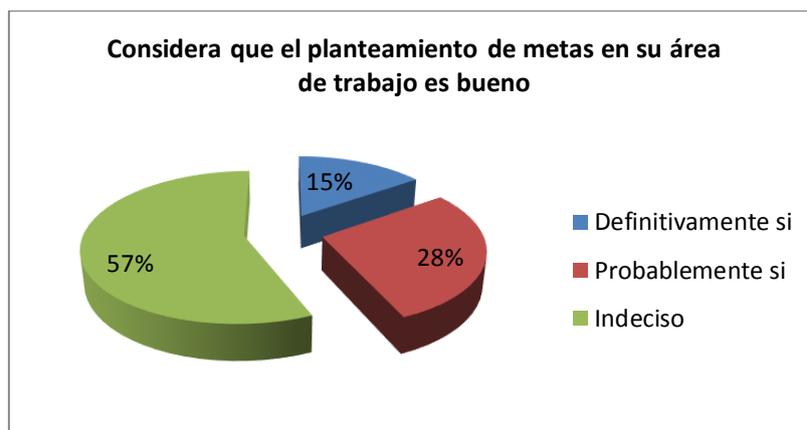


Figura 268: Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno.

Fuente: Anexo 268.

Con un resultado de 28% tenemos que el planteamiento de las metas es bueno, y esto se debe a que existe mayor competitividad, ya que existe el compromiso de los colaboradores administrativos, por llegar a la meta que tiene su área, sin embargo no existen bonificaciones ni retribuciones que permitan sentir satisfechos a los colaboradores.

Anexo 269

Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	9	20
Probablemente si	11	24
Indeciso	26	56
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

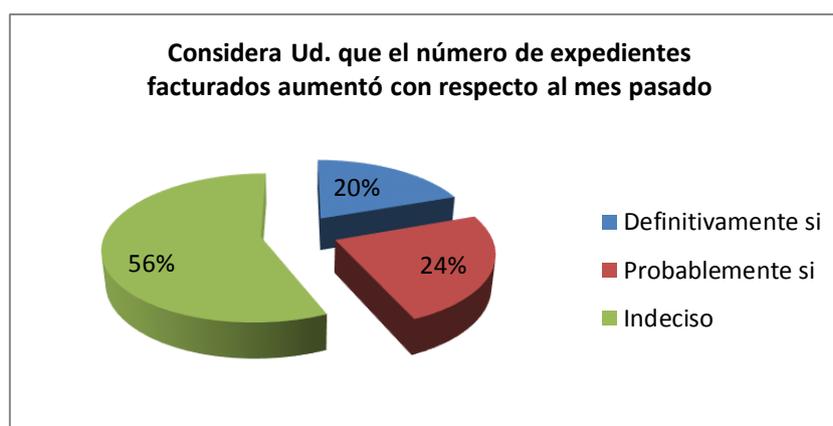


Figura 269: Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Fuente: Anexo 269.

El 24% de colaboradores afirmaron que la facturación aumentó con respecto al mes pasado, sin embargo un 56% afirma que la facturación ha disminuido con respecto al mes anterior, lo cual significa que los ingresos económicos para el siguiente mes será menor.

Anexo 270

Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	10	22
Probablemente si	14	30
Indeciso	13	28
Probablemente no	9	20
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

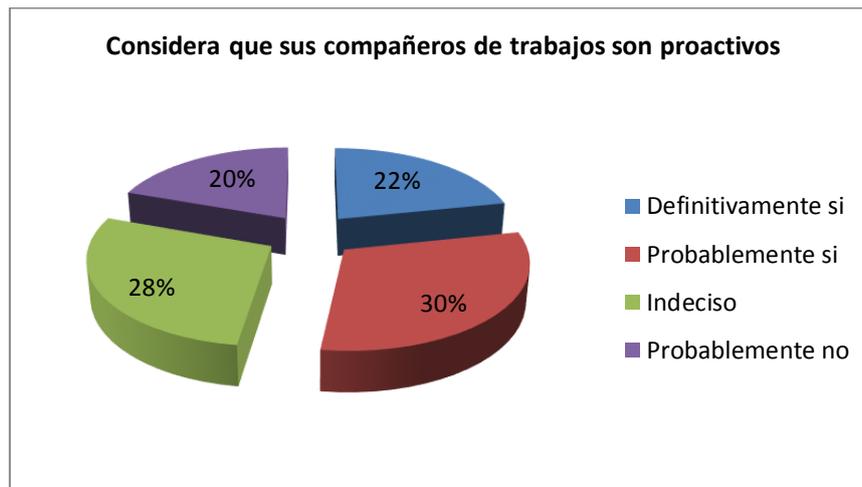


Figura 270: Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos.

Fuente: Anexo 270.

El 22% de colaboradores indicaron que sus compañeros de trabajo son proactivos, lo cual significa que es una fortaleza que tiene la empresa, así también se obtuvo un 20% el cual indica que los colaboradores no son proactivos, es por ello que debe existir una supervisión para tener un mejor manejo en los procesos.

Anexo 271

Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	10	22
Indeciso	11	24
Probablemente no	18	39
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

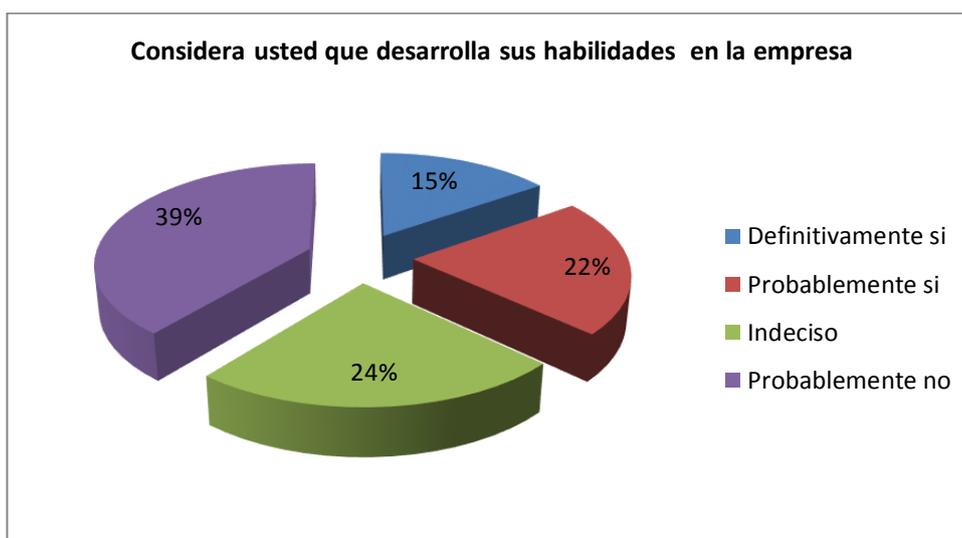


Figura 271: Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa.

Fuente: Anexo 271.

El 39% de colaboradores consideran que no se encuentran desarrollando sus habilidades, ya que las funciones que deben cumplir, ya se encuentran establecidas, además de ello el 22% considera que si están desarrollando sus habilidades.

Anexo 272

Considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	6
Probablemente si	5	11
Indeciso	21	46
Probablemente no	17	37
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

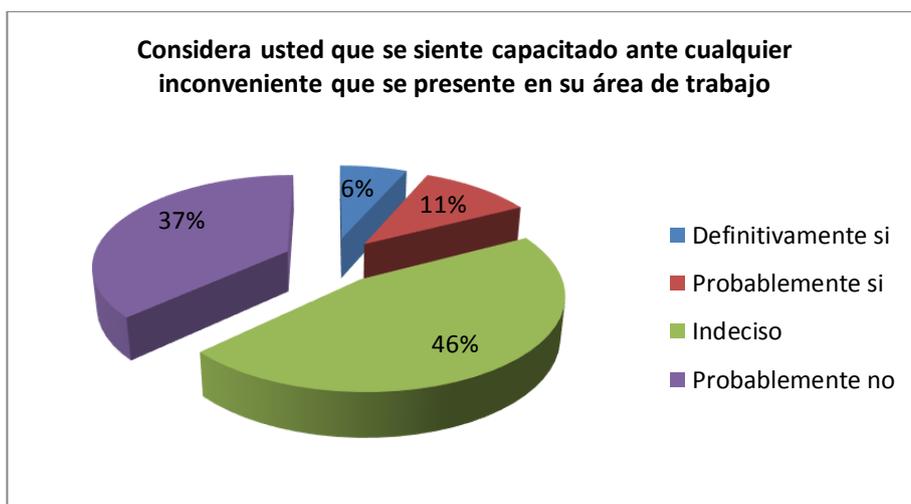


Figura 272: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 272.

Ante esta pregunta el 46% de colaboradores se encontraron indecisos, y ya que la alta rotación de personal, trae consigo a nuevos colaboradores, lo cuales aún no se sienten capacitados loara afrontar problemas cotidianos de la Clínica Metropolitana.

Anexo 273

Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	11
Probablemente si	6	13
Indeciso	13	28
Probablemente no	22	48
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

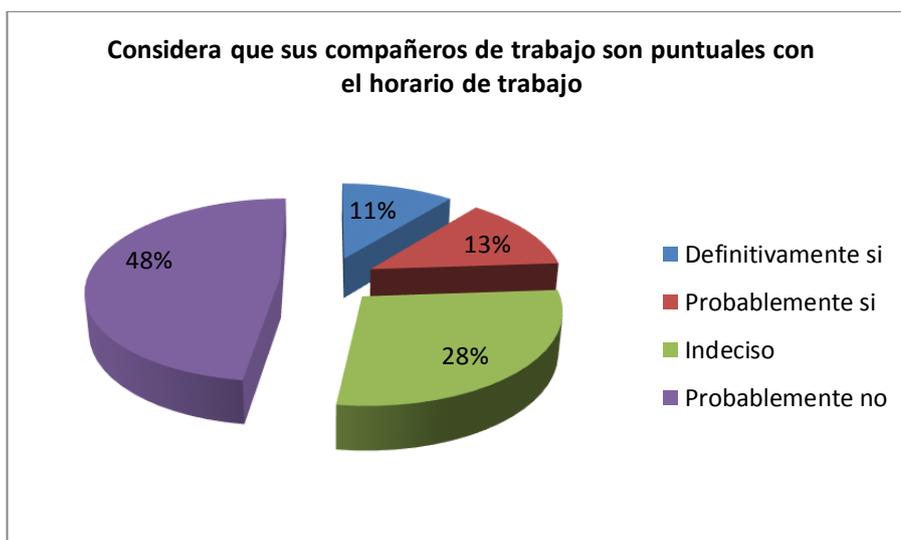


Figura 273: Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo.

Fuente: Anexo 273.

El 48% de colaboradores afirma que sus compañeros de trabajo no son puntuales con el horario laboral, lo cual hace referencia a una falta de identificación de la organización, además de ello, las entradas y salidas son registradas mediante un sistema, el cual permite realizar la evaluación y los descuentos por tardanza.

Anexo 274

Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	9	20
Indeciso	10	22
Probablemente no	20	43
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

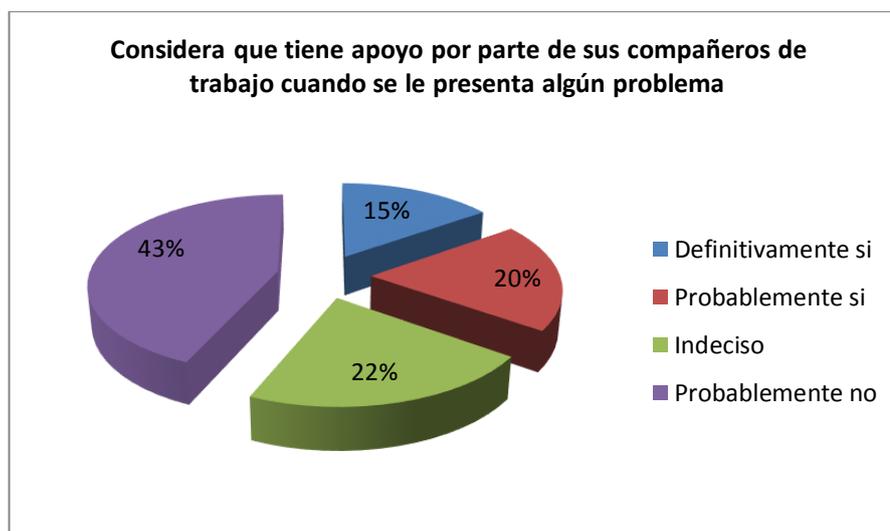


Figura 274: Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema.

Fuente: Anexo 274.

El 43% de colaboradores administrativos, indicaron que no tienen apoyo por parte del personal cuando se suscita un problema, lo cual significa que la área no se encuentra capacitada para solucionar los problemas cotidianos de la organización.

Anexo 275

Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	7
Probablemente si	8	17
Indeciso	11	24
Probablemente no	24	52
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

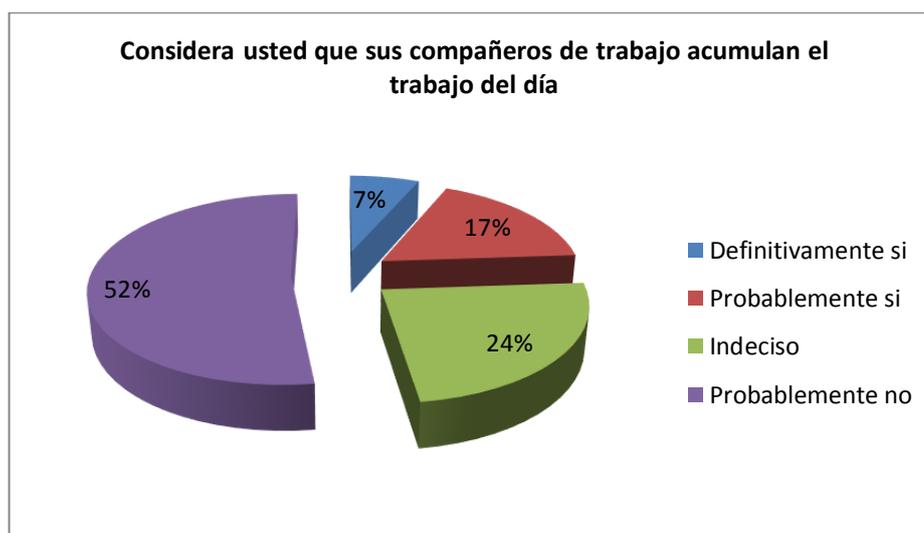


Figura 275: Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día.

Fuente: Anexo 275.

El 52% de colaboradores afirma que no se acumula el trabajo del día, y esto se debe a que en este mes, hubo menos errores grabados en el sistema, ya no hubo rotación de personal, y el número de expedientes disminuyó; así también un 17% indicó que si se acumula el trabajo del día, por falta de tiempo en el horario laboral, para la realización de cartas de garantía.

Anexo 276

Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	6	13
Indeciso	21	47
Probablemente no	14	31
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

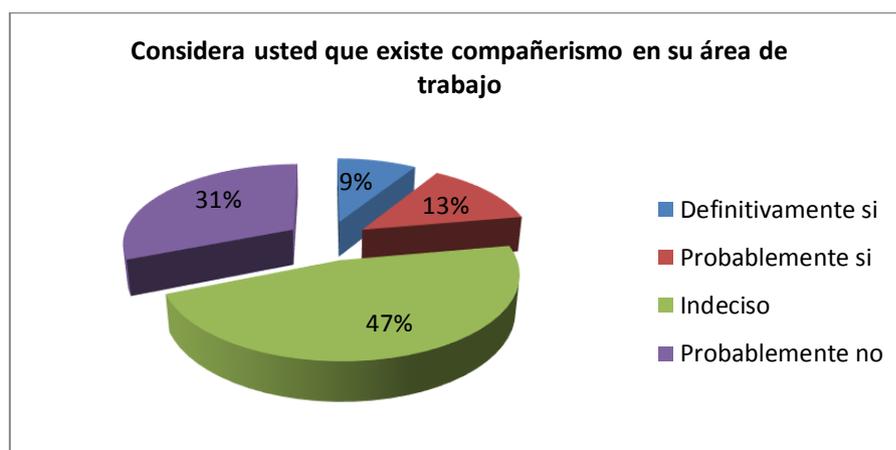


Figura 276: Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 276.

El 31% de colaboradores indicaron que no existe compañerismo en su área de trabajo, la cual indica que el clima laboral de cada área se está viendo afectado por los cambios que se realizaron en los meses anteriores, además un 47% de colaboradores se encontraron indecisos al momento de responder esta pregunta.

5.17. Anexo de la encuesta desempeño- jefes (mes de Octubre)

Anexo 277

Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
De acuerdo	4	67
Indeciso	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

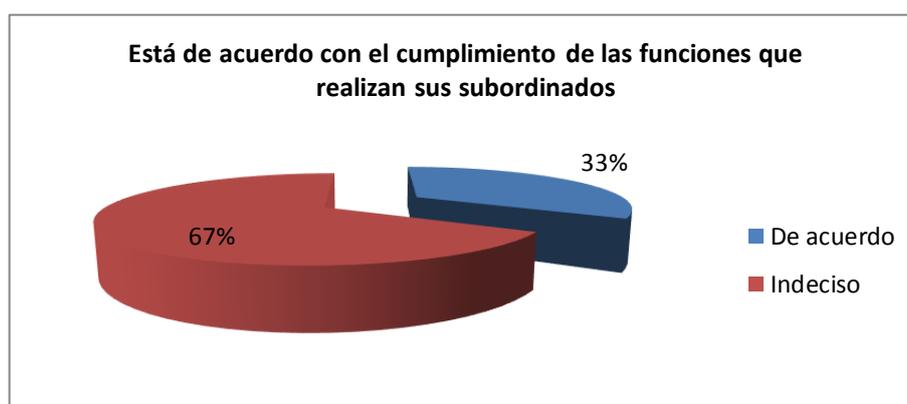


Figura 277: Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados.

Fuente: Anexo 277.

El 67% de los jefes de las diferentes áreas administrativas se encuentran de acuerdo y el 33% totalmente de acuerdo con las actividades que realizan sus subordinados, lo cual indican que existe una satisfacción por parte de los jefes sobre las funciones que realizan los colaboradores del hospital metropolitano S.A.

Anexo 278

Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	67
Probablemente si	2	33
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 278: Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados.

Fuente: Anexo 278.

67% de los jefes indican que definitivamente consideran las opiniones de sus subordinados, mientras que el 33% probablemente lo hace, la participación de los colaboradores dentro del hospital metropolitano S.A. motiva a los colaboradores es por esta razón que se presta importancia a las participaciones de los colaboradores.

Anexo 279

Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizaran en el área o empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	80
Probablemente si	2	20
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 279: Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizaran en el área o empresa.

Fuente: Anexo 279.

En esta pregunta se tiene que un 67% indicando que probablemente los jefes conversan con sus subordinados acerca de los cambios que se puedan realizar, y dentro del hospital metropolitano S.A. se busca impulsar esto mediante reuniones mensuales a partir del mes de setiembre.

Anexo 280

Cree usted que la evaluación es constante en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	2	33
Indeciso	4	67
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 280 Cree usted que la evaluación es constante en la empresa.

Fuente: Anexo 280.

Según los porcentajes obtenidos se considera que la evaluación es no constante, y esto se debe a que el Hospital Metropolitano S.A., ya que se realizan reuniones trimestrales con los jefes de las áreas, en las cuales se conversan sobre el desempeño de sus subordinados.

Anexo 281

Supervisa constantemente a sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	50
Probablemente si	2	33
Indeciso	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

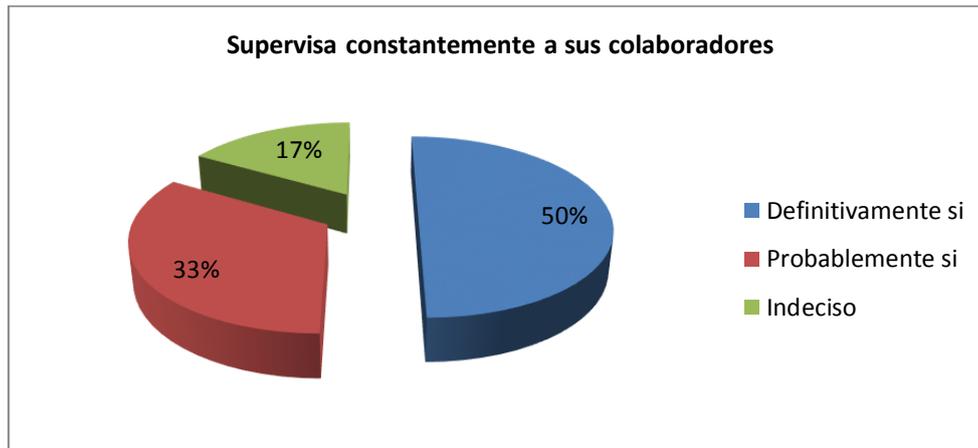


Figura 281: Supervisa constantemente a sus colaboradores.

Fuente: Anexo 281.

El 50% de los jefes indicaron que la supervisión si es constante, y esto se realiza mediante el moderno sistema de cámaras que tiene el Hospital Metropolitano S.A., el cual también es utilizado para observar a los colaboradores en sus puestos de trabajo.

5.18. Anexo de la encuesta desempeño – colaboradores (mes de Octubre)

Anexo 282

Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	22	48
Probablemente si	13	28
Indeciso	11	24
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 282: Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes.

Fuente: Anexo 282.

Un 28% indica que probablemente si existen inconvenientes durante los trámites administrativos, y esto se debe a la presión que existe, ya que el tiempo que se debe emplear para la atención e inscripción de un paciente es muy corto.

Anexo 283

La limpieza de su área de trabajo es adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	10	22
Indeciso	12	26
Probablemente no	18	39
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

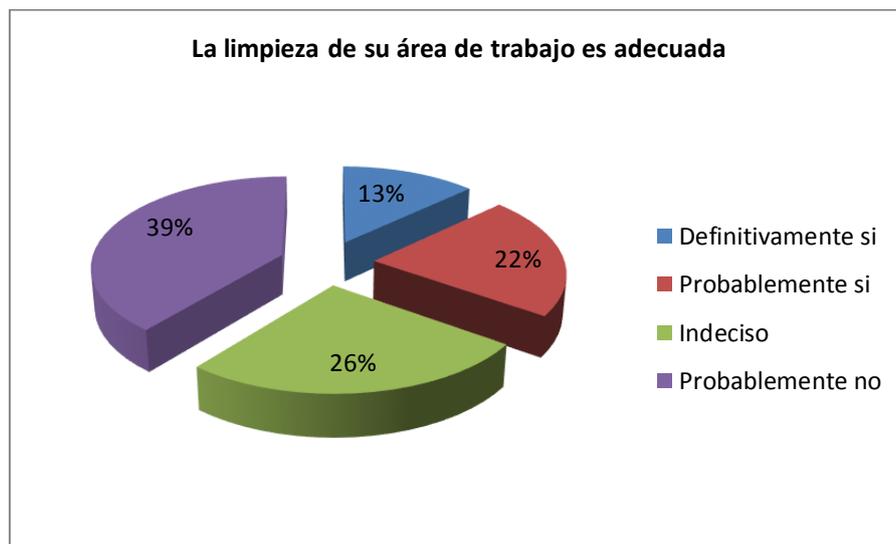


Figura 283: La limpieza de su área de trabajo es adecuada.

Fuente: Anexo 283.

Un 22% afirma que la limpieza de su área es adecuada, esto significa que el personal de limpieza está cumpliendo sus funciones; y esto también es importante ya que la limpieza del hospital no solo es bien vista por los colaboradores, sino también por los pacientes y visitantes.

Anexo 284

Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	6	13
Indeciso	11	24
Probablemente no	15	32
Definitivamente no	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

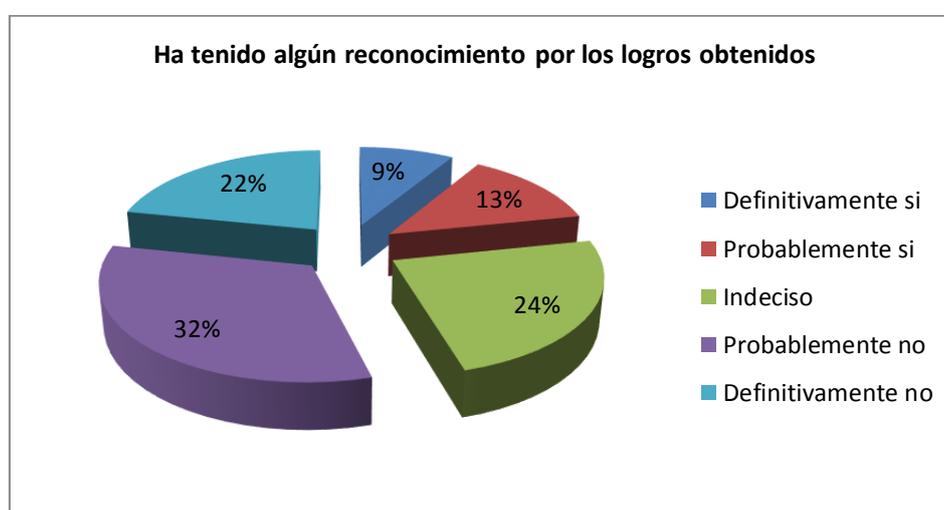


Figura 284: Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos.

Fuente: Anexo 284.

Un 13% de los colaboradores afirman que su trabajo ha sido reconocido, mientras que un 22% indica que su trabajo no ha sido reconocido por el Hospital Metropolitano S.A., esto significa que aún falta por motivar a todos colaboradores, para que ellos se sientan reconocidos no solo económicamente, sino también a nivel de organización.

Anexo 285

Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	9
Probablemente si	13	28
Indeciso	27	59
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

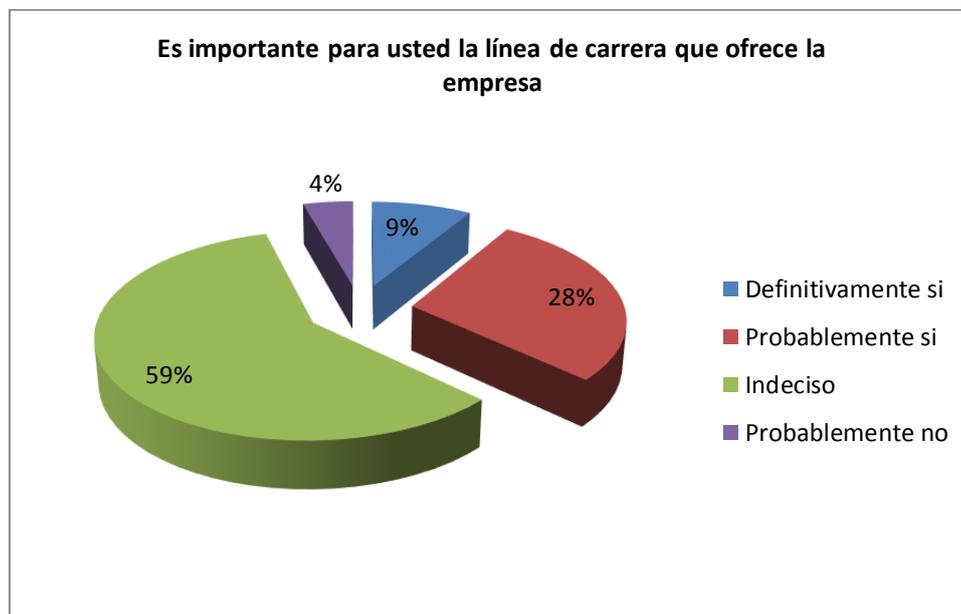


Figura 285: Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa.

Fuente: Anexo 285.

Un 28% de los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. consideran que es importante la línea de carrera, ya que buscan seguir avanzando como profesionales en el rubro de salud, pero un 4% considera que no es importante y desean ampliar sus conocimientos en otros rubros.

Anexo 286

Qué opina acerca del espacio de su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	14	30
Regular	22	48
Malo	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

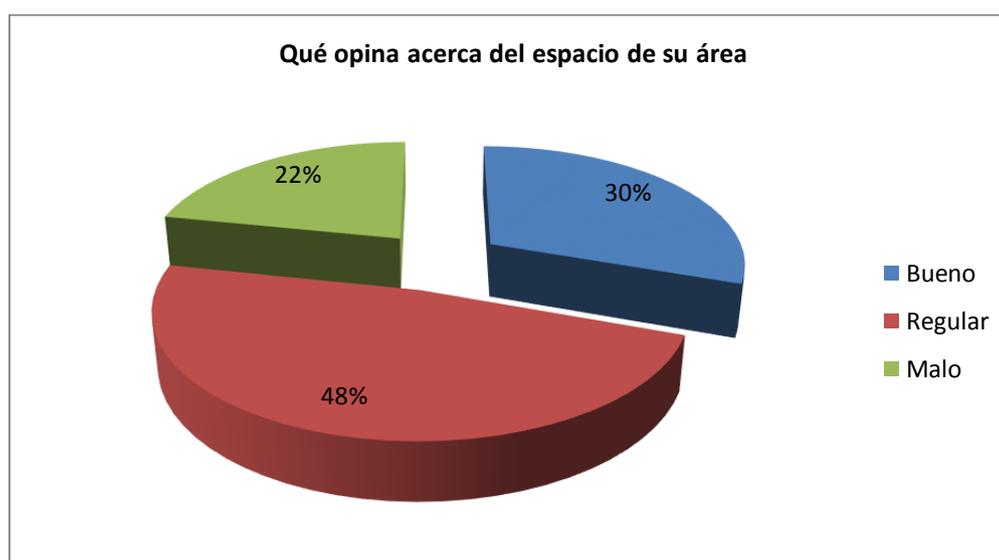


Figura 286: Qué opina acerca del espacio de su área.

Fuente: Anexo 286.

Un 48% indica que el espacio de su área es regular, y estas opiniones se deben a las diferentes áreas en las que se encuentran los colaboradores, ya que las oficinas varían dependiendo al número de personas por área, así también se obtuvo un 30% que indicó que el espacio de su área es bueno.

Anexo 287

Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	6	13
Bueno	15	33
Regular	25	54
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

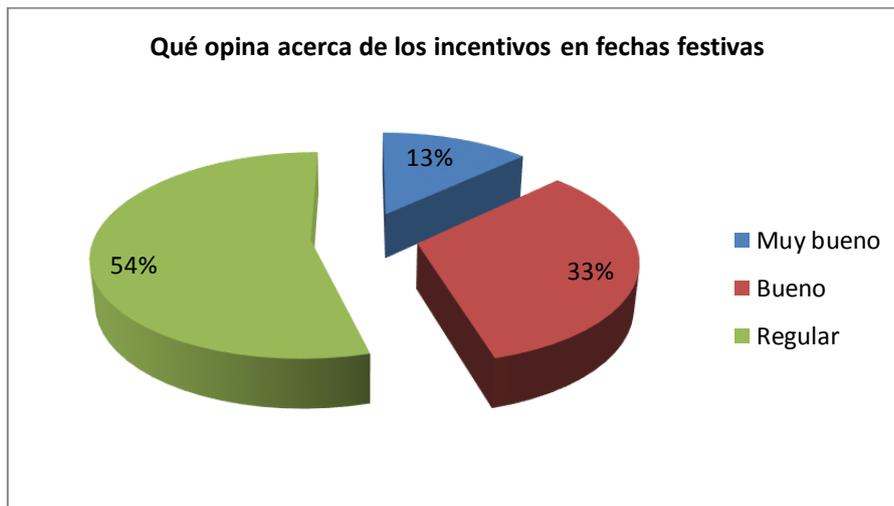


Figura 287: Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas.

Fuente: Anexo 287.

Con los porcentajes obtenidos y un 54%, indican que los colaboradores del Hospital Metropolitano S.A. se encuentran regularmente satisfechos con respecto a los incentivos que reciben en fechas festivas como día de la madre, día del padre, cumpleaños y navidad.

Anexo 288

A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	7	15
Probablemente si	6	13
Indeciso	13	28
Probablemente no	20	44
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

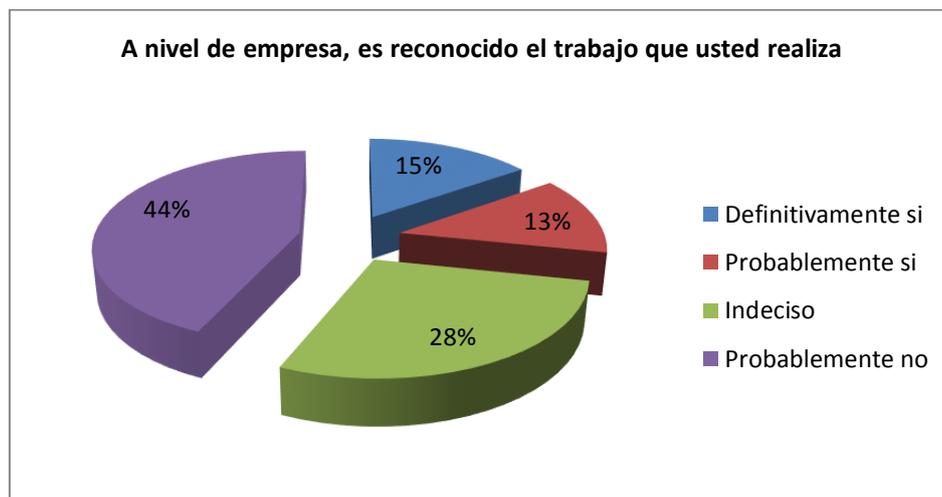


Figura 288: A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza.

Fuente: Anexo 288.

En general un 15% consideran que su trabajo es reconocido, mediante incentivos, capacitaciones y reuniones de integración que realiza el Hospital Metropolitano S.A., sin embargo un 24% se encontró indeciso ante la pregunta lo cual indica que aún falta reconocer el trabajo que realizan algunos trabajadores.

Anexo 289

El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	26	56
Indeciso	10	22
Probablemente no	6	13
Definitivamente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

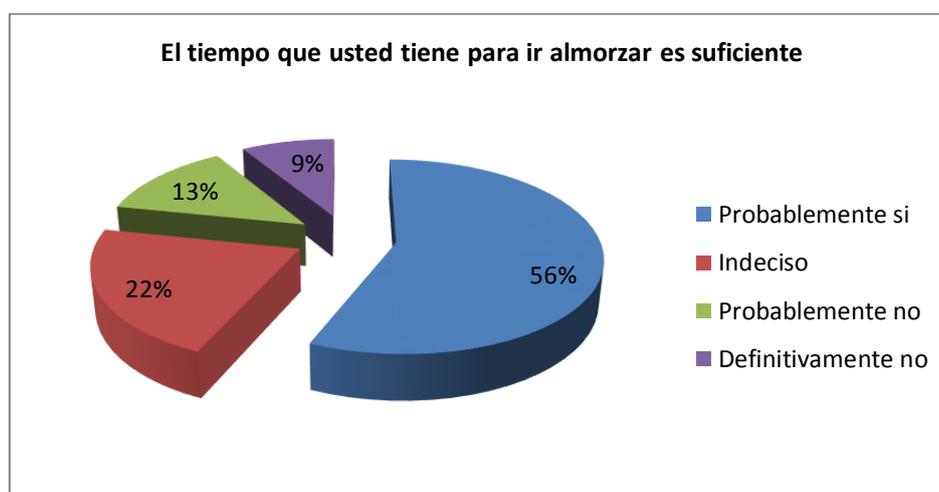


Figura 289: El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente.

Fuente: Anexo 289.

Un 9% considera que el tiempo que tienen para almorzar es corto, y solo un 56% considera que si les alcanza el tiempo para poder almorzar, esto se debe a que algunos almuerzan en sus casas y consideran que deberían tener más tiempo para no almorzar fuera y gastar menos.

Anexo 290

Considera que el horario laboral actual le favorece

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	52
Probablemente si	13	28
Indeciso	9	20
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

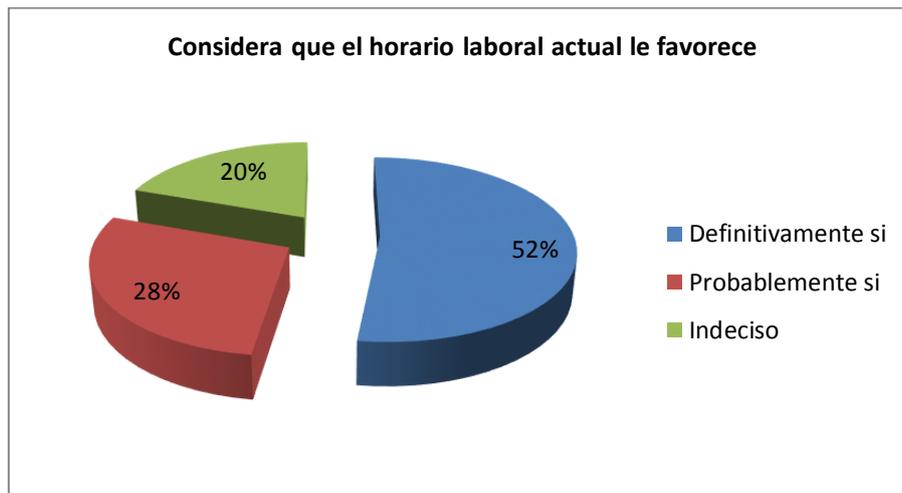


Figura 290: Considera que el horario laboral actual le favorece.

Fuente: Anexo 290.

En general a los colaboradores si les favorece el horario laboral, ya que la salida es a las 6:00pm y tiene tiempo para realizar otras actividades que les permitan salir de la rutina, además de que también pueden realizar horas extras que les permite incrementar sus ingresos.

Anexo 291

Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	27	59
Probablemente si	10	22
Indeciso	9	19
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

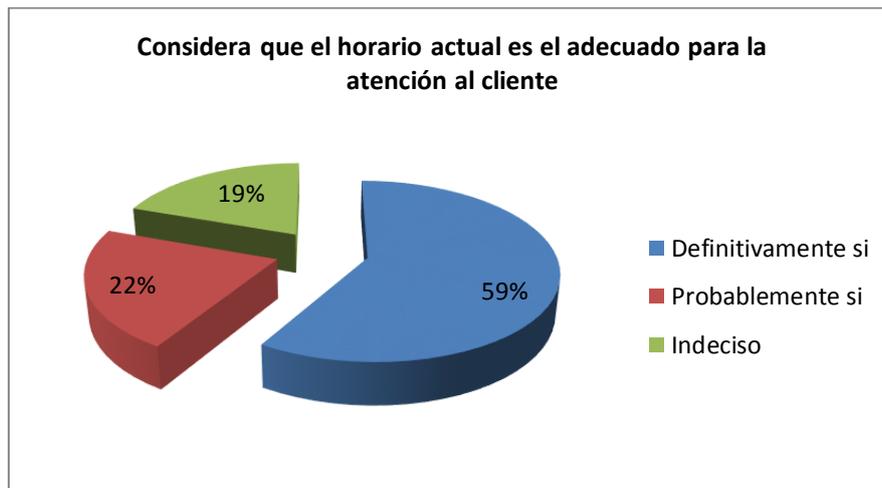


Figura 291: Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente.

Fuente: Anexo 291.

Anteriormente se tuvo otro horario laboral, el cual se cambió por un tema de atención al cliente, es por ello que se realizó la siguiente pregunta, teniendo como resultados a un 59% que significa que el horario actual favorece el número de atenciones dadas.

Anexo 292

Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	36	77
Probablemente si	7	15
Indeciso	3	8
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 292: Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Fuente: Anexo 292.

El 8% de colaboradores se encuentran indecisos al momento de responder esta pregunta, lo cual puede significar que existen problemas que aquejen a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas; y esto se afirma con una 77% de respuestas que indica que definitivamente si, y probablemente sí. Para ello se debe tener en cuenta esta pregunta y seguir haciendo un respectivo seguimiento.

Anexo 293

Considera que existen problemas dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	30	65
Probablemente si	9	20
Indeciso	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

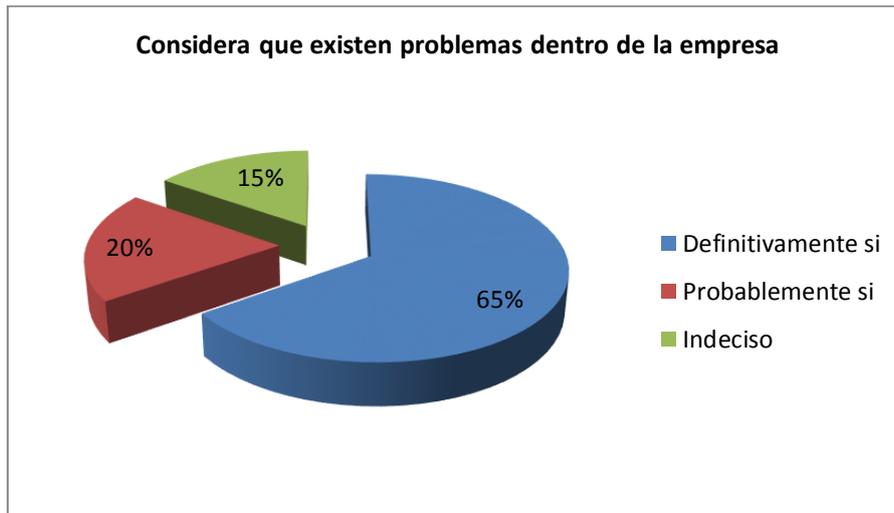


Figura 293: Considera que existen problemas dentro de la empresa.

Fuente: Anexo 293.

Esta pregunta indica que existen problemas dentro de la organización, lo cual hace que la comunicación activa entre áreas no funciones, un 65% afirma esto, y para ello se deben realizar un seguimiento para saber las razones de estos problemas; y como solucionarlo.

Anexo 294

Considera que estos problemas afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	43
Probablemente si	16	35
Indeciso	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

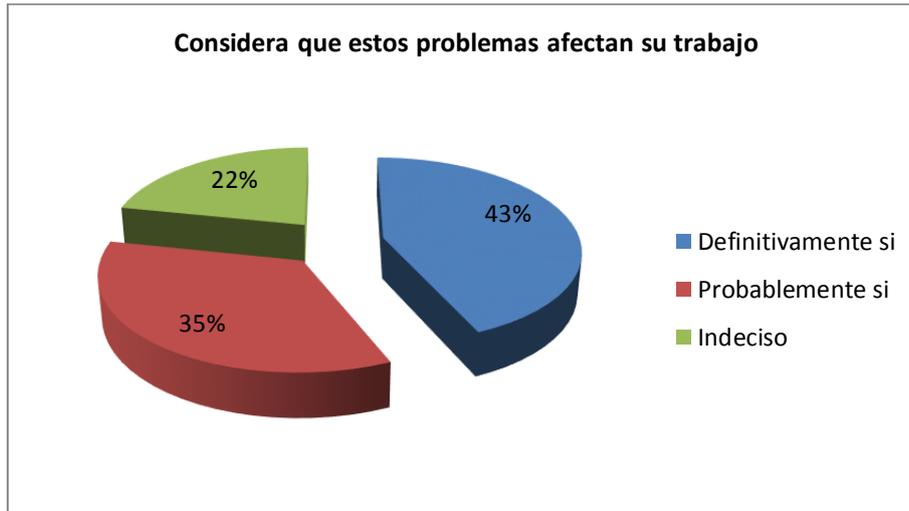


Figura 294: Considera que estos problemas afectan su trabajo.

Fuente: Anexo 294.

Es importante saber si existen factores que alteren el bienestar de los colaboradores, y el 43% indica que estos problemas si afectan su trabajo, esto significa que se debe profundizar mediante una reunión con las jefaturas para determinar cuáles son los problemas que se tiene.

Anexo 295

Cómo califica la comunicación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	20	44
regular	19	41
malo	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

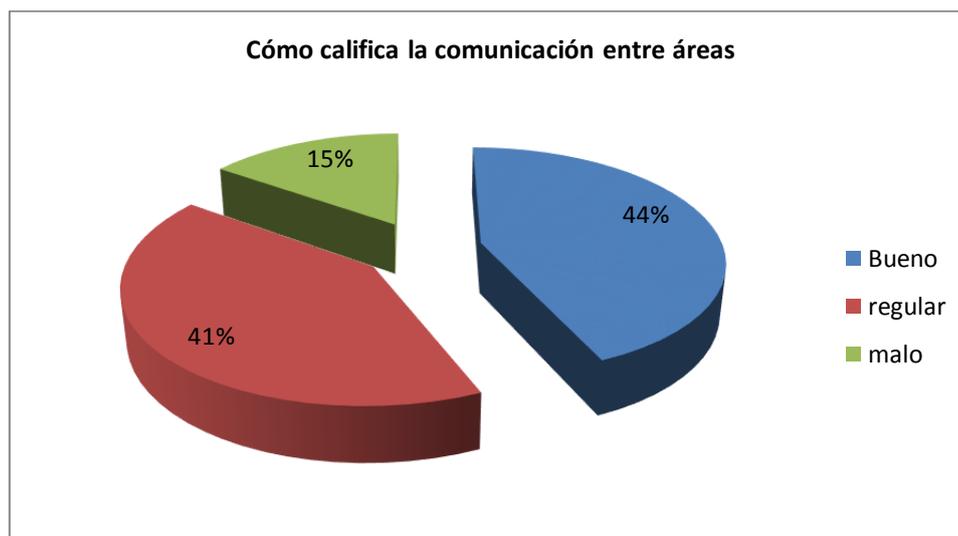


Figura 295: Cómo califica la comunicación entre áreas.

Fuente: Anexo 295.

Las puntuaciones más altas para esta preguntas son entre regular y malo, con 41% y 15% respectivamente, lo cual indica que existen problemas de comunicación en entre áreas, y esto no permite realizar un trabajo fluido y en equipo.

Anexo 296

La interacción que existe entre los colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	36	78
regular	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

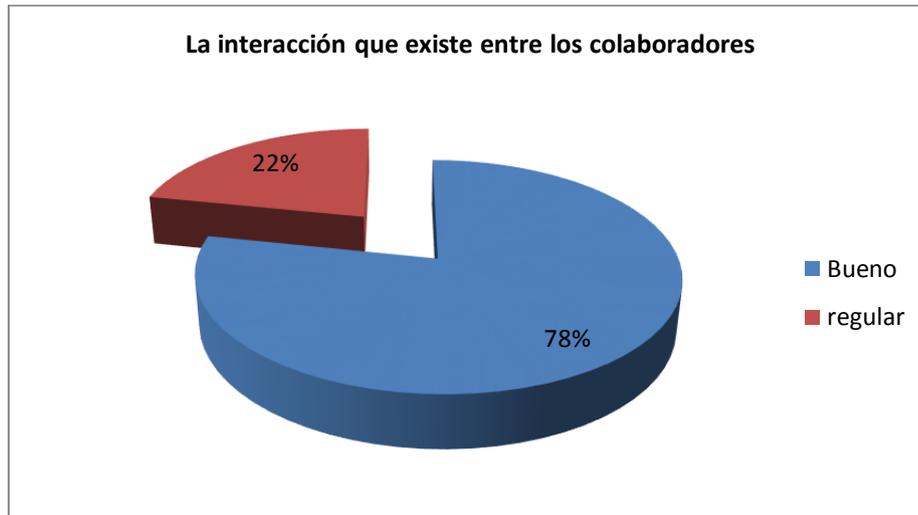


Figura 296: La interacción que existe entre los colaboradores.

Fuente: Anexo 296.

El 78% indica que la interacción entre colaboradores es buena, sin embargo la comunicación entre áreas es mala, lo cual significa que en la misma área la comunicación funciona bien y cada área está trabajando aisladamente.

Anexo 297

Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	17	37
Probablemente si	15	33
Indeciso	14	30
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

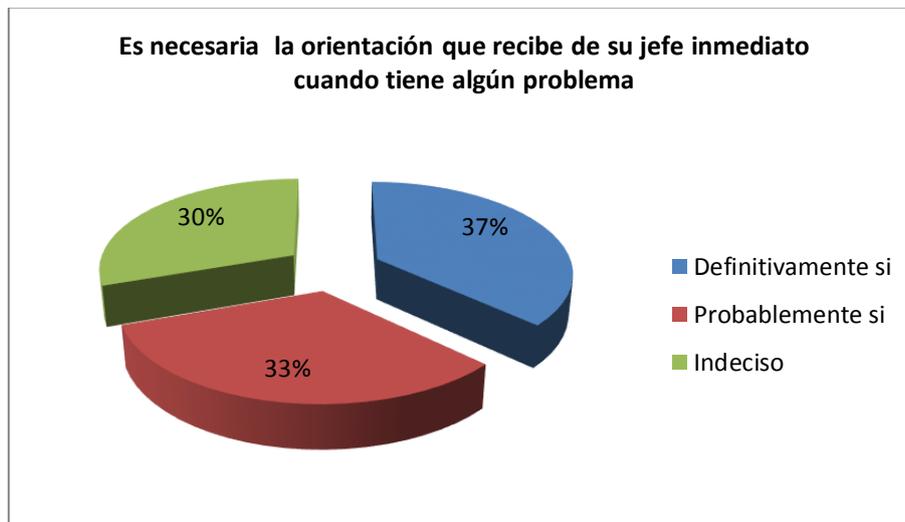


Figura 297: Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema.

Fuente: Anexo 297.

Frente a esta pregunta un 37% indicó que si es necesaria la orientación por parte de los jefes, para realizar ciertos cambios en el sistema, o para buscar una solución inmediata a los problemas que se puedan presentar en cada área.

Anexo 298

El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	20	44
Probablemente si	14	30
Indeciso	12	26
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

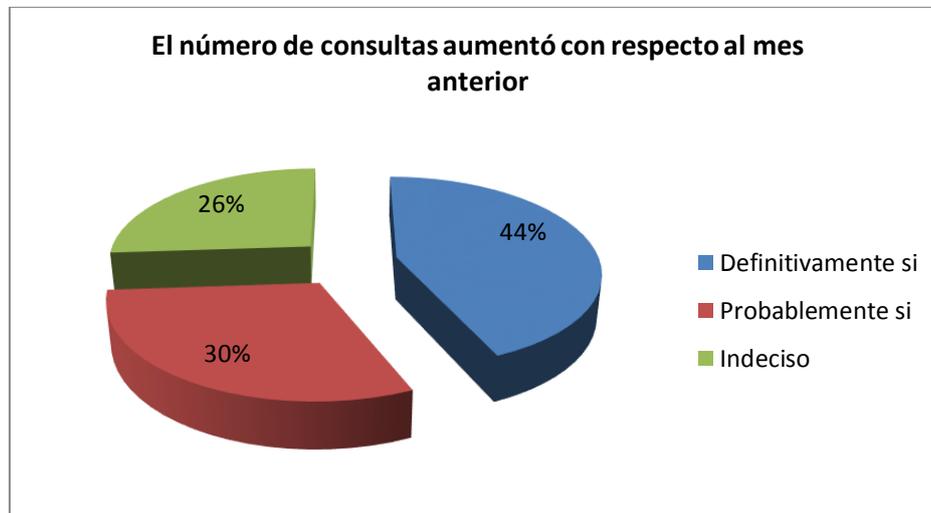


Figura 298: El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Fuente: Anexo 298.

El número de consulta si ha variado con gran importancia según un 44% de colaboradores, esto es bueno y significa que las campañas publicitarias y los convenios que tiene la clínica metropolitana han sido muy bien recibidos por sus usuarios.

Anexo 299

Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	16	35
Probablemente si	13	28
Indeciso	10	22
Probablemente no	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

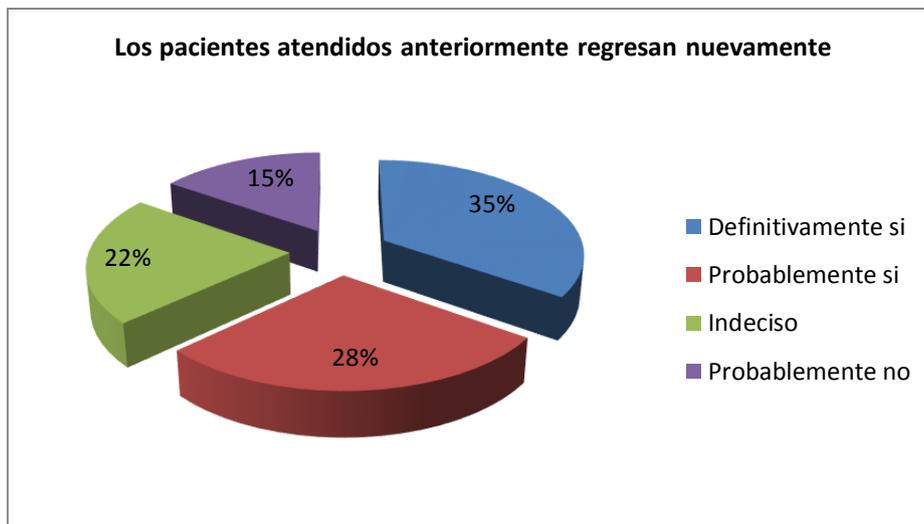


Figura 299: Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente.

Fuente: Anexo 299.

Un 35% afirma que los pacientes que fueron atendidos una vez, regresan, lo cual significa que la atención para estos pacientes fue buena y se puede decir, que los colaboradores están realizando un buen trabajo en atención al cliente.

Anexo 300

Considera que sus habilidades personales lo ayudan a desenvolverse en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	26	57
Probablemente si	20	43
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

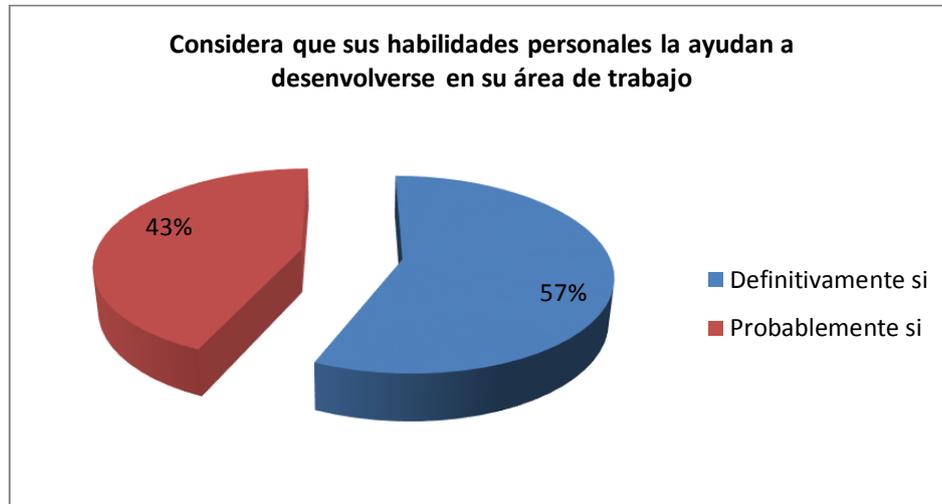


Figura 300: Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 300.

Definitivamente si, un 57% siente la seguridad de que sus habilidades personales, son un apoyo cuando de solucionar un problema se trata. Lo cual refiere que la clínica metropolitana tiene colaboradores con habilidades que son aprovechadas en el área en la que se encuentran.

Anexo 301

Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	25	54
Probablemente si	9	20
Indeciso	7	15
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 301: Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional.

Fuente: Anexo 301.

El 54% de colaboradores en la clínica metropolitana afirman que se sienten bien en el área de trabajo en donde se encuentran y las funciones que desarrollan, y solo un 11% indica lo contrario, al tener un resultado positivo mayor, indica que la situación avanza bien, sin embargo no se debe olvidar a la minoría y se debe investigar.

Anexo 302

Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	25	54
Probablemente si	15	33
Indeciso	4	9
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

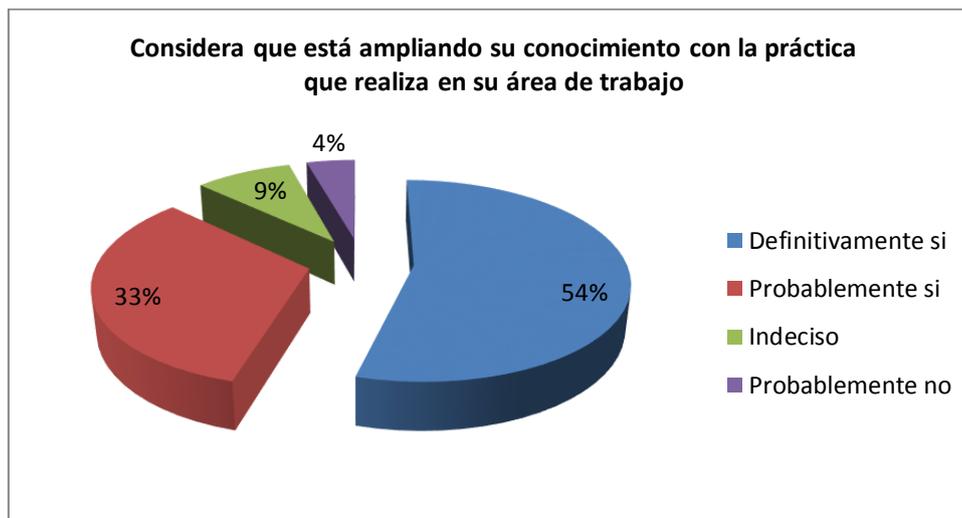


Figura 302: Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 302.

El 54% indica que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo, lo cual beneficia a la organización, ya que si los colaboradores se sienten satisfechos, su trabajo será mejor y esto influye directamente con la economía de la empresa.

5.19. Anexo de la encuesta producción – facturación (mes de Octubre)

Anexo 303

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	80
Probablemente si	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 303: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos.

Fuente: Anexo 303.

El trabajo de registros inicia en el área de admisión, y se encuentran errores que muchas veces no pueden corregirse, y se puede ver que el 80% indica que si existen mucho errores por mal registro, en la clínica metropolitana, cada colaborador tiene un usuario para utilizar el sistema, y cada examen, consulta o medicamento se registra con el usuario, el cual permite visualizar que colaborador hizo el registro y de esta manera se pueda corregir o en tal caso realizar el descuento.

Anexo 304

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	2	40
Indeciso	3	60
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

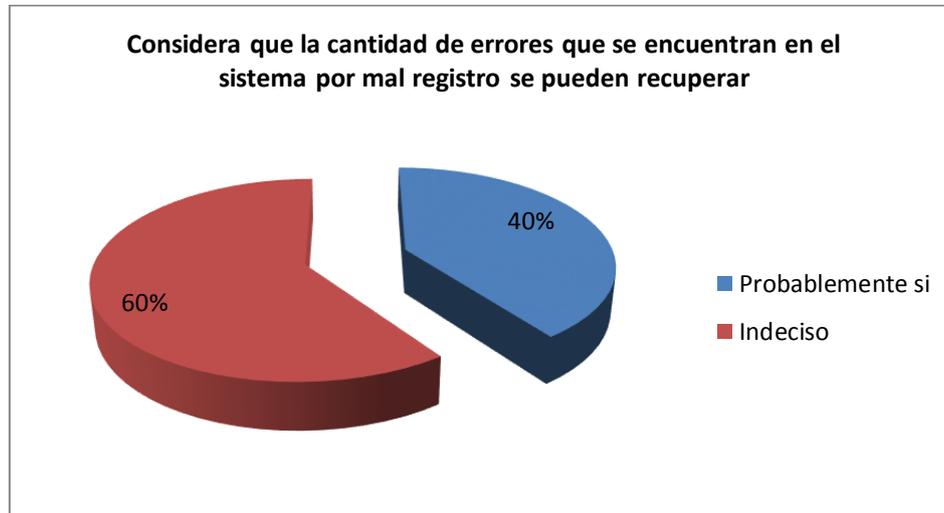


Figura 304: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar.

Fuente: Anexo 304.

Al tener como resultado un 60% de colaboradores indecisos, genera una duda con los registros erróneos, ya que en su mayoría no se pueden corregir, y esto se debe que en algunas compañías aseguradoras se utiliza la trama, la cual no permite corregir errores registrados, en expedientes, lo cual es una debilidad para la clínica metropolitana.

Anexo 305

Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
La mayoría de las veces si	1	20
Algunas veces sí, algunas veces no	4	80
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

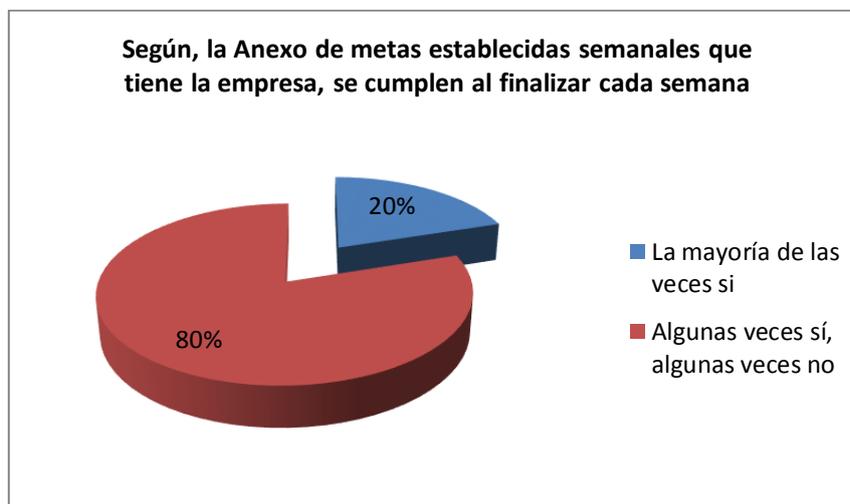


Figura 305: Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana.

Fuente: Anexo 305.

El área de facturación se encarga de cumplir con las metas económicas, las cuales se cumplen mes a mes, y la administración se encuentra satisfecha con los resultados se ven en cada mes, ya que se sobrepasa la meta, y el 100% de colaboradores afirman que se cumplen las metas semanales.

Anexo 306

Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	3	60
La mayoría de las veces si	2	40
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

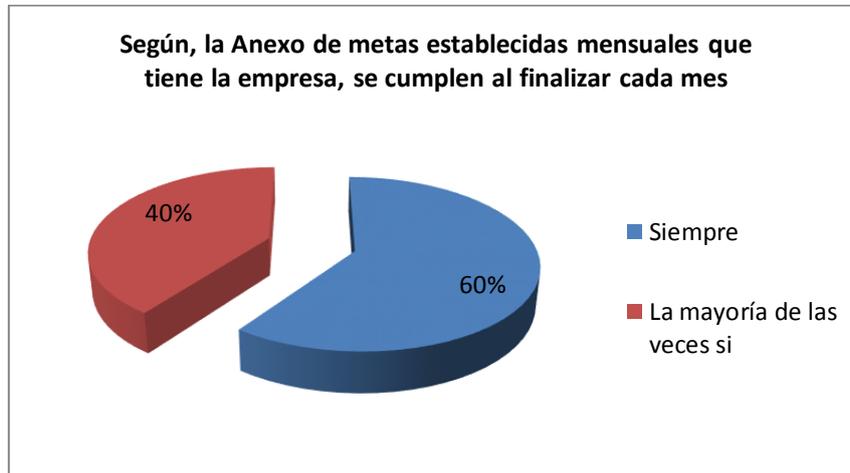


Figura 306: Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes.

Fuente: Anexo 306.

Mensualmente se sobrepasan las metas establecidas, y el 60% afirma que siempre se realiza esta acción, la meta mensual es de 650,000.00 y mes a mes se llega a los 700,000.00 esto refiere que el equipo de facturación se encuentra comprometido con la empresa.

5.20. Anexo de la encuesta de producción – colaboradores (mes de Octubre)

Anexo 307

Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	7	15
Bueno	14	31
Regular	25	54
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

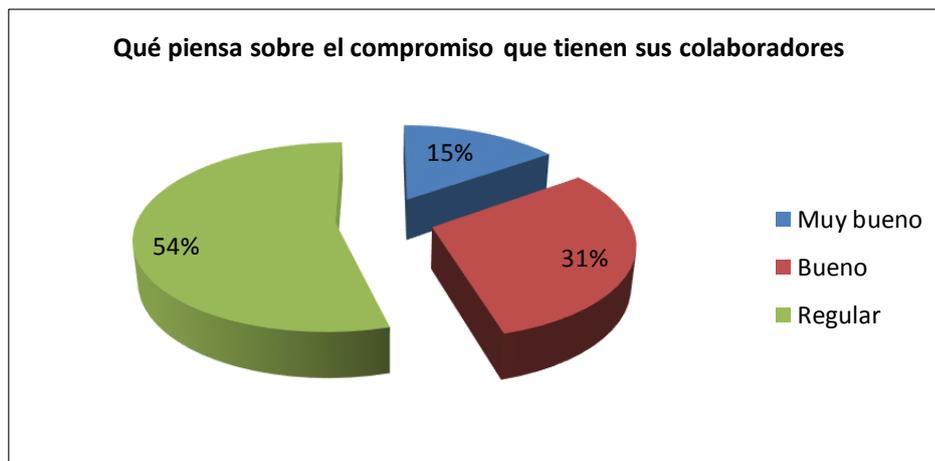


Figura 307: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 307.

El 31% indica que el comportamiento de sus compañeros es bueno, lo cual indica un compromiso e identificación con la clínica metropolitana, además de ello significa que existe respeto entre compañeros de trabajo.

Anexo 308

Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	14	31
Indeciso	13	28
Probablemente no	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

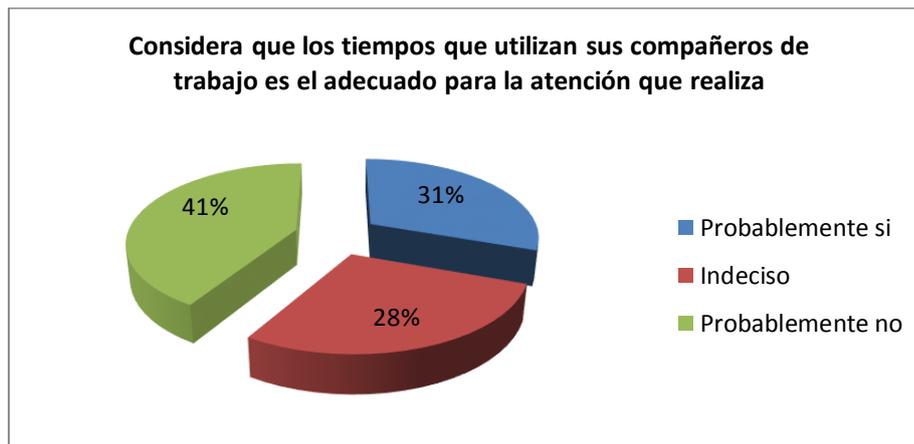


Figura 308: Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza.

Fuente: Anexo 308.

El 41% indica que no está de acuerdo con el tiempo que toma realizar una función, y esto puede aquejar al paciente, ya que en una clínica los procedimientos administrativos deben realizarse de manera inmediata, para no incomodar a los pacientes.

Anexo 309

Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	14	30
Indeciso	15	33
Probablemente no	17	37
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

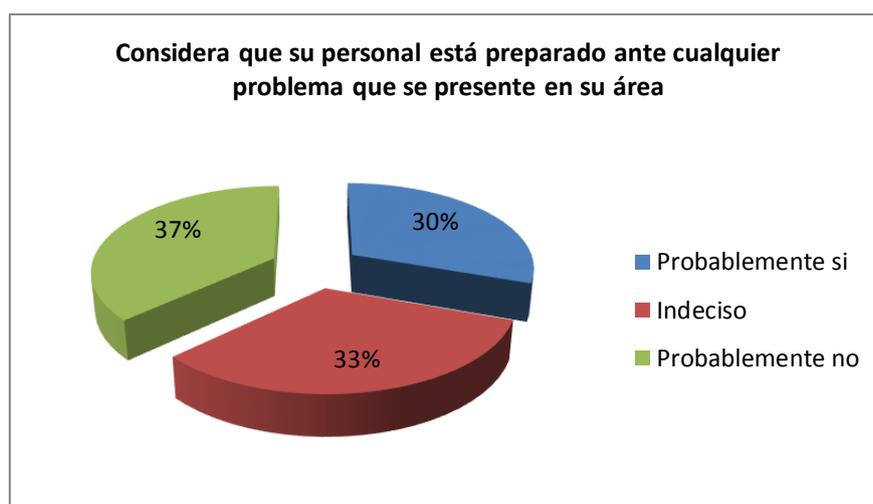


Figura 309: Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área.

Fuente: Anexo 309.

El 33% indica que el personal se encuentra capacitado para resolver algún problema que se pueda presentar en su área de trabajo, lo cual beneficia a la empresa, ya que no es necesario consultarlo con el jefe para poder dar soluciones inmediatas a los pacientes.

Anexo 310

Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	26	57
Probablemente si	8	17
Indeciso	7	15
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

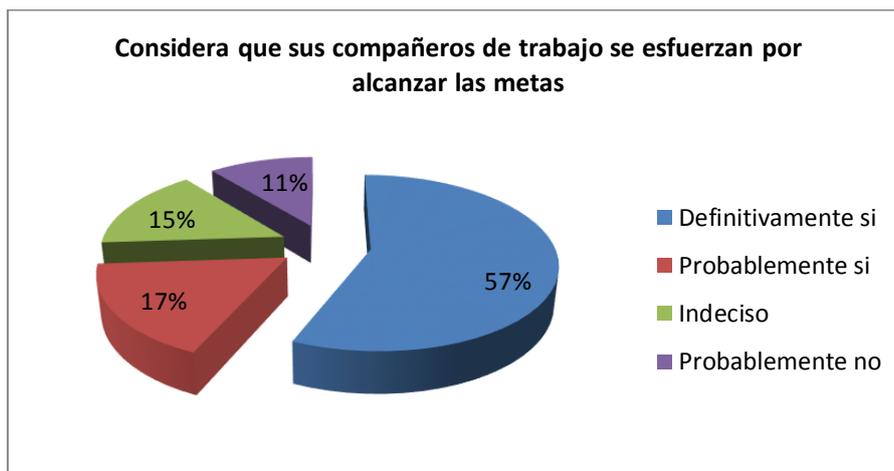


Figura 310: Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas.

Fuente: Anexo 310.

El 57% de los colaboradores indican que sus compañeros si se esfuerzan por alcanzar las metas que tienen, esto quiere decir que el compromiso de los colaboradores por lograr las metas si existe, sin embargo existe un porcentaje bajo de 11% que indica lo contrario, lo cual indica que no existe compromiso al 100% de todos los colaboradores administrativos.

Anexo 311

Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	17
Probablemente si	11	24
Indeciso	21	46
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

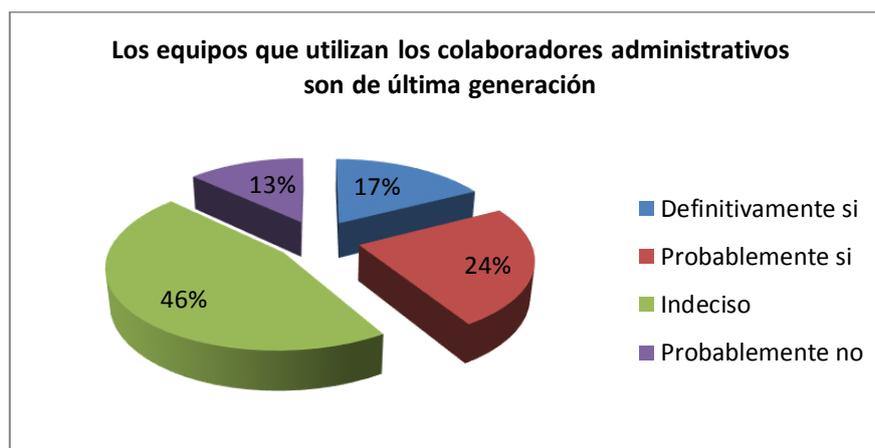


Figura 311: Los equipos que se utilizan para los exámenes médicos son de última generación.

Fuente: Anexo 311.

El equipo médico es un factor importante para la clínica, ya que este se vuelve un gran referente del servicio que se brinda, los equipos médicos son presentados a todos los trabajadores de la clínica para que todos tengan la información de los equipos que se tienen, el 17% indica que definitivamente si se tienen equipos de última generación, con las nuevas adquisiciones que se han tenido como el tomógrafo.

Anexo 312

Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	18	39
Probablemente si	16	35
Indeciso	8	17
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

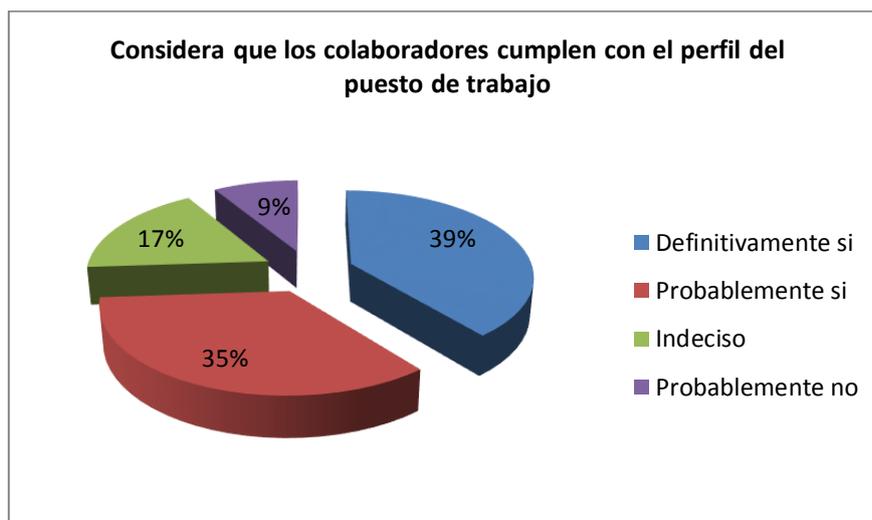


Figura 312: Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

Fuente: Anexo 312.

El 35% indica que probablemente sí, y un 39% indica que probablemente no, y esto se debe a que varios de los colaboradores, tienen estudios superiores en institutos, otros son estudiantes, y algunos no cuentan con estudios.

Anexo 313

Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	24	52
Probablemente si	12	26
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

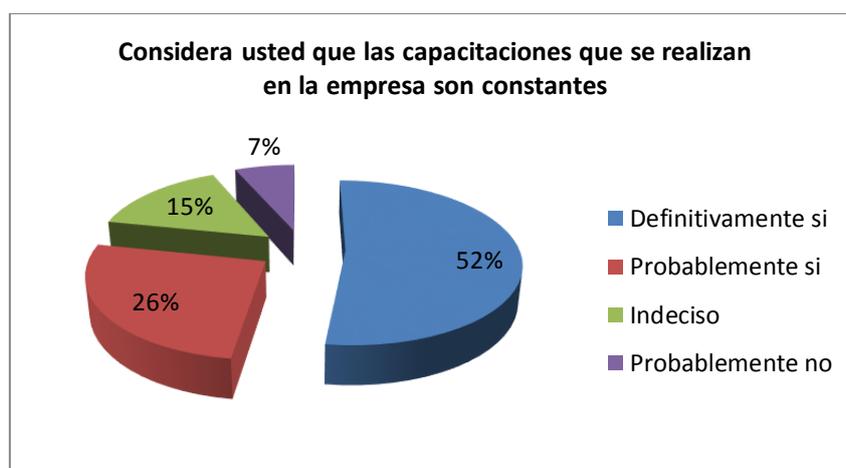


Figura 313: Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes.

Fuente: Anexo 313.

El 52% indica que si considera que las capacitaciones son constantes, mientras un 7% indica que no tienen mucha recurrencia las capacitaciones, esta pregunta se formula para determinar si existen capacitaciones para los trabajadores y la frecuencia con las que se realizan, sin embargo las capacitaciones y talleres en la empresa se realizan mayormente para los jefes de área y trimestralmente para todos los colaboradores administrativos.

Anexo 314

Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	25	54
Probablemente si	13	28
Indeciso	8	18
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

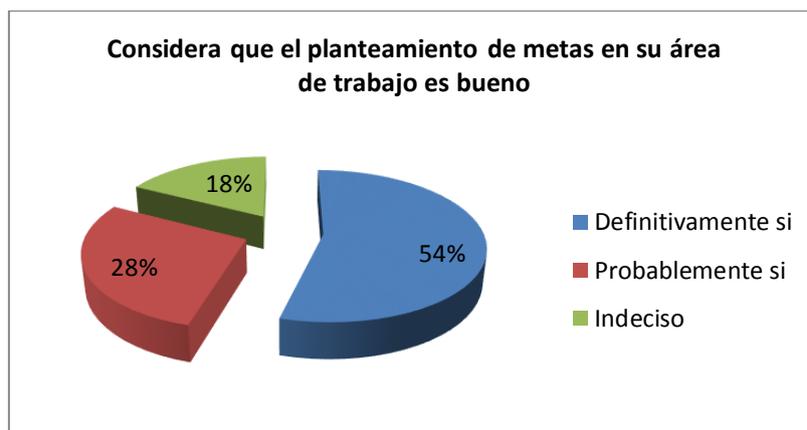


Figura 314: Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno.

Fuente: Anexo 314.

Con un resultado de 54% tenemos que el planteamiento de las metas es bueno, y esto se debe a que existe mayor competitividad, ya que existe el compromiso de los colaboradores administrativos, por llegar a la meta que tiene su área, sin embargo no existen bonificaciones ni retribuciones que permitan sentir satisfechos a los colaboradores.

Anexo 315

Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	22	48
Probablemente si	21	46
Indeciso	3	6
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

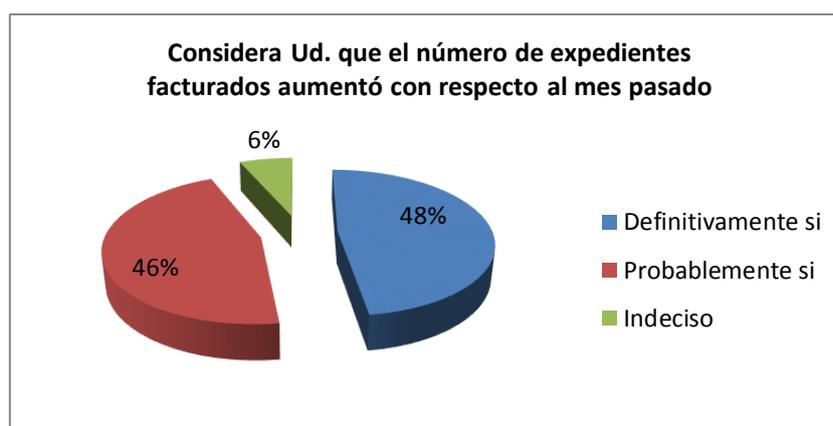


Figura 315: Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Fuente: Anexo 315.

El 48% de colaboradores afirmaron que la facturación aumentó con respecto al mes pasado, sin embargo un 6% afirma que la facturación ha disminuido con función al mes anterior, sin embargo los ingresos económicos para este mes aumentarían.

Anexo 316

Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	8	18
Probablemente si	13	28
Indeciso	25	54
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

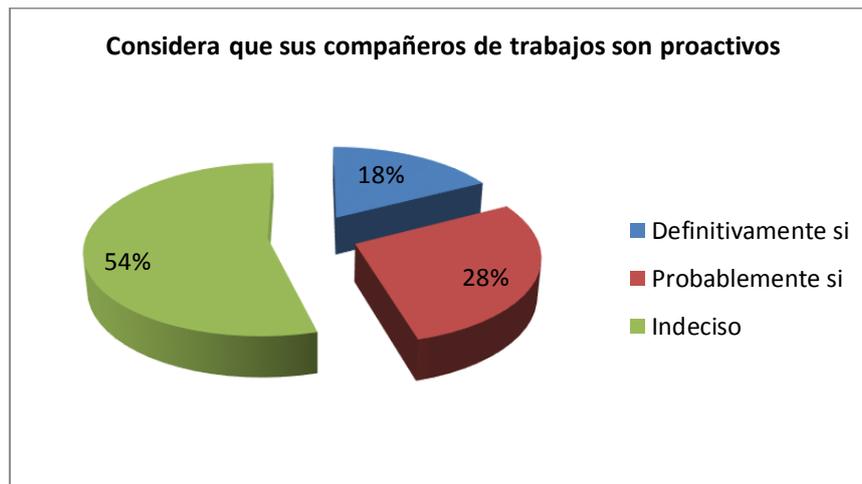


Figura 316: Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos.

Fuente: Anexo 316.

Un 28% indica que sus compañeros de trabajo son proactivos lo cual determina al ser un porcentaje alto, es una fortaleza que tiene la organización, la cual debe ser aprovechada por la misma, así también se obtuvo un 54% como indeciso sin embargo es un porcentaje bajo que no indica mucha importancia, ya que tampoco afirma que los colaboradores administrativos no sean proactivos.

Anexo 317

Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	11	24
Indeciso	14	30
Probablemente no	21	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

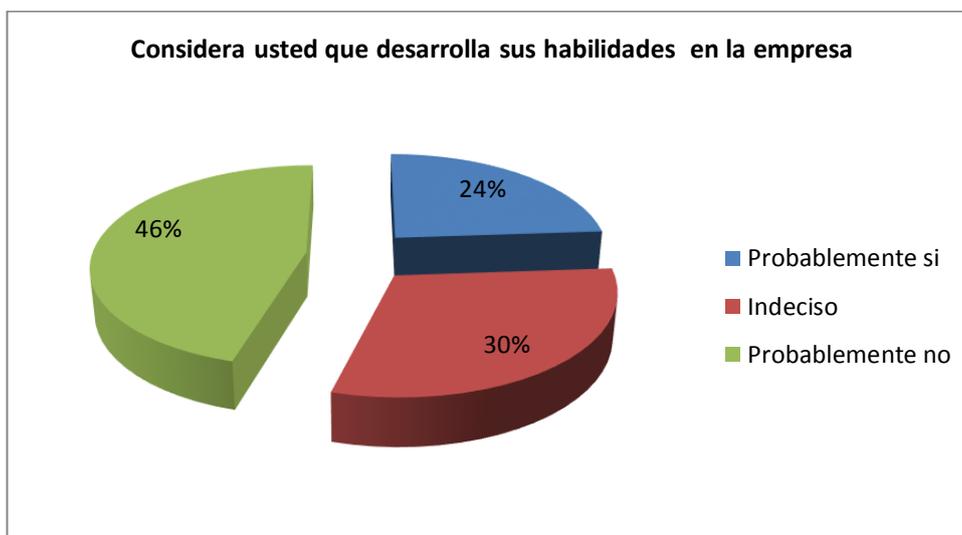


Figura 317: Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa.

Fuente: Anexo 317.

Los colaboradores de la clínica metropolitana dieron como resultado a esta pregunta con un 30% como que consideran que si están desarrollando sus habilidades profesionales en este centro laboral, lo cual indica que el puesto en el cual se encuentran es el correcto, sin embargo se obtuvo que un 46% indico que no se encuentran desarrollando sus habilidades ya que los estudios que tienen no concuerdan con su puesto laboral.

Anexo 318

Considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	26	56
Probablemente si	11	24
Indeciso	9	20
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

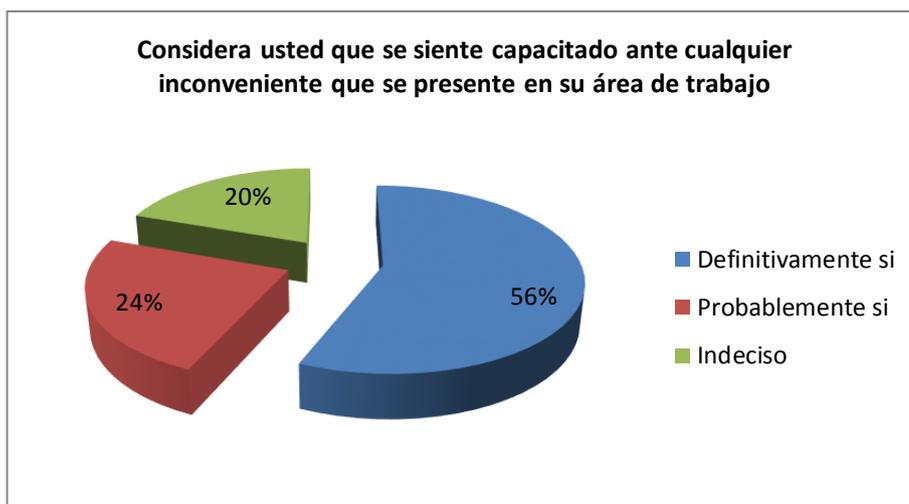


Figura 318: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 318.

La capacitación que se realiza con todos los colaboradores es trimestral, la cual ha dado buenos resultados según las respuestas ante esta pregunta ya que un 56% de los colaboradores indicaron que pueden resolver algún problema que se presente en su área, y esto es importante para minimizar los tiempos de atención al cliente, así también para disminuir el tiempo en el proceso productivo.

Anexo 319

Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	11	24
Indeciso	16	35
Probablemente no	19	41
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

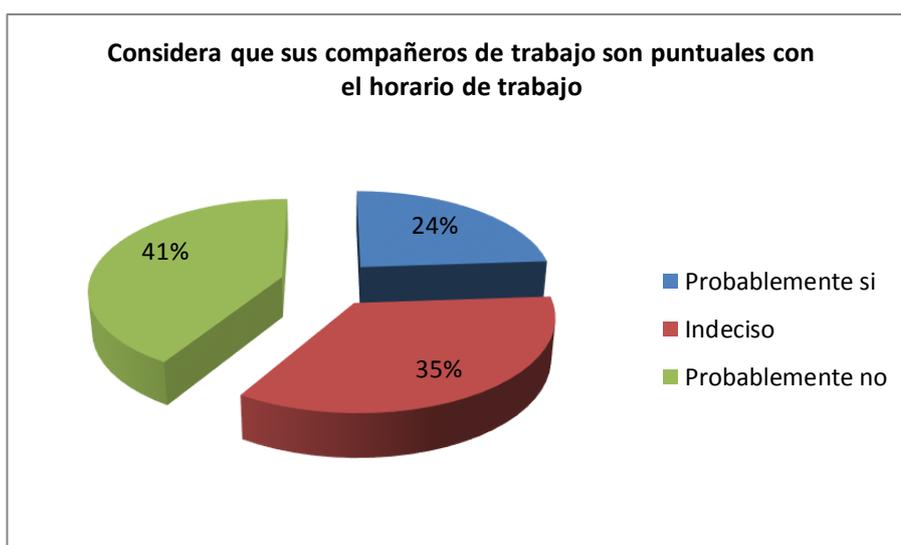


Figura 319: Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo.

Fuente: Anexo 319.

Un 24% de colaboradores indican que sus compañeros llegan puntuales, y esto puede ser corroborado mediante un marcador digital de asistencia, el cual registra el ingreso y la salida de los colaboradores, así también un 41% indicó que no llegan puntuales, sin embargo con la ayuda del marcador digital de asistencia, se puede verificar y realizar los descuentos por tardanzas.

Anexo 320

Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	26	56
Probablemente si	9	20
Indeciso	6	13
Probablemente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

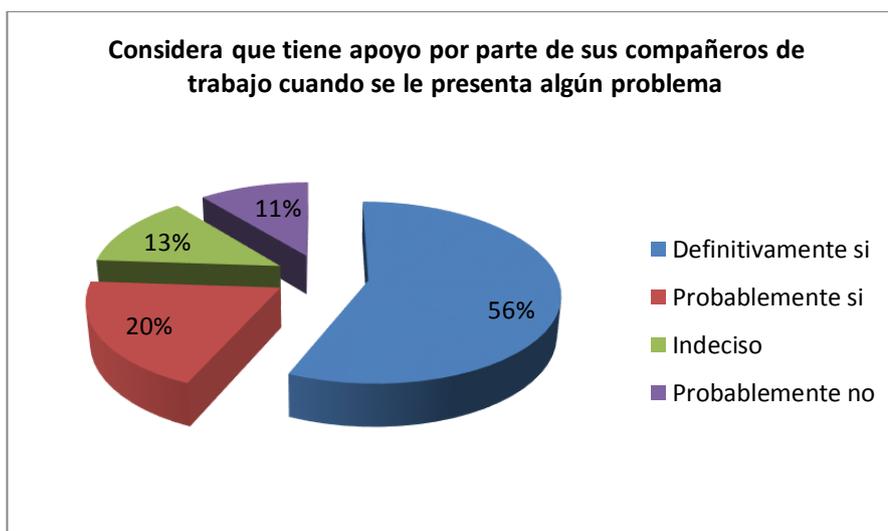


Figura 320: Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema.

Fuente: Anexo 320.

Es importante que exista solidaridad entre compañeros de trabajo esto determina el compañerismo que exista en el área de trabajo, siendo así un 56% indico considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema y un 11% indica que no tiene apoyo.

Anexo 321

Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	14	30
Probablemente si	12	26
Indeciso	10	22
Probablemente no	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

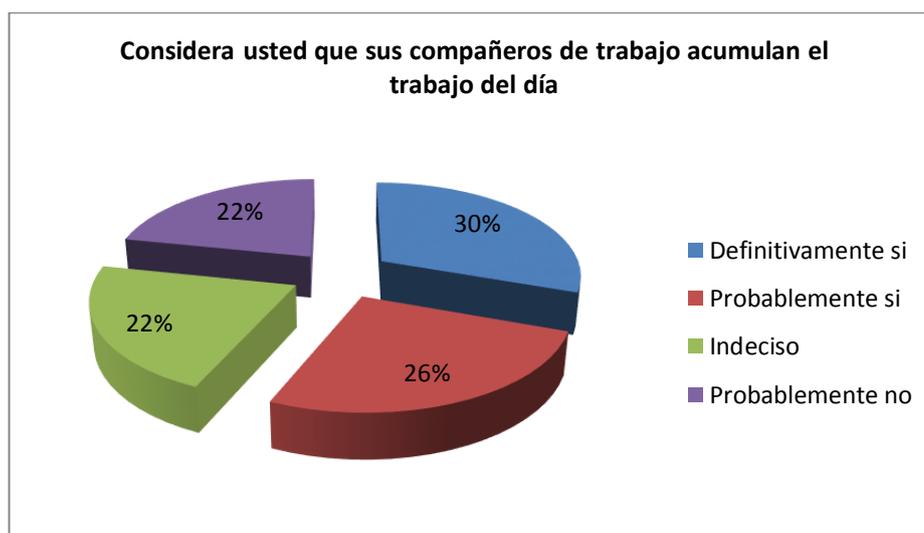


Figura 321: Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día.

Fuente: Anexo 321.

El 30% indica que no dejan acumulado el trabajo de un día para otro, sin embargo un 22% indica lo contrario, esto se debe al tiempo que demanda realizar cada función.

Anexo 322

Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	22	48
Probablemente si	20	43
Indeciso	3	7
Probablemente no	1	2
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

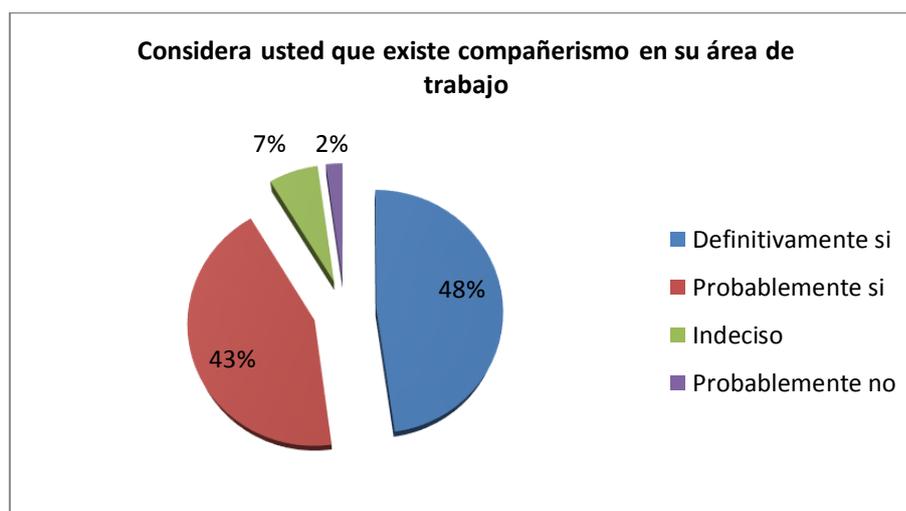


Figura 322: Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 322.

Un 48% indica que existe compañerismo en su área de trabajo, lo cual es importante que esta relación entre compañeros exista ya que genera soluciones frente a problemas que se puedan presentar en el proceso productivo.

5.21. Anexo de la encuesta desempeño- jefes (mes de Noviembre)

Anexo 323

Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	4	67
De acuerdo	1	16
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 323: Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados.

Fuente: Anexo 323.

El 67% de jefes indican que se encuentran de acuerdo con el trabajo que realizan sus subordinados, lo cual refiere que los colaboradores administrativos se encuentran realizando correctamente sus funciones, aunque un 17% indica que no se encuentran, ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que implica que aún existen colaboradores que no realizan sus funciones correctamente, ya que algunos son nuevos o han ingresado hace unos meses; y también se refiere a la alta rotatividad de personal que existen en las diferentes áreas como admisión, contabilidad, costos y cobranzas.

Anexo 324

Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	3	50
Probablemente si	2	33
Indeciso	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 324: Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados.

Fuente: Anexo 324.

El 50% de jefes contestó “definitivamente si” a esta pregunta, lo cual indica que en la clínica metropolitana se toma en consideración la opinión de los colaboradores, haciendo que estos se sientan comprometidos e identificados con la organización; y con su área correspondiente, aunque un 33% se encontraron indecisos ante la pregunta, refiere a que son áreas las cuales deben ser objetivos con sus decisiones tales como la administración y gerencia.

Anexo 325

Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	5	83
Probablemente si	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 325: Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizarán en el área o empresa.

Fuente: Anexo 325.

El resultado de esta pregunta es muy favorable, ya que el 83% indica que se conversan los nuevos planes que se han decidido y que se realizarán, y esto es importante porque de esta manera los colaboradores de cada área se encontrarán informados acerca de los cambios que existen para cada uno y así puedan responder a los nuevos cambios.

Anexo 326

Cree usted que la evaluación es constante en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	67
Probablemente si	1	16
Indeciso	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

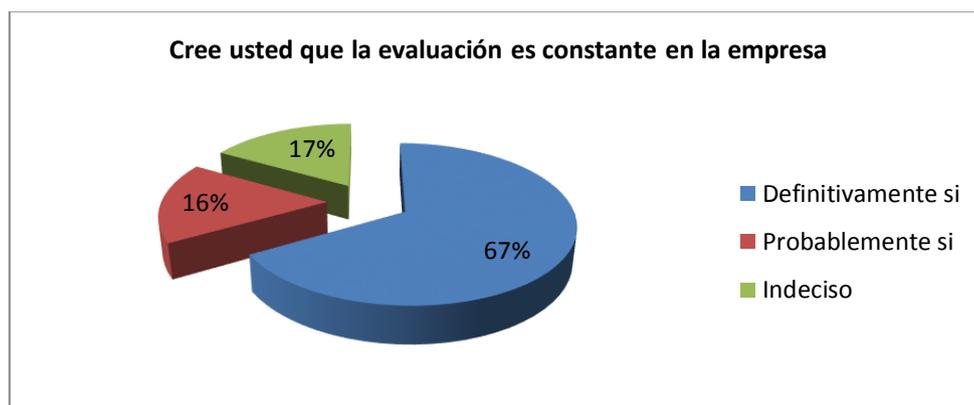


Figura 326: Cree usted que la evaluación es constante en la empresa.

Fuente: Anexo 326.

Los jefes realizan la evaluación de sus subordinados y esto lo afirma la siguiente pregunta con un resultado del 67%, la gerencia también realiza una evaluación trimestral, y la administración una evaluación mensual de cada área mediante un informe escrito, y luego en una exposición presentada en conjunto con las diferentes áreas sin excepción.

Anexo 327

Supervisa constantemente a sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	67
Probablemente si	1	16
Indeciso	1	17
Total general	6	100

Fuente: Elaboración propia.

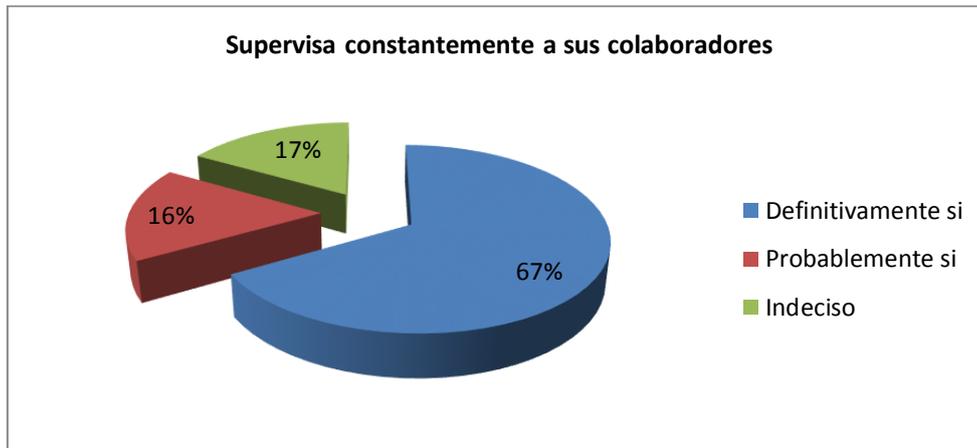


Figura 327: Supervisa constantemente a sus colaboradores.

Fuente: Anexo 327.

Definitivamente si, fue la respuesta que alcanzo un 67%, si bien es cierto en la encuesta del mes de agosto se llegó a un 16% con la respuesta “probablemente sí”, en el mes de setiembre se demostró que la supervisión iba a realizarse de manera continua mediante un sistema llamado ESET endpoint, el cual permite al área de recursos humanos, y a la administración monitorear cada equipo de cómputo y de esta manera puedan ellos saber a qué paginas ingresan y que actividades se están realizando en cada equipo de cómputo.

5.22. Anexo de la encuesta desempeño – colaboradores (mes de Noviembre)

Anexo 328

Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	43
Probablemente si	16	35
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

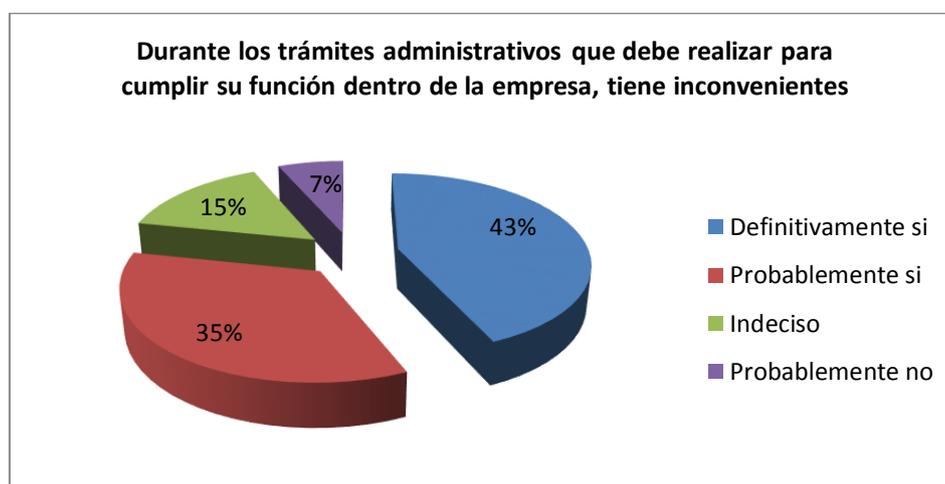


Figura 328: Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes.

Fuente: Anexo 328.

Un 43% de colaboradores, encuentran problemas para realizar sus trámites administrativos y documentarios, lo cual indica una deficiencia en los procesos administrativos, ya que al existir inconvenientes, demandan de mayor tiempo para la realización correcta, sin embargo un 7% indicó que no tiene problemas para realizarlo, y eso se debe a la experiencia que tienen en el rubro y en la organización.

Anexo 329

La limpieza de su área de trabajo es adecuada

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	2	5
Probablemente si	12	26
Indeciso	19	41
Probablemente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

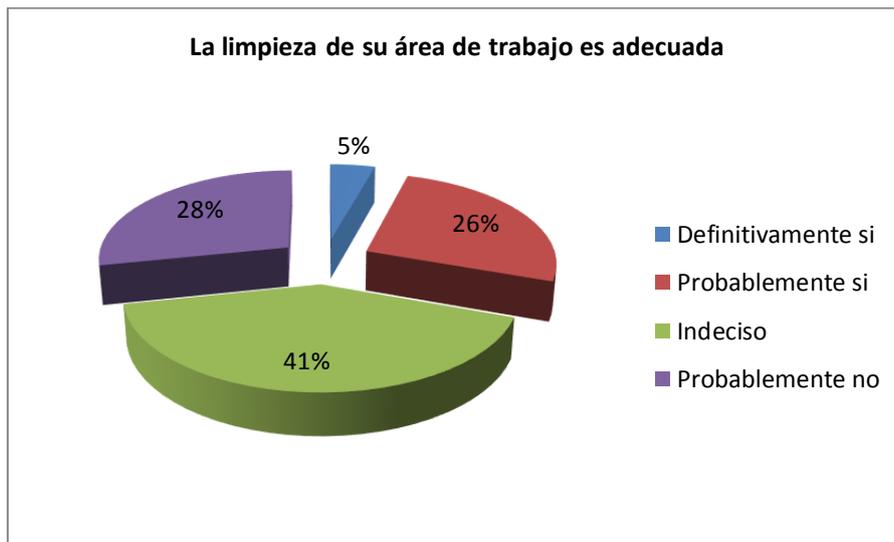


Figura 329: La limpieza de su área de trabajo es adecuada.

Fuente: Anexo 329.

Un 26% indica que la limpieza del su área es correcta, mientras que un 28% indica que la limpieza de su área no es la adecuada, esto significa que el área de mantenimiento, no se encuentra realizando correctamente sus funciones, y esto influye en el bienestar de los colaboradores y en la imagen de la clínica.

Anexo 330

Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	16	35
Probablemente si	11	24
Indeciso	9	19
Probablemente no	6	13
Definitivamente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 330: Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos.

Fuente: Anexo 330.

El 35% de los colaboradores ha recibido algún reconocimiento por un logro obtenido, sin embargo un 9% siente que su trabajo no ha sido reconocido, y con la nueva administración, los colaboradores buscan que el sistema de incentivos, mejore.

Anexo 331

Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	6	13
Probablemente si	9	20
Indeciso	18	39
Probablemente no	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

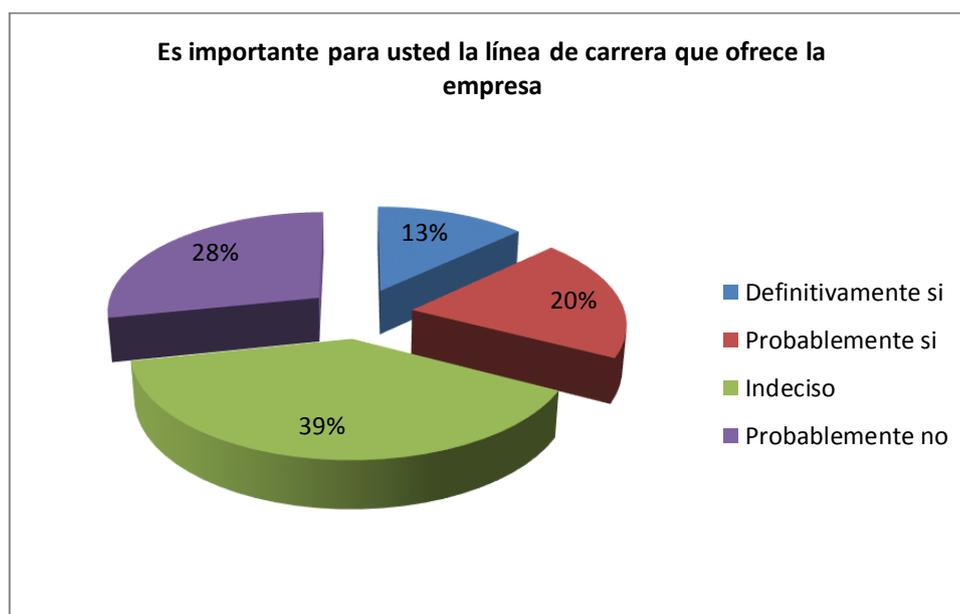


Figura 331: Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa.

Fuente: Anexo 331.

La línea de carrera que ofrece la clínica metropolitana se ha vuelto menos interesante, ya que existe una nueva administración, y el 28% de los colaboradores indican que ya no es tan importante, mientras que un 20% aún les interesa el ascenso dentro de la línea de carrera en la cual laboran.

Anexo 332

Qué opina acerca del espacio de su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	27	59
Regular	10	22
Malo	5	11
Muy malo	4	8
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

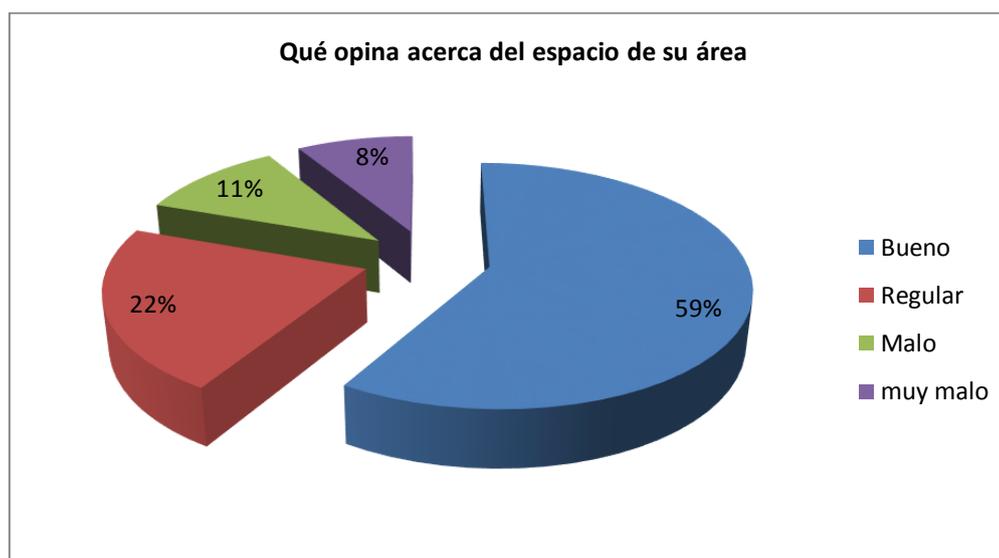


Figura 332: Qué opina acerca del espacio de su área.

Fuente: Anexo 332.

El 59% de los colaboradores se encuentran al espacio de sus oficinas “bueno” y la construcción de la clínica no ha generado incomodidad en los colaboradores, aunque para el mes de noviembre empieza la reubicación temporal de los colaboradores administrativos por motivos de la construcción, por lo cual un 8% encuentra como muy malo al espacio que tienen, con la iniciación de la construcción de las oficinas se espera que esto mejore.

Anexo 333

Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bueno	15	33
Regular	8	17
Malo	10	22
Muy malo	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

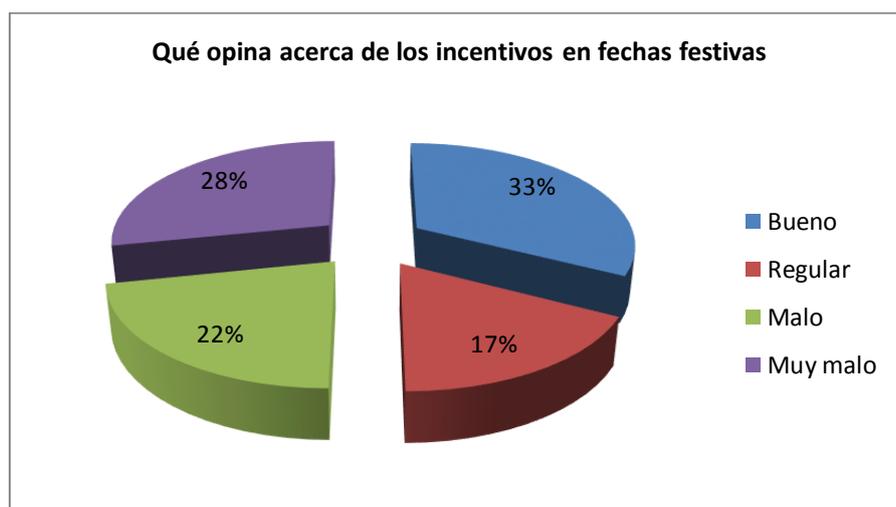


Figura 333: Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas.

Fuente: Anexo 333.

Frente a una nueva administración, los colaboradores esperaban que el sistema de incentivos continúe sin embargo a cambiado, ya que en este mes se encuentra que un 28% ve muy mal este sistema, sin embargo un 33% indica que el sistema de incentivos es muy bueno para estas fechas.

Anexo 334

A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	15	32
Indeciso	10	22
Probablemente no	21	46
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 334: A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza.

Fuente: Anexo 334.

Durante el mes de setiembre se obtuvo lo siguiente para esta pregunta, un 32% indica que definitivamente si es reconocido el trabajo que realiza en la clínica metropolitana, así también se obtuvo que un 46% indico que su trabajo no es reconocido, lo cual indica que no existe igualdad con todos los trabajadores.

Anexo 335

El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente sí	13	28
Indeciso	12	26
Probablemente no	11	24
Definitivamente no	10	22
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

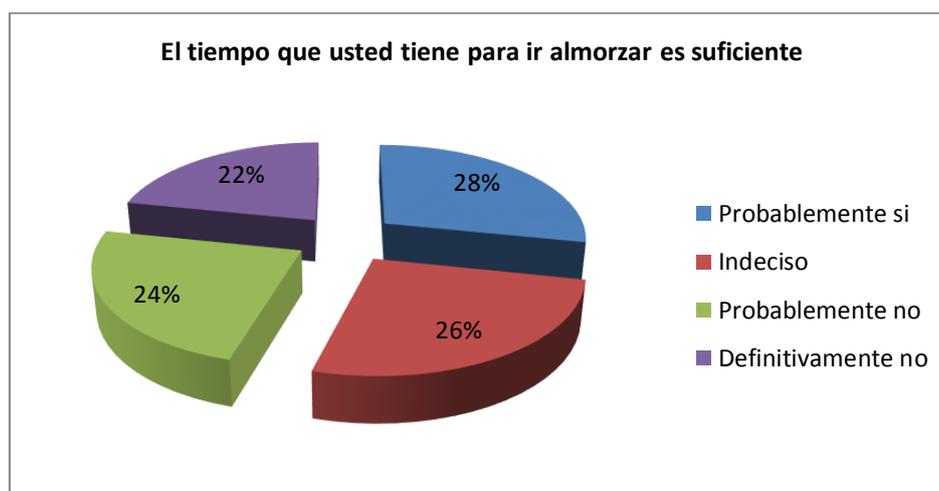


Figura 335: El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente.

Fuente: Anexo 335.

El tiempo para ir y almorzar no ha variado, con un 28% que indica que probablemente sí, es suficiente y por otro lado a un 22% de colaboradores indicando que el tiempo para ir almorzar no es suficiente ya que solo es una hora, y deben almorzar en los restaurantes cercanos a la clínica metropolitano.

Anexo 336

Considera que el horario laboral actual le favorece

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	10	22
Indeciso	9	20
Probablemente no	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

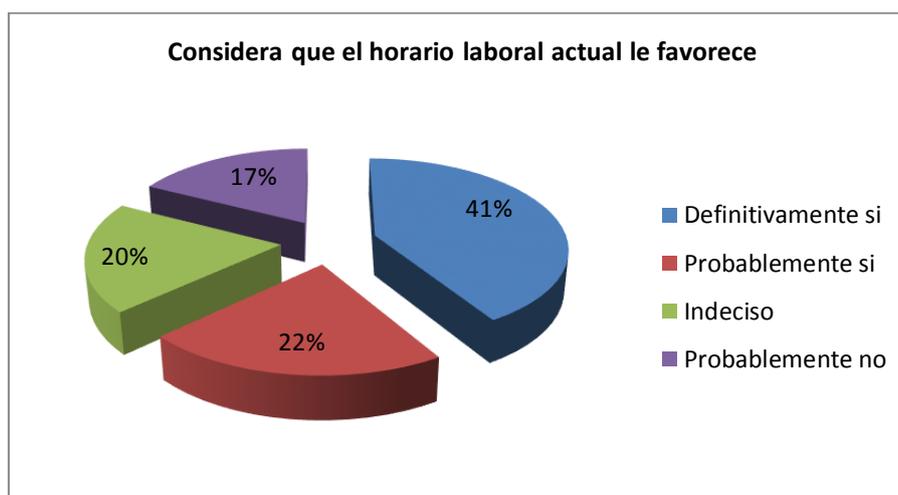


Figura 336: Considera que el horario laboral actual le favorece.

Fuente: Anexo 336.

El 41% indica que el horario laboral les favorece para realizar múltiples actividades después de la salida, y el 17% indica que no les es favorable ya en algunos casos como en admisión, los horarios son rotativos y pueden trabajar hasta los días domingos, y sus horarios están entre las 24 horas del día.

Anexo 337

Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	43
Probablemente si	15	33
Indeciso	6	13
Definitivamente no	4	9
Probablemente no	1	2
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

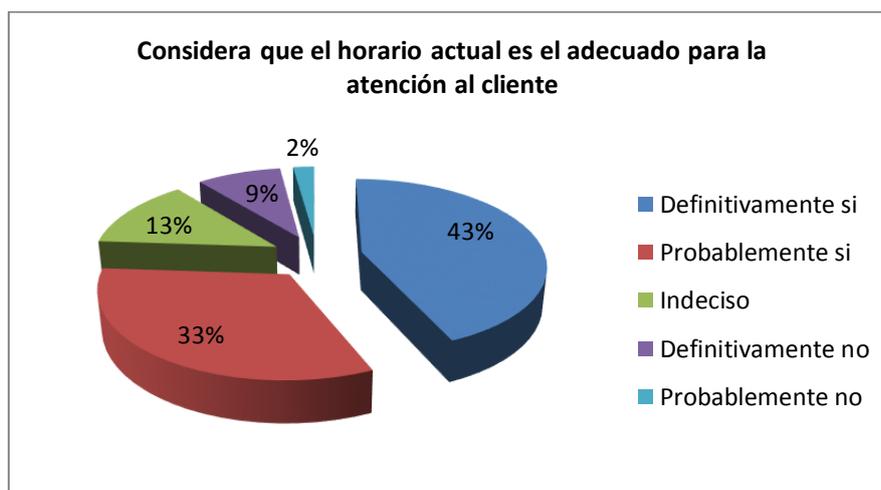


Figura 337: Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente.

Fuente: Anexo 337.

Un 43% indica que si considera adecuado el horario de atención, ya que es un centro médico y se requiere un servicio de 24 horas por algunas emergencias médicas o accidentales que se presenten. Además de ello este horario permite ampliar las atenciones en la clínica metropolitana, aun así existe un 2% que no considera esto importante y se debe a que existe errores en el proceso, ya que no todas las áreas están disponibles las 24 horas, y muchas veces se necesitan de cartas de garantía, para realizar los acuerdos con las aseguradoras.

Anexo 338

Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	12	26
Indeciso	14	30
Probablemente no	20	44
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

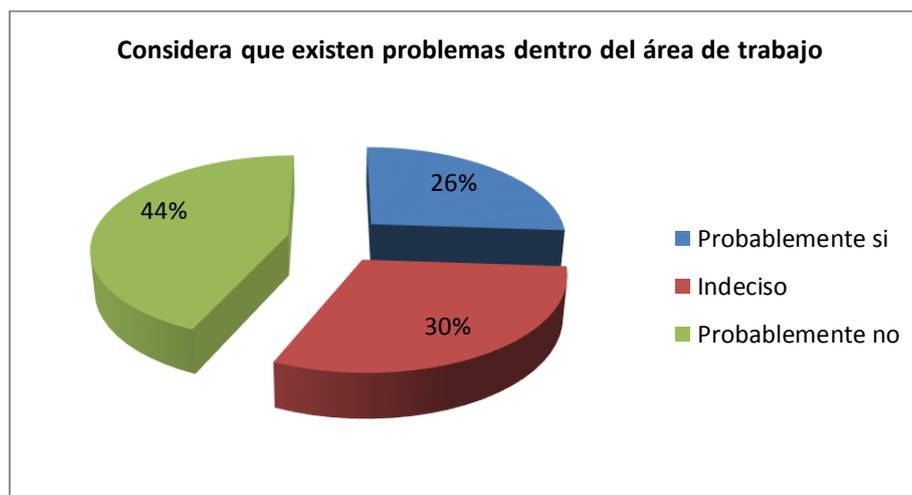


Figura 338: Considera que existen problemas dentro del área de trabajo.

Fuente: Anexo 338.

El 30% de colaboradores se encuentran indecisos al momento de responder esta pregunta, lo cual puede significar que existen problemas que aquejen a los colaboradores de las diferentes áreas administrativas; y esto se afirma con una 26% de respuestas que indica que definitivamente sí, y probablemente sí. Para ello se debe tener en cuenta esta pregunta y seguir haciendo un respectivo seguimiento.

Anexo 339

Considera que existen problemas dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	28	61
Probablemente si	8	17
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

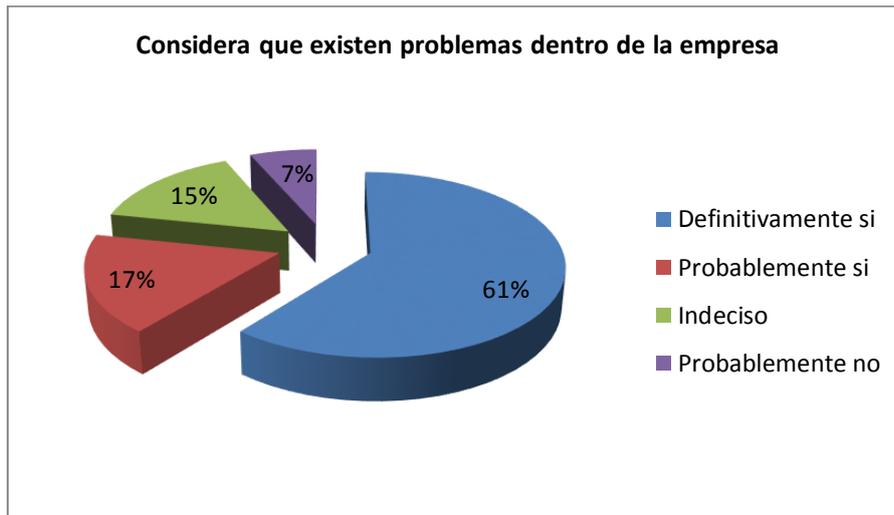


Figura 339: Considera que existen problemas dentro de la empresa.

Fuente: Anexo 339.

Esta pregunta indica que existen problemas dentro de la organización, lo cual hace que la comunicación activa entre áreas no funciones, un 61% afirma esto, y para ello se deben realizar un seguimiento para saber las razones de estos problemas; y como solucionarlo.

Anexo 340

Considera que estos problemas afectan su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	43
Probablemente si	19	41
Indeciso	4	9
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

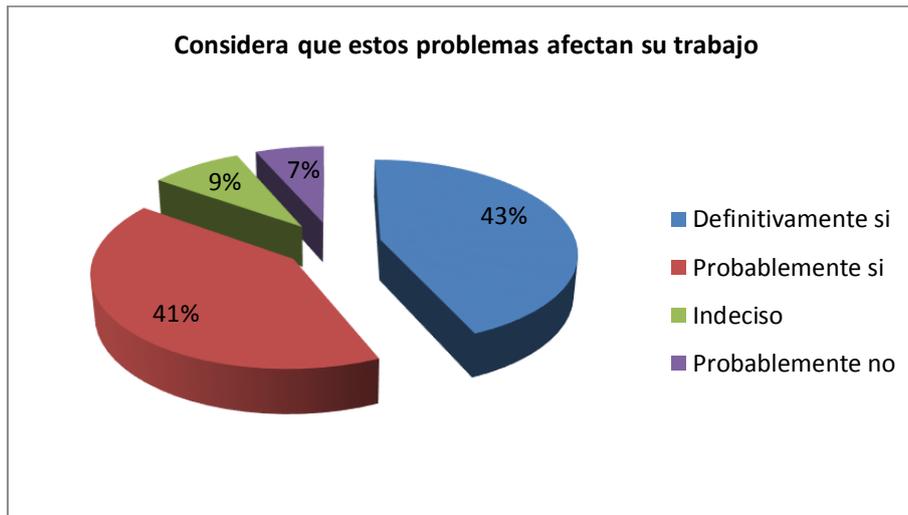


Figura 340: Considera que estos problemas afectan su trabajo.

Fuente: Anexo 340.

Es importante saber si existen factores que alteren el bienestar de los colaboradores, y el 43% indica que estos problemas si afectan su trabajo, esto significa que se debe profundizar mediante una reunión con las jefaturas para determinar cuáles son los problemas que se tiene.

Anexo 341

Cómo califica la comunicación entre áreas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	15	33
Bueno	13	28
regular	12	26
malo	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 341: Cómo califica la comunicación entre áreas.

Fuente: Anexo 341.

Las puntuaciones más altas para esta preguntas son entre muy bueno y bueno, con 33% y 28% respectivamente, lo cual indica que existen problemas de comunicación en entre áreas, y esto no permite realizar un trabajo fluido y en equipo.

Anexo 342

La interacción que existe entre los colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Muy bueno	20	43
Bueno	11	24
regular	10	22
Malo	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

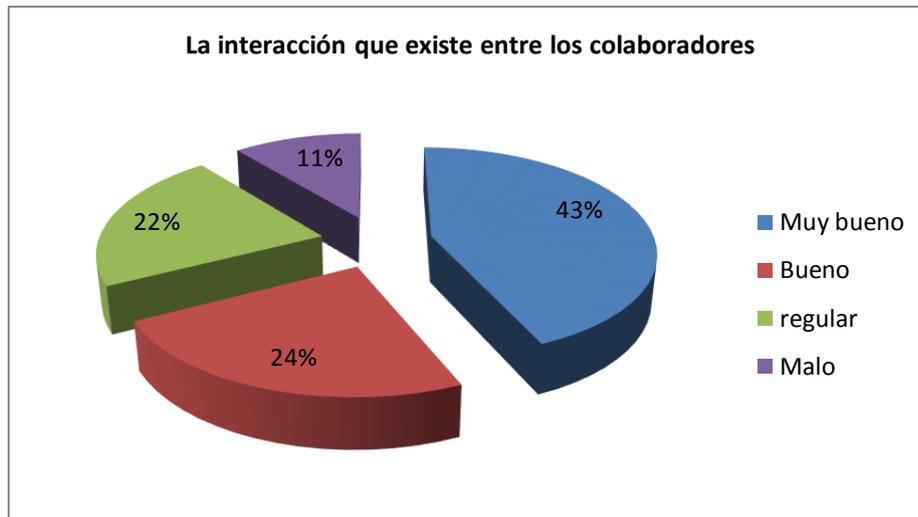


Figura 342: La interacción que existe entre los colaboradores.

Fuente: Anexo 342.

El 43% indica que la interacción entre colaboradores es buena, sin embargo la comunicación entre áreas es mala, lo cual significa que en la misma área la comunicación funciona bien y cada área está trabajando aisladamente.

Anexo 343

Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	15	33
Probablemente si	13	28
Indeciso	10	22
Probablemente no	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

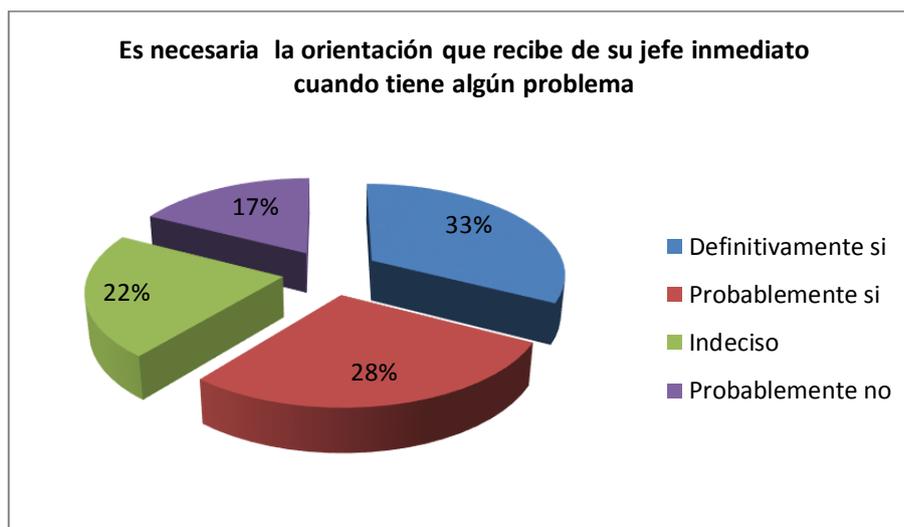


Figura 343: Es necesaria la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema.

Fuente: Anexo 343.

Frente a esta pregunta un 33% indicó que sí es necesaria la orientación por parte de los jefes, para realizar ciertos cambios en el sistema, o para buscar una solución inmediata a los problemas que se puedan presentar en cada área.

Anexo 344

El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
-------------	------------	----------------

Definitivamente si	21	46
Probablemente si	15	32
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

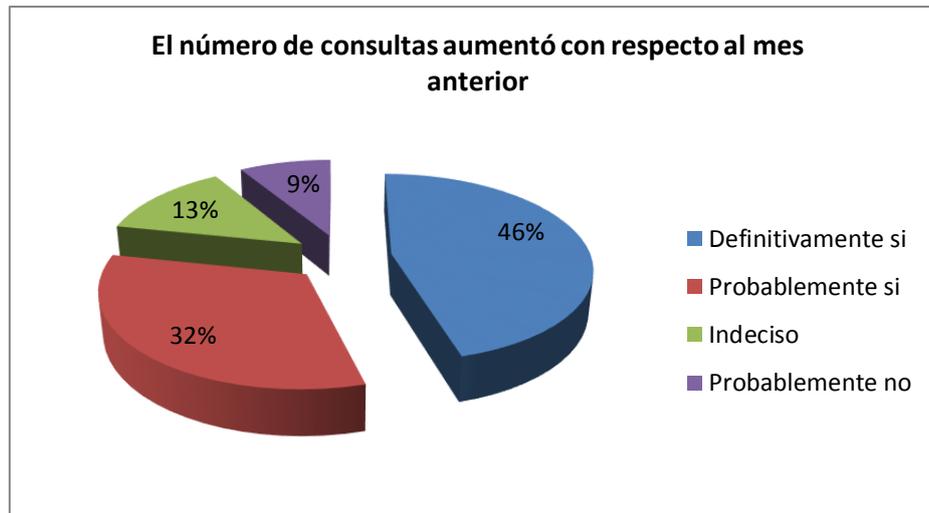


Figura 344: El número de consultas aumentó con respecto al mes anterior.

Fuente: Anexo 344.

El número de consulta si ha variado con gran importancia según un 46% de colaboradores, esto es bueno y significa que las campañas publicitarias y los convenios que tiene la clínica metropolitana han sido muy bien recibidos por sus usuarios.

Anexo 345

Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	30	65
Probablemente si	9	20
Indeciso	5	11
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

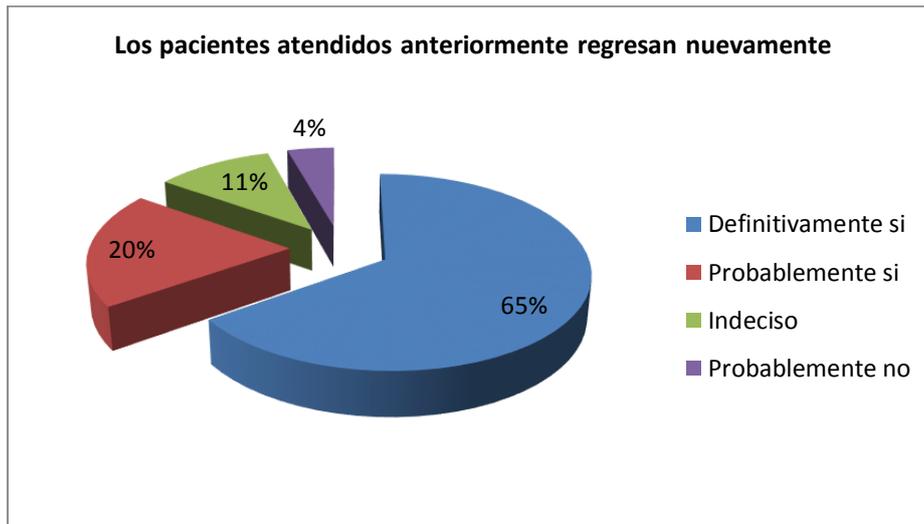


Figura 345: Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente.

Fuente: Anexo 345.

Un 65% afirma que los pacientes que fueron atendidos una vez, regresan, lo cual significa que la atención para estos pacientes fue buena y se puede decir, que los colaboradores están realizando un buen trabajo en atención al cliente.

Anexo 346

Considera que sus habilidades personales lo ayudan a desenvolverse en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	15	33
Probablemente si	14	30
Indeciso	9	20
Probablemente no	8	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

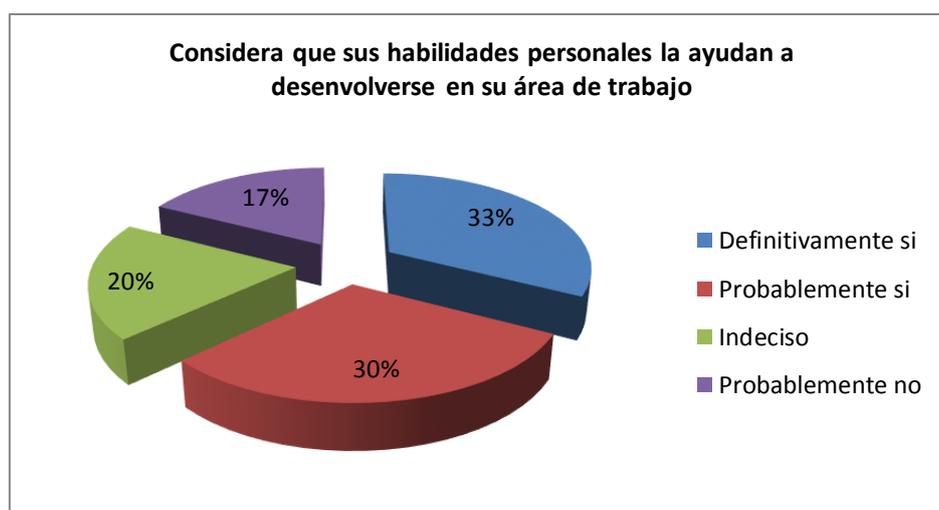


Figura 346: Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 346.

Definitivamente si, un 33% siente la seguridad de que sus habilidades personales, son un apoyo cuando de solucionar un problema se trata. Lo cual refiere que la clínica metropolitana tiene colaboradores con habilidades que son aprovechadas en el área en la que se encuentran.

Anexo 347

Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	22	48
Probablemente si	14	30
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 347: Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional.

Fuente: Anexo 347.

El 48% de colaboradores en la clínica metropolitana afirman que se sienten bien en el área de trabajo en donde se encuentran y las funciones que desarrollan, y solo un 9% indica lo contrario, al tener un resultado positivo mayor, indica que la situación avanza bien, sin embargo no se debe olvidar a la minoría y se debe investigar.

Anexo 348

Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	17	37
Probablemente si	13	28
Indeciso	10	22
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

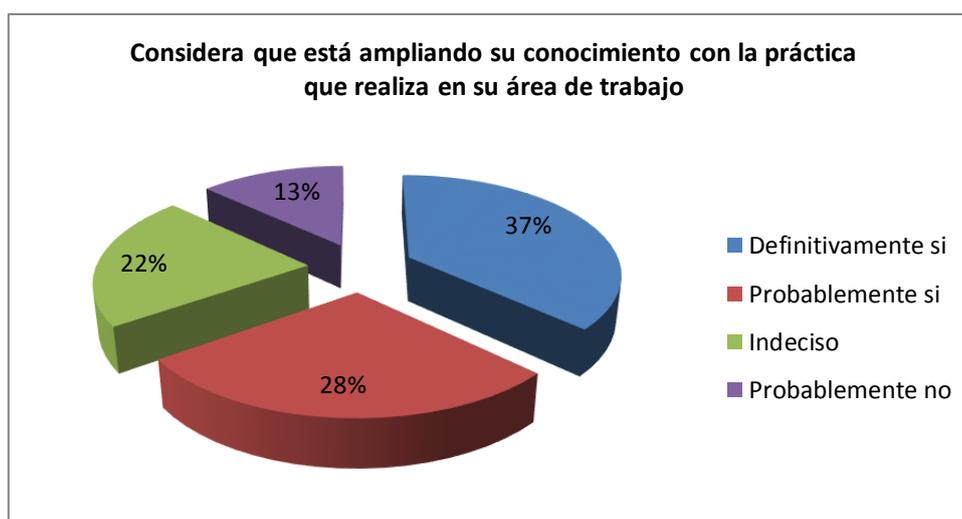


Figura 348: Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 348.

El 37% indica que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo, lo cual beneficia a la organización, ya que si los colaboradores se sienten satisfechos, su trabajo será mejor y esto influye directamente con la economía de la empresa.

5.23. Anexo de la encuesta producción – facturación (mes de Noviembre)

Anexo 349

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	4	80
Probablemente si	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 349: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos.

Fuente: Anexo 349.

El trabajo de registros inicia en el área de admisión, y se encuentran errores que muchas veces no pueden corregirse, y se puede ver que el 80% indica que si existen mucho errores por mal registro, en la clínica metropolitana, cada colaborador tiene un usuario para utilizar el sistema, y cada examen, consulta o medicamento se registra con el usuario, el cual permite visualizar que colaborador hizo el registro y de esta manera se pueda corregir o en tal caso realizar el descuento.

Anexo 350

Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	4	67
Indeciso	1	16
Probablemente no	1	17
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

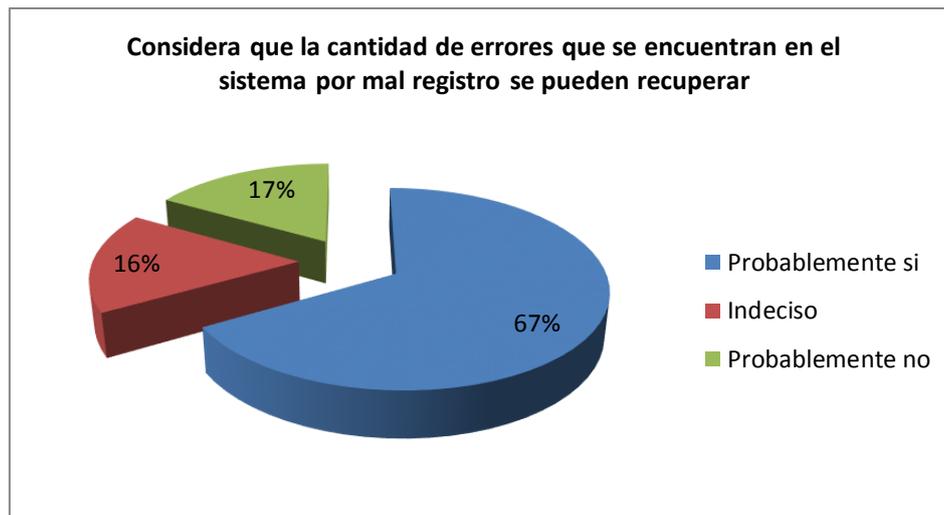


Figura 350: Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar.

Fuente: Anexo 350.

Al tener como resultado un 67% de colaboradores indecisos, genera una duda con los registros erróneos, ya que en su mayoría no se pueden corregir, y esto se debe que en algunas compañías aseguradoras se utiliza la trama, la cual no permite corregir errores registrados, en expedientes, lo cual es una debilidad para la clínica metropolitana.

Anexo 351

Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	40
La mayoría de las veces si	2	40
Algunas veces sí, algunas veces no	1	20
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 351: Según, la Anexo de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana.

Fuente: Anexo 351.

El área de facturación se encarga de cumplir con las metas económicas, las cuales se cumplen mes a mes, y la administración se encuentra satisfecha con los resultados se ven en cada mes, ya que se sobrepasa la meta, y el 100% de colaboradores afirman que se cumplen las metas semanales.

Anexo 352

Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	40
La mayoría de las veces si	1	20
Algunas veces sí, algunas veces no	2	40
Total general	5	100

Fuente: Elaboración propia.

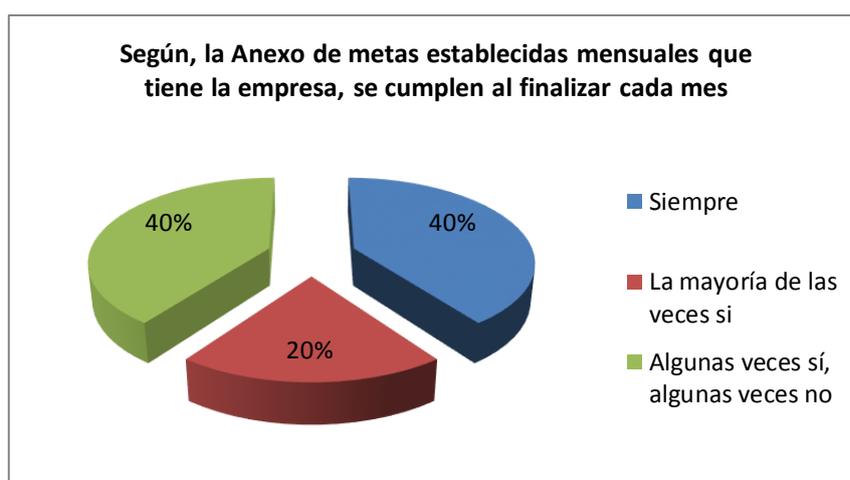


Figura 352: Según, la Anexo de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes.

Fuente: Anexo 352.

Mensualmente se sobrepasan las metas establecidas, y el 40% afirma que siempre se realiza esta acción, la meta mensual es de 650,000.00 y mes a mes se llega a los 700,000.00 esto refiere que el equipo de facturación se encuentra comprometido con la empresa.

5.24. Anexo de la encuesta de producción – colaboradores (mes de Noviembre)

Anexo 353

Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy bueno	15	33
Bueno	12	26
Regular	10	22
Malo	9	19
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

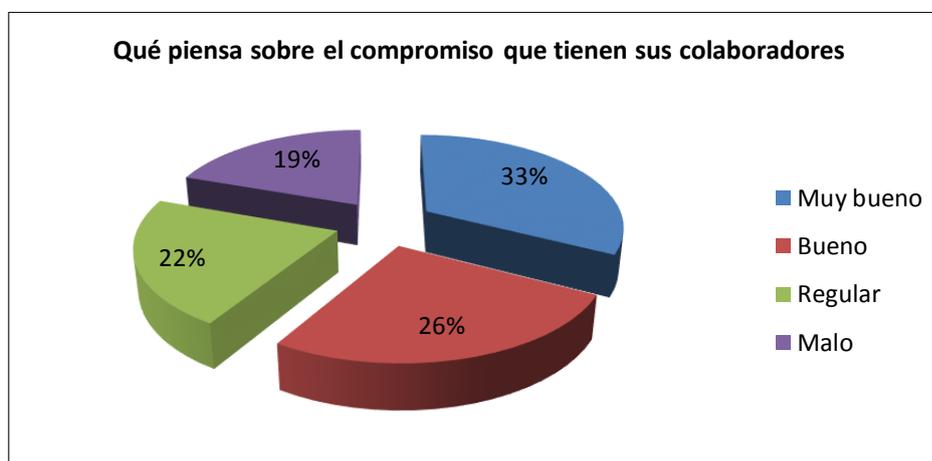


Figura 353: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 353.

El 33% indica que el comportamiento de sus compañeros es bueno, lo cual indica un compromiso e identificación con la clínica metropolitana, además de ello significa que existe respeto entre compañeros de trabajo.

Anexo 354

Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	13	28
Probablemente si	12	26
Indeciso	9	20
Probablemente no	7	15
Definitivamente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

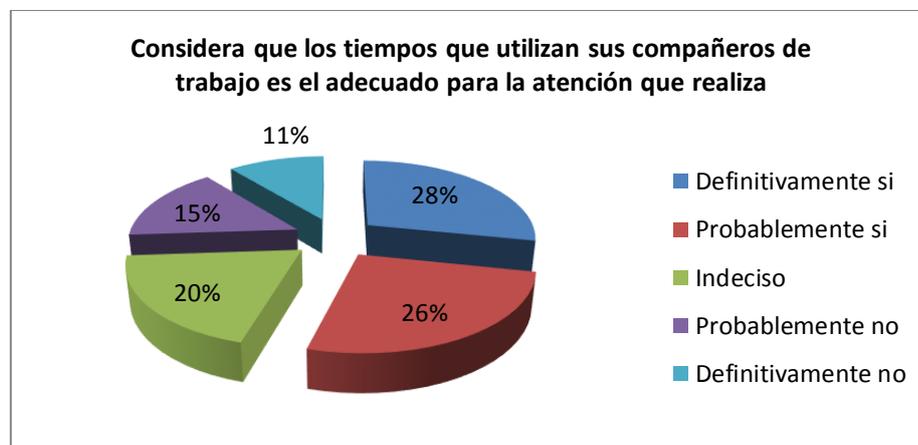


Figura 354: Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza.

Fuente: Anexo 354.

El 28% indica que no está de acuerdo con el tiempo que toma realizar una función, y esto puede aquejar al paciente, ya que en una clínica los procedimientos administrativos deben realizarse de manera inmediata, para no incomodar a los pacientes.

Anexo 355

Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	15	33
Probablemente si	12	26
Indeciso	8	17
Probablemente no	6	13
Definitivamente no	5	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.



Figura 355: Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área.

Fuente: Anexo 355.

El 33% indica que el personal se encuentra capacitado para resolver algún problema que se pueda presentar en su área de trabajo, lo cual beneficia a la empresa, ya que no es necesario consultarlo con el jefe para poder dar soluciones inmediatas a los pacientes.

Anexo 356

Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	20	44
Probablemente si	16	35
Indeciso	7	15
Probablemente no	2	4
Definitivamente no	1	2
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

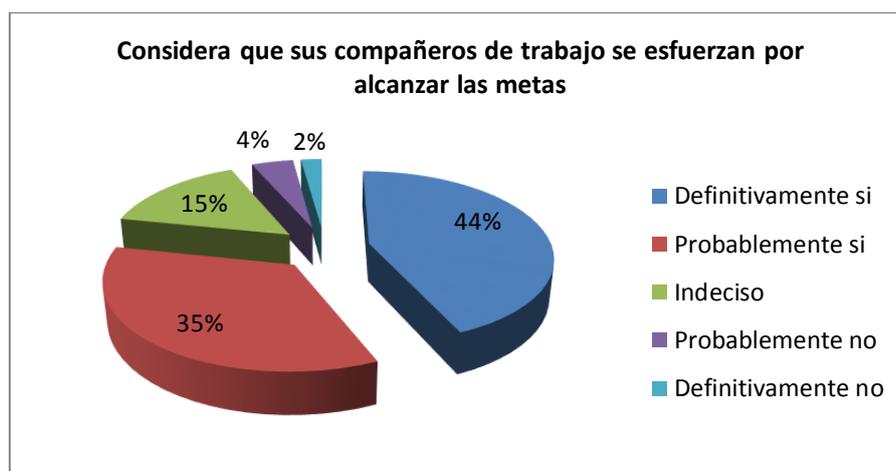


Figura 356: Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas.

Fuente: Anexo 356.

El 44% de los colaboradores indican que sus compañeros si se esfuerzan por alcanzar las metas que tienen, esto quiere decir que el compromiso de los colaboradores por lograr las metas si existe, sin embargo existe un porcentaje bajo de 2% que indica lo contrario, lo cual indica que no existe compromiso al 100% de todos los colaboradores administrativos.

Anexo 357

Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	16	35
Probablemente si	14	30
Indeciso	9	20
Probablemente no	7	15
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

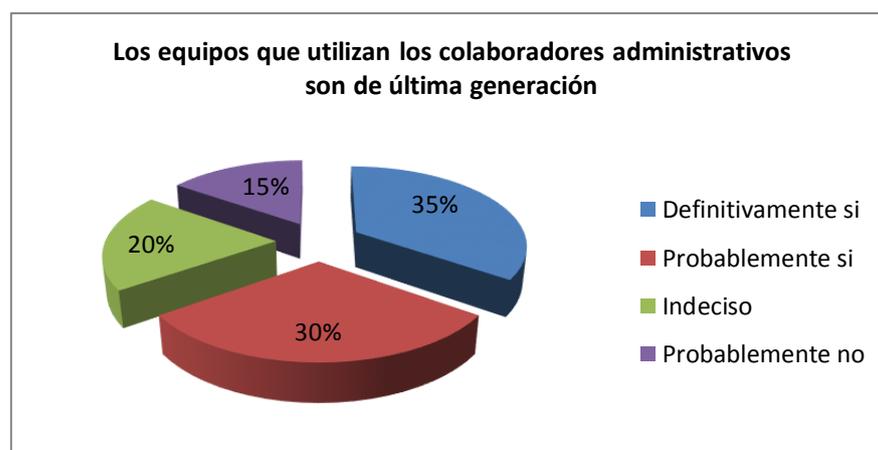


Figura 357: Los equipos que utilizan los colaboradores administrativos son de última generación.

Fuente: Anexo 357.

El equipo médico es un factor importante para la clínica, ya que este se vuelve un gran referente del servicio que se brinda, los equipos médicos son presentados a todos los trabajadores de la clínica para que todos tengan la información de los equipos que se tienen, el 35% indicó que definitivamente si se tienen equipos de última generación, con las nuevas adquisiciones que se han tenido como el tomógrafo.

Anexo 358

Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	30	65
Probablemente si	10	22
Indeciso	4	9
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

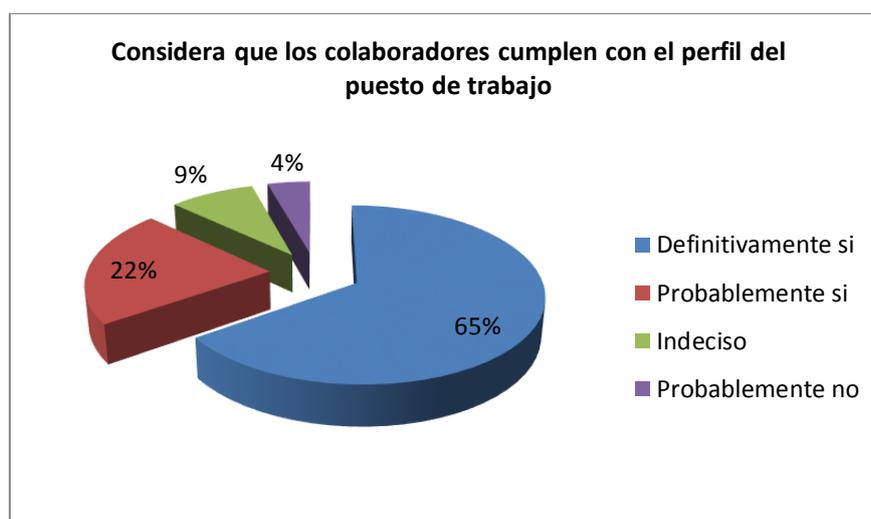


Figura 358: Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo.

Fuente: Anexo 358.

El 65% indica que probablemente sí, y un 4% indica que probablemente no, y esto se debe a que varios de los colaboradores, tienen estudios superiores en institutos, otros son estudiantes, y algunos no cuentan con estudios.

Anexo 359

Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	23	50
Probablemente si	13	28
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

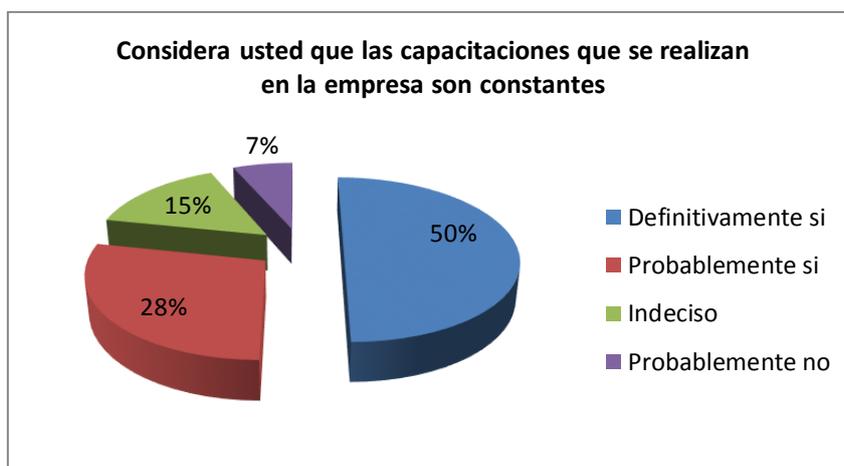


Figura 359: Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes.

Fuente: Anexo 359.

El 50% indica que si considera que las capacitaciones son constantes, mientras un 7% indica que no tienen mucha recurrencia las capacitaciones, esta pregunta se formula para determinar si existen capacitaciones para los trabajadores y la frecuencia con las que se realizan, sin embargo las capacitaciones y talleres en la empresa se realizan mayormente para los jefes de área y trimestralmente para todos los colaboradores administrativos.

Anexo 360

Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	32	70
Probablemente si	8	17
Indeciso	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

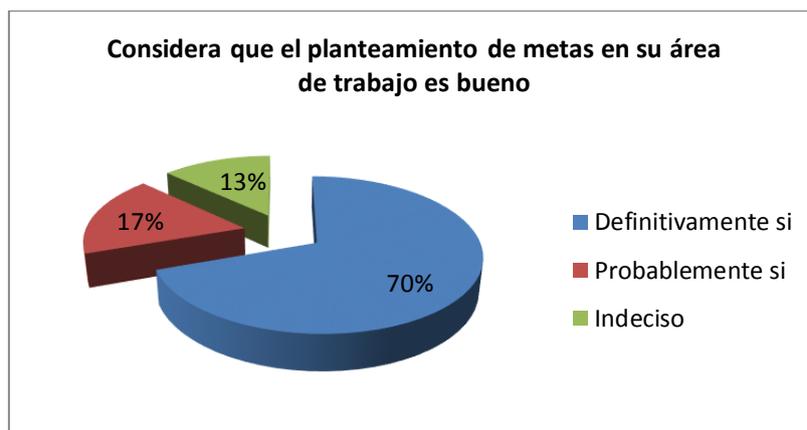


Figura 360: Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es bueno.

Fuente: Anexo 360.

Con un resultado de 70% tenemos que el planteamiento de las metas es bueno, y esto se debe a que existe mayor competitividad, ya que existe el compromiso de los colaboradores administrativos, por llegar a la meta que tiene su área, sin embargo no existen bonificaciones ni retribuciones que permitan sentir satisfechos a los colaboradores.

Anexo 361

Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	17	37
Probablemente si	16	35
Indeciso	13	28
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

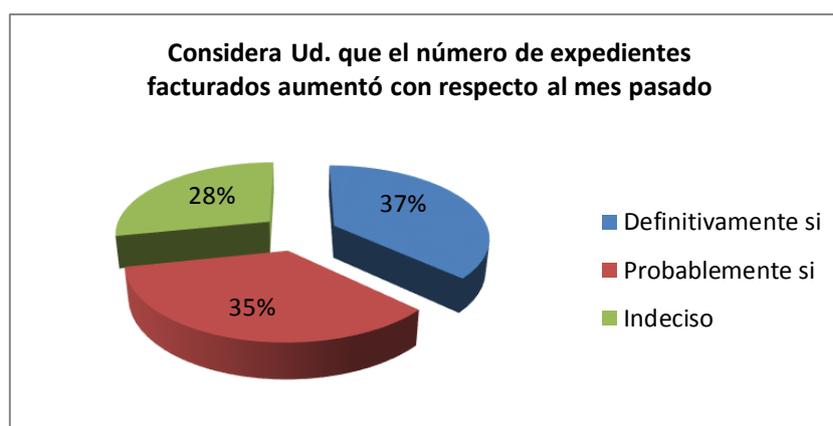


Figura 361: Considera Ud. que el número de expedientes facturados aumentó con respecto al mes pasado.

Fuente: Anexo 361.

El 37% de colaboradores afirmaron que la facturación aumentó con respecto al mes pasado, sin embargo un 28% se encontró indeciso acerca de la facturación con función al mes anterior, lo cual significa que los ingresos económicos para el siguiente mes será menor.

Anexo 362

Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	22	48
Probablemente si	14	30
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	9
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

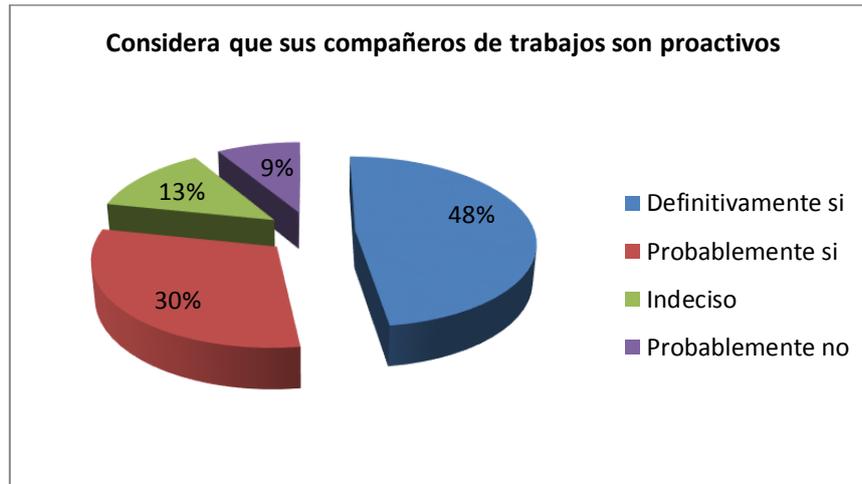


Figura 362: Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos.

Fuente: Anexo 362.

El 48% de colaboradores indicaron que sus compañeros de trabajo son proactivos, lo cual significa que es una fortaleza que tiene la empresa, así también se obtuvo un 9% el cual indica que los colaboradores no son proactivos, es por ello que debe existir una supervisión para tener un mejor manejo en los procesos.

Anexo 363

Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	21	46
Probablemente si	14	30
Indeciso	6	13
Probablemente no	4	11
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

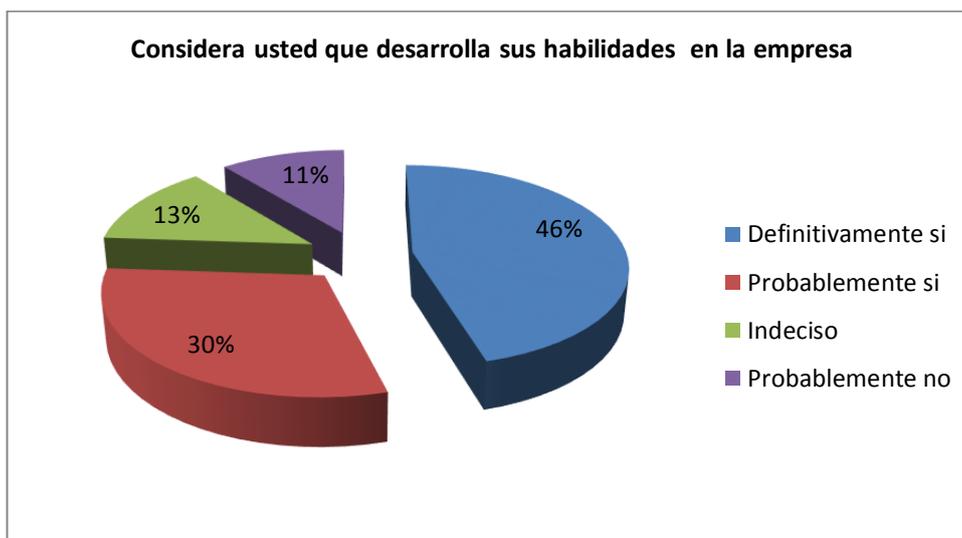


Figura 363: Considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa.

Fuente: Anexo 363.

El 46% de colaboradores administrativos indicaron que desarrollan sus habilidades y ponen en prácticas sus capacidades, dentro del área donde laboran, así también indican que las funciones que realizan son acorde con su carrera universitaria, así también un 11% contestó que no desarrollan sus habilidades en la organización.

Anexo 364

Considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	30	65
Probablemente si	8	17
Indeciso	5	11
Probablemente no	3	7
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

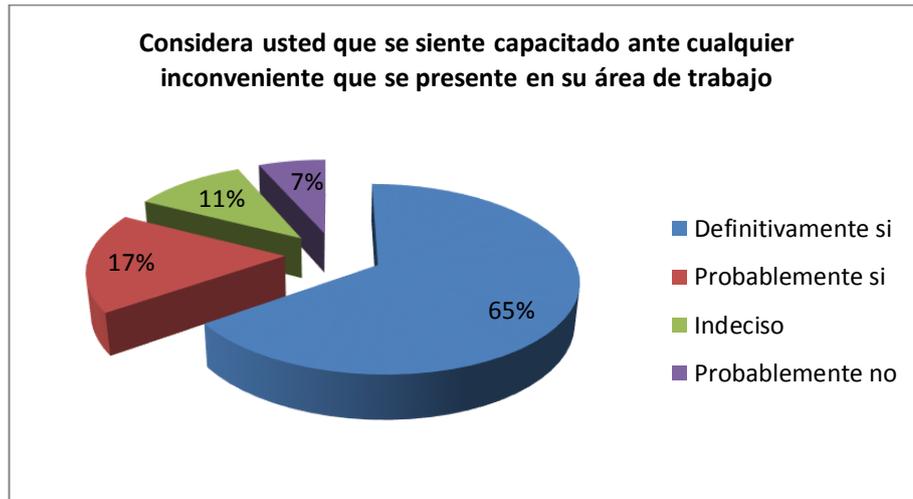


Figura 364: Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores.

Fuente: Anexo 364.

El 65% de los colaboradores indicaron que se sienten capacitados ante cualquier problema que se pueda presentar en su área de trabajo, además un 7% indicó que no se sienten capacitados, ya que según sus respuestas, las capacitaciones no son constantes, y la rotación de personal, no permite que todos los colaboradores estén en la capacidad de resolver problemas cotidianos.

Anexo 365

Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	11	24
Indeciso	12	26
Probablemente no	23	50
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

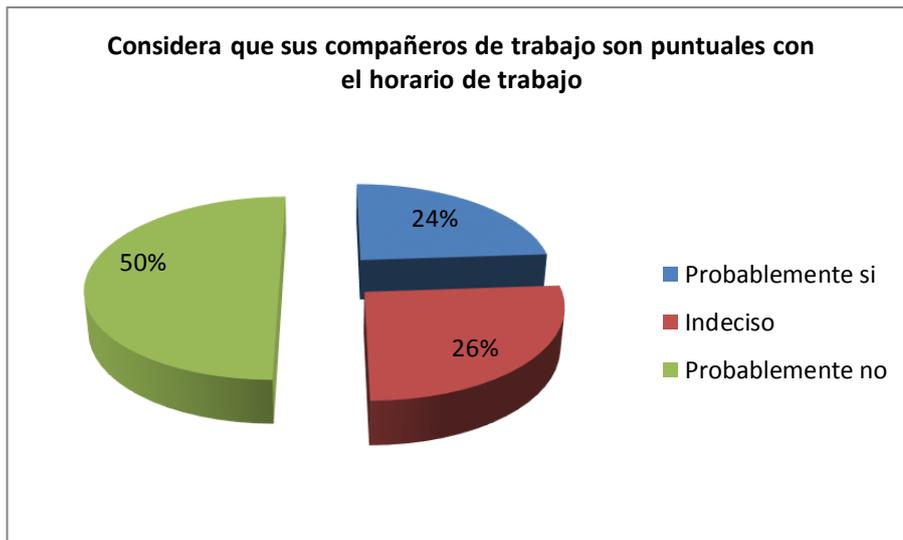


Figura 365: Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo.

Fuente: Anexo 365.

El 50% de colaboradores se encuentran indecisos al responder esta pregunta, ya que existen diferentes horarios para los colaboradores, ya que la clínica metropolitana cuenta con horarios rotativos en el área de admisión.

Anexo 366

Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	25	54
Probablemente si	11	24
Indeciso	7	15
Probablemente no	3	17
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

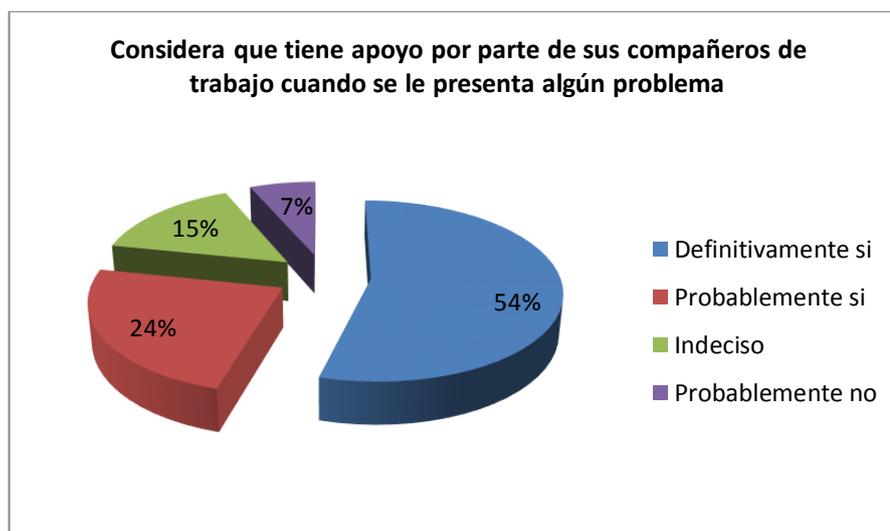


Figura 366: Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema.

Fuente: Anexo 366.

El 54% de colaboradores indican, si obtiene el apoyo de sus compañeros de trabajo cuando se presentan inconvenientes, así también cabe resaltar que un 7% indica que no existe apoyo por parte de los compañeros.

Anexo 367

Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Definitivamente si	19	41
Probablemente si	11	24
Indeciso	10	22
Probablemente no	6	13
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

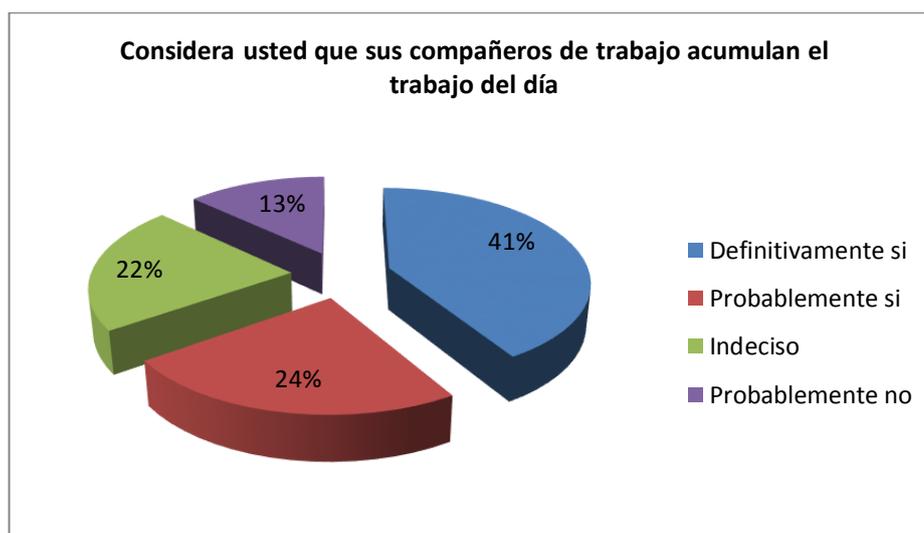


Figura 367: Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día.

Fuente: Anexo 367.

El 41% de colaboradores indican que sus compañeros acumulan el trabajo del día, lo cual significa que, el horario laboral es insuficiente, ya que la actividad en la clínica metropolitana es alta, por el número de accidentes que se reciben a diario.

Anexo 368

Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Probablemente si	16	35
Indeciso	28	61
Probablemente no	2	4
Total general	46	100

Fuente: Elaboración propia.

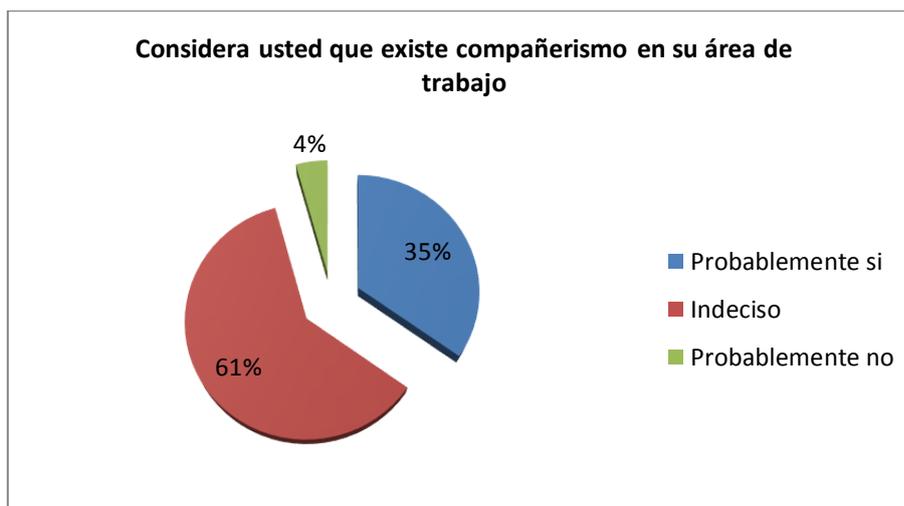


Figura 368: Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo.

Fuente: Anexo 368.

El 61% de colaboradores se encuentran indecisos al responder esta pregunta, lo cual significa que el compañerismo entre colaboradores, no es el mismo que en el anterior mes, y puede que esté sufriendo cambios debido a la rotación de personal.

ANEXO 369

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Impacto del desempeño laboral administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A., Chiclayo 2016

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN
¿Cuál es el impacto del desempeño laboral colaborador administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A. año 2016?	<p>GENERAL Determinar el impacto del desempeño laboral del colaborador administrativo del Hospital Metropolitano S.A. para incrementar la productividad y logro de objetivos.</p> <p>ESPECÍFICOS 1. Diseñar un instrumento que permita medir la satisfacción de los colaboradores y determinar si esto influye en su desempeño 2. Medir el desempeño laboral. 3. Medir la productividad de los colaboradores administrativos. 4. Evaluar el impacto del desempeño en la productividad.</p>	Existe impacto negativo del desempeño laboral del colaborador administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A.	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>1. Logro de objetivos</p> <p>2. Satisfacción laboral</p> <p>3. Rendimiento laboral</p>	<p>En la presente investigación se ha considerado como población de 46 colaboradores del Hospital Metropolitano S.A.</p>
	<p>VARIABLE DEPENDIENTE.</p> <p>Productividad</p>		<p>1. Recursos utilizados y productos finales</p> <p>2. pericia</p> <p>3. características personales</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El presente trabajo de investigación es correlacional ya que busca determinar si existe algún tipo de relación con las variables desempeño laboral y productividad.</p> <p>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS El método de análisis de datos para el presente trabajo de investigación será el Alfa de Cronbach</p>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE: Farroñan Hernández, Lesly Yacory

Anexo 370: Encuesta para los colaboradores administrativos de la Clínica Metropolitana, para medir el Desempeño laboral

Buenos días (tardes):

Estoy realizando un proyecto de investigación el cual servirá para la elaboración de una tesis profesional a cerca del impacto que tiene el desempeño laboral en la productividad de la clínica metropolitana. Para ello pido la ayuda para contestar algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio se eligieron por ser parte de la población de colaboradores administrativos.

Las opiniones de los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicaran datos individuales. Le pido que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones

Utilice un lapicero de tinta azul o negra para llenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su área de trabajo y en la empresa.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tiene cinco respuestas, elija la que mejor describa lo que piensa usted, solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una (X). Recuerde NO marcar dos opciones.

CONFIDENCIALIDAD

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Además, como usted puede ver, en ningún momento se le pide su nombre.

De antemano: ¡muchas gracias!

1. ¿Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes?
 - 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no

2. ¿La limpieza de su área de trabajo es adecuada?
 - 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no

3. ¿Ha tenido algún reconocimiento por los logros obtenidos?
 - 1) Definitivamente si

- 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
4. ¿Es importante para usted la línea de carrera que ofrece la empresa?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
5. ¿Qué opina acerca del espacio de su área?
- 1) Muy bueno
 - 2) Bueno
 - 3) regular
 - 4) malo
 - 5) muy malo
6. ¿Qué opina acerca de los incentivos en fechas festivas?
- 1) Muy bueno
 - 2) Bueno
 - 3) regular
 - 4) malo
 - 5) muy malo
7. ¿A nivel de empresa, es reconocido el trabajo que usted realiza?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
8. ¿El tiempo que usted tiene para ir almorzar es suficiente?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
9. ¿Considera que el horario actual le favorece?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
10. ¿Considera que el horario actual es el adecuado para la atención al cliente?

- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
11. ¿Considera que existen problemas dentro del área de trabajo?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
12. ¿Considera que existen problemas dentro de la empresa?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
13. ¿Considera que estos problemas afectan su trabajo?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
14. ¿Cómo califica la comunicación entre áreas?
- 1) Muy bueno
 - 2) Bueno
 - 3) regular
 - 4) malo
 - 5) muy malo
15. ¿La interacción que existe entre los colaboradores?
- 1) Muy bueno
 - 2) Bueno
 - 3) regular
 - 4) malo
 - 5) muy malo
16. ¿Cuán importante es la orientación que recibe de su jefe inmediato cuando tiene algún problema?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no

- 5) Definitivamente no
17. ¿El número de consultas ha variado con gran importancia desde el mes de enero al presente mes?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
18. ¿Los pacientes atendidos anteriormente regresan nuevamente?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
19. ¿Considera que sus habilidades personales la ayudan a desenvolverse en su área de trabajo?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
20. ¿Considera que el trabajo que realiza se ajusta a sus expectativas con respecto a su carrera profesional?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
21. ¿Considera que está ampliando su conocimiento con la práctica que realiza en su área de trabajo?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no

Anexo 371: Encuesta para medir el productividad

Buenos días (tardes):

Estoy realizando un proyecto de investigación el cual servirá para la elaboración de una tesis profesional a cerca del impacto que tiene el desempeño laboral en la productividad de la clínica metropolitana. Para ello pido la ayuda para contestar algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio se eligieron por ser parte de la población de colaboradores administrativos.

Las opiniones de los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicaran datos individuales. Le pido que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones

Utilice un lapicero de tinta azul o negra para llenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su área de trabajo y en la empresa.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tiene cinco respuestas, elija la que mejor describa lo que piensa usted, solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una (X). Recuerde NO marcar dos opciones.

CONFIDENCIALIDAD

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Además, como usted puede ver, en ningún momento se le pide su nombre.

De antemano: ¡muchas gracias!

22. ¿Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro son muchos?
- 6) Definitivamente si
 - 7) Probablemente si
 - 8) Indeciso
 - 9) Probablemente no
 - 10) Definitivamente no
23. ¿Considera que la cantidad de errores que se encuentran en el sistema por mal registro se pueden recuperar?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso

- 4) Probablemente no
- 5) Definitivamente no

24. ¿Según la tabla de metas establecidas semanales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada semana?

- 1) Siempre
- 2) La mayoría de las veces si
- 3) Algunas veces sí, algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces no
- 5) Nunca

25. ¿Según la tabla de metas establecidas mensuales que tiene la empresa, se cumplen al finalizar cada mes?

- 1) Siempre
- 2) La mayoría de las veces si
- 3) Algunas veces sí, algunas veces no
- 4) La mayoría de las veces no
- 5) Nunca

Anexo 372: Encuesta para las jefaturas en la Clínica Metropolitana, para medir el Desempeño laboral

Buenos días (tardes):

Estoy realizando un proyecto de investigación el cual servirá para la elaboración de una tesis profesional a cerca del impacto que tiene el desempeño laboral en la productividad de la clínica metropolitana. Para ello pido la ayuda para contestar algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio se eligieron por ser parte de la población de colaboradores administrativos.

Las opiniones de los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicaran datos individuales. Le pido que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones

Utilice un lapicero de tinta azul o negra para llenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su área de trabajo y en la empresa.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tiene cinco respuestas, elija la que mejor describa lo que piensa usted, solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una (X). Recuerde NO marcar dos opciones.

CONFIDENCIALIDAD

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Además, como usted puede ver, en ningún momento se le pide su nombre.

De antemano: ¡muchas gracias!

26. ¿Está de acuerdo con el cumplimiento de las funciones que realizan sus subordinados?
- 1) Totalmente de acuerdo
 - 2) De acuerdo
 - 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
 - 4) En desacuerdo
 - 5) Totalmente en desacuerdo
27. ¿Durante la toma de decisiones toma en consideración la opinión de sus subordinados?
- 5) Definitivamente si
 - 6) Probablemente si
 - 7) Indeciso
 - 8) Probablemente no
 - 9) Definitivamente no
28. ¿Conversa con sus subordinados los próximos cambios que se realizaran en el área o empresa?
- 1) Definitivamente si

- 2) Probablemente si
- 3) Indeciso
- 4) Probablemente no
- 5) Definitivamente no

29. ¿Cree usted que la evaluación es constante en la empresa?

- 1) Definitivamente si
- 2) Probablemente si
- 3) Indeciso
- 4) Probablemente no
- 5) Definitivamente no

30. ¿Supervisa constantemente a sus colaboradores?

- 1) Definitivamente si
- 2) Probablemente si
- 3) Indeciso
- 4) Probablemente no
- 5) Definitivamente no

Anexo 373: Encuesta para medir la productividad en la Clínica Metropolitana

Buenos días (tardes):

Estoy realizando un proyecto de investigación el cual servirá para la elaboración de una tesis profesional a cerca del impacto que tiene el desempeño laboral en la productividad de la clínica metropolitana. Para ello pido la ayuda para contestar algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo. Las respuestas serán confidenciales y anónimas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio se eligieron por ser parte de la población de colaboradores administrativos.

Las opiniones de los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicaran datos individuales. Le pido que conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible.

Instrucciones

Utilice un lapicero de tinta azul o negra para llenar el cuestionario. Al hacerlo, piense en lo que sucede la mayoría de las veces en su área de trabajo y en la empresa.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Estas simplemente reflejan su opinión personal.

Todas las preguntas tiene cinco respuestas, elija la que mejor describa lo que piensa usted, solamente una opción.

Marque con claridad la opción elegida con una (X). Recuerde NO marcar dos opciones.

CONFIDENCIALIDAD

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Además, como usted puede ver, en ningún momento se le pide su nombre.

De antemano: ¡muchas gracias!

1. ¿Qué piensa sobre el compromiso que tienen sus colaboradores?
 - 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no

2. ¿Considera que los tiempos que utilizan sus compañeros de trabajo es el adecuado para la atención que realiza?
 - 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no

3. ¿Considera que su personal está preparado ante cualquier problema que se presente en su área?
 - 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso

- 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
4. ¿Considera que sus compañeros de trabajo se esfuerzan por alcanzar las metas?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
5. ¿Los equipos que se utilizan para los exámenes médicos son de última generación?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
6. ¿Considera que los colaboradores cumplen con el perfil del puesto de trabajo?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
7. ¿Considera usted que las capacitaciones que se realizan en la empresa son constantes?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
8. ¿Considera que el planteamiento de metas en su área de trabajo es buena?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
9. ¿Durante los trámites administrativos que debe realizar para cumplir su función dentro de la empresa, tiene inconvenientes?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
10. ¿Considera que sus compañeros de trabajos son proactivos?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso

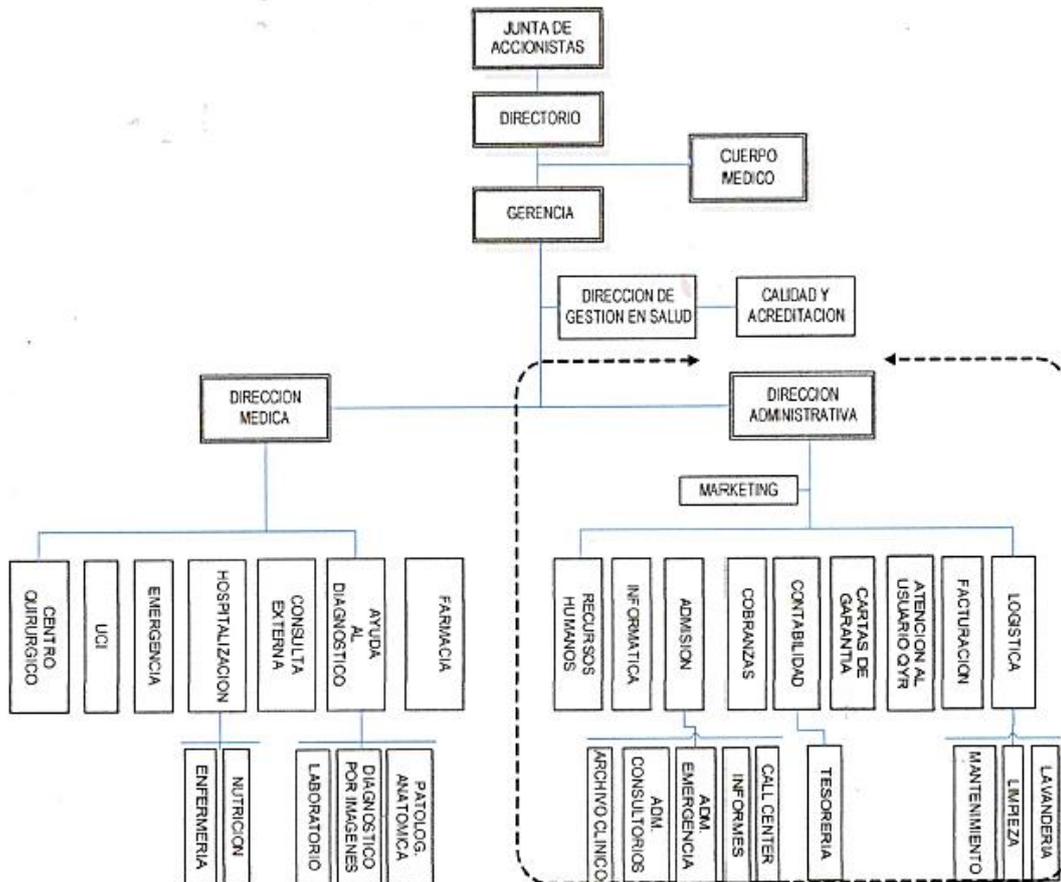
- 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
11. ¿considera usted que desarrolla sus habilidades en la empresa?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
12. ¿considera usted que se siente capacitado ante cualquier inconveniente que se presente en su área de trabajo?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
13. ¿Considera que sus compañeros de trabajo son puntuales con el horario de trabajo?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
14. ¿Considera que tiene apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando se le presenta algún problema?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
15. ¿Considera usted que sus compañeros de trabajo acumulan el trabajo del día?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no
16. ¿Considera usted que existe compañerismo en su área de trabajo?
- 1) Definitivamente si
 - 2) Probablemente si
 - 3) Indeciso
 - 4) Probablemente no
 - 5) Definitivamente no

Anexo 374: Concepto del Negocio

La Clínica Metropolitana se dedica al sector salud, y su principal función como tal es atender emergencias médicas y consultas ambulatorias, a pacientes particulares y convenios, tales como; Rimac Eps, Pacifico Eps, Feban, Fopasef, La Positiva, Sanitas Perú, Protecta, La Protectora, Mapfre Eps, Rimac Seguros, Pacifico Seguros, Mapfre Seguros; así también ofrece el servicio de tomografías, ecografías, laboratorios clínicos, rayos X, con equipos de última tecnología, que brindan al paciente un servicio de calidad.

La Clínica Metropolitana cuenta con un equipo humano orientado a mejorar la calidad de vida de sus pacientes, caracterizándose por una atención oportuna y eficiente, comprometida a todo nivel en difundir y fortalecer una cultura de salud en beneficio de sus usuarios y la comunidad, generando confianza a través del mejoramiento continuo.

Anexo 375: Organigrama del Hospital Metropolitan



El organigrama está organizado de manera jerárquica, la cual agrupa al personal de salud; y al personal administrativo, de esta manera se busca trabajar conjuntamente y lograr los objetivos de la empresa, destacando las habilidades y capacidades de los colaboradores.

Anexo 376: Planeamiento Estratégico

Misión

Prestar servicios de salud especializados con criterios de equidad, eficacia, eficiencia y calidad; con un enfoque integral en la salud de la población demandante del país.

Visión

Al año 2018 la clínica metropolitana será un gran complejo hospitalario, que brinde servicios de salud altamente especializados de demanda y referencia nacional en el marco de la globalización de la salud.

Objetivos Estratégicos

- Fidelización de los clientes y/o usuarios.
- Participación en el mercado.
- Ser un complejo hospitalario.
- Tener una infraestructura moderna.
- Ser la clínica con la mejor calidad en la atención.

Anexo 377: Diseño del Producto o servicio

La clínica metropolitana cuenta con tres sistemas los cuales permiten realizar una mejor atención ya que son herramientas tecnológicas las cuales hacen más rápido el proceso.

LOLCLI9000 el cual permite visualizar, registrar, facturar y revisar expedientes.

- a. Realiza la consulta de un expediente con el número de prefectura.
- b. Se realiza la consulta de un expediente con el nombre del paciente.
- c. Muestra la información del expediente, tales el nombre de la empresa de convenio, los datos del paciente, la vigencia del plan y el copago.
- d. Se observa la información que se requiere para realizar el armado de un expediente.
- e. Cumple la función de cerrar la prefectura, después de ser facturada.

Sistema SITEDS 9.1.0, el cual muestra información del paciente, el estado del seguro, y las coberturas que tiene el asegurado; estas fichas se descargan para luego ser enviadas a la aseguradora correspondiente. (Ver anexo 4)

Sistema INTERFAZ, el cual permite registrar e imprimir boletas de los medicamentos registrados y entregados a los pacientes de convenio, este sistema se utiliza para mantener un stock en los medicamentos.

Anexo 378: Análisis del Mercado

Definición y Caracterización del Cliente y/o Consumidor:

Los usuarios que utilizan el servicio brindado por la clínica metropolitana son aquellos que buscan una buena atención, mejor infraestructura, respuestas inmediatas antes los problemas producidos, los usuarios de este servicio, son muchos ya que provienen también de otras ciudades donde la atención medica no llega.

Segmentación

El segmento al cual está dirigido la clínica metropolitana son hombres, mujeres y niños sin rango de edad, que se encuentren en los sectores socioeconómicos AB, C y D, se ha tomado en cuenta al NSE D ya que la clínica metropolitana tiene convenio con el seguro integral de salud (SIS), un convenio el cual lo usan las personas de bajos recursos; también se considera al NSE AB, ya que cuenta con consultas y hospitalizaciones particulares.

Análisis de la Demanda

Variables que Afectan a la Demanda

- Precios de las consultas médicas, medicamento y costos de hospitalización.
- Calidad en el servicio.
- Disposición adquisitiva del cliente y/o consumidor.
- La competencia, otras clínicas privadas las cuales ofrecen las mismas especialidades y servicios.

Análisis de la Oferta

En la localidad de Chiclayo se puede encontrar una variedad de clínicas particulares, tales como; Clínica Pacifico, Hospital de Clínicas, Clínica Millenium, Clínica De Especialidades, Clínica Preventiva; de las cuales se ha obtenido información la cual permita comparar sus alcances en cuanto a las atenciones que realizan por especialidades.

Identificación de la Competencia

En la siguiente tabla se muestran las especialidades que ofrecen las diferentes clínicas particulares en la ciudad de Chiclayo

Tabla 01: Especialidades que atienden las clínicas privadas en Chiclayo

ESPECIALIDADES	CLINICAS			
	Clínica Del Pacífico	Clínica Millenium	Clínica Metropolitana	Hospital de Clínicas
Anestesiología	X		X	X
Cardiología	X	X	X	X
Cirugía de Cabeza y Cuello	X		X	X
Cirugía de Tórax y Cardiovascular	X	X	X	X
Cirugía General	X	X	X	X
Cirugía Plástica y Reparadora	X		X	X
Dermatología	X		X	X
Endocrinología	X	X	X	X
Gastroenterología	X	X	X	X
Geriatría	X	X		X
Ginecología y Obstetricia	X	X	X	X
Hematología	X		X	X
Mastología	X		X	
Medicina Física y Rehabilitación	X	X	X	X
Medicina General	X		X	X
Medicina Intensiva	X		X	X
Medicina Interna	X		X	X
Nefrología	X	X	X	X
Neonatología	X		X	
Neumología	X	X	X	X
Neurocirugía	X		X	X
Neurología	X		X	X
Odontología	X	X	X	X
Oftalmología	X	X	X	X
Otorrinolaringología	X	X	X	X
Psiquiatría	X		X	X
Pediatría	X	X	X	X
Psicología	X	X		
Traumatología y Ortopedia	X		X	X
Urología	X	X	X	X

Fuente: elaboración propia, información recogida de las páginas web de las clínicas mencionadas.

Variables que Afectan a la Oferta

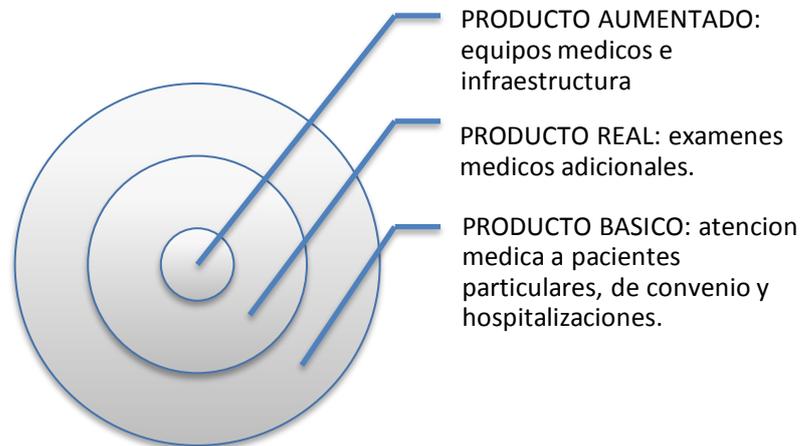
- El precio del bien en cuestión; Normalmente, cuanto más caro sea un bien mayor será la cantidad del mismo que las empresas estén dispuestas a ofertar; del mismo modo, cuánto más barato sea, menor será su oferta.
- Los costes de producción, que a su vez dependen de;

- Los costes de los factores de producción: el beneficio empresarial se calcula como la diferencia entre los ingresos totales y los costes totales, así también como los sueldos de los trabajadores y médicos.
- La tecnología: cuánto más eficiente sea una tecnología, mayores beneficios empresariales para la empresa, con lo que esta podría incrementar su oferta.
- Imagen; este factor es importante ya que de ello depende la elección que realizan los clientes y/o usuarios del servicio, para ello se realiza un inversión en imagen y marketing.

Anexo 379: Análisis de la Comercialización

Marketing Mix de la Institución

Producto



a) Producto básico

El servicio que brinda la clínica metropolitana son las atenciones médicas a pacientes asegurados y particulares, además de ello también se atienden emergencias médicas y accidentales.

b) Producto real

La clínica metropolitana, ofrece servicios adicionales; tales como: Tomografías, Radiografías, Ecografías 4D, Ecografías, Laboratorio clínico, Farmacia (este último es tercerizado).

c) Producto aumentado

- Ambulancia tipo II totalmente equipada

Proporciona cuidados en el lugar donde se encuentra el paciente y a la vez trasportarlos a un centro de salud.

- Unidad de cuidados intensivos
Garantiza las condiciones de seguridad, calidad y eficiencia adecuadas para atender pacientes que siendo susceptibles de recuperación, requieren soporte médico.
- Habitaciones que cumplen estándares de calidad
La Clínica Metropolitana cuenta con un amplio conjunto de habitaciones estándar, repartidas en 2 pisos de hospitalización.
- Programas de salud dirigida a empresas
El objetivo es la promoción y mantenimiento del más alto grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores.

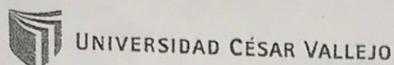
Precio

Los precios que se definen para las atenciones médicas de convenio y hospitalizaciones se basan en el convenio firmado con la compañía aseguradora.

Tabla 10: Valor de consulta y cama para pacientes según la Cía aseguradora.

VALOR DE CONSULTA Y CAMA (precios no incluyen IGV)					
COMPAÑÍA	CONSULTA	CAMA			
		INDIVIDUAL	MULTIPLE	UCI	
RIMAC EPS	S/. 30.00	S/. 160.00	S/. 80.00	S/. 340.00	
RIMAC SOAT	S/. 30.00	S/. 100.00	S/. 100.00	S/. 340.00	
PACIFICO EPS	S/. 35.00	S/. 105.00	S/. 90.00	S/. 340.00	
PACIFICO SOAT	S/. 30.00	S/. 105.00	S/. 90.00	S/. 350.00	
SUNAT	S/. 35.00	S/. 80.00	S/. 55.00	S/. 340.00	
MAPFRE EPS	S/. 40.00	S/. 125.00	S/. 80.00	S/. 420.00	
MAPFRE CIA	S/. 40.00	S/. 125.00	S/. 80.00	S/. 420.00	
MAPFRE SOAT	S/. 35.00	no cubre	S/. 80.00	S/. 400.00	
INTERSEGUROS	S/. 40.00	S/. 80.00	S/. 55.00	S/. 340.00	
FEBAN	S/. 28.00	S/. 76.00	S/. 55.00	S/. 127.12	
POSITIVA SOAT	S/. 35.00		S/. 40.00	S/. 340.00	
SANITAS	S/. 40.00		S/. 40.00	S/. 340.00	
PROTECTORA	S/. 35.00	S/. 80.00	S/. 55.00	S/. 340.00	
COLSANITAS	S/. 40.00	S/. 180.00		S/. 450.00	
FOSPOLI	S/. 40.00	S/. 80.00	S/. 55.00	S/. 360.00	
PROTECTA	EMERG. 35.00	-	S/. 160.00	S/. 500.00	
	ESPEC. 40.00				
FOPASEF	EMERG. 35.00	no cubre	S/. 101.70	S/. 381.36	
	ESPEC. 40.00				
SIS	S/. 40.00	S/. 127.12	S/. 110.17	S/. 381.36	

Fuente: Área de Facturación



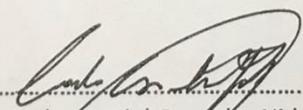
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Carlos Daniel Gonzales Hidalgo, docente de la experiencia curricular de Desarrollo de Proyecto de Investigación, del ciclo X y revisor del trabajo académico titulado: IMPACTO DEL DESEMPEÑO LABORAL ADMINISTRATIVO EN LA PRODUCTIVIDAD Y LOGROS DE OBJETIVOS DEL HOSPITAL METROPOLITANO S.A, CHICLAYO 2016, de la estudiante LESLY YACORY FARROÑAN HERNANDEZ. he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud 12%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 22 de enero de 2018


.....
Lic. Carlos Daniel Gonzales Hidalgo
Docente
Experiencia curricular
DNI: 16736514

Autorización de publicación de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Lesly Yacory Farroñan Hernández, identificado con DNI N° 77674857 egresada de la Escuela de Administración, de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: “Impacto del desempeño laboral administrativo en la productividad y logro de objetivos del Hospital Metropolitano S.A., Chiclayo 2016”;

en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 77674857

FECHA: 29 de setiembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------