



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Repercusión de la gestión administrativa en el crecimiento
empresarial de la Clínica Médico Ocupacional Carrión de Nuevo
Chimbote periodo 2014-2015”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Guevara Valerio Esterlit

León Vidarte Daniel Ernesto

ASESORA:

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE- PERÚ

2019

El jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a)

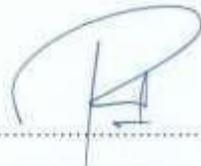
Esterlit Guevara Valerio

Cuyo título es:

"Repercusión de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial de la Clínica Médico Ocupacional Carrión de Nuevo Chimbote periodo 2014-2015"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ...12.... (Número)...doce.. (Letras).

Chimbote, 15 de 01 Del 2019



PRESIDENTE

DR. RAFAEL ALBA CALLACNA



SECRETARIO

DR. CARLOS MENDOZA HERNANDEZ



VOCAL

MBA, JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS

El jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación presentada por don (a)

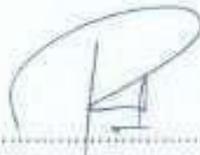
León Vidarte Daniel Ernesto

Cuyo título es:

"Repercusión de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial de la Clínica Médico Ocupacional Carrión de Nuevo Chimbote periodo 2014-2015"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16** (Número)... **Dieciséis** (Letras)

Chimbote, 15 de 01 Del 2019



PRESIDENTE

DR. RAFAEL ALBA CALLACNA



SECRETARIO

DR. CARLOS MENDOZA HERNANDEZ



VOCAL

MBA. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS

Dedicatoria

En primer lugar a Dios, por bendecirnos todos los días, por iluminar nuestros caminos y permitirnos llegar hasta esta etapa de nuestras vidas.

En honor a nuestros queridos padres y hermanos, quienes con su amor, consejos, paciencia, sacrificio y apoyo incondicional, han dado razón a nuestras vidas para seguir adelante; por ello, nos encontramos profundamente agradecidos. Todo lo que somos, es gracias a ustedes.

A nuestros maestros, que formaron parte de este proceso integral de formación profesional, por sus enseñanzas y orientaciones.

Los autores.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos la vida y la salud de todos los días, para formarnos como profesionales.

A nuestros padres y hermanos por su apoyo, amor y sacrificio, demostrados en el día a día y por el profundo cariño que les profesamos.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, por su labor de enseñanza y dedicación en la formación de estudiantes de calidad y sobre todo, por haber contribuido al desarrollo de nuestras competencias laborales y profesionales.

A nuestros docentes, Dra. Patricia del Valle Figueroa Rojas y Mg. Manuel Lezama Lezama por sus sabias enseñanzas y por su asesoría durante toda la planificación y desarrollo del presente trabajo de investigación.

Los autores.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Esterlit Guevara Valerio, identificado con DNI N° 71298382, 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 toda la información y los datos que se muestra en el presente trabajo de investigación son auténticos y veraces.

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

Chimbote, 15 de marzo de 2019



Esterlit Guevara Valerio

DNI N° 71298382

Declaratoria de Autenticidad

Yo Daniel Ernesto León Vidarte, identificado con DNI N° 40041241, 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 toda la información y los datos que se muestra en el presente trabajo de investigación son auténticos y veraces.

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

Chimbote, 07 de marzo de 2019



Daniel Ernesto León Vidarte

DNI N° 40041241

Índice

Acta de aprobación de trabajo de investigación.....	II
Dedicatoria	IV
Agradecimiento.....	V
Declaratoria de Autenticidad	VI
Declaratoria de Autenticidad	VII
Índice.....	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	22
2.1 Tipo y Diseño de investigación	22
2.2 Población y muestra, selección de la unidad de análisis	23
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.4 Procedimiento	24
2.5 Métodos de análisis de datos.....	24
2.6 Aspectos éticos.....	24
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS.....	52

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general analizar la repercusión de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial de la clínica médico ocupacional Carrión de Nuevo Chimbote en el periodo 2014 – 2015. El diseño de la investigación que se utilizó fue No experimental y el tipo de estudio fue Descriptivo – longitudinal, Descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información, y longitudinal porque los datos recolectados corresponden a varios periodos en un tiempo determinado. La población está conformada por 20 trabajadores y también documentos financieros y contables de la empresa. Se llegó a la conclusión que la empresa en cuestión no cuenta con una gestión administrativa formal y acorde a las exigencias del mercado actual y competencias. Se propone también una serie de medidas para la mejora de la gestión administrativa y resultados financieros.

Palabras clave: gestión administrativa, resultados financieros.

ABSTRACT

The present work has like general objective to analyze the repercussion of the administrative management in the business growth of the medical clinic Carrión de Nuevo Chimbote in the period 2014 - 2015. The design of the investigation that was used was Not experimental and the type of study Descriptive - longitudinal, descriptive because the reality of the problem is analyzed and described through observation and survey to obtain the information, and longitudinal because the data collected correspond to several periods in a given time. The population is made up of 20 workers and also financial and accounting documents of the company. It was concluded that the company in question does not have a formal administrative management and according to the demands of the current market and competencies. A series of measures is also proposed to improve administrative management and financial results.

Keywords: administrative management, financial results.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la repercusión de la satisfacción laboral en el desempeño que realizan los trabajadores de la Institución Educativa Inmaculada Concepción.

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción y cómo afecta en el desempeño del trabajo.

El factor humano es uno de los componentes esenciales con los que cuentan las organizaciones y empresas para conseguir sus objetivos y misiones comerciales, o cualquier otro fin que se propongan, por tanto, resulta indispensable que las mismas tengan muy presente las necesidades de quienes trabajan en ella y los ayudan a crecer y maximizar sus beneficios

Un armónico ambiente de trabajo, condiciones de seguridad, buen trato humano y una remuneración justa en función de las tareas o cargo que desempeña el trabajador se cuentan entre las necesidades más notables a satisfacer para que el empleado se encuentre a gusto en su ambiente de trabajo y luego esto se traduzca en buenos rendimientos en su desempeño.

Entonces, el concepto de satisfacción laboral lo que nos expresa es la conformidad que presenta una persona en relación a su trabajo en sí y al entorno laboral al cual pertenece.

El sector salud presenta grandes deficiencias que repercuten en un mal servicio a la población. Por ello, es necesario que el personal médico y los profesionales que deseen ingresar a este rubro conozcan las herramientas de gestión específicas para mejorar el funcionamiento de los diferentes centros médicos.

La economía peruana creció durante una década pero encontró desprevenidos a los administradores y gestores de clínicas y hospitales, quienes no pudieron mejorar las instalaciones de sus centros médicos a lo largo de los años de bonanza. La razón principal es que no existió una relación colaborativa entre los actores del sistema de salud, lo cual impidió su crecimiento a la vez que le restó productividad y competitividad.

Los médicos no se preocuparon en adquirir las capacidades y competencias para gestionar adecuadamente las instituciones de salud. Así, no terminaron de entender el lenguaje de gestión ni lograron encaminar a su personal a cargo para lograr los objetivos planteados.

Lamentablemente, aún las instituciones de salud no pueden gestionar sus costos porque no saben cuánto les cuesta atender a un paciente con determinada enfermedad; y si no se mide no se puede administrar. No puede ser que los costos se definan de atrás a adelante, es decir, que se mire el costo final y luego se proceda a dividir entre el total de procedimientos o de pacientes. Con el procedimiento descrito solo se tiene un promedio muy general que oculta una serie de ineficiencias.

Siempre nos quejamos de la mala atención, de la demora en las citas, de las colas. Esto no tiene que ver con la calidad de los médicos peruanos que son reconocidos como de los mejores del mundo, ni con la tecnología médica que avanza año a año. Si estas fortalezas no se reflejan en un mejor servicio de salud para la población se debe a la falta de gestión que existe en las instituciones médicas.

Por ello, el reto de cara al futuro es que los profesionales ligados al sector salud entiendan la importancia de saber administrar los recursos que tienen y decidan capacitarse.

La Clínica Médico Ocupacional Carrión, no es la excepción de los problemas administrativos que se evidencia en las pequeñas y medianas empresas de la región. Al no llevar un control adecuado de sus procesos, se ve afectada en todos los aspectos de su desarrollo, tanto en Recursos Humanos como financieros. Personal realizando trabajos que no son de su competencia, trabajadores desmotivados, falta de liderazgo e incluso la falta de liquidez son evidencia clara de la falta de una gestión administrativa adecuada.

Dentro de los trabajos previos en los que se sustenta la presente investigación se encuentran el de Lázaro (2012) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y su efecto en el crecimiento de la Empresa Agrícola e Inversiones L&F SAC. Chimbote 2009 al 2011”, tuvo un tipo de estudio Explicativa, con un diseño de investigación No experimental, longitudinal. Su población estuvo constituida por 20 trabajadores y los registros económicos de la empresa. Y utilizó las técnicas de encuesta y análisis documental, y llegó a las siguientes conclusiones:

La planeación no está bien implementada y no se toma en cuenta al personal para las decisiones pertinentes. El 50% del personal no conoce la misión y visión y más del 25% desconoce los objetivos, propósitos, presupuestos y procedimientos. En cuanto a la organización se encontró que no se cuenta con manuales de funciones y procedimientos actualizados. Tampoco están definidos los cargos en un 65% así también se pudo constatar que no están formalmente diseñados los perfiles de los diferentes cargos. En la dirección de la empresa los colaboradores consideran que no existe un líder quien los represente, no se encuentran satisfechos en su trabajo en un 65% y la comunicación no es la idónea. No reciben inducción y adiestramiento para realizar sus actividades.

Campos, Loza (2011) en sus tesis en su tesis titulada “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011”, tuvo un tipo de estudio Descriptivo. Su población estuvo constituida por 967 estudiantes y 255 no estudiantes. Y utilizó las técnicas de entrevista y llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta. La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos. Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.

Chiliquinga (2013) en sus tesis en su tesis titulada “La gestión administrativa y la optimización de los recursos empresariales del sector textil de la ciudad de Tulcán 2013”,

tuvo un tipo de estudio Descriptivo. Su población estuvo constituida por 13 microempresas. Y utilizó las técnicas de encuesta y cuestionario estructurado y llegó a las siguientes conclusiones: Las PYMES del sector textil de la Ciudad de Tulcán no han desarrollado acciones que les permita posicionarse, desarrollarse y optimizar recursos empresariales, debido a que los propietarios y quienes están al frente de estos negocios, son personas que no tienen una preparación adecuada para manejar estos negocios, realizando sus actividades de forma empírica. Al no tener el conocimiento profesional en administración, por parte de las personas quienes están al frente no existen manuales de funciones y procedimientos, mecanismos para contratar un personal idóneo para el cargo, tampoco existe una planificación administrativa de la empresa, escasos métodos de control tanto en la parte de talento humano, y así como en la parte financiera de las PYMES.

Los fundamentos teóricos que sustentan la presente investigación destacan que la **Organización**, si bien tenemos una idea básica de lo que significa el término organización, no siempre podemos definirlo adecuadamente. En el contexto empresarial es importante tener una idea acertada de lo que una organización es ya sea a una entidad (organización con o sin fines de lucro) o a una actividad (la organización de una empresa, evento, etc.).

Para Simón Andrade Espinoza, la organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto" (Andrade, 2005, p.448).

Para Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos, la "organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito" (Ferrell, Hirt, Elizondo, 2004, p. 215).

Entonces, teniendo en cuenta y complementando las anteriores propuestas, planteo la siguiente definición de organización, para cada uno de los siguientes casos: como entidad y como actividad.

Como entidad: Una organización es un sistema cuya estructura está diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines. Por ejemplo: Una organización sin fines de lucro (una ONG) o con fines de lucro (una empresa), (Robbins, Coulter, 2010).

Como actividad: La organización es el acto de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos. Por ejemplo: La organización de una empresa para que ofrezca productos de valor y sea competitiva en el mercado o la organización de un evento para el lanzamiento de un nuevo producto, (Chiavenato, 2007).

En relación a la gestión administrativa, Beltrán define el término gestión; como “el conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente definidos” (Beltrán, 1999). Es preciso definir el término Gestión Administrativa, para esto es necesario conocer, que el término Gestión sintetiza el hecho de hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera, que proviene de la acción de combinar recursos humanos y materiales de la mejor manera, para alcanzar metas planificadas y que también se considera como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa. La administración según Robbins y Coulter (2010); consiste en “coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (Robbins y Coulter 2010).

Además la administración es un proceso que se deriva de las funciones de planeación, organización, dirección y control. Si se combinan las definiciones de gestión y administración se obtiene que, la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo de individuos cumplan de manera eficiente y eficaz objetivos específicos. Cumpliendo actividades primordiales como planeación, organización, dirección y control.

Según Idalberto Chiavenato (2007) en su enfoque neoclásico, la Administración busca mediante elementos pragmáticos el cumplimiento de resultados concretos y palpables

establecidos previamente, haciendo uso de sus procesos: planeación, organización, dirección y control. Estos procesos buscan fijar objetivos, metas y estrategias, es decir marcar una ruta a seguir. Generar una estructura organizacional que se ajuste a las necesidades de los objetivos, cumplir con acciones y establecimiento de medidas de control para saber si se cumple con lo previsto (Chiavenato, 2007).

En relación a las etapas del proceso administrativo, “la planeación es un procedimiento que implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos y requiere por lo tanto de la toma de decisiones para elegir entre alternativas de futuros cursos de acción.” (Wehrich, Koontz, 2008). Es un proceso que comprende una serie de etapas sucesivas como definir objetivos, planear metas en función a estos objetivos, seleccionar estrategias adecuadas para alcanzar las metas, precisar los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros que se requerirán.

“La planificación define una dirección, se reduce el impacto del cambio, se minimiza el desperdicio y se establecen los criterios utilizados para controlar” (Van Den Berghe, 2011). Asignar responsabilidades, presupuestar cuánto nos va a costar y finalmente precisar acciones operativas que se tienen que ejecutar dentro de plazos pre establecidos, es decir fijar el cronograma de trabajo. “La planeación es el proceso administrativo que consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas que se deben ejecutar para ello”. (Munch, 2005).

Esto implica también la toma de decisiones permanente que tiene que cumplirse para resolver cualquier problema, barrera u obstáculo que se presente, antes, durante y después de ejecutar el plan. “Planificar implica que los administradores piensen con antelación sus metas y acciones, que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos.” (Stoner, Freeman, Gilbert, 1996). Tal como reconocen diversos autores, la planificación es el ejercicio de visualizar el camino anticipándose a hechos y situaciones de contexto, de construir el futuro ahora en el presente que si podemos modificar cosas y tomar decisiones que afectarán la organización a futuro, de fijar metas que se tienen que lograr en el camino y en el tiempo en busca de un crecimiento y desarrollo sostenido y sostenible para la organización, basadas además en criterios técnicos, en métodos estadísticos, matemáticos, en investigaciones cuantitativas.

La **organización** se define como “el proceso por el cual se crea la estructura de una organización.” (Robbins y Coulter, 2010). Este proceso es importante y cumple muchos propósitos como: dividir el trabajo para realizar tareas cada vez más especializadas en departamentos específicos, asignar las tareas y responsabilidades relacionadas con las tareas individuales, coordinar las diferentes tareas de carácter organizacional, agrupar las diferentes tareas en unidades, establecer relaciones entre individuos grupos y departamentos, determinar las líneas formales de autoridad, asignar y desplegar los recursos de la organización.

Consistentemente a la Organización se la toma como un proceso para ordenar, distribuir el trabajo, ejercer la autoridad y los recursos entre los trabajadores de una organización, para que de esta forma se puedan alcanzar las metas esperadas de la organización. Por lo cual diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos.

“La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberían desempeñar en una empresa.” (Wehrich et al., 2008).

La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas, asignación que debe hacerse a las personas mejor capacitadas para realizar esas tareas. Construir la estructura de la organización supone el conocimiento previo y exhaustivo del flujo de comunicación así como de las interrelaciones que se dan entre los integrantes de la organización, el rol que cumple cada uno de sus integrantes, esto sustenta que la estructura es intencionada y que pueda graficarse en lo que se conoce técnicamente como organigrama que nos permita visualizar objetivamente los niveles jerárquicos las unidades administrativas que lo conforman a las que se les fija tareas y funciones en relación a las metas que tienen que cumplir.

Los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional (Wehrich, Koonzy, 2008).

La dirección, según James Stoner afirma que “Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección.” (Stoner, Freeman, Gilbert, 1996). “La palabra diseño denota una forma, estructura o algo semejante utilizado por la empresa para alcanzar objetivos. El diseño organizacional, que estudia la empresa y los procesos utilizados para que funcione, refleja la

configuración estructural de la empresa” (Bernal, 2007). “La dirección no solo se refiere a la toma de decisiones en las cuestiones importantes con que se enfrenta la organización, sino que debe asegurarse de que la estrategia se pone en práctica”. (Johnson, Sholes & Willintong, 2006). Todas las organizaciones necesitan organizar sus recursos, sus tareas o cargos, y diseñar la estructura organizacional para el desarrollo de sus funciones, en particular para responder básicamente a las exigencias del entorno cambiante, también es muy importante señalar que el acto de organizar debe responder al proceso de la planeación (Johnson, Sholes & Willintong, 2006).

El control es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.

“El control facilita el logro de los planes. Los planes no se logran por sí solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes”. (Van Den Berghe 2010).

Para Robbins el control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (Robbins, 1996).

Sin embargo Stoner lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (Stoner, 2006).

Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff, el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”. (Melinkoff, 2010).

En síntesis se puede referir el control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos vs los resultados esperados inicialmente, permitiendo que la acción dirigida se lleve a cabo de acuerdo con los planes organizacionales y dentro de los límites de la estructura empresarial.

El crecimiento empresarial, indiscutible objetivo perseguido por la mayoría de las empresas, ha sido un tema central en el campo de la dirección estratégica que ha llevado a profesionales y a académicos a cuestionarse qué subyace tras este concepto y cómo medirlo, qué motivos justifican

el hecho de que las empresas experimenten procesos de desarrollo, así como los pros y los contras del campo empresarial (Pérez Goróstegui, 2014).

“Es la ampliación o incremento de la empresa en todas sus áreas respectivas; ya sea con respecto a producción, aumento de sus clientes, posicionamiento del mercado, etc.” (Pérez Goróstegui, 2014).

“El crecimiento de la empresa puede medirse haciendo uso de parámetros como el valor para el accionista, las ganancias por acción, los beneficios y las ventas” (Gold, 1999).

También “Se entiende por crecimiento la expansión que realiza la empresa hacia nuevos mercados, tanto geográficos como de clientela” (Canals, 2000).

Históricamente, las primeras explicaciones sobre el crecimiento empresarial las encontramos en Penrose (1959). Para esta autora: la empresa, a lo largo de su historia, va generando internamente o adquiriendo en los mercados los recursos necesarios para el desarrollo de su actividad. En este contexto, el crecimiento se produce cuando en la empresa existen recursos infrautilizados u ociosos a los que se intenta buscar utilidad y decide explotarlos, en vez de transferir su propiedad a otro agente del mercado. Al hacer esto, tendrá distintas aplicaciones a las que asociar los recursos que van desde decidir ampliar la actividad actual, utilizarlos para entrar en nuevos mercados geográficos o emplearlos para entrar en un nuevo negocio, de forma que el uso final que se dé a los recursos determinará la dirección del crecimiento.

Aunque “la ausencia de crecimiento podría ser uno de los mayores riesgos que puede correr una empresa” (Canals, 2001). La expansión de la empresa también conlleva importantes peligros y riesgos, como por ejemplo la inversión en sectores en los que el éxito competitivo depende de la posesión de recursos, capacidades y conocimientos de los que la empresa no dispone, o el logro de una dimensión empresarial superior a lo que la empresa es capaz de gestionar -conduciendo a la pérdida de valor. Gold (1999) aborda este tema centrándose en la des aceleración del crecimiento empresarial, fenómeno que tarde o temprano acontece puesto que las empresas no pueden crecer a un ritmo elevado durante mucho tiempo. Las expectativas de que el crecimiento de la empresa se estanque hacen bajar el valor de las acciones, puesto que el mercado ha de ajustarse súbitamente a una realidad percibida diferente.

Por ello, el autor recomienda que la desaceleración del crecimiento sea avisada, para permitir una adaptación gradual del valor de las acciones en el mercado; sin embargo, esta actuación no suele

ser muy frecuente entre los directivos, quienes deberían cambiar de actitud a fin de garantizar la satisfacción de los inversores a largo plazo.

En el Perú, el desarrollo de la industria ha generado mejoras económicas pero, a la vez, ha tenido un gran impacto en la salud de sus trabajadores por lo que era necesario implementar mecanismos de control. Por ello, en 1940 se creó el Departamento de Higiene Industrial, que en 1956 cambia a Instituto de Salud Ocupacional, que fue desactivado en 1994. Sin embargo, el 2001 reaparece en la estructura organizacional del Ministerio de Salud como Instituto de Salud Ocupacional “Alberto Hurtado Abadía”. En la actualidad, es el Centro Nacional de Salud Ocupacional y Protección del Ambiente para la Salud (CENSOPAS), órgano del Instituto Nacional de Salud que continúa trabajando en sinergia con otras instituciones y sectores, generando evidencias para proteger la salud de las personas expuestas (trabajadores y comunidad) a la contaminación y riesgos asociados con las actividades económicas (Academia Peruana de Salud, 2008).

El problema a investigar en el presente trabajo fue ¿Cuál es la repercusión de la Gestión administrativa sobre el crecimiento empresarial de la Clínica Médico Ocupacional Carrión de Nuevo Chimbote en el periodo 2014 - 2015?

Esta investigación se justifica por las siguientes razones: es conveniente porque permite conocer el grado de administración que se emplea en la gestión empresarial de una clínica particular de Provincia, con el fin de implementar conocimientos, técnicas y herramientas de gestión para mejorar la calidad de la atención y obtener así una mayor rentabilidad y menor coste para lograr un crecimiento sostenido.

La investigación tiene implicancias prácticas porque uno de los objetivos de este estudio es proponer soluciones a problemas de gestión administrativa que repercuten en el crecimiento de la Clínica Médico Ocupacional Carrión. Estas propuestas traen consigo implicancias prácticas que podrán ser adoptadas por empresas de similares características en su problemática.

Este estudio, además, tiene relevancia social porque permitirá la implementación de modelos donde el cliente, en este caso los pacientes, tengan una mejor atención elevando así la calidad del servicio en la salud.

Como hipótesis de estudio se consideró que **H_i**= La gestión administrativa tiene una repercusión positiva en el crecimiento de la Clínica Carrión de Nuevo Chimbote en el periodo 2014-2015.

En cuanto a los **objetivos** del trabajo de investigación **se planteó como objetivo general:** analizar la repercusión de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial de la Clínica Médico Ocupacional Carrión de Nuevo Chimbote en los años 2014 al 2015.

Como objetivos específicos se consideraron: Analizar la gestión administrativa de la Clínica Carrión, identificar el crecimiento empresarial de la Clínica Carrión en el periodo 2014 – 2015 y proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y el crecimiento de la Clínica Carrión.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

El diseño de la investigación está dado por el modelo que a continuación se presenta:

No Experimental: esta investigación es no experimental porque el estudio y el análisis de los datos sobre la gestión administrativa y su efecto en el crecimiento no han sido manipulados.

Longitudinal: porque los datos recolectados corresponden a varios periodos en tiempo determinado considerando sus variaciones.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
Gestión Administrativa	Consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y control de las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos (Idalberto Chiavenato – 2005)	Son el conjunto de decisiones, acciones, directivas u órdenes que ejecutan los propietarios o encargados de dirigir una organización, con la finalidad de organizar, coordinar, dirigir y supervisar sus operaciones	Diseño Organizacional Comunicación Motivación Liderazgo Evaluación de desempeño
Crecimiento empresarial	Es la ampliación o incremento de la empresa de todas sus áreas respectivas; ya sea con respecto a producción, al aumento de sus clientes, al posicionarse en el mercado, aumento de unidades vendidas, por las áreas geográficas que se lograron cubrir, por el número de empleados, o el crecimiento de las utilidades. (Pérez Gorostegui-2004)	El crecimiento en la empresa está determinado por la cantidad de producción, volumen de ventas, unidades de negocio, sucursales, porcentaje de participación de mercado que ha logrado la organización desde su nacimiento hasta un determinado periodo.	Ventas / Mes - Año Nº de trabajadores Estados de pérdidas y ganancias

2.2 Población y muestra, selección de la unidad de análisis

Población Nro. 1: Está conformada por 20 personas que han trabajado en la clínica en el periodo 2014 al 2015.

Población Nro. 2: Registros de ventas y estados de resultados de la clínica médico ocupacional Carrión en el periodo 2014 - 2015.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se empleará a la encuesta, una de las más usadas en la investigación científica cuyo fin es recolectar datos relevantes de las variables u objeto de interés del estudio como producto de la aplicación de un conjunto de ítems a un grupo de personas que constituyen la muestra del estudio (Hernández et al, 2014, p. 252).

Instrumentos de recolección de datos

Para el presente de investigación se empleará el cuestionario para recopilar información de las variables. Este instrumento de medición en la investigación contiene un grupo de ítems cuya finalidad es recoger datos respecto a las dimensiones e indicadores de las variables objeto de medición (Hernández et al, 2014, p. 217).

Validez

Para determinar la validez se empleará el criterio de jueces o validación de expertos que consiste en que los instrumentos de medición serán evaluados en cuanto a su pertinencia y calidad en relación a que las preguntas midan con exactitud lo que deben medir. Para ello dos especialistas en gestión de las organizaciones y un metodólogo evaluarán mediante su opinión la calidad y pertinencia de las preguntas de los cuestionarios formulados para la medición de las variables de estudio (Hernández et al., 2014, p. 201).

Confiabilidad

Para determinar si un instrumento es confiable, es decir si su aplicación produce resultados equivalentes cuando se aplica a otras personas que tengan características similares a la población estudiada (Hernández et al., 2014, p. 200).

El primer procedimiento para determinar la confiabilidad es el **Coefficiente de Alfa de Cronbach** cuya aplicación en el caso de obtener como resultado los valores menores a 0 será negativa y en el caso de encontrarse con valores cercanos a 1 la confiabilidad será positiva (Hernández et al., 2014, p. 207).

Para determinar el grado de correlación entre las dos variables de estudio se aplicará el **coeficiente correlación de Pearson**, que al igual que en el caso del procedimiento anterior si el resultado es próximo a 1, entonces el grado de correlación será positivo (Hernández et al., 2014, p. 207).

2.4 Procedimiento

Luego de la elaboración de los instrumentos de recolección de los datos se procedió a recoger la información a través de la aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio, realizar la codificación de los datos recogidos y a sistematizar la información de las respuestas a una base de datos con la finalidad de luego poder realizar el procedimiento de SPSS.

2.5 Métodos de análisis de datos

En primer lugar se emplearon los estadísticos descriptivos: la distribución de frecuencias o **tablas estadísticas** que presentarán las frecuencias y porcentajes obtenidos de la aplicación de los instrumentos (Hernández et al., 2014, p. 282). Asimismo para complementar de forma ilustrativa los datos presentados en las tablas estadísticas se emplearán las figuras o gráficos utilizando para ello o bien el Programa Excel o el programa SPSS.

2.6 Aspectos éticos

La planificación de la presente de investigación se sustenta en la aplicación de los principios éticos universales dentro de los cuales destaca el respeto a la

confidencialidad de los informantes, el consentimiento previo de las personas involucradas en el estudio, el respeto a los autores, a las fuentes bibliográficas y el correspondiente derecho de autor mediante la aplicación correcta de las normas de citación y de elaboración del listado de referencias, la aplicación de criterios técnicos en la recogida de información y sistematización de las mismas a través de procedimientos estadísticos, la objetividad y veracidad en la presentación de los resultados de la investigación.

III. RESULTADOS

Objetivo N° 01: Analizar la gestión administrativa de la clínica Carrión en el periodo 2014 – 2015

Tabla 1

Conocimiento de la planeación por los trabajadores, de la Clínica médico ocupacional Carrión 2014 – 2015

Planeación	Totalmente De acuerdo	Frecuencia	Acuerdo	Frecuencia	Ni acuerdo/ desacuerdo	Frecuencia	Desacuerdo	Frecuencia	Totalmente Desacuerdo	Frecuencia
Misión, Visión	0.00%	0	10.00%	2	15.00%	3	50.00%	10	25.00%	5
Objetivos, propósitos	0.00%	0	10.00%	2	25.00%	5	40.00%	8	25.00%	5
Políticas orientadas a la gestión	5.00%	1	20.00%	4	50.00%	10	25.00%	5	0.00%	0
Definición de planes	0.00%	0	0.00%	0	25.00%	5	75.00%	15	0.00%	0
Se trabaja con presupuestos	0.00%	0	25.00%	5	60.00%	12	15.00%	3	0.00%	0
Es medible la planificación	5.00%	1	0.00%	0	25.00%	5	65.00%	13	5.00%	1

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la clínica Carrión, Mayo 2016

Observamos que el 50% de trabajadores está desacuerdo en que conoce la misión y visión, y otro 25% está totalmente desacuerdo. El 40% y 25% percibe que no existen objetivos y propósitos en la empresa. Las políticas orientadas a la gestión son percibidas sólo por el 20% de los trabajadores mientras que otro 25% está desacuerdo con que existen políticas. El 75% está desacuerdo con que existen planes. El 25% percibe que en la clínica se trabaja con presupuestos, mientras que 65% no percibe que la planificación es medible en la clínica Carrión.

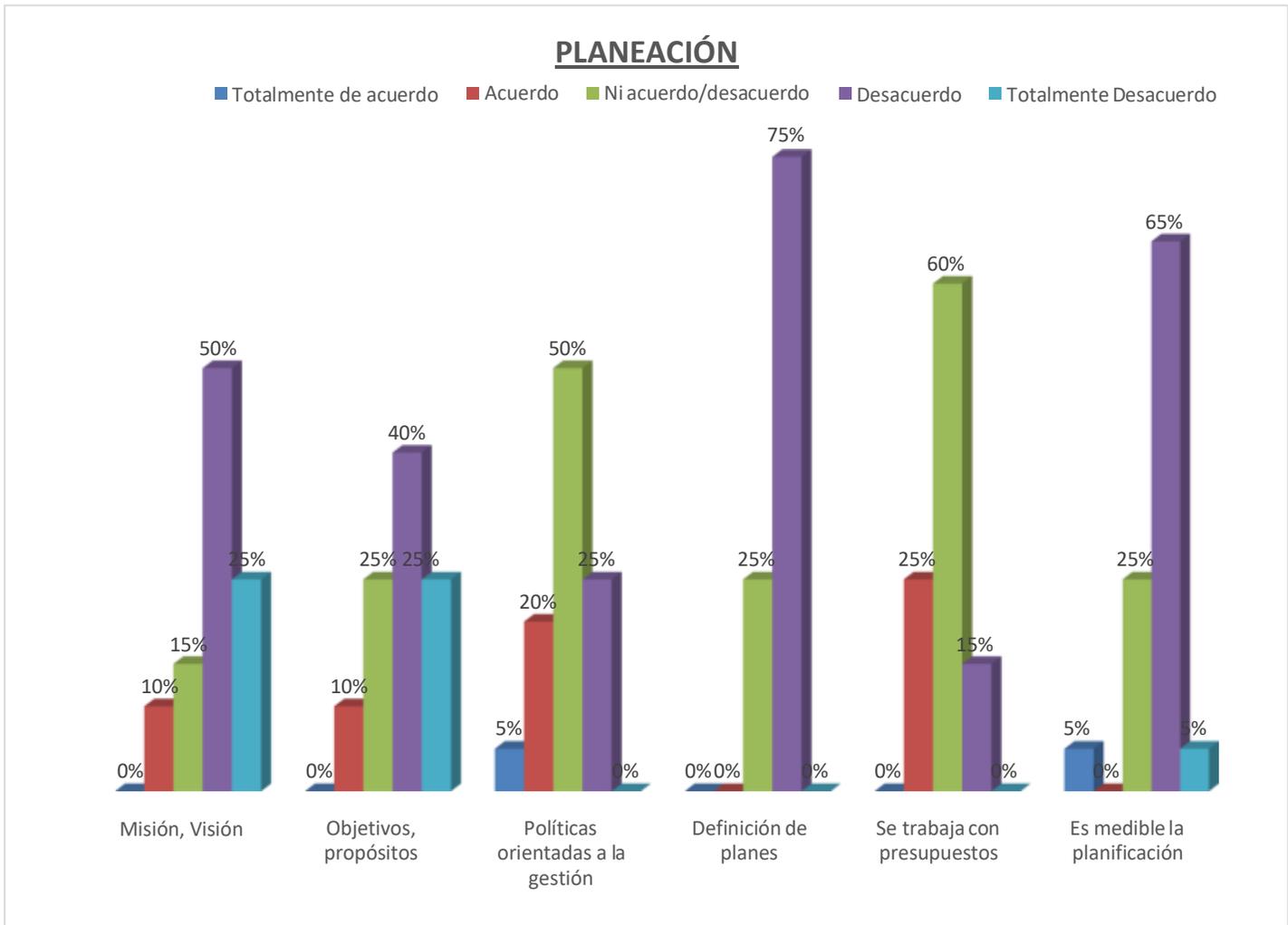


Figura 1: Conocimiento de los trabajadores respecto a la planeación
 Fuente: datos de la tabla N° 01

Tabla 2

Percepción de la organización por parte de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión 2014 – 2015

Organización	Totalmente		Ni acuerdo/				Totalmente			
	De acuerdo	Frecuencia	Acuerdo	Frecuencia	desacuerdo	Frecuencia	Desacuerdo	Frecuencia	Desacuerdo	Frecuencia
Reconoce la jerarquía de las jefaturas	0.00%	0	5.00%	1	0.00%	0	45.00%	9	50.00%	10
Manual de procedimientos actualizados	0.00%	0	5.00%	1	0.00%	0	45.00%	9	50.00%	10
Políticas bien definidas	0.00%	0	10.00%	2	40.00%	8	25.00%	5	25.00%	5
Cargos bien definidos	0.00%	0	40.00%	8	50.00%	10	10.00%	2	0.00%	0
Se refleja los cargos en un organigrama	5.00%	1	10.00%	2	20.00%	4	50.00%	10	15.00%	3
Proceso de selección y reclutamiento	0.00%	0	15.00%	3	20.00%	4	65.00%	13	0.00%	0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la clínica Carrión, Mayo 2016

Observamos que 50% de los trabajadores está totalmente desacuerdo en reconocer la jerarquía de las jefaturas y en reconocer que existe un manual de procedimientos actualizado. En cuanto reconocer políticas bien definidas el 25% está desacuerdo y otro 25% está totalmente desacuerdo. Los cargos bien definidos son percibidos por un 40% mientras que el 50% de trabajadores se abstiene. Los cargos reflejados en un

organigrama son percibidos por el 50% al estar desacuerdo. Finalmente sobre el proceso de selección y reclutamiento vemos que los trabajadores están en un 65% de desacuerdo.

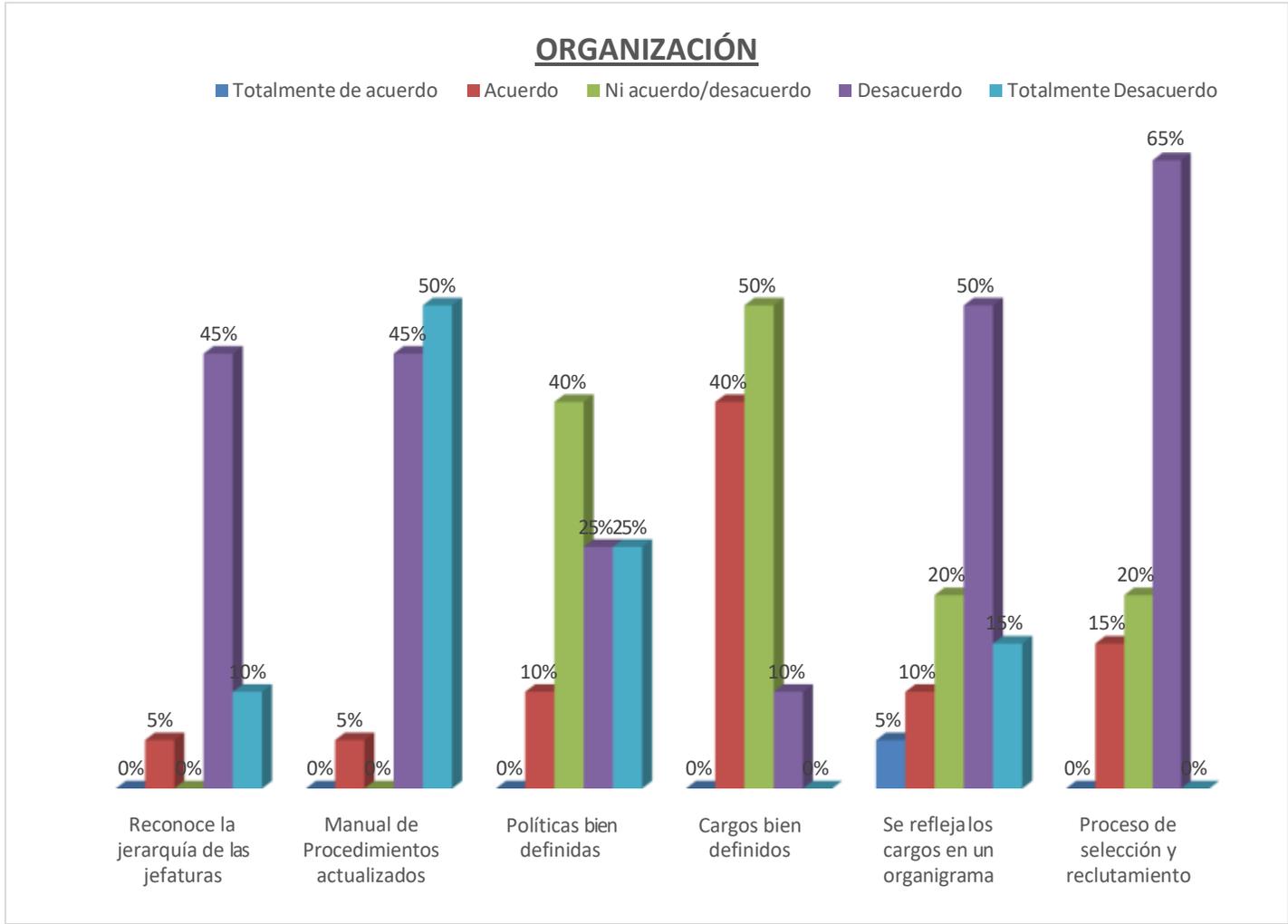


Figura 2. Conocimiento de los trabajadores respecto a la organización. Fuente: datos de la tabla 2

Tabla 3

Percepción de la dirección por parte de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión 2014 – 2015

Dirección	Totalmente		Ni acuerdo/						Totalmente	
	De acuerdo	Frecuencia	Acuerdo	Frecuencia	desacuerdo	Frecuencia	Desacuerdo	Frecuencia	Desacuerdo	Frecuencia
Motivado para realizar su trabajo	0.00%	0	0.00%	0	5.00%	1	55.00%	11	40.00%	8
Métodos de ascenso y desarrollo personal	0.00%	0	10.00%	2	25.00%	5	65.00%	13	0.00%	0
Recibe capacitación	0.00%	0	25.00%	5	25.00%	5	50.00%	10	0.00%	0
Existe líder en la empresa	0.00%	0	25.00%	5	15.00%	3	50.00%	10	10.00%	2
Se establece metas por equipos	0.00%	0	25.00%	5	50.00%	10	25.00%	5	0.00%	0
Comunicación eficaz	0.00%	0	25.00%	5	25.00%	5	25.00%	5	25.00%	5

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la clínica Carrión, Mayo 2016

Observamos que el 55% de trabajadores están desacuerdo con la motivación que tienen para realizar su trabajo y 40% está totalmente desacuerdo. El 65% de trabajadores está desacuerdo en que existen métodos de ascenso y desarrollo personal. En cuanto a recibir capacitación el 50% está desacuerdo en que se realiza estas capacitaciones. A la afirmación de: Existe líder en la empresa el 50% de trabajadores reconoce que está. Se establece metas por equipos: el 50% no está de acuerdo ni desacuerdo. Sobre una comunicación eficaz, el 25% está de acuerdo, 25% no está de acuerdo ni desacuerdo, 25% está desacuerdo y el otro 25% está totalmente desacuerdo.

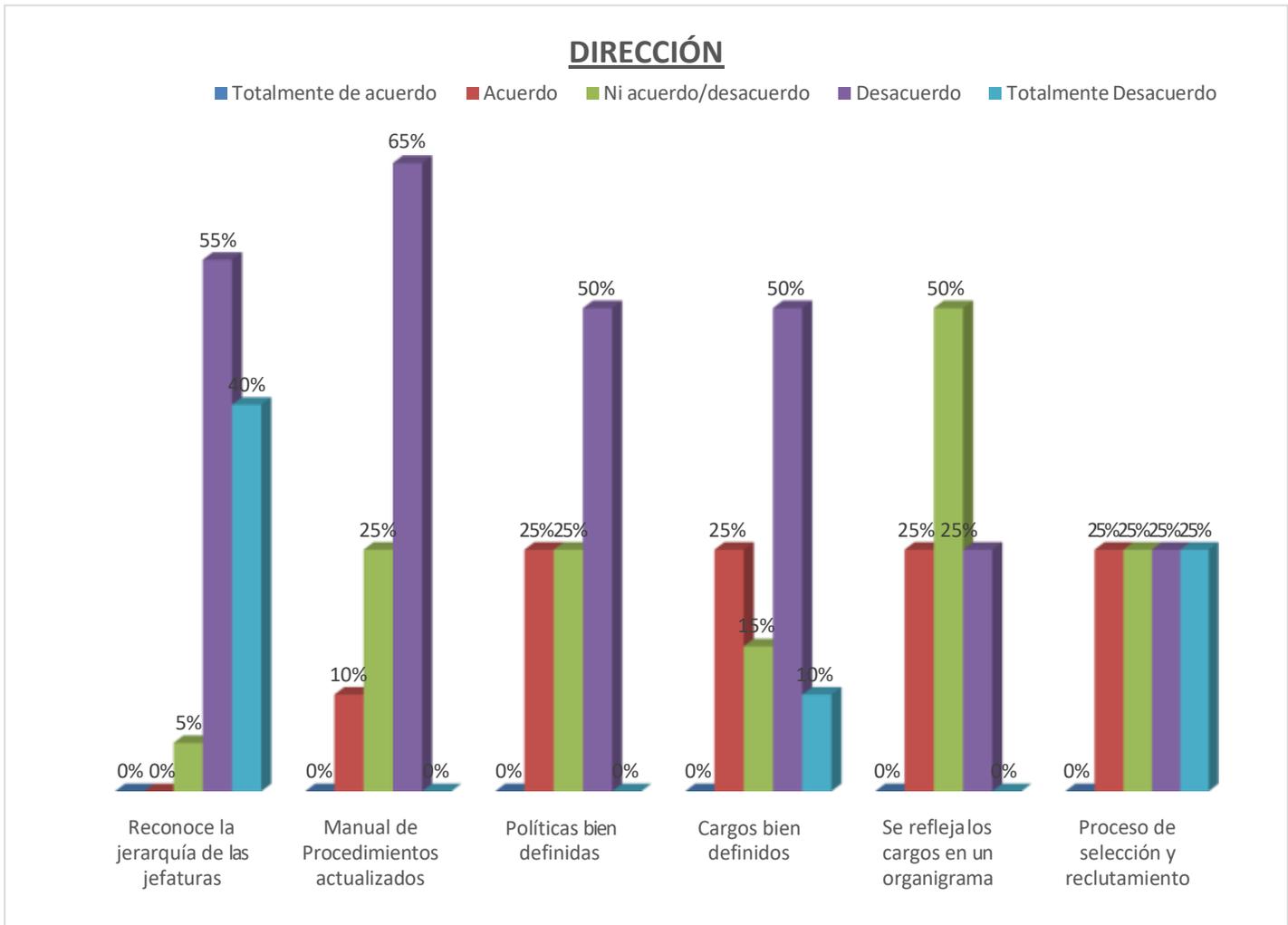


Figura 3. Conocimiento de los trabajadores respecto a la dirección.
Fuente: datos de la tabla 3

Tabla N° 04

Percepción del control administrativo por parte de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión 2014 – 2015

Control	Totalmente		Ni acuerdo/ desacuerdo				Totalmente			
	De acuerdo	Frecuencia	Acuerdo	Frecuencia	desacuerdo	Frecuencia	Desacuerdo	Frecuencia	Desacuerdo	Frecuencia
Control para el personal	0.00%	0	65.00%	13	25.00%	5	10.00%	2	0.00%	0
Control para corregir problemas	0.00%	0	10.00%	2	40.00%	8	50.00%	10	0.00%	0
Control financiero	0.00%	0	25.00%	5	40.00%	8	35.00%	7	0.00%	0
Evaluación de desempeño	0.00%	0	35.00%	7	15.00%	3	50.00%	10	0.00%	0
Control de la información	0.00%	0	15.00%	3	15.00%	3	70.00%	14	0.00%	0
Control de todos los procesos	0.00%	0	25.00%	5	15.00%	3	60.00%	12	0.00%	0

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores de la clínica Carrión, Mayo 2016

Se puede observar que el 65% está de acuerdo con que existe control para el personal, sobre el control para corregir problemas el personal está 50% desacuerdo que existe. A cerca del control financiero el 35% está desacuerdo, sobre la evaluación de desempeño el 50% está desacuerdo. El 70% está desacuerdo en que se realiza un control de la información y finalmente el control de procesos es percibido como el 60% de trabajadores que están desacuerdo.

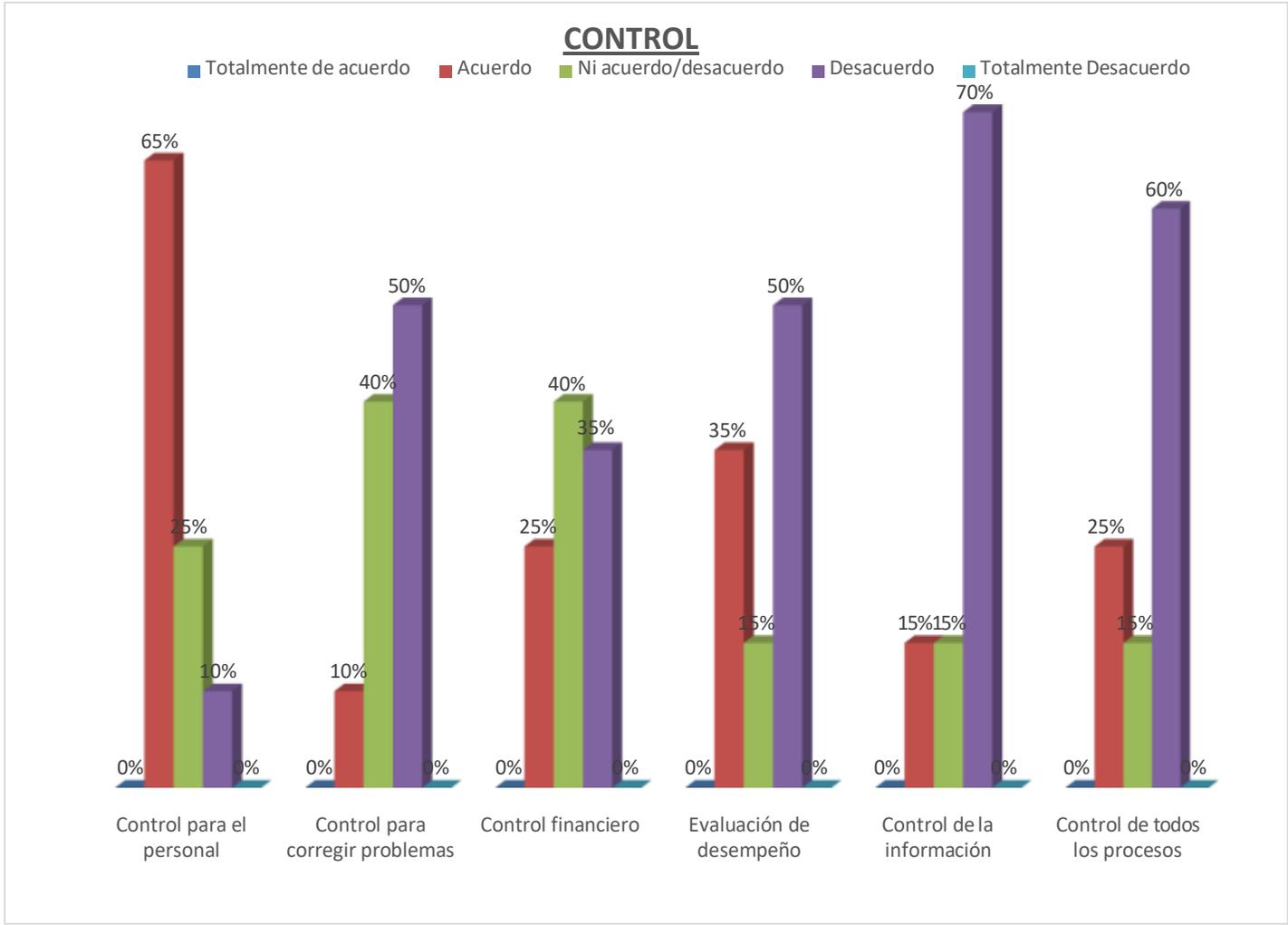


Figura 4. Conocimiento de los trabajadores respecto a la dirección.
 Fuente: datos de la tabla 4

Tabla 5

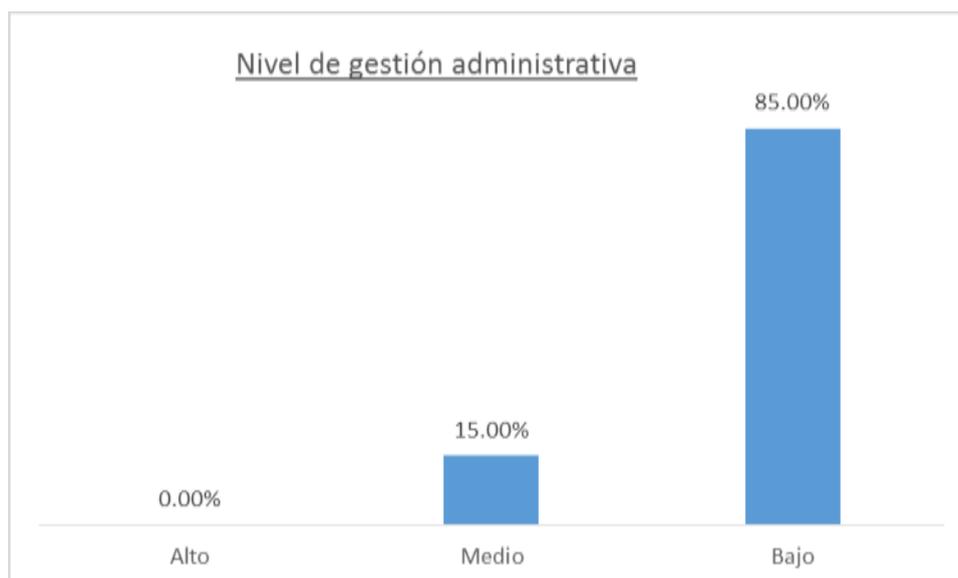
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según su percepción del nivel de gestión administrativa 2014 – 2015.

Nivel de gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0.00%
Medio	3	15.00%
Bajo	17	85.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 2 aplicado a trabajadores de la clínica Carrión, Mayo 2016

Se observa que el 85% de trabajadores le da una baja calificación al nivel de gestión administrativa de la clínica, mientras un 15% le da una calificación media. Ningún trabajador de la clínica le da una calificación alta.

Gráfico N° 05



Fuente: datos de tabla N° 05

- **Objetivo N° 02: Identificar el crecimiento empresarial de la clínica Carrión en el periodo 2014 – 2015**

Tabla N° 06

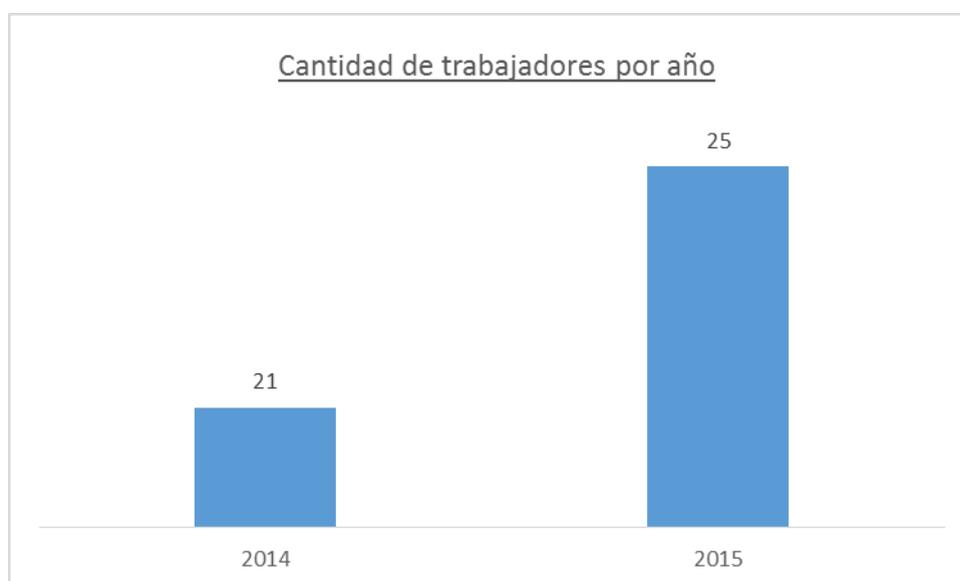
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según número de trabajadores por año 2014 – 2015.

Cantidad de trabajadores por año	Cantidad
2014	21
2015	25

Fuente: Encargado de personal

- ✓ Se observa que para el 2015 aumentó el número de trabajadores de 21 a 25, esto significa un 19% de aumento con respecto al primero año (2014)

Gráfico N° 06



Fuente: Tabla N° 06

Cuadro N° 01

Registro de ventas por año de la Clínica médico ocupacional Carrión 2014 – 2015

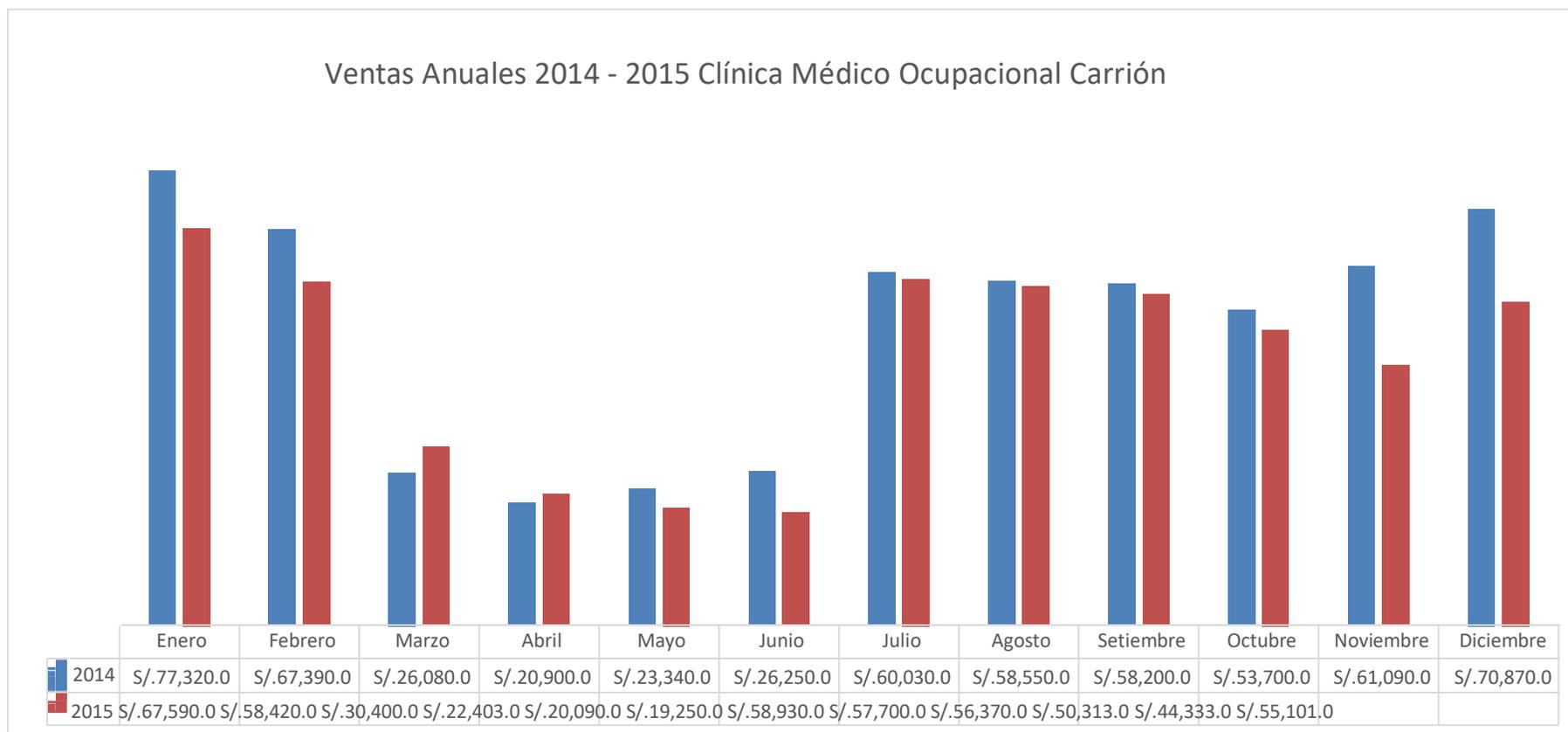
Meses	2014	2015
Enero	S/. 77,320.00	S/. 67,590.00
Febrero	S/. 67,390.00	S/. 58,420.00
Marzo	S/. 26,080.00	S/. 30,400.00
Abril	S/. 20,900.00	S/. 22,403.00
Mayo	S/. 23,340.00	S/. 20,090.00
Junio	S/. 26,250.00	S/. 19,250.00
Julio	S/. 60,030.00	S/. 58,930.00
Agosto	S/. 58,550.00	S/. 57,700.00
Setiembre	S/. 58,200.00	S/. 56,370.00
Octubre	S/. 53,700.00	S/. 50,313.00
Noviembre	S/. 61,090.00	S/. 44,333.00
Diciembre	S/. 70,870.00	S/. 55,101.00
Total	S/. 603,720.00	S/. 540,900.00

Fuente: Registros contables de la empresa

- ✓ Se puede observar que las ventas de la clínica médico ocupacional Carrión del año 2014 al 2015 han disminuido en un 10%, todos los meses se presenta este fenómeno de reducción a excepción de los meses marzo y abril.

Gráfico N° 06

Ventas Anuales Clínica Carrión 2014 - 2015



Fuente: Cuadro N° 01

Cuadro N° 02

Balance General de la Clínica médico ocupacional Carrión 2014 – 2015

Denominación	Balance General al 31-12-2014	Balance General al 31-12-2015	Variaciones Financieras	
			Aumentos	Disminuciones
Caja y Bancos	S/. 602,056.00	S/. 550,320.00		S/. 51,736.00
Cuentas por cobrar	S/. 371,900.00	S/. 45,700.00		S/. 326,200.00
Inmueble, maq. y equipo	S/. 1,590,491.00	S/. 1,730,228.00	S/. 377,936.00	
Depreciación acumulada	S/. 136,860.00	S/. 148,884.00	S/. 12,024.00	
Total Activo	S/. 2,427,587.00	S/. 2,177,364.00		S/. 250,223.00
Proveedores	S/. 12,500.00	S/. 13,490.00	S/. 990.00	
Cuentas por pagar diversas a corto plazo	S/. 72,559.00	S/. 12,330.00		S/. 60,229.00
Obligaciones financieras a largo plazo	S/. 613,577.00	S/. 745,306.00	S/. 131,729.00	
Capital Social	S/. 993,713.00	S/. 993,713.00		
Resultados acumulados	S/. 15,479.00	S/. 14,445.00		S/. 1,034.00
Total Pasivo y Patrimonio	S/. 2,427,587.00	S/. 2,177,364.00		S/. 250,223.00

Fuente: Registros contables de la empresa

- ✓ Con la información obtenida del estado de cambio de situación financiera podemos determinar:
- ✓ Se observa que el Activo Neto ha disminuido el 2015 en S/. 250,223.00 con respecto al año anterior (-10%).
- ✓ Las cuentas por cobrar han disminuido de un año al otro en un -88%.

Cuadro N° 03

Estado de ganancias y pérdidas de la Clínica médico ocupacional Carrión 2014 – 2015

Denominación	2014	2015	Variación
Ventas netas	S/. 603,720.00	S/. 540,900.00	-10.41%
Costo de Ventas	S/. -101,325.00	S/. -101,221.00	-0.10%
RESULTADO BRUTO	S/. 705,045.00	S/. 642,121.00	-8.92%
Gastos Operativos	S/. -59,730.00	S/. -62,559.00	4.74%
Gastos de Administración	S/. -342,550.00	S/. -345,800.00	0.95%
Gastos de Ventas	S/. - 42,370.00	S/. 41,729.00	-1.51%
RESULTADO DE OPERACIÓN	S/. 260,395.00	S/. 192,033.00	-26.25%
Gastos Financieros	S/. -245,950.00	S/. -179,191.00	-27.14%
RESULTADO DEL EJERCICIO	S/. 14,445.00	S/. 12,842.00	-11.10%

Fuente: Registros contables de la empresa

De los datos obtenidos se puede identificar lo siguiente:

- ✓ Las ventas en el periodo 2015 ha disminuido con respecto al año anterior en un 10%, mientras que los costos de ventas no lo han hecho a la proporción necesaria, sólo se redujo en un 0.10%
- ✓ También se puede observar que los gastos operativos aumentaron en un 4.74%, o sea se gastó más y se produjo menos ventas con respecto al año anterior.

- ✓ Los gastos de Administración vemos que ha aumentado en un 0.95%, esto se debe al aumento de la planilla, se contrató más personal con respecto al año anterior sin embargo la producción no se ve reflejada en las ventas.
- ✓ Los gastos de ventas sí se vieron disminuidos en un 1.51% con respecto al año anterior, así como los gastos financieros que se vieron reajustados en un -27.14%, esto debido a que se pudo cumplir con una deuda bancaria, asumida en años anteriores, en su totalidad.
- ✓ Finalmente, se puede observar que los resultados del ejercicio no son rentables en comparación con las ventas realizadas durante el mismo ejercicio, el 2014 al resultado fue un 2.39% mientras que el 2015 solo fue 2.37%.

Cuadro 4

*Análisis del Estado de Ganancias y Pérdidas de la Clínica médico ocupacional Carrión
2014 – 2015*

Año	2014	2015
Estado de Resultados	S/. 14,445.00	S/. 12,842.00

Fuente: Registros contables de la Empresa.

Se puede observar un decrecimiento de la empresa en el 2015 con respecto al 2014, fue descendente en un 11.10%.

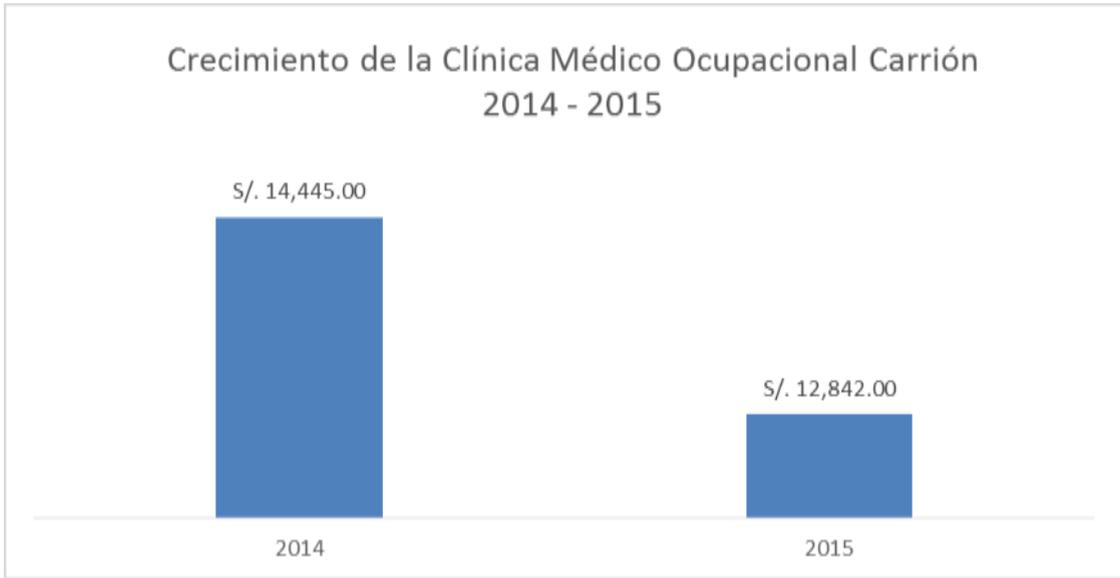


Figura 7. Concomiento de la Clínica Médico Ocupacional

Fuente: Cuadro N° 03

IV. DISCUSIÓN

Se ha realizado la aplicación del cuestionario de gestión administrativa y se han obtenido resultados en el trabajo de investigación, lo cual ha permitido contrastar la hipótesis planteada y se ha llegado a determinar lo que se detalla a continuación:

Heinz Weihrich (2004) afirma que la planeación es el primer procedimiento que implica seleccionar las misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos. En esta etapa de la administración se determina dónde se pretende llegar, qué se debe hacer, cómo, cuándo y en qué orden. Lo cual se refuta con los datos obtenidos en la Tabla N° 01 y Gráfico N° 01 donde podemos observar que en la clínica Carrión la misión y visión no están bien implementadas puesto que no es percibida por la mayoría de los trabajadores, así como tampoco los objetivos, propósitos y planes de la empresa. Por lo tanto de acuerdo a la teoría y a los resultados de la investigación podemos dar cuenta que la clínica médico ocupacional Carrión SAC no cuenta con una planificación formal donde se definan correctamente misión, visión, objetivos, planes y otros elementos correspondientes, con la participación de todos los colaboradores, por lo que determinamos que su planeación no está bien implementada.

Stephen Robbins (2010) define el proceso de Organización por el cual se crea la estructura de la empresa, donde se definen los papeles que los individuos deberán desempeñar dentro de la empresa para poder alcanzar los objetivos antes preestablecidos. Se ordena y distribuye el trabajo, la autoridad y recursos entre los miembros de la organización. Lo cual se contrasta con la Tabla N° 02 y Gráfico N° 02 donde observamos que casi en su totalidad, los trabajadores (95%) no reconocen que exista una jerarquía de las jefaturas ni tampoco manuales de procedimientos actualizados, ni políticas bien definidas. También están en desacuerdo con que exista un organigrama claro. Es así que podemos concluir que siendo la organización un elemento fundamental en cualquier empresa por pequeña que sea, en la clínica médico ocupacional Carrión no se cuenta con una organización formal, al no tener una división racional del trabajo, ni órganos especializados a sus necesidades como empresa, menos funciones determinadas por área ni por trabajador.

James Stoner (1996) afirma que Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las

actividades de la dirección. Es hacer ejercicio de la capacidad de liderazgo del gerente para lograr que los subordinados hagan lo que cada función demanda para los objetivos de la empresa. Cuando un gerente está tratando de convencer a un trabajador para ejecutar determinada acción, está ejerciendo su capacidad de liderazgo en función de avanzar siempre mirando los objetivos estratégicos, guiados por la visión de la organización, por el cumplimiento de los valores y principios que deben siempre distinguir a un gerente. Lo cual contrasta con los resultados obtenidos en el estudio a través de la Tabla N° 03 y Gráfico N° 03 encontrándose que el 95% de los trabajadores de la clínica Carrión no está motivado para realizar sus labores y el 60% no reconoce un líder dentro de la empresa. Además sobre los métodos de ascenso y desarrollo personal, los trabajadores pudieron expresar que no existen tales métodos, encontrándose un 65% de ellos que dijeron que no se sienten respaldados por algún mecanismo que promueva que sus labores diarias los impulse hacia un cargo superior. También se encuentra que en la clínica Carrión los trabajadores no manejan una comunicación eficaz, así quedó plasmado en el 50% de desacuerdo que se obtuvo como resultado sobre esa consulta. En cuanto a las capacitaciones, la mitad de trabajadores (50%) indicó que no recibe ningún tipo de capacitación. Por lo tanto podemos afirmar que en la clínica Carrión no se cuenta con una dirección idónea que permita llevar por el camino a cumplir cualquier objetivo planteado.

Según Van Den Berghe (2010) el Control es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas. Nos dice que no se puede dejar de medir los resultados para así contrastar la información con lo planificado y organizado, lo cual se refuta con los resultados obtenidos en la Tabla N° 04 y Gráfico N° 04 donde se evidencia que este aspecto es de suma relevancia, es así que el 60% de los trabajadores considera que no existe un control de todos los procesos y el 50% también afirma que no se evalúa el desempeño de ninguna de las funciones dentro de la empresa. También se observa que el 35% de colaboradores dice que no hay un control financiero contra otro 25% que dijo que sí. Es así que se quede analizar que en la clínica Carrión no existe un sistema de control adecuado que pueda medir todas sus acciones y así tomar decisiones sobre los posibles errores encontrados.

Según Beltrán (1999) la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo los individuos cumplan de manera eficiente y eficaz objetivos específicos, respetando los procesos de la administración como lo son la planeación, organización, dirección y control. Lo cual se contrasta con los resultados obtenidos del estudio en la Tabla N° 05 y Gráfico N° 05 donde podemos observar que el 85% de trabajadores afirman que el nivel de gestión administrativa es bajo, mientras que el 15% indica que el nivel es medio. Por lo cual se puede resumir que es necesario un cambio hacia una gestión más eficaz y eficiente respetando y cumpliendo todos los procesos de la administración.

Pérez Gorostegui (2014) aduce que el crecimiento de una empresa es la ampliación o incremento de la organización en todas sus áreas respectivas; ya sea con respecto a producción, aumento de sus clientes, posicionamiento del mercado. Sin embargo no siempre se consigue este objetivo, por diversas razones, dentro de ellas por ejemplo sostener una administración empírica sustentada solo en la experiencia de su fundador, en su iniciativa y creatividad que puede llevarlo a morir en el intento pues las organizaciones requieren hoy más que nunca de un manejo técnico solvente, nuevos conocimientos y aplicaciones tecnológicas. Lo cual se refuta con los resultados del Cuadro N° 01, registro de ventas por año, donde se observa que cada mes ha ido cayendo las ventas con respecto al año anterior a excepción sólo de los meses de marzo y abril, dando como resultado final de cada año un decremento del 10% el año 2015 en comparación con el resultado del 2014. Se puede observar en el Cuadro N° 02, Balance General, que en el año 2015 ha disminuido las cuentas por cobrar en un 88% con respecto al año 2014, dando como resultado falta de liquidez para las labores de la empresa. También el 2015 ha disminuido el Activo Neto en un 10% con respecto al año anterior. En el Cuadro N° 03, estado de ganancias y pérdidas, podemos observar que el 2015 se vendió menos con respecto al 2014, el 10% menos, sin embargo los costos de ventas no disminuyeron a la misma proporción que sí lo hicieron las ventas. En el mismo cuadro podemos ver que los Gastos operativos aumentaron en un 4.74% y también los Gastos administrativos (0.95%) debido a que se contrató más personal como se puede observar en la Tabla N° 06 donde se ve que el 2014 habían 21 trabajadores y en el 2015 se cuenta con 25 colaboradores. En el mismo Cuadro N° 03 se puede ver que el resultado del ejercicio del año 2014 para el año 2015 se redujo en un 11.10% debido a una mala

administración o falta de una gestión administrativa eficiente. Por lo tanto podemos afirmar que la Clínica Carrión ha sufrido un decrecimiento empresarial en el periodo 2014 – 2015. El enfoque científico de la administración moderna se originó por la necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia de las organizaciones y sustituir lo que anteriormente se venía dando como una administración empírica con pocos resultados. Por tanto después de haber realizado la investigación de la clínica médico ocupacional Carrión podemos afirmar que su gestión administrativa se maneja de forma deficiente y un tanto empírica y que el decrecimiento que podemos observar en sus ventas, deudas, poca motivación de los empleados, falta de manuales y procedimientos y otras carencias organizacionales reflejan la falta de las herramientas que la administración como ciencia puede dar y en esta clínica no son tomadas en cuenta.

V. CONCLUSIONES

- En el presente estudio se analizó la gestión administrativa, en el cual se ha hecho evidente que la planificación de la empresa no está bien implementada, ya que el 75% del personal no conoce la misión y visión. El 65% no conocen los objetivos y propósitos, presupuestos y procedimientos. El 70% percibe que no es medible la planificación dentro de la empresa. También se observa que el 95% de trabajadores asegura que los manuales de procedimientos no están actualizados y el 65% afirma que no existen procesos de selección y reclutamiento, así como también observa que los cargos no están reflejados en un organigrama. En los resultados del estudio también se pudo constatar que 50% de trabajadores observa que no existe control para corregir problemas y tampoco se le evalúa su desempeño dentro de la empresa, así como el 60% asegura que no existe control para todos los procesos de la clínica. En conclusión observamos que no todos los procesos de la gestión administrativa de la empresa se planifican, organizan ni se controlan a plenitud. (Tablas N° 1, N° 2, N° 3, N° 4).

- Respecto al crecimiento empresarial de la Clínica Carrión en el periodo 2014 – 2015 se puede identificar como un decrecimiento, pues se puede observar que el segundo año de análisis las ventas han disminuido en un 10% con respecto al primer año, lo que sí aumentó fueron los gastos operativos y administrativos en 4.74% y 0.95% respectivamente. Finalmente el estado de Ganancias y Pérdidas nos arroja un resultado negativo de crecimiento en el segundo año con respecto al primero con un -11.10% de crecimiento. (Cuadros N° 1, N° 2, N° 3, N° 4).

- Encontrándose ciertas deficiencias en los resultados obtenidos se ha diseñado una propuesta de estrategias para mejorar la gestión administrativa de manera general para los años siguientes al estudio en la clínica médico ocupacional Carrión. (Anexos Tabla N° 27).

VI. RECOMENDACIONES

- Según la investigación realizada y los resultados comparados con la realidad, se recomienda a la gerencia de la clínica médico ocupacional Carrión SAC, replanteen su misión y visión así como los objetivos que desean alcanzar, tomando en cuenta las opiniones de sus trabajadores y una vez estén definidos estos paradigmas, comuniquen y concienticen estas nuevas políticas a todos y cada uno de sus trabajadores. También se le sugiere actualizar e incorporar, a las funciones diarias, manuales de funciones y procedimientos en todos los departamentos.
- A la Gerencia se le sugiere considerar que, al tratarse de una empresa que vende servicios, debe implementar un área exclusivamente para las ventas y o marketing pudiendo tener así la oportunidad de revertir la situación financiera adversa que viene sufriendo en el segundo año de la investigación.
- Al área de Recursos Humanos se le sugiere implementar perfiles para cada puesto de trabajo así como un proceso estructurado para el reclutamiento y dejar de contratar personal por afinidad o recomendación que pocos resultados le vienen dando a la empresa.
- Se recomienda a los dueños de la empresa fortalecer la gestión administrativa empleada contratando un Gerente de carrera administrativa y relegar del cargo al profesional de la Salud que viene ejerciendo el puesto de Gerente General, y lo hace con destacada predisposición pero que carece de conocimientos y herramientas administrativas. Esto se verá reflejado en el crecimiento de la empresa durante los siguientes periodos.

REFERENCIAS

- Andrade, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: Editorial Andrade.
- Beltrán, J. (1999). *Indicadores de Gestión*. Colombia: Editorial 3R.
- Canals, J. (2000). *La gestión del crecimiento de la empresa*. España: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Ferrell, O. Hirt, G., Ferrell, L. (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. Editorial McGraw-Hill. México. 2004.
- Gold, A. (1999). *La gestión del conocimiento: Una perspectiva de la capacidad organizacional*. USA: Editora Sharpe.
- Johnson, G., Scholes, K. y Whittington, R. (2006). *Dirección Estratégica*. España: Pearson.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Melinkoff, R. (2010). *La estructura de la organización: Los organigramas*. Caracas: Editora Panapo.
- Munch, L. (2005). *Evaluación y control de la gestión: la garantía de la productividad organizacional*. España: Trillas.

Penrose, E. (1959). *La teoría del crecimiento de la empresa*. USA: Editora Oxford.

Perez-Gorostegui, E. (2014). *Fundamentos de economía de la empresa*. España: Editora Universitaria Ramón Areces.

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ªed.). México: Pearson.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*". México: Pearson.

Van den Berghe, L. (2011). *Gobierno Corporativo*. Bélgica: Editora Emerald Group Publishing Limited.

Wehrich, H. y Koontz, H. (2008). *Administración*. España: Editora McGraw-Hill.

ANEXOS

CUESTIONARIO

BUEN DÍA, SOY ALUMNO DEL QUINTO CICLO DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO DE NUEVO CHIMBOTE, EL MOTIVO DE ESTE CUESTIONARIO ES PORQUE VENIMOS ANALIZANDO LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN EL CRECIMIENTO DE LA CLÍNICA MEDICO OCUPACIONAL CARRIÓN. LA CONFIDENCIALIDAD DE SUS RESPUESTAS SERÁ RESPETADA, POR LO QUE SE LE SOLICITA LA MAYOR SINCERIDAD POSIBLE. NO ES NECESARIO COLOCAR SU NOMBRE. GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Si necesita ayuda puede solicitarla a la persona que le entregó ésta cartilla. Gracias.

CUESTIONARIO Nro. 1

- **Totalmente de acuerdo** **5**
- **De acuerdo** **4**
- **Ni acuerdo / ni desacuerdo** **3**
- **Desacuerdo** **2**
- **Totalmente desacuerdo** **1**

Gestión Administrativa	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni Acuerdo/ Ni desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo
¿Conoce Ud. La misión y visión de la empresa?					
¿Están definidos los objetivos, metas y propósitos en esta empresa?					
¿Las políticas son claras y orientan la gestión en la empresa?					
¿Su trabajo está orientado y se sustenta en planes administrativos?					
¿Se trabaja con presupuestos?					
¿Se requiere planificación?					
¿Reconoce la jerarquía de las jefaturas en la empresa?					

¿Existen manuales defunciones y procedimientos actualizados?					
¿Existen políticas generales bien definidas?					
¿Están claramente definidos los cargos en la empresa?					
¿Se refleja los cargos de la empresa en un organigrama?					
¿La empresa cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal?					
¿Se siente motivado para realizar su trabajo dentro de la empresa?					
¿La empresa aplica métodos o procedimientos de ascensos y desarrollo del personal?					
¿Recibe algún tipo de capacitación por parte de la empresa, para realizar mejor su trabajo?					
¿Existe un líder en la empresa?					
¿Se establece metas por equipos o grupos de trabajo?					
¿Existe comunicación eficaz dentro de la empresa?					
¿Existen mecanismos de control para el personal?					
¿Existen sistemas de control para corregir los problemas que ocurren?					
¿Existen medidas de control financiero?					
¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?					
¿Es controlada la información de la empresa?					
¿Son controlados todos los procesos de la empresa?					

CUESTIONARIO Nro. 2

- **Alto** **1**
- **Medio** **2**
- **Bajo** **3**

Nivel de gestión administrativa	ALTO	MEDIO	BAJO
Qué calificación le daría a la gestión administrativa de la clínica Carrión			

Gracias por su colaboración

ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO PLANTEADO

Tabla N° 01

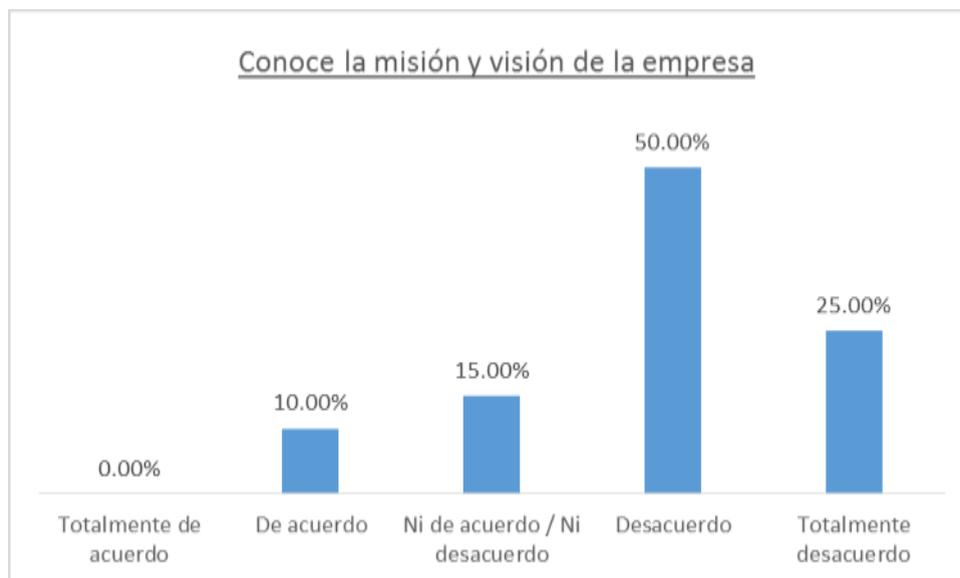
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según conoce la misión y visión 2014 – 2015.

Conoce la misión y visión de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	2	10.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	3	15.00%
Desacuerdo	10	50.00%
Totalmente Desacuerdo	5	25.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Observamos que el 50.00% está desacuerdo en conocer la misión y visión de la empresa, el 25% está totalmente desacuerdo, mientras que el 10.00% de los colaboradores están de acuerdo que sí conocen la misión y visión de la empresa.

Gráfico N° 01



Fuente: Tabla N° 01

Tabla N° 02

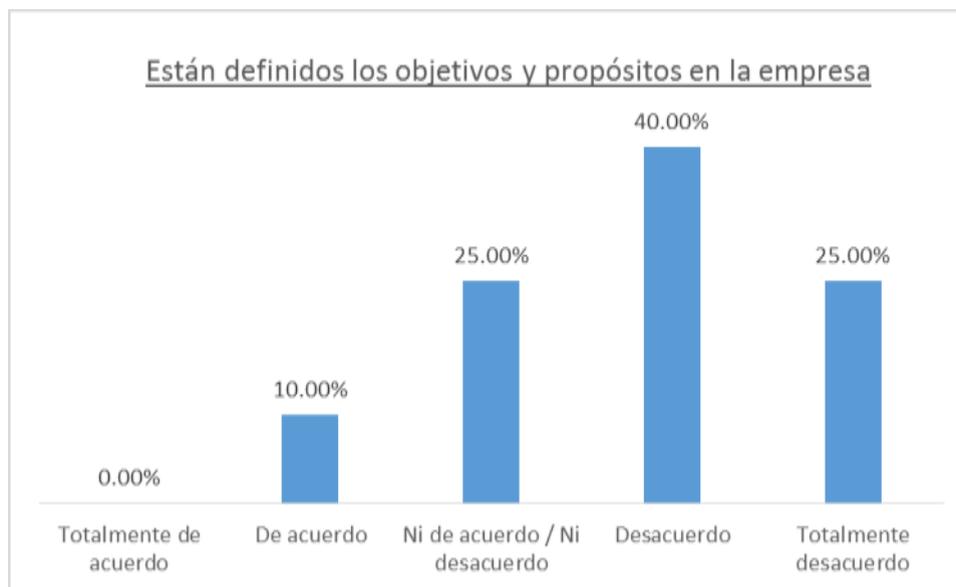
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según están definidos los objetivos y propósitos 2014 – 2015.

Están definidos los objetivos y propósitos en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	2	10.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	5	25.00%
Desacuerdo	8	40.00%
Totalmente Desacuerdo	5	25.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Podemos observar que el 10% de trabajadores están de acuerdo en que están definidos los objetivos y propósitos en la empresa, mientras que el 65% no lo está.

Gráfico N° 02



Fuente: Tabla N° 02

Tabla N° 03

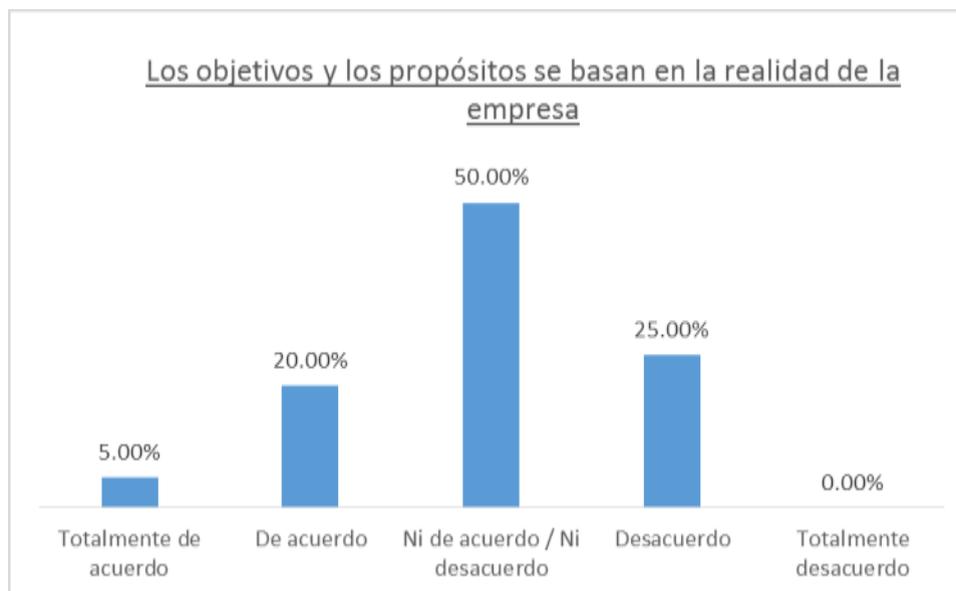
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según los objetivos y los propósitos se basan en la realidad de la empresa 2014 – 2015.

Los objetivos y los propósitos se basan en la realidad de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	1	5.00%
Acuerdo	4	20.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	10	50.00%
Desacuerdo	5	25.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 5% de los trabajadores están totalmente de acuerdo en que los objetivos y propósitos se basan en la realidad de la empresa, mientras que el 20% está de acuerdo. El 25% está en desacuerdo.

Gráfico N° 03



Fuente: Tabla N° 03

Tabla N° 04

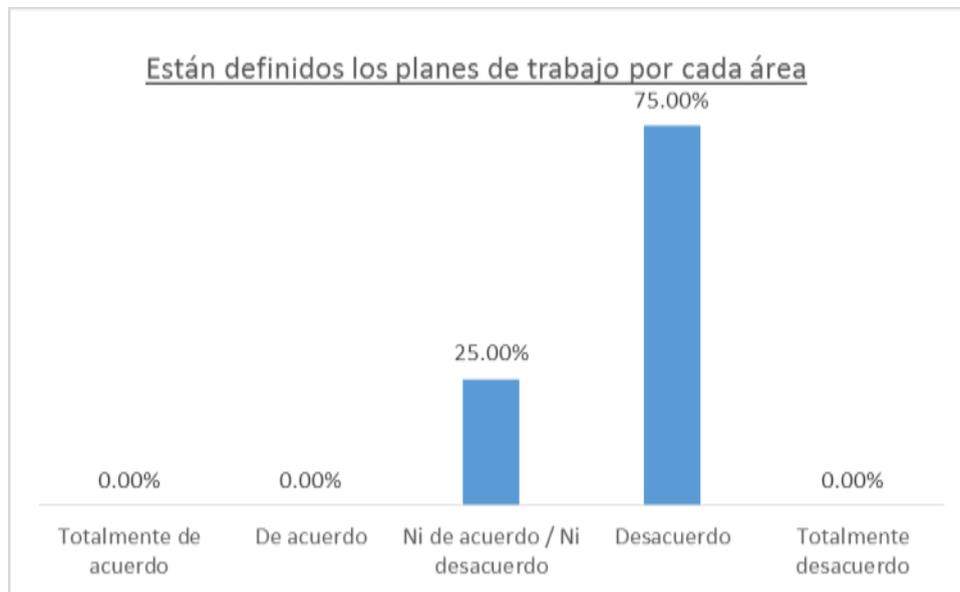
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según están definidos los planes de trabajo por cada área 2014 – 2015.

Están definidos los planes de trabajo por cada área	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	0	0.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	5	25.00%
Desacuerdo	15	75.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Como podemos observar el 75% de los trabajadores están en desacuerdo que los planes están definidos por cada área, mientras el 25% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico N° 04



Fuente: Tabla N° 04

Tabla N° 05

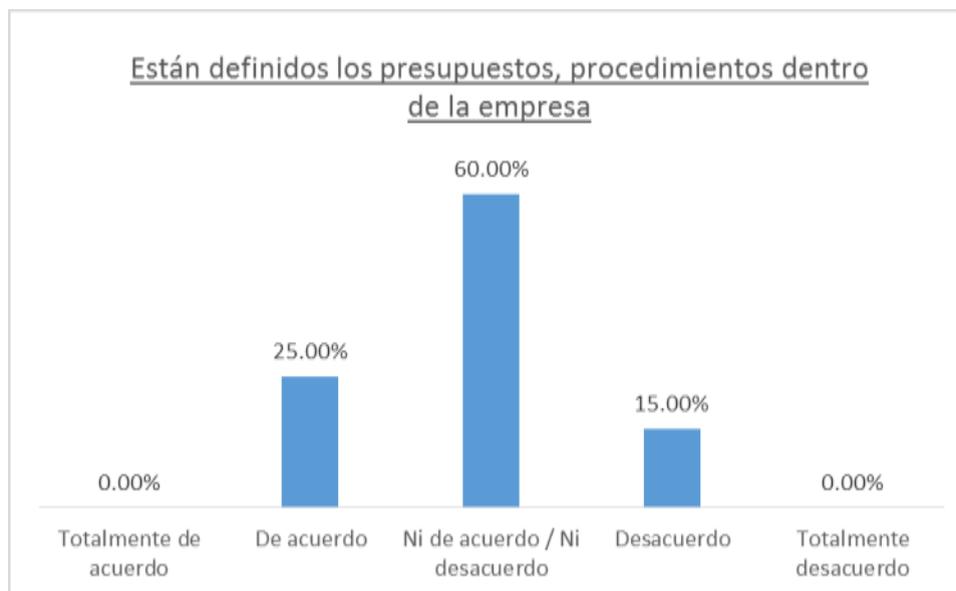
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según están definidos los presupuestos, procedimientos dentro de la empresa 2014 – 2015.

Están definidos los presupuestos, procedimientos dentro de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	5	25.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	12	60.00%
Desacuerdo	3	15.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se puede observar que el 25% de los trabajadores están de acuerdo en que están definidos los presupuestos y procedimientos dentro de la empresa, el 60% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 15% está en desacuerdo.

Gráfico N° 05



Fuente: Tabla N° 05

Tabla N° 06

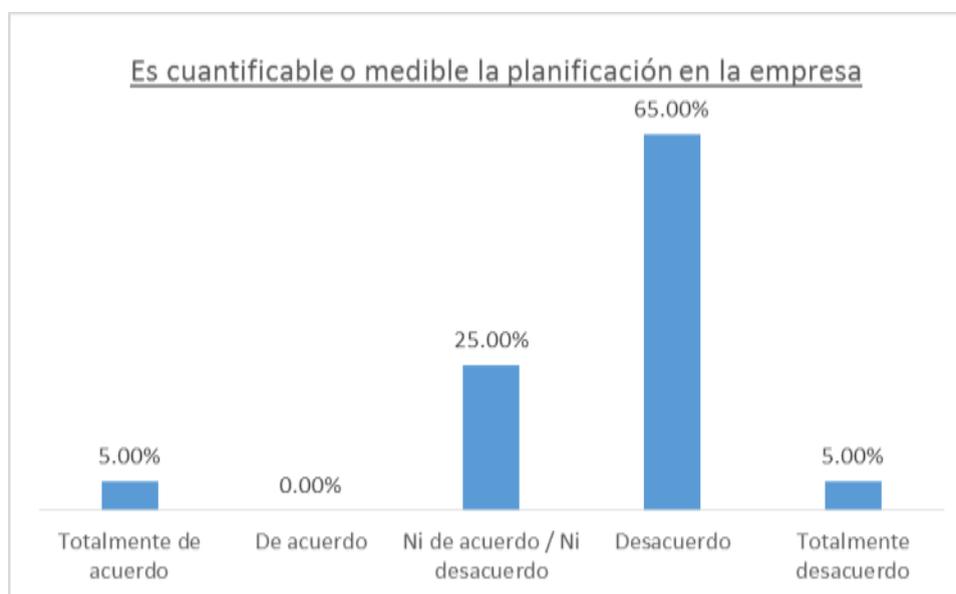
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según es cuantificable o medible la planificación 2014 – 2015.

Es cuantificable o medible la planificación en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	1	5.00%
Acuerdo	0	0.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	5	25.00%
Desacuerdo	13	65.00%
Totalmente Desacuerdo	1	5.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 5% de los trabajadores de la clínica médico ocupacional Carrión están totalmente de acuerdo en que es cuantificable o medible la planificación de la empresa y también la misma cantidad está totalmente desacuerdo, mientras que el 65% está desacuerdo y el 25% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico N° 06



Fuente: Tabla N° 06

Tabla N° 07

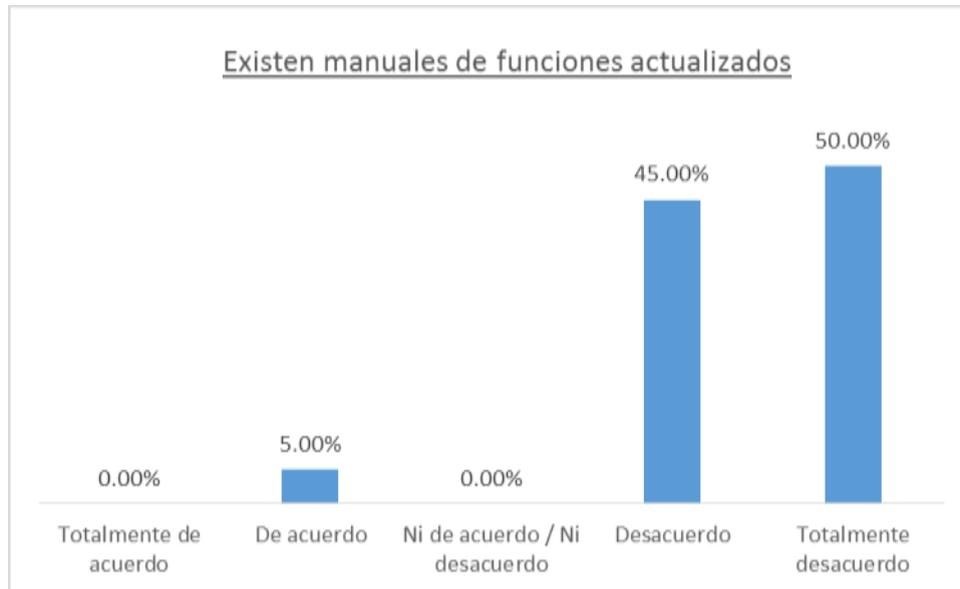
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según existen manuales de funciones actualizados 2014 – 2015.

Existen manuales de funciones actualizados	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	1	5.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	9	45.00%
Totalmente Desacuerdo	10	50.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Observamos que el 50% de trabajadores están totalmente desacuerdo en que existen manuales de funciones actualizados. El 45% están desacuerdo y sólo el 5% están de acuerdo.

Gráfico N° 07



Fuente: Tabla N° 07

Tabla N° 08

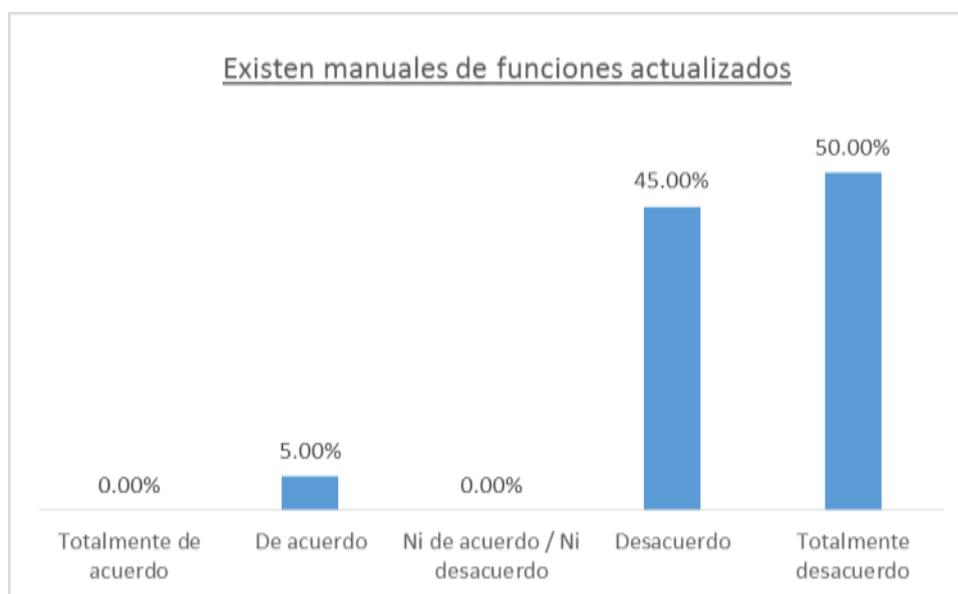
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según existen manuales de procedimientos actualizados 2014 – 2015.

Existen manuales de funciones actualizados	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	1	5.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	9	45.00%
Totalmente Desacuerdo	10	50.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Observamos que el 50% de trabajadores están totalmente desacuerdo en que existen manuales de funciones actualizados. El 45% están desacuerdo y sólo el 5% están de acuerdo.

Gráfico N° 08



Fuente: Tabla N° 08

Tabla N° 09

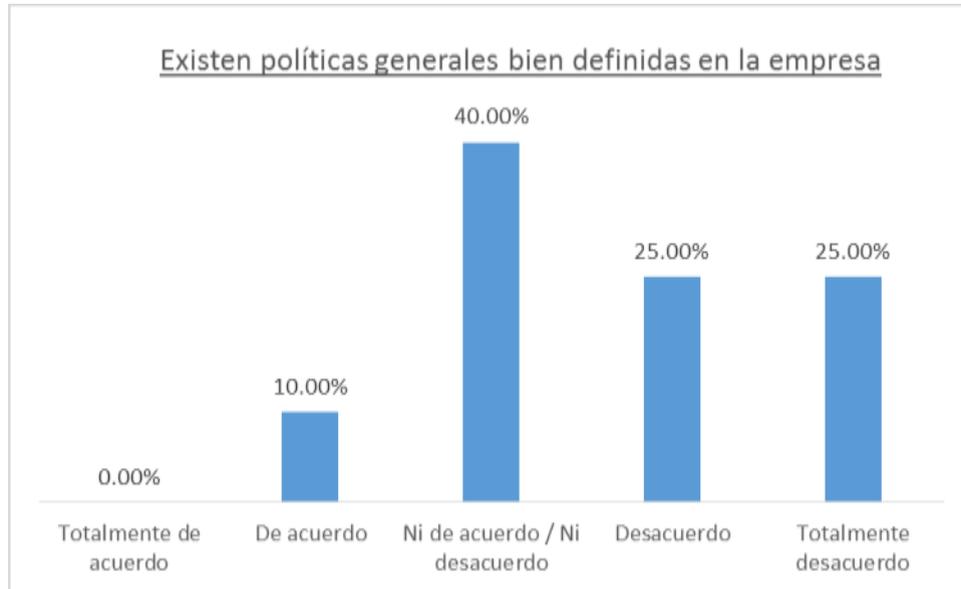
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según existen políticas generales bien definidas 2014 – 2015.

Existen políticas generales bien definidas en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	2	10.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	8	40.00%
Desacuerdo	5	25.00%
Totalmente Desacuerdo	5	25.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Podemos ver que el 10% está de acuerdo con que existen políticas generales bien definidas en la empresa, mientras que el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. 25% están totalmente desacuerdo y otros 25% están en desacuerdo

Gráfico N° 09



Fuente: Tabla N° 09

Tabla N° 10

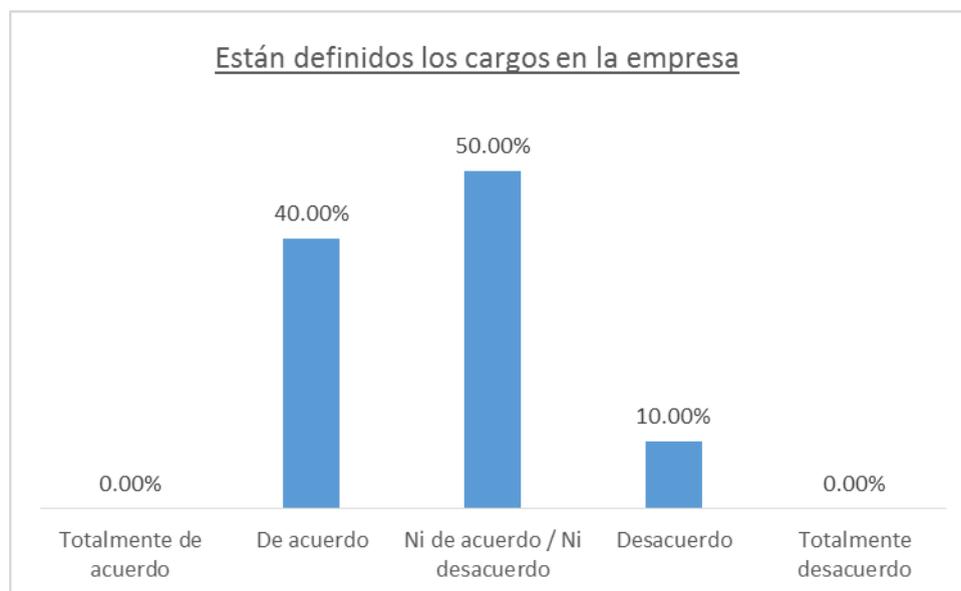
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según están definidos los cargos en la empresa 2014 – 2015.

Están definidos los cargos en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	8	40.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	10	50.00%
Desacuerdo	2	10.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se puede observar que el 50% de trabajadores no está ni de acuerdo ni desacuerdo en que los cargos en la empresa están definidos, mientras que el 40% está de acuerdo y el 10% está en desacuerdo

Gráfico N° 10



Fuente: Tabla N° 10

Tabla N° 11

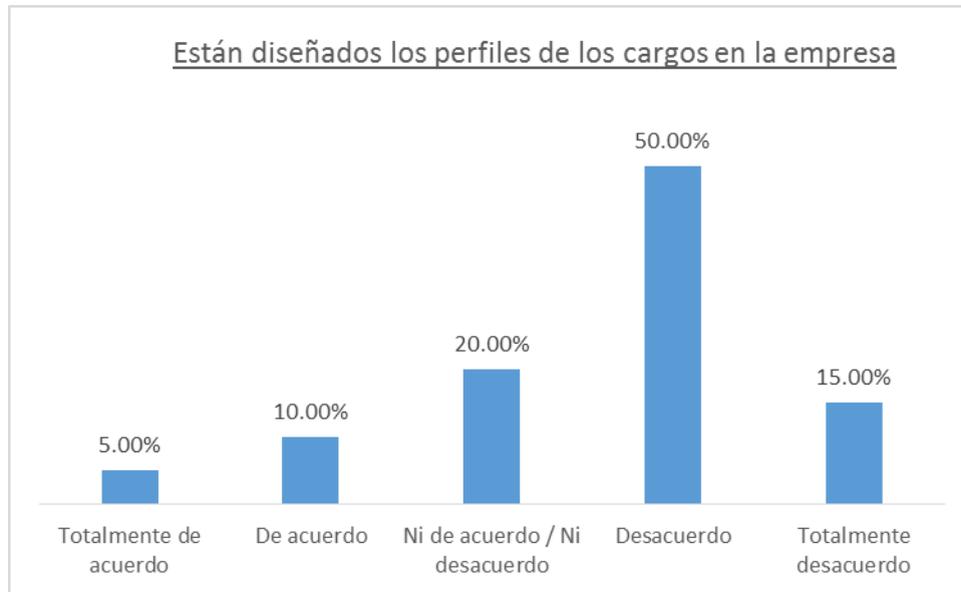
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según están diseñados los perfiles de los cargos en la empresa 2014 – 2015.

Están diseñados los perfiles de los cargos en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	1	5.00%
Acuerdo	2	10.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	4	20.00%
Desacuerdo	10	50.00%
Totalmente Desacuerdo	3	15.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 5% de los trabajadores está totalmente de acuerdo en que están diseñados los perfiles de los cargos, el 10 % está de acuerdo, mientras que el 50% está desacuerdo con lo planteado en la pregunta y el 15% está totalmente desacuerdo. El 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Gráfico N° 11



Fuente: Tabla N° 11

Tabla N° 12

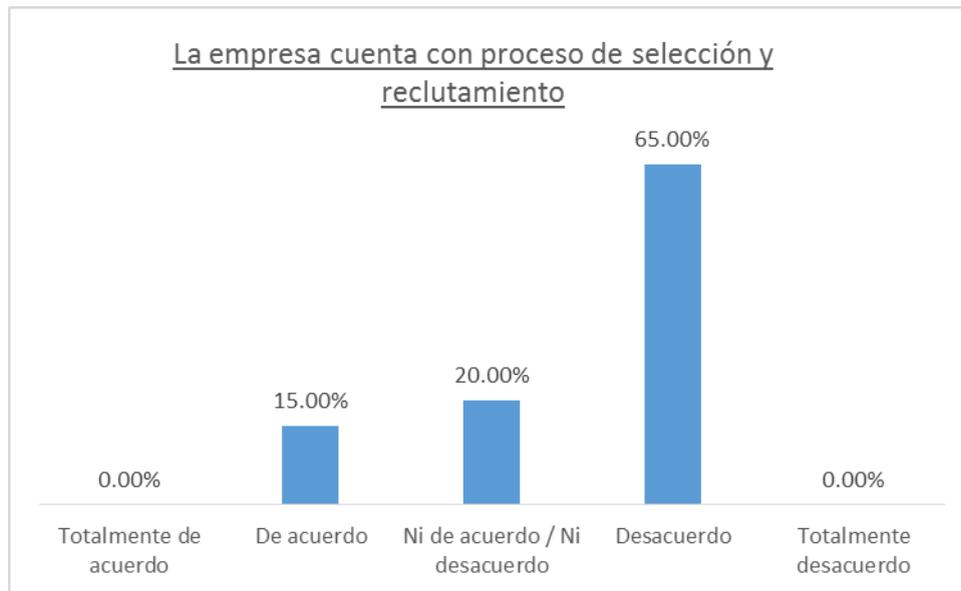
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según la empresa cuenta con proceso de selección y reclutamiento 2014 – 2015.

La empresa cuenta con proceso de selección y reclutamiento	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	3	15.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	4	20.00%
Desacuerdo	13	65.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Observamos que el 15% está de acuerdo en que la empresa cuenta con proceso de selección y reclutamiento, mientras que el 20% no está ni de acuerdo ni desacuerdo y el 65% está desacuerdo.

Gráfico N° 12



Fuente: Tabla N° 12

Tabla N° 13

Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según se siente motivado para realizar su trabajo dentro de la empresa 2014 – 2015.

Se siente motivado para realizar su trabajo dentro de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	0	0.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	1	5.00%
Desacuerdo	11	55.00%
Totalmente Desacuerdo	8	40.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 5% no está ni de acuerdo ni desacuerdo con que se siente motivado para realizar su trabajo en la empresa, mientras que el 55% está desacuerdo y el 40% totalmente desacuerdo en que está motivado.

Gráfico N° 13



Fuente: Tabla N° 13

Tabla N° 14

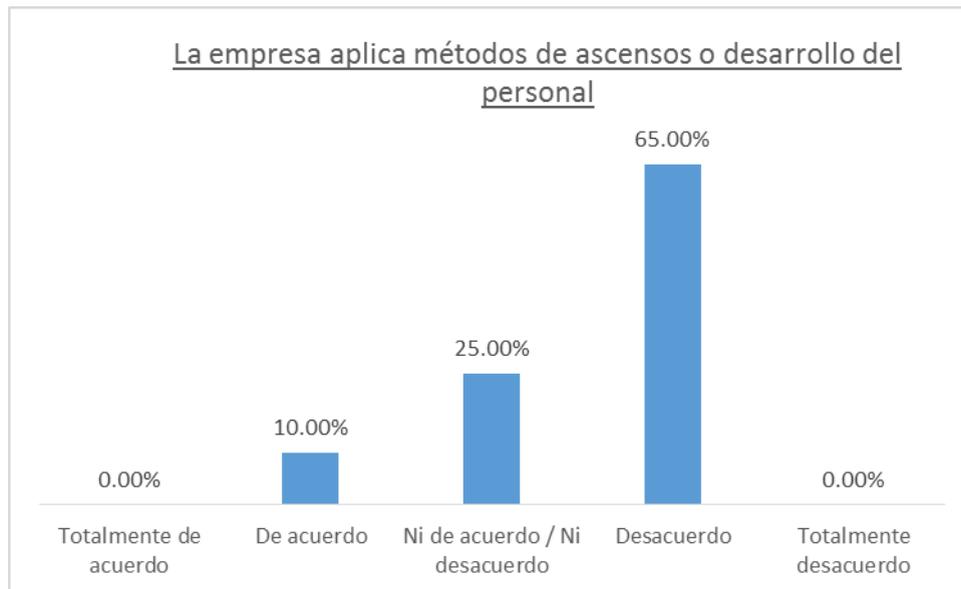
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según la empresa aplica métodos de ascensos o desarrollo del personal 2014 – 2015.

La empresa aplica métodos de ascensos o desarrollo del personal	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	2	10.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	5	25.00%
Desacuerdo	13	65.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 5% no está ni de acuerdo ni desacuerdo con que se siente motivado para realizar su trabajo en la empresa, mientras que el 55% está desacuerdo y el 40% totalmente desacuerdo en que está motivado.

Gráfico N° 14



Fuente: Tabla N° 14

Tabla N° 15

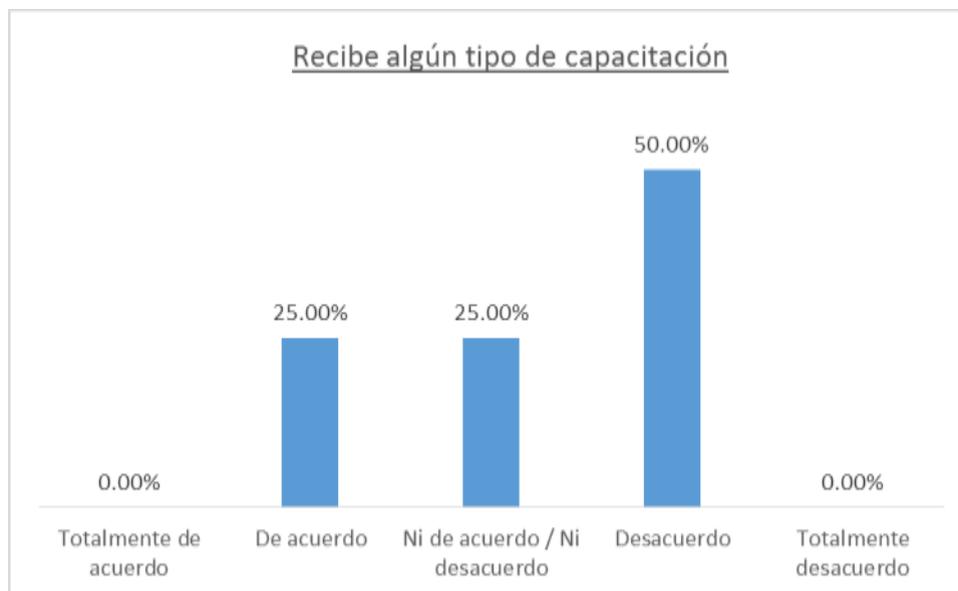
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según recibe algún tipo de capacitación 2014 – 2015.

Recibe algún tipo de capacitación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	5	25.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	5	25.00%
Desacuerdo	10	50.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 25% de los trabajadores está de acuerdo en que recibe algún tipo de capacitación, otro 25% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, mientras que el 50% está desacuerdo.

Gráfico N° 15



Fuente: Tabla N° 15

Tabla N° 16

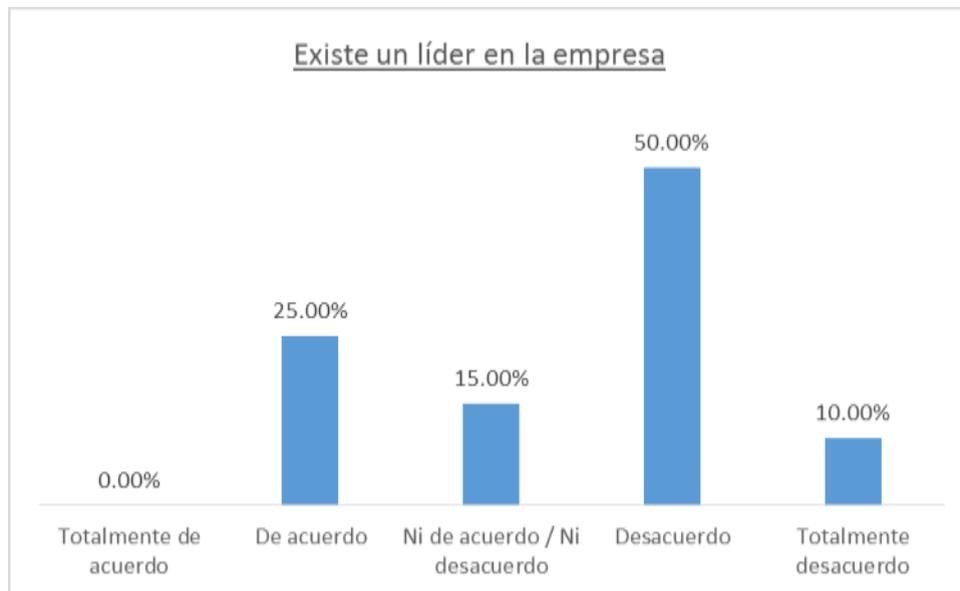
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según existe un líder en la empresa 2014 – 2015.

Existe un líder en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	5	25.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	3	15.00%
Desacuerdo	10	50.00%
Totalmente Desacuerdo	2	10.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Podemos observar que el 50% está desacuerdo que existe un líder en la empresa, mientras que el 25% está de acuerdo. 10% está totalmente desacuerdo y el 15% no está ni de acuerdo ni desacuerdo.

Gráfico N° 16



Fuente: Tabla N° 16

Tabla N° 17

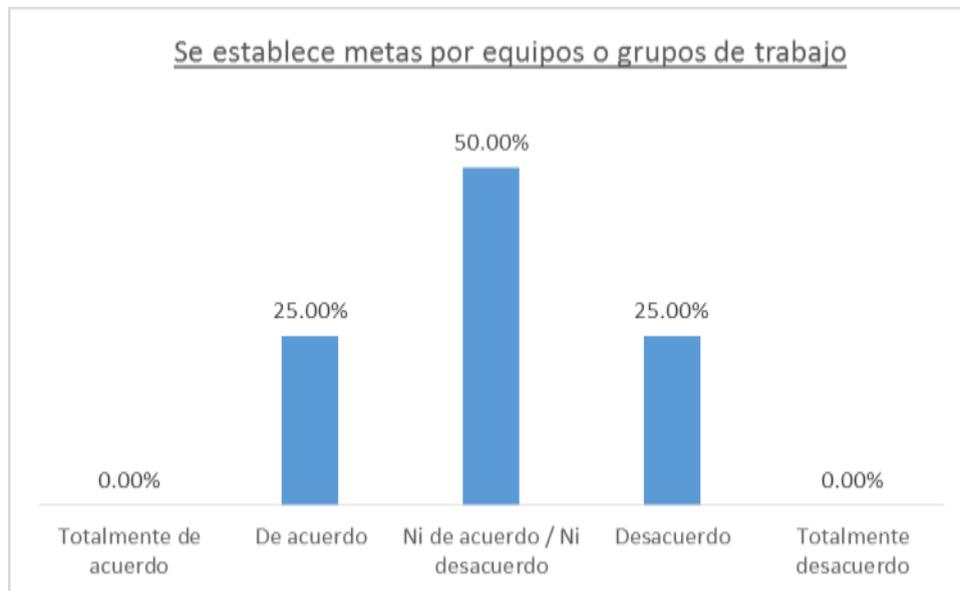
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según se establece metas por equipos o grupos de trabajo 2014 – 2015.

Se establece metas por equipos o grupos de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	5	25.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	10	50.00%
Desacuerdo	5	25.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 25% de trabajadores están de acuerdo y otro 25% está desacuerdo que se establecen metas por equipos o grupos de trabajos. El 50% no está de acuerdo ni desacuerdo.

Gráfico N° 17



Fuente: Tabla N° 17

Tabla N° 18

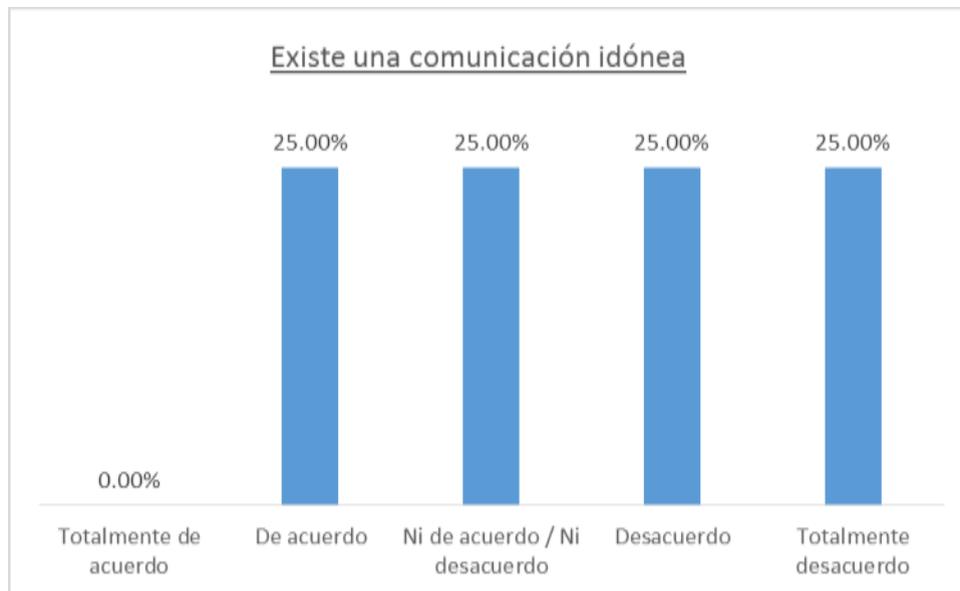
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según existe una comunicación idónea 2014 – 2015.

Existe una comunicación idónea	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	5	25.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	5	25.00%
Desacuerdo	5	25.00%
Totalmente Desacuerdo	5	25.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Observamos que el 25% está de acuerdo con que existe una comunicación idónea, otro 25% no está ni de acuerdo ni desacuerdo. 25% está desacuerdo y otro 25% está totalmente desacuerdo con que no existe comunicación idónea.

Gráfico N° 18



Fuente: Tabla N° 18

Tabla N° 19

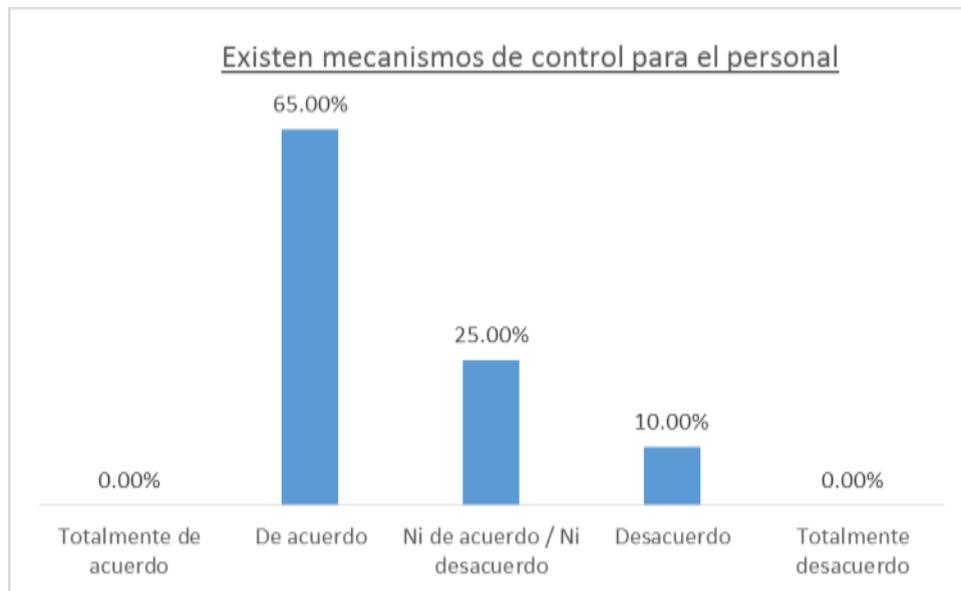
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según existen mecanismos de control para el personal 2014 – 2015.

Existen mecanismos de control para el personal	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	13	65.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	5	25.00%
Desacuerdo	2	10.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se puede observar que el 65% está de acuerdo con que existen mecanismos de control para el personal, mientras el 25% no está ni de acuerdo ni desacuerdo y otro 10% está desacuerdo.

Gráfico N° 19



Fuente: Tabla N° 19

Tabla N° 20

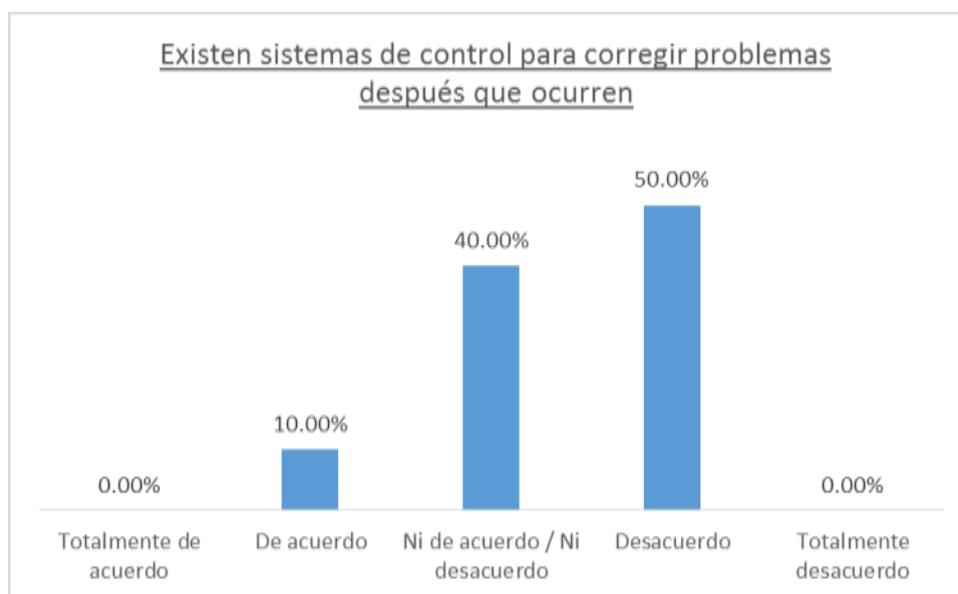
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según existen sistemas de control para corregir problemas después que ocurren 2014 – 2015.

Existen sistemas de control para corregir problemas después que ocurren	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	2	10.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	8	40.00%
Desacuerdo	10	50.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Podemos observar que el 10% está de acuerdo con que existen sistemas de control para corregir problemas después que ocurren, mientras que un 40% no está ni de acuerdo ni desacuerdo y el 50% está desacuerdo.

Gráfico N° 20



Fuente: Tabla N° 20

Tabla N° 21

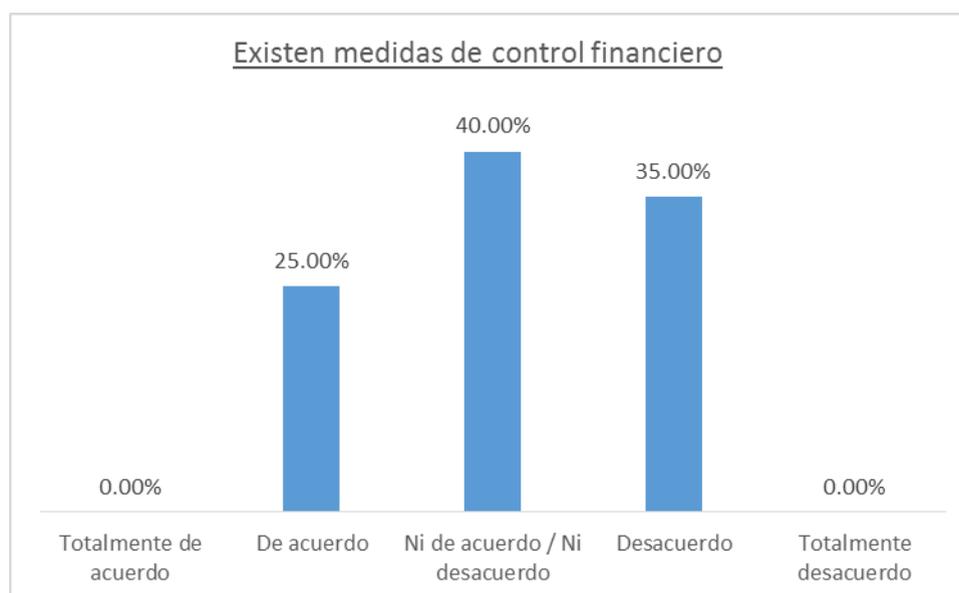
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según existen medidas de control financiero 2014 – 2015.

Existen medidas de control financiero	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	5	25.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	8	40.00%
Desacuerdo	7	35.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Observamos que un 40% de trabajadores no está de acuerdo ni desacuerdo en que existen medidas de control financiero, mientras que el 25% está de acuerdo y otro 35% está desacuerdo.

Gráfico N° 21



Fuente: Tabla N° 21

Tabla N° 22

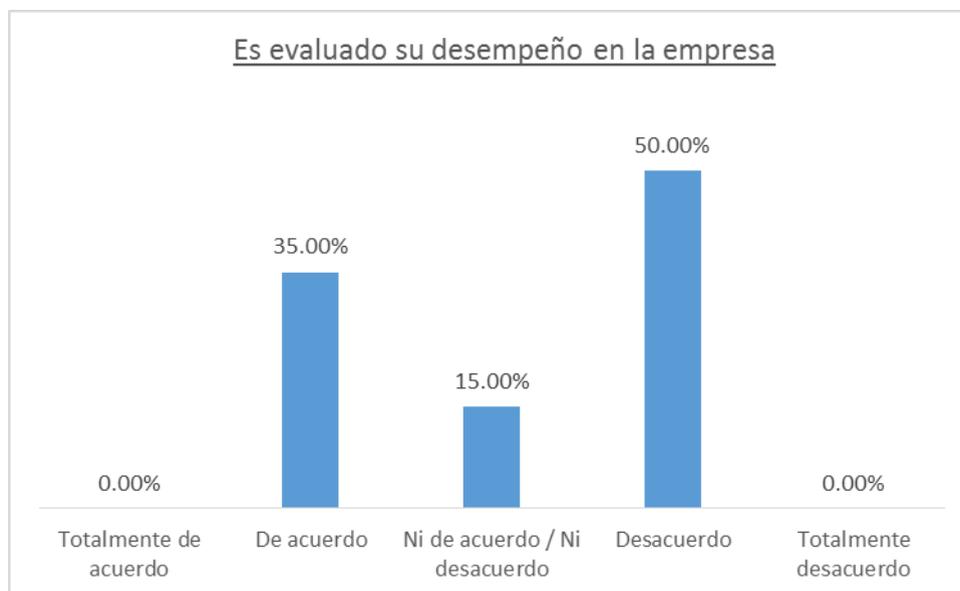
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según es evaluado su desempeño en la empresa 2014 – 2015.

Es evaluado su desempeño en la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	7	35.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	3	15.00%
Desacuerdo	10	50.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que 35% está de acuerdo en que su desempeño es evaluado, mientras que el 15% no está de acuerdo ni desacuerdo y otro 50% está desacuerdo.

Gráfico N° 22



Fuente: Tabla N° 22

Tabla N° 23

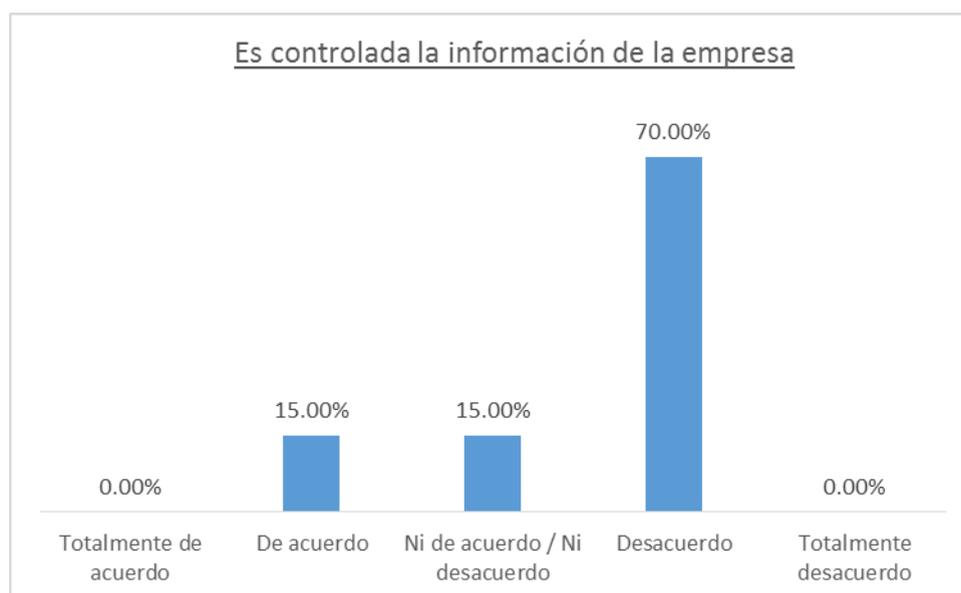
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según es controlada la información de la empresa 2014 – 2015.

Es controlada la información de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	3	15.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	3	15.00%
Desacuerdo	14	70.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 70% está desacuerdo en que la información de la empresa es controlada, mientras que el 15% está de acuerdo y otro 15% no está de acuerdo ni desacuerdo.

Gráfico N° 23



Fuente: Tabla N° 23

Tabla N° 24

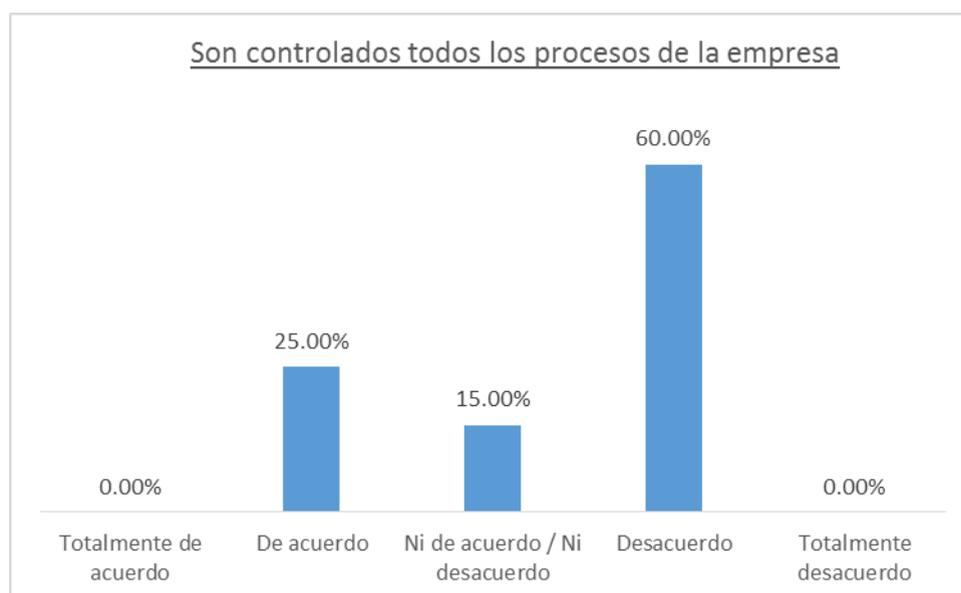
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según son controlados todos los procesos de la empresa 2014 – 2015.

Son controlados todos los procesos de la empresa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	5	25.00%
Ni Acuerdo / Ni desacuerdo	3	15.00%
Desacuerdo	12	60.00%
Totalmente Desacuerdo	0	0.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 1 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 60% está desacuerdo en que los procesos de la empresa son controlados, mientras que el 25% está de acuerdo y otro 15% no está de acuerdo ni desacuerdo.

Gráfico N° 24



Fuente: Tabla N° 24

Tabla N° 25

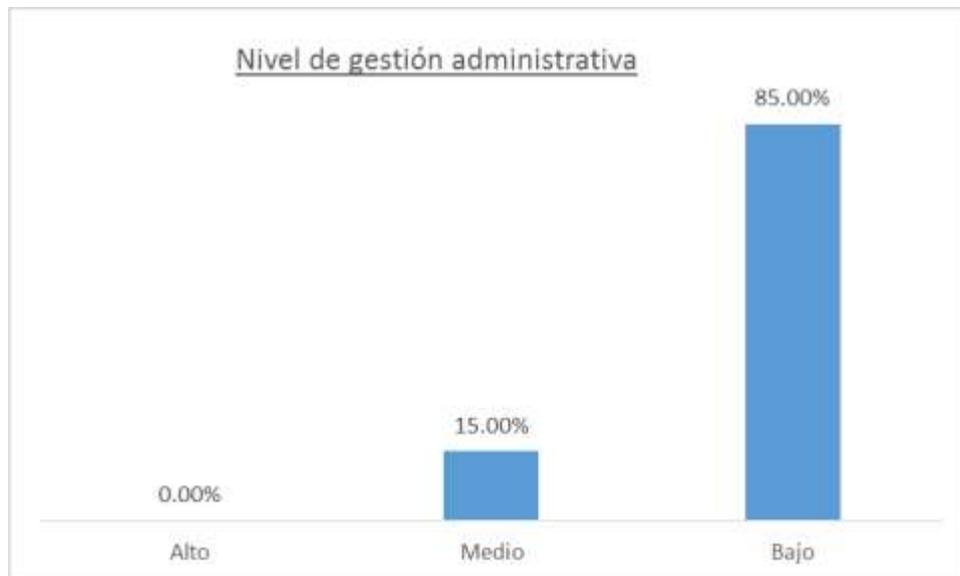
Distribución de los trabajadores de la Clínica médico ocupacional Carrión, según su percepción del nivel de gestión administrativa 2014 – 2015.

Nivel de gestión administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	0	0.00%
Medio	3	15.00%
Bajo	17	85.00%
Total	20	100.00%

Fuente: Cuestionario Nro. 2 aplicado, Mayo 2016

- ✓ Se observa que el 85% de trabajadores le da una baja calificación al nivel de gestión administrativa de la clínica, mientras un 15% le da una calificación media. Ningún trabajador de la clínica le da una calificación alta.

Gráfico N° 25



Fuente: Tabla N° 25

ESTRUCTURA FINANCIERA INTERNA

BALANCE GENERAL DE LA CLÍNICA MÉDICO OCUPACIONAL CARRIÓN SAC AL 31 DE DICIEMBRE 2014

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Caja y Bancos	S/. 602,056.00
Cuentas por cobrar	S/. 271.900
Mercaderías	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/. 973,956.00

ACTIVO NO CORRIENTE

Inmueble maquinaria y equipo	S/. 1,590,491.00
Depreciación Acumulada	S/. -136,860.00

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/. 1,453,631.00
TOTAL ACTIVO	S/. 2,427,587.00

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

Proveedores	S/. 12,500.00
Cuentas por pagar diversas a corto plazo	S/. 72,559.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/. 85,059.00

PASIVO NO CORRIENTE

Obligaciones financieras a largo plazo	S/. 613,577.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/. 613,577.00

TOTAL PASIVO	S/. 698,636.00
---------------------	-----------------------

PATRIMONIO

Capital social	S/. 993,713.00
Resultados acumulados	S/. 567,903.00
Utilidad del ejercicio	S/. 167,335.00

TOTAL PATRIMONIO	S/. 1,728,951.00
-------------------------	-------------------------

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/. 2,427,587.00
----------------------------------	-------------------------

**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS DE LA CLÍNICA MÉDICO
OCUPACIONAL CARRIÓN SAC AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014**

VENTAS NETAS	S/. 603,720.00
COSTO DE VENTAS	S/. 101,325.00
UTILIDAD BRUTA	S/. 705,045.00

GASTOS OPERATIVOS	S/. -59,730.00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	S/. -342,550.00

GASTOS DE VENTAS	S/. -42,370.00
UTILIDAD DE OPERACIÓN	S/. 260,395.00
OTROS GASTOS	
GASTOS FINANCIEROS	S/. -245,950.00
UTILIDAD NETA	S/. 14,445.00

BALANCE GENERAL DE LA CLÍNICA MÉDICO OCUPACIONAL
CARRIÓN SAC AL 31 DE DICIEMBRE 2015

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Caja y Bancos	S/. 550,320.00
Cuentas por cobrar	S/. 45,700.00
Mercaderías	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/. 596,020.00

ACTIVO NO CORRIENTE

Inmueble maquinaria y equipo	S/. 1,730,228.00
Depreciación Acumulada	S/. -148,884.00

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/. 1,581,344.00
TOTAL ACTIVO	S/. 2,177,364.00

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

Proveedores	S/. 13,490.00
Cuentas por pagar diversas a corto plazo	S/. 12,330.00
TOTAL PASIVO CORRIENTE	S/. 25,820.00

PASIVO NO CORRIENTE

Obligaciones financieras a largo plazo	S/. 745,306.00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	S/. 745,306.00

TOTAL PASIVO	S/. 771,126.00
---------------------	-----------------------

PATRIMONIO

Capital social	S/. 993,713.00
Resultados acumulados	S/. 398,080.00
Utilidad del ejercicio	S/. 14,445.00

TOTAL PATRIMONIO	S/. 1,406,238.00
-------------------------	-------------------------

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	S/. 2,177,364.00
----------------------------------	-------------------------

**ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS DE LA CLÍNICA MÉDICO
OCUPACIONAL CARRIÓN SAC AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**

VENTAS NETAS	S/. 540,900.00
COSTO DE VENTAS	S/. 101,221.00
UTILIDAD BRUTA	S/. 642,121.00

GASTOS OPERATIVOS	S/. -62,559.00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	S/. -345,800.00

GASTOS DE VENTAS		S/. -41,729.00
	UTILIDAD DE OPERACIÓN	S/. 192,033.00
OTROS GASTOS		
GASTOS FINANCIEROS		S/. -179,191.00
	UTILIDAD NETA	S/. 12,842.00

Tabla N° 25

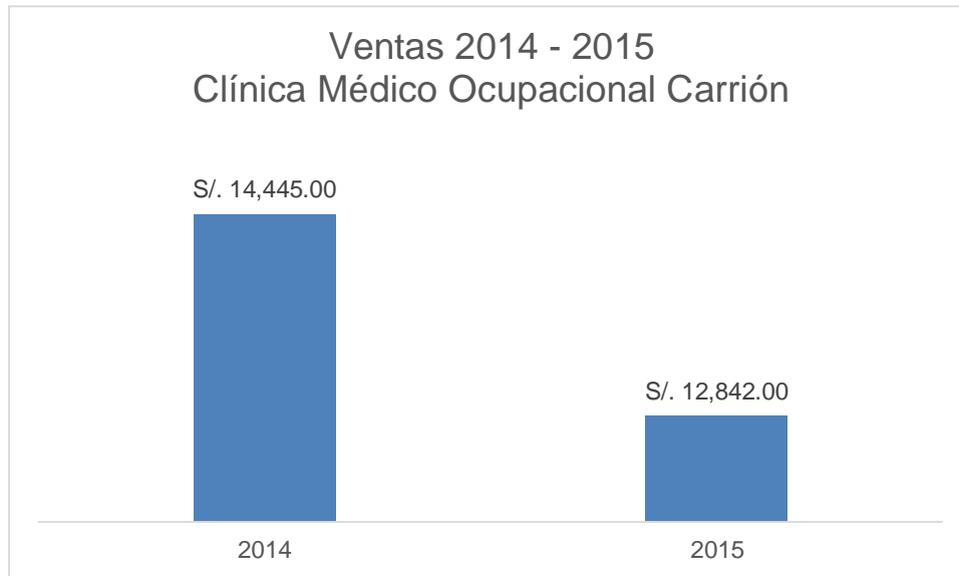
Distribución ventas de la clínica médico ocupacional Carrión SAC en el periodo 2014 - 2015.

	2014	2015	Variación (%)
Ventas	S/. 603,720.00	S/. 540,900.00	+ 10.41%

Fuente: Contabilidad, Diciembre 2014 – Diciembre 2015

- ✓ Se puede observar que las ventas el 2015 aumentaron con respecto a las del 2014 en un 10.41%.

Gráfico N° 25



Fuente: Tabla N° 25

Tabla N° 26

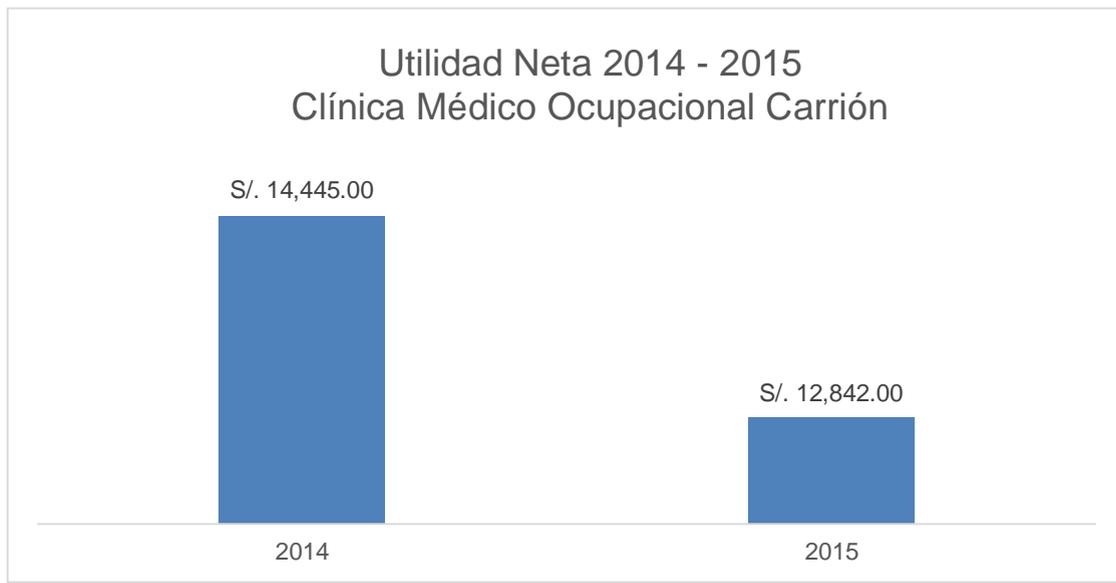
Distribución utilidad neta de la clínica médico ocupacional Carrión SAC en el periodo 2014 - 2015.

	2014	2015	Variación (%)
Utilidad neta	S/. 14,445.00	S/. 12,842.00	-11.10%

Fuente: Contabilidad, Diciembre 2014 – Diciembre 2015

- ✓ Se observa que la utilidad neta del 2015 ha disminuido un 11.10% con respecto al año anterior. Se ha ganado un 11.10% menos que el 2014.

Gráfico N° 26



Fuente: Tabla N° 26

Tabla N° 27

Estrategias para la Gestión Administrativa de la clínica médico ocupacional Carrión

ÁREA	ESTRATEGIAS
Dueños de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar un Gerente de carrera para el cargo de Gerente General. • Elevar los estándares de Gestión Administrativa en todos los niveles de la empresa. • Replantear la misión, visión, valores y objetivos de la empresa para luego comunicar y concientizar sobre ellos a cada uno de los trabajadores.

Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> • Replantear el organigrama en función de los nuevos objetivos de los dueños de la empresa. • Implementar un área exclusivamente de marketing y ventas, puesto que el núcleo del negocio es vender servicios. • Ajustar los presupuestos y canalizar todo tipo de compras o adquisiciones a través de una sola área. • Adoptar medidas de austeridad hasta eliminar deudas contraídas y poder cumplir con los proveedores externos e internos. • Tener mayor presencia en las reuniones de personal para revertir la percepción de los trabajadores en cuanto a la falta de liderazgo.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a los trabajadores implementando mecanismos de ascenso por competencias. • Evaluar el desempeño de cada trabajador así como de cada área para promover la competencia interna en favor de los objetivos de la empresa. • Crear mecanismos estructurados de reclutamiento de personal de manera clara y objetiva. • Implementar un sistema de reconocimiento por labores destacadas o “el trabajador del mes”, premiando económicamente y si no es con dinero efectivo manejarse con días de descanso pagos.
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> • Promover reuniones periódicas donde se pueda recoger la opinión de los trabajadores así como sus recomendaciones para las labores diarias. • Recordar siempre la misión, visión, valores y objetivos a los trabajadores para no perder de vista los objetivos comunes a los que se quiere llegar.

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
"Repercusión de la satisfacción laboral en el desempeño de los docentes de la I.E Inmaculada Concepción de Nuevo Chimbote 2016"	¿Cuál es la repercusión de la satisfacción laboral en el desempeño de los docentes de la Institución Educativa Privada Inmaculada Concepción de Nuevo Chimbote 2016?	Analizar la repercusión de la satisfacción laboral en el desempeño laboral docente en la I.E Inmaculada Concepción Nuevo Chimbote 2016.	VAR 1: SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es el resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante y en el campo del comportamiento organizacional se reconoce generalmente que la satisfacción laboral es la actitud más importante y más estudiada (1998).	Es la conformidad que siente un trabajador al realizar su trabajo y al relacionarse con su entorno laboral.	Motivación Retribución económica Reconocimiento Salud y seguridad	1,2,3,,4,5,6,7, 8,9, 10 11,12,13 14,15 16,17,18,19,20	Ordinal
			VAR 2: DESEMPEÑO	El desempeño es visto como una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo, estimar o juzgar el valor, la existencia, las cualidades de algunas personas. (Chiavenato 2000)	Es el desenvolvimiento que tiene el trabajador en el cumplimiento de sus labores o funciones.	Medición Retroalimentación Cumplimiento de metas	1, 2, 3, 4, 5, 6 7,8, 9 10,11,12,13,14,15	Ordinal

ANEXO 02: MODELO DE CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador (a), la encuesta es anónima y está destinada a conocer sus opiniones respecto a la satisfacción laboral de la I.E.P Inmaculada Concepción; en las preguntas, marque una “X” la respuesta elegida, gracias por su colaboración.

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL TRABAJADOR:

SEXO: Masculino: _____ Femenino: _____ EDAD: _años NIVEL DE

INSTRUCCIÓN: Preuniversitario: ___ Universitario _____

Superior: _____

CARGO U OCUPACIÓN: _____

Nº	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	Se aprecia en el producto final fácilmente el resultado de su trabajo.					
02	Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.					
03	Sus colegas u otras personas, demuestran lo bien que están desarrollando su trabajo.					
04	El grupo puede ver el resultado del trabajo en el producto final.					
05	Los resultados del trabajo en grupo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.					
06	Su propio trabajo, sus colegas u otras personas, le brindan al grupo la información de la calidad con que realizan su tarea.					

07	El grupo se mantiene unido para alcanzar una meta en común después de acordada.					
08	Se siente usted en todo momento apoyado por el grupo.					
09	Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de éstos con sus líderes.					
10	Su centro laboral propicia condiciones de desarrollo y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales.					
11	Los ingresos que recibe por su trabajo le permiten satisfacer sus necesidades personales o básicas.					
12	El salario que recibe concuerda con la cantidad y calidad de trabajo que realiza.					
13	El salario que recibe corresponde a su nivel de preparación.					
14	El sistema de estimulación moral, ofrece la mayor cantidad de méritos a los más destacados.					
15	Los trabajadores más destacados son los que reciben la mayor cantidad de recursos o materiales.					
16	El ambiente de trabajo le ofrece seguridad de las áreas ya que están debidamente protegidas.					
17	Las condiciones higiénicas de su ambiente le son favorables.					

18	Existe orden, cuidado y el ambiente estéticamente le resulta agradable.					
19	Los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten realizar su trabajo cómodamente.					
20	Su centro de trabajo propicia condiciones favorables de alimentación y salud.					

ANEXO 03: ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

INSTRUCCIONES:

Estimado trabajador (a), con el fin de obtener información para la presente encuesta, se agradecerá, nos sirva responder las preguntas con la mayor objetividad posible. La encuesta es anónima y está destinada a conocer sus opiniones respecto al desempeño laboral.

En las preguntas, marque una “X” la respuesta elegida, gracias por su colaboración.

I. Complete los datos referentes a usted.

SEXO: Masculino: _____ Femenino: _____ EDAD: _____ años

ESTADO CIVIL: Soltero (a) _____ Casado(a) _____ Viudo (a) _____

Divorciado (a) _____ Conviviente(a) _____

NIVEL DE INSTRUCCIÓN: Primaria: _____ Secundaria: _____ Superior: _____ Otros estudios: _____

CARGO QUE OCUPA: _____

TIEMPO DE SERVICIO EN LA EMPRESA: Menos de 1 año _____ 1-3 años _____ 4-6 años _____ 7 a más _____

- II. Responda cada una de las preguntas respecto al desempeño laboral que tiene usted con relación al trabajo que realiza marcando en el recuadro que crea correspondiente.

VALOR	1	2	3	4	5
COMENTARIO	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente

N°	PREGUNTAS	VALOR				
		1	2	3	4	5
01	Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa, su desempeño ha sido...					
02	Dado un límite de tareas asignadas se han cumplido en forma...					
03	Su interés en capacitarse, desarrollarse y superarse, es de un nivel ...					
04	Suele aportar ideas o soluciones que beneficien a sus compañeros en su nivel ...					
05	Como representante de la organización u empresa, la imagen que proyecta de esta es...					
06	En qué medida usted respeta las reglas de la empresa...					
07	Considera que los trabajadores de su área se expresan correctamente...					

08	Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento...					
09	Su relación con sus compañeros es...					
10	Cómo es el nivel de disciplina del personal en el área donde trabaja...					
11	Su conducta afecta el ambiente laboral en forma...					
12	Contribuye con el aumento del desempeño de sus compañeros en un nivel...					
13	Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo de estrés se considera...					
14	Su respeto hacia sus compañeros de trabajo y superiores, es...					
15	El respeto hacia su horario de trabajo, es...					

ANEXO 04:

PROGRAMA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA INMACULADA CONCEPCIÓN.

I. PRESENTACIÓN

Toda organización pública o privada debe mejorar sus estrategias o planificación de actividades que incentiven y motiven al personal de la institución. La administración debe buscar, adecuar e implementar los instrumentos, programas y documentos que se conviertan en una guía que servirá para la toma de decisiones referente a los empleados y su desempeño laboral.

La finalidad del programa es encaminar las actividades de cada empleado para obtener los resultados satisfactorios, así como cubrir las necesidades que el recurso humano manifieste, este documento será de gran importancia, ya que orientará la metodología para que influya en la mejora del nivel de satisfacción laboral y desempeño laboral en la Institución Educativa Inmaculada Concepción, adecuado para que determine la eficiencia y eficacia del personal y de la institución.

II. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Contribuir a mejorar en la satisfacción de las necesidades de los empleados a través del programa.

2.2 Objetivo Específicos.

- Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores a través de incentivos
- Mejorar el desempeño laboral de los empleados a través de la medición para el cumplimiento de metas institucionales.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR	METAS	VERIFICACIÓN DE INDICADORES
Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores a través de incentivos	<p>Retribución económica:</p> <p>Optimizar las remuneraciones del personal.</p> <p>Implementar un sistema de premiación (bonificaciones y felicitaciones).</p>	<p>Mejorar el control interno de pagos.</p> <p>Reconocer mensualmente las labores ejecutadas por los docentes en hora de formación como “El docente del mes”.</p>	<p>Porcentaje de remuneraciones pagadas.</p> <p>Bonificaciones y felicitaciones pagadas</p>	<p>100% de remuneraciones pagadas.</p> <p>100% de bonificaciones y felicitaciones pagadas.</p>	<p>Supervisión mensual</p> <p>Supervisión bimestral</p>
	<p>Motivación:</p> <p>Desarrollar actividades curriculares y extracurriculares en equipo para afianzar lazos de compañerismo.</p>	<p>Mejorar las relaciones humanas asignando actividades en grupo como jornadas pedagógicas.</p>	<p>Cumplimiento de las actividades.</p>	<p>Cumplimiento de las actividades al 100%.</p>	<p>Supervisión bimestral</p>

OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCIÓN	INDICADOR	METAS	VERIFICACIÓN DE INDICADORES
Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores a través de la medición para el cumplimiento de metas institucionales.	Medición: Implementar un sistema de medición que permita evaluar el desempeño docente.	Controlar el desarrollo de funciones del docente de las actividades que planifica en su diario de clases con las que realiza en aula.	Cumplimiento de las actividades.	100% de alumnos promovidos.	Supervisión bimestral
	Cumplimiento de metas: Establecer metas que guíen el término de cada bimestre.	Identificar el desempeño docente a través de demostración de saberes del alumnado entre bimestres.	Porcentaje de alumnos que han mejorado.	100% de alumnos promovidos.	Supervisión bimestral

ANEXO 05: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Yo, GARCIA LEON EDWARD ANIBAL Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor (a) del trabajo de investigación titulado:

"Repercusión de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial de la Clínica Médico Ocupacional Carrión de Nuevo Chimbote periodo 2014-2015", del (de la) estudiante

Guevara Valerio Esterlit y León Vidarte Daniel Ernesto

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo:

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 07 de Enero del 2019



Firma

García León Edward Anibal

DNI: 18149845

ANEXO 06: CAPTURA

Feedback Studio - Google Chrome
https://www.feedback.com/survey/feedback/10094172259089-feedback-104515876861

feedback studio | Resumen de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial de la Clínica Médica Operacional Cerritos de Nuevo Chimbote periodo 2014-2019

29 %

Resumen de coincidencias

De estos resultados fueron elegidos

Ver funciones en inglés (Beta)

Coincidencias

1	www.cesarvallejo.edu.pe	3%
2	www.operacionalmexico.com	2%
3	operacionalmexico.com	2%
4	www.operacionalmexico.com	2%
5	www.operacionalmexico.com	2%
6	www.operacionalmexico.com	1%
7	www.operacionalmexico.com	1%
8	operacionalmexico.com	1%
9	operacionalmexico.com	1%

Universidad César Vallejo
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
BACHILLER

"Reportación de la gestión administrativa en el crecimiento
empresarial de la Clínica Médica Operacional Cerritos de Nuevo
Chimbote periodo 2014-2019"

AUTORES
Estelita Guzmán Valerio
Luis Valdez David Escobar

AMSCBA

Página 1 de 90 | Resumen de coincidencias (4/11) | Textos y Plantas | High Resolution | Activado | 12M em | 10/20/2024

ANEXO 07: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Leon Vidarte Daniel Ernesto identificado con DNI N° 40041241

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "Repercusión de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial de la Clínica Médica Ocupacional Carrión de Nuevo Chimbote periodo 2014-2015."; 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: 40041241

FECHA: 07 de Enero del 2019



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Guevara Valerio Esterlit identificado con DNI N° 71298382

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "Repercusión de la gestión administrativa en el crecimiento empresarial de la Clínica Médico Ocupacional Carrión de Nuevo Chimbote periodo 2014-2015."; 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: 71298382

FECHA: 07 de Enero del 2019

ANEXO 08: AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
ESTERLIT GUEVARA VALERIO

INFORME TITULADO:

REPERCUSIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CRECIMIENTO
EMPRESARIAL DE LA CLÍNICA MÉDICO OCUPACIONAL CARRIÓN DE NUEVO
CHIMBOTE PERIODO 2014-2015"

PARA OBTENER GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 15/01/2019

NOTA O MENCIÓN: Doce (12)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LEÓN VIDARTE DANIEL ERNESTO

INFORME TITULADO:

REPERCUSIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL CRECIMIENTO
EMPRESARIAL DE LA CLÍNICA MÉDICO OCUPACIONAL CARRIÓN DE NUEVO
CHIMBOTE PERIODO 2014-2015"

PARA OBTENER GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 15/01/2019

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis(16)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN