

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS  
SECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN:

“PLAN DE CAPACITACION ENFOCADO EN EL PERSONAL DE  
MANTENIMIENTO PARA MEJORAR LA ATENCION DE LOS USUARIOS Y DEL  
PERSONAL EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES SANTA ROSA DE LIMA,  
LA UNION, AÑO 2019”

PRESENTA:

MEDRANO ORELLANA, GABRIELA DE LA PAZ  
PORTILLO MARTINEZ, ALBA RUTH  
ROMERO REYES, DELMY CAROLINA

PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DOCENTE DIRECTOR:

LIC. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTINEZ

DOCENTE METODOLÓGICO:

LIC. ARNOLDO ORLANDO SORTO MARTINEZ

CIUDAD UNIVERSITARIA, JULIO 2020  
SAN MIGUEL, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**AUTORIDADES**

**RECTOR**

**VICE- RECTOR ACADEMICO**

**VICE- RECTOR ADMINISTRATIVO**

**SECRETARIO**

**FISCAL GENERAL INTERINO**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**

**AUTORIDADES**

**DECANO**

**VICE- DECANO**

**SECRETARIO**

**FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**AUTORIDADES DE DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS**

**COORDINADOR DE PROCESOS DE GRADUACION DE LA CARRERA DE**  
**LICENCIATURA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.**

**DOCENTE ASESOR**

**ASESOR METODOLÓGICO**

### **Agradecimientos Especiales.**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestros familiares por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Especialmente gracias a nuestro asesor de tesis por ayudarnos a culminar esta meta.

MEDRANO ORELLANA, GABRIELA DE LA PAZ

### **Agradecimientos Especiales.**

Esta tesis está dedicada a mi padre, quien me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. También está dedicado a mi madre, quien me enseñó que incluso la tarea más grande se puede lograr si se hace un paso a la vez. Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.

En primer lugar, quisiera agradecer a mis padres que me han ayudado y apoyado en todo mi producto, a mi tutor, Lic. Arnoldo Orlando Sorto, por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos.

A todos mis amigos, vecinos y futuros colegas que me ayudaron de una manera desinteresada, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

PORTILLO MARTINEZ, ALBA RUTH

### **Agradecimientos Especiales.**

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

A mi familia, por haberme dado la oportunidad de formarme en esta prestigiosa universidad y haber sido mi apoyo durante todo este tiempo.

De manera especial a mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

ROMERO REYES, DELMY CAROLINA

### **Agradecimientos Especiales.**

Agradecemos al Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima por habernos permitido realizar nuestro trabajo de graduación en su organización, y abrirles la puerta a los estudiantes de la UES; de la carrera de administración de empresas.

A nuestro asesor de tesis Lic. Sorto por su asesoría oportuna y confiable; por manejar con honestidad y transparencia cada uno de los procesos de nuestra tesis.

A las autoridades de la Facultad multidisciplinaria Oriental (FMO), por su excelente gestión y por tomar en cuenta la solución de los problemas de la comunidad estudiantil.

A la Universidad de El Salvador por su sistema de becas, así les abren las puertas a los estudiantes sobresalientes y de escasos recursos.

A los docentes por trasladar los conocimientos y ser partícipes de nuestra formación profesional e intelectual.

**Grupo de Tesis**

## INDICE

### Contenido

INDICE	6
Introducción	9
Capítulo I. Proyecto de la Investigación	11
1.1. Planteamiento del problema.	11
1.1.1. Antecedentes del Problema	11
1.1.2. Situación Problemática	13
1.1.3. Enunciado del Problema	14
1.2. Justificación del estudio	15
1.3. Objetivos de la Investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.4. Hipótesis	17
1.4.1. Hipótesis General	17
1.4.2. Hipótesis Específicas	17
1.4.3. Operacionalización de las Variables	1
1.5. Alcance de la investigación.	1
1.5.1. Alcances	1
1.5.2. Limitaciones	1
1.6. Delimitaciones de la Investigación.	2
1.6.1. Delimitación espacial.	2
1.6.2. Delimitación Temporal	2
1.6.3. Delimitación de Recursos.	2
Capítulo II. Marco de Referencia	4
2.1. Marco Histórico	4
2.1.1. Origen de Sistemas de Salud privatizados.	4
2.1.2. Antecedentes de Sistemas de Salud Privatizados en El Salvador.	5
2.1.3. Historia de Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima	8
2.2. Marco Teórico	10

2.2.1.	Aspectos Técnicos sobre Plan de Capacitación al Personal.	10
2.2.1.1.	Diagnóstico de Situación Actual.	10
2.2.1.2.	FODA	10
2.2.1.3.	Cumplimiento de Metas	11
2.2.1.4.	Metas y Objetivos establecidos.	11
2.2.1.5.	Control de Objetivos.	12
2.2.1.6.	Necesidades de la empresa	12
2.2.1.7.	Ambigüedad	13
2.2.1.9.	Ejecución de Actividades	13
2.2.1.10.	Programación	14
2.2.1.11.	Programas de Capacitación en atención a usuarios.	14
2.2.1.12.	Herramientas de Capacitación.	15
2.2.1.13.	Calendarización de capacitaciones.	15
2.2.1.14.	Control de capacitación.	16
2.2.1.15.	Mejorar el desempeño de empleados	16
2.2.1.16.	Mejor atención al usuario.	17
2.2.1.18.	Eficacia	18
2.2.1.19.	Sistema de Evaluación.	18
2.2.1.20.	Formularios de Evaluación.	19
2.2.1.21.	Informes Trimestrales	19
2.2.1.22.	Tiempo	20
2.2.1.23.	Medición de productividad	20
2.2.1.24.	Comunicación directa	21
2.2.1.25.	Personal Capacitado	21
2.2.1.26.	Costo	22
2.2.1.27.	Productividad	22
2.2.1.28.	Mejora Continua	22
2.3.	Marco Normativo	22
Capítulo III Marco Metodológico		31
3.1.	Tipo de investigación	31
3.2.	Población	31

3.3.	Muestra	32
3.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	34
3.4.1.	Métodos de investigación	34
3.4.2.	Técnicas de investigación	35
3.4.3.	Instrumentos	36
3.5.	Procedimiento	37
3.5.2.	Procedimiento para el proceso de la información.	37
3.5.3.	Procedimiento para el análisis de Resultados.	38
Capítulo IV Resultados de la Investigación de Campo		39
4.1.	Resultados de la Guía de Entrevista dirigida al Gerente General del Hospital.	39
4.4.	Resumen de Análisis e interpretación.	68
4.5.	Conclusiones y Recomendaciones.	72
Capítulo V. Propuesta de un plan de Capacitación enfocado en el personal de mantenimiento para mejorar la atención de los usuarios y del personal en el Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima, La Unión, año 2019.		77
❖	Elaboración de un análisis FODA para conocer la situación actual del Hospital.	83
Análisis FODA.		85
❖	Elaboración de un plan de capacitación para el personal de mantenimiento.	89
❖	Implementación de Herramientas de acuerdo a las necesidades del Hospital.	113
❖	Desarrollar un plan de motivación para el personal.	162
❖	Elaborar un sistema de Evaluación de personal para medir el desempeño de los empleados.	181
Referencias Bibliográficas		190
a.	Leyes	190
b.	Libros	191
c.	Tesis	191
d.	Sitios Web	192
ANEXOS		196

## **Introducción**

En el presente estudio de la investigación titulada PLAN DE CAPACITACION ENFOCADO EN EL PERSONAL DE MANTENIMIENTO PARA MEJORAR LA ATENCION DE LOS USUARIOS Y DEL PERSONAL EN EL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES SANTA ROSA DE LIMA, LA UNION, AÑO 2019.

Tiene como fin dar a conocer los orígenes de la capacitación describiendo que surge como una necesidad para que los empleados sean más productivos. Aunque también se sabe que el proceso de capacitar a los empleados suele generar un costo para las organizaciones a la vez genera también beneficio a las mismas a largo plazo.

Se muestra el porqué de esta investigación y quienes serán los beneficiados en el hospital si se capacitara el personal ya que son muchas áreas las que se ven afectadas debido a la deficiencia de capacitación en los empleados.

Se describen los objetivos y la hipótesis de la investigación para determinar lo que se quiere lograr.

Se presenta también el marco teórico al que nos lleva a conceptos retomados de las variables generales y específicas; se muestra la metodología de investigación describiendo el tipo de investigación que se utilizara, los métodos, técnicas y procedimientos a utilizar.

Se presenta también los resultados de la guía de entrevista dirigida al gerente general.

Para finalizar se presenta la propuesta del plan, haciendo referencia a las necesidades de capacitación, presentando los formatos que se tomaran en cuenta para cada uno de los módulos a impartir.

## **Capítulo I. Proyecto de la Investigación**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

#### **1.1.1. Antecedentes del Problema**

El sistema de salud salvadoreño está compuesto por dos sectores, el público y el privado. El sector público incluye el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), el Instituto Salvadoreño de Rehabilitación a los Inválidos (ISRI), Sanidad Militar, el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM) y el Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD). El sector privado comprende las entidades privadas lucrativas y no lucrativas; el sector privado está integrado sobre todo por organizaciones lucrativas establecidas en las principales ciudades salvadoreñas. Estas organizaciones ofrecen servicios en el mercado privado y venden servicios al ISSS y al ISBM. Las organizaciones no lucrativas (ONG, iglesias y otras), por su parte, operan sobre todo en las zonas rurales de El Salvador.

Ante la crisis que atraviesan los hospitales públicos en El Salvador no solo en la actualidad, sino que desde años atrás, se diagnostica según los medios que el sistema de salud pública que se maneja es un “sistema de salud enfermo” y tal parece que nadie dentro gobierno del país tiene la cura o la solución ante tales sucesos; a pesar de que la salud es un derecho fundamental gratuito que el Estado debe de dar a los ciudadanos, no todos lo reciben con el nivel de calidad que se merecen.

Tomar una postura respecto a la crisis de salud que atraviesa actualmente el sistema hospitalario nacional, pone a muchas personas y organizaciones en una situación complicada.

Nos enfrentamos con que la realidad tiene una terca forma de imponerse: dentro de todas las limitaciones y sin sabores de los que siempre han adolecido los hospitales públicos, la situación nunca llegó a los niveles tan altos de mala atención, escasez y conflictos administrativos que se está viviendo en estas fechas.

Las huelgas de los trabajadores públicos del sector salud no pueden pasar inadvertidas ni por el Gobierno ni por la población, principalmente porque es esa población la que los sufre: cirugías suspendidas, falta de medicinas, enfermos convaleciendo en el piso mismo de los hospitales públicos y así una larga problemática de situaciones que enfrentan día a día los usuarios del sistema público de salud.

El sector privado cuenta con hospitales ubicados principalmente en las grandes ciudades salvadoreñas, lo cual ha aportado un beneficio para el sector que tiene a su disposición la inversión por un sistema de salud privado, con una mejor atención, mejor diagnóstico y calidad de servicio por parte de su personal.

### **1.1.2. Situación Problemática**

En la actualidad debido a las deficiencias que tiene el sistema público de salud en El Salvador están impulsando a que los hospitales privados inviertan más dinero en la expansión de sus instalaciones y especializar aún más sus servicios, a medida que crece la demanda por una atención de calidad.

Cualquier persona que haya requerido de la atención médica de un hospital o clínica nacional sabe muy bien del calvario que hay que pasar para poder curarse con rapidez y de recibir una buena atención por parte de su personal.

Largas filas para pasar consulta luego de meses de espera para acceder a un examen o una operación y la incertidumbre de no encontrar medicinas, son solo algunas de las situaciones que a diario deben enfrentar los ciudadanos, que pagan por estos servicios a través de sus impuestos; adicionando la mala atención por parte de su administración y de su recurso humano.

Por eso, muchas personas prefieren pagar más por un mejor servicio a pesar de que tengan que hacer un gasto extra en su presupuesto.

Debido a estas deficiencias un grupo de doctores formaron una asociación para formar un hospital privado que es el Hospital de especialidades Santa Rosa de Lima; ya que se necesitaba un hospital para cubrir con las necesidades que día a día surgen en la población.

Es de vital importancia capacitar a los colaboradores, ya que contribuye tanto con el desarrollo personal como profesional, lo cual propicia conocimientos nuevos con el objetivo de

desarrollar nuevas habilidades, actitudes y aptitudes, además del beneficio para la empresa, quienes deben ofrecer un mejor servicio para la comodidad de sus clientes.

Las consecuencias que provoca la falta de aplicación de programas de capacitación en las empresas pueden llegar a producir pérdidas económicas, de tiempo, de recursos, y hasta de clientes, por lo que se puede definir como una inversión para la empresa, pero esto puede generar ganancias posteriormente. Además, la empresa, debe englobar un buen proceso de reclutamiento y selección de personal y capacitación a los colaboradores como primer paso para que el colaborador se identifique con la cultura organizacional, así mismo se sienta parte de la organización y conozca los objetivos que tiene la misma.

### **1.1.3. Enunciado del Problema**

¿En qué manera mejoraría la atención hacia los usuarios un plan de capacitación dirigido al personal de mantenimiento que labora en Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima, La Unión, año 2019?

## **1.2. Justificación del estudio**

Un plan de capacitación al personal es una herramienta que se implementa al personal de una organización con el fin de desarrollar sus habilidades y conocimientos para que puedan realizar sus tareas y funciones de una manera más efectiva.

Los planes de capacitaciones deben ser sistemáticos, planificados y permanentes y se realizan enfocados a los puestos actuales; dentro del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima nunca se han aplicado capacitaciones a sus empleados, lo cual se convierte en una deficiencia para estos ya que no se proporciona un servicio completo y de calidad a sus usuarios; los métodos de capacitación es una de las mejores inversiones para el recurso humano y una de las fuentes principales para el bienestar del personal.

Es evidente que el talento del personal es el principal insumo de las organizaciones, si se logra capacitar con mayores habilidades de atención y servicio de calidad permitirá que el personal tenga una actitud más positiva y mayor confianza en sí mismo para que pueda desempeñar con éxito sus funciones; además se hace énfasis que cuando el empleado ve que la organización se encuentra interesado en su crecimiento y le brinda las herramientas para fortalecer sus conocimientos y habilidades.

Por tal razón es importante aplicar dentro del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima un método de capacitación a sus empleados, de esta manera lograra habilidades para que los colaboradores desarrollen sus funciones de la mejor manera y garantizar un desempeño más óptimo además de saber enfrentarse a diferentes situaciones y lograr el alcance de las metas y objetivos que se establezcan dentro de la institución.

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Diseñar un plan de capacitación a los empleados del área de mantenimiento del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima para mejorar la atención hacia los usuarios.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Investigar el diagnóstico sobre la situación actual de las necesidades de capacitación para el personal del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.
- Crear una programación de capacitaciones orientado a fortalecer y mejorar la atención a los usuarios por parte del recurso humano.
- Elaborar métodos de evaluación del desempeño para medir la productividad del personal capacitado.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis General**

- El plan de capacitación ayudara a mejorar la atención a los usuarios del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.

### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

- Al realizar un diagnóstico de la situación actual del hospital se logra identificar cuáles son las principales necesidades de la organización.
- Al crear una programación para implementar planes de capacitaciones se logra mejorar el desempeño de los empleados en cuanto la atención a sus usuarios.
- Al diseñar un sistema de evaluación se logra medir el nivel de productividad de capacitar a los empleados.

### 1.4.3. Operacionalización de las Variables

	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<b>Objetivo General</b>	Diseñar un plan de capacitación a los empleados del área de mantenimiento del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima para mejorar la atención hacia los usuarios.	El plan de capacitación ayudara a mejorar la atención a los usuarios del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.	<b>VI.</b> Plan de capacitación	
			<b>VD.</b> Mejorar atención a los usuarios.	

<b>Objetivo Especifico 1</b>	Investigar el diagnóstico sobre la situación actual de las necesidades de capacitación para el personal del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.	Al realizar un diagnóstico de la situación actual del hospital se logra identificar cuáles son las principales necesidades de la organización.	<b>VI. Diagnóstico de situación actual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FODA</li> <li>- Cumplimiento de metas</li> <li>- Metas y Objetivos establecidos.</li> <li>- Control de Objetivos</li> </ul>
			VD. Principales necesidades de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambigüedad</li> <li>- Unidad de Mando</li> <li>- Ejecución de actividades</li> </ul>
<b>Objetivo Especifico 2</b>	Crear una programación de capacitaciones orientado a fortalecer y mejorar la atención a los usuarios por parte del recurso humano.	Al crear una programación para implementar planes de capacitación se logra mejorar el desempeño de los empleados en cuanto la atención a sus usuarios.	<b>VI. Programación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programas de capacitación en atención a los usuarios.</li> <li>- Herramientas de capacitación.</li> <li>- Calendarización de capacitación</li> <li>- Control de capacitaciones</li> </ul>
			VD. Mejorar el desempeño de empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejor atención al usuario</li> <li>- Eficiencia de empleados</li> </ul>

				- Eficacia de empleados
<b>Objetivo Especifico 3</b>	Elaborar método de evaluación del desempeño para medir la productividad del personal capacitado.	Al diseñar un sistema de evaluación se logra medir el nivel de productividad de capacitar a los empleados.  -	<b>VI. Sistema de Evaluación</b>	- Formulación de evaluación - Informes Trimestrales - Tiempo
			<b>VD. Medir el nivel de productividad en empleados.</b>	- Comunicación directa - Personal capacitado - Costo - Productividad - Mejora continua.

## **1.5. Alcance de la investigación.**

### **1.5.1. Alcances**

- ✓ Fortalecer las capacidades de atención de los empleados hacia los usuarios.
- ✓ Llevar un control continuo de planes de capacitaciones tanto a empleados antiguos como al nuevo personal.
- ✓ Mayor comunicación y confianza entre el empleado y los usuarios del hospital.

### **1.5.2. Limitaciones**

- ✓ Falta de disponibilidad de interés por parte de los empleados antiguos al momento de aplicar capacitaciones.
- ✓ La desconfianza que pueda existir por parte de los empleados al brindar la información que brindan en atención a los usuarios.
- ✓ Temor a los nuevos cambios.

## **1.6. Delimitaciones de la Investigación.**

### **1.6.1. Delimitación espacial.**

La investigación se realizará en el Municipio de Santa Rosa de Lima, en el Departamento de La Unión, en el Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima ubicado en Barrio la Esperanza, Calle Ruta Militar.

### **1.6.2. Delimitación Temporal**

La investigación se realizará en el periodo comprendido de febrero a Noviembre del año 2019.

### **1.6.3. Delimitación de Recursos.**

Los recursos que se utilizarán para llevar a cabo la investigación serán:

- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Recursos Materiales
- ✓ Recursos Financieros

Se detallan:

Recursos Humanos:	Son todas aquellas personas que generan
-------------------	---

	producción dentro de la organización.
Recursos Materiales:	Son todos aquellos recursos que se utilizan para la realización de las diferentes actividades a desarrollar.
Recursos Financieros:	Son los recursos económicos que se utilizan para la realización del proyecto o el cumplimiento de cualquier otra actividad dirigida a la realización de la investigación.

## **Capítulo II. Marco de Referencia**

### **2.1. Marco Histórico**

#### **2.1.1. Origen de Sistemas de Salud privatizados.**

La privatización de la salud es una visión de los derechos humanos, obedece a que la salud es un derecho fundamental que pertenece a todas y todos.

En tal sentido la magnitud del problema de la privatización de la salud vuelve impredecible sus efectos que inquietarían a la población ya que acarrea riesgos catastróficos que atentan contra la vida del ser humano, si las prestaciones de los servicios de salud sucumben ante el modelo neoliberal de privatización las personas entonces enfrentaría el dilema de visión económica “O PAGA, O SE MUERE”.

La reforma de salud y seguridad social como movimiento político económico viene haciéndose ostensible en América latina, con inicio en el cono sur, desde la década de los años setenta. La privatización de la salud es una modalidad, dentro del sistema nacional de salud, que se ha tratado de introducir valiéndose de estrategias como campañas publicitarias a través de los medios de comunicación masiva orientándolas a desprestigiar al sector de trabajadores de salud con el objetivo de desestabilizar gremios sindicales; este mecanismo de difusión de gobierno central tiene como fin justificar la privatización del sistema nacional de salud, haciéndole parecer inoperante para enarbolar la bandera de la eficiencia a través de la privatización que se traduciría en eficiencia y buen servicio, pero que como es evidente enmascara los intereses del gran plan capital que pretenden prevalecer y anteponerse al bien común de las grandes mayorías.

¿Por qué los países privatizan la salud? Los países en desarrollo están en el proceso de privatización de los servicios de atención de salud por dos motivos: Primero, los países empobrecidos y muy endeudados como de África, Asia Meridional y América Latina han sido presionados por el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional para retirar subsidios a sectores sociales como la salud e introducir la privatización como una precondición para más préstamos. En segundo lugar, los países en desarrollo más ricos están privatizando la salud como componente de una política más amplia del gobierno de mayor participación del sector privado en el desarrollo nacional y de satisfacer las demandas de los consumidores que tienen más dinero para gastos.

#### **2.1.2. Antecedentes de Sistemas de Salud Privatizados en El Salvador.**

El Salvador cuenta con hospitales tanto públicos como privados que ofrecen servicios de salud en diferentes partes del país. El sector salud se subdivide en tres sectores: 1- El Público: a cargo del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2- el de seguridad social, a cargo del instituto salvadoreño del seguro social, 3- el privado que se divide en lucrativo y no lucrativos.

La Crisis del sistema Nacional de salud salvadoreño ha sido histórica llegando a límites negativos en la década de los 80 por motivos:

1. Que el presupuesto de la nación se asignaba prioritariamente al ministerio de defensas y se descuidaba los rubros sociales en detrimento de la mayoría de la población salvadoreña dado la situación de guerra civil.

2. En la década del surgimiento con agresividad de las políticas neoliberales a nivel mundial, no siendo nuestro país la excepción ya que con el primer gobierno de ARENA (1989-1994) inician dichos programas de neoliberalismo/privatización en forma generalizada como una visión gubernamental oficial.

El sistema de Salud aparte de tener una crisis tangencial en el periodo de la post guerra, se profundiza seriamente en la década de los años 90, lo cual se exterioriza con la problemática del instituto salvadoreño del seguro social (1994), año en el que en área latinoamericana se implementan los programas de ajuste estructural impuestos por los organismos financieros internacionales, y que marcaron el rumbo a seguir en cuanto a la administración de los servicios públicos y entre ellos el sector salud. El instituto salvadoreño del seguro social y el sistema nacional de la salud se han visto seriamente amenazados en los últimos años y se puede afirmar que ya están siendo afectados por el fenómeno privatizador.

Según la encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples de 2002, actualmente el 60% del gasto total en salud proviene directamente de los usuarios. Es decir que la sostenibilidad del gasto en salud depende de los pagos que la población realiza ya sea por medio de impuestos o en la inversión directa de cada hogar.

Según estudio realizado la siguiente lista son algunos de los hospitales privados más reconocidos por la población salvadoreña que se encuentran funcionando en diferentes partes del país:

- Hospital Bautista
- Hospital de la mujer

- Hospital Torre Medica 224
- Hospital Centro de Emergencias
- Hospital Centro Terapéutico
- Instituto Nacional de Medicina Regenerativa
- Hospital Guadalupano
- Hospital de Especialidades Nuestra Sra de La Paz
- Hospital Metropolitano
- Policlínica Casa de La Salud
- Policlínica Limeña
- Hospital San Francisco
- Hospital Paravida
- Hospital Centro Pediátrico
- Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima

### **2.1.3. Historia de Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima**

La Sociedad Medica Limeña S.A. de C.V, constituida en escritura pública, otorgada en la Ciudad de Santa Rosa de Lima, a las ocho horas del día treinta de enero de dos mil seis, ante los oficios notariales de la licenciada GLADIS ESPERANZA NAVAS RIVERA, inscritas en el registro de comercio bajo el número cinco del libro dos mil cincuenta del Registro de Sociedades el día catorce de julio de dos mil seis. Su actividad principal es la de prestación de servicios de salud.

Los Fines de la Sociedad son los siguientes:

- a) Prestar servicios médicos quirúrgicos y todos los relacionados con la salud.
- b) Construcción de edificaciones, compra de y venta de equipos médicos y todos aquellos necesarios para el cumplimiento de sus finalidades.
- c) La comercialización de todo tipo de bienes relacionados con la salud.
- d) Podrá dedicarse a la exportación, a la importación de cualquier tipo de bienes y a la representación de casa extranjeras y asesoría profesional en su ramo.
- e) Podrá contratar y subcontratar con personas naturales o jurídicas.
- f) Podrá dedicarse a la adquisición de inmuebles, muebles o valores, marcas de fábrica marcas de servicio.

Para la consecución de su finalidad, la sociedad podrá realizar toda clase de actos que sean complementarios o accesorios relativos o conexos con la finalidad social, tales como la consecución y obtención de toda clase de créditos con personas o instituciones nacionales o extranjeras, con o sin garantía, garantizar o hacerse responsable del cumplimiento de

obligaciones por parte de terceros; adquirir, arrendar o disponer cualquier título de bienes muebles o inmuebles, enajenar, arrendar, gravar, pignorar los bienes de la sociedad, sean muebles, inmuebles, valores o derechos y en general celebrar toda clase de contratos y contraer toda clase de autorizadas por la ley.

## 2.2. Marco Teórico

### 2.2.1. Aspectos Técnicos sobre Plan de Capacitación al Personal.

#### 2.2.1.1. Diagnóstico de Situación Actual.

- **Definición:** es una técnica de educación moral que tiene por objeto el desarrollo de la capacidad de valorar las diferentes alternativas que se presentan en una situación problemática, así como las posibles consecuencias de cada una de ellas, a partir de una situación de diálogo organizado.<sup>1</sup>
- **Importancia de un Diagnostico Situación actual en las empresas:** El **diagnostico organizacional** es el estudio, necesario para todas las organizaciones, que se encarga **de** evaluar la situación **de** la empresa, sus conflictos esto es qué problemas existen en la empresa, sus potencialidades o hasta dónde puede llegar y vías **de** desarrollo que es el camino a seguir para su crecimiento.<sup>2</sup>

#### 2.2.1.2. FODA

- **Definición:** El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.google.com/search?q=diagnostico+de+situacion+actual&oq=DIAGNOSTICO+DE+SITUACION>

<sup>2</sup>

[https://www.google.com/search?ei=\\_4uwXb7eJ8\\_R5gKGtY\\_oDw&q=importancia+de+iagnostico+de+situacion+actual&oq=importancia+de+iagnostico+de+situacion+actual&gs](https://www.google.com/search?ei=_4uwXb7eJ8_R5gKGtY_oDw&q=importancia+de+iagnostico+de+situacion+actual&oq=importancia+de+iagnostico+de+situacion+actual&gs)

<sup>3</sup> <https://www.analisisfoda.com/>

- **Importancia:** ayuda a tener un enfoque mejorado, siendo competitivo ante los nichos de los mercados al cual se está dirigiendo la empresa, teniendo mayores oportunidades en el mercado que se maneje creando estrategias para una eficaz competencia.<sup>4</sup>

### 2.2.1.3. Cumplimiento de Metas

- **Cumplimiento:** refiere a la acción y efecto de cumplir con determinada cuestión o con alguien.<sup>5</sup>
- **Metas:** Una meta es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.<sup>6</sup>
- **Importancia:** Establecernos metas nosotros mismos nos da un sentido de significado y propósito. Al alcanzar estas metas obtenemos una sensación de logro. Esto nos da confianza y nos ayuda a creer en nosotros mismos.

### 2.2.1.4. Metas y Objetivos establecidos.

- **Metas:** Una meta es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos. De manera general, se identifica con los objetivos o propósitos que una persona o una organización se marca.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup> [https://www.analisisfoda.com/#Para que sirve el FODA](https://www.analisisfoda.com/#Para_que_sirve_el_FODA)

<sup>5</sup> <https://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>

<sup>6</sup> <https://www.significados.com/meta/>

<sup>7</sup> <https://www.significados.com/meta/>

- **Objetivos:** se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones.<sup>8</sup>
- **Importancia:** Los objetivos son las razones por las cuales estaremos llevando a cabo esa acción a largo, mediano o corto plazo. La importancia de los objetivos reside entonces en el hecho de que permitirá que nos ordenemos mejor para saber cómo trabajar o actuar, qué cosas o resultados buscar, etc.

#### 2.2.1.5. Control de Objetivos.

- **Control:** El control es una de las etapas que forman el proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede.<sup>9</sup>
- **Objetivos:** se denomina el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones.<sup>10</sup>
- **Importancia:** la importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

#### 2.2.1.6. Necesidades de la empresa

- **Concepto:** Las necesidades no se crean, lo que se crea o fomenta es el deseo. El papel del marketing es inducir necesidades, que puedan transformarse en

---

<sup>8</sup> <https://www.significados.com/objetivo/>

<sup>9</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Control\\_\(procedimiento\\_administrativo\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Control_(procedimiento_administrativo))

<sup>10</sup> <https://www.significados.com/objetivo/>

oportunidades de negocio, producir satisfactores (productos y/o servicios), y despertar el deseo por dichos productos o servicios, es decir convencer al consumidor que la mejor opción para satisfacer dicha necesidad es el satisfactor desarrollado por la empresa.<sup>11</sup>

#### **2.2.1.7. Ambigüedad**

- **Definición:** Ambigüedad es la cualidad de ambiguo, es decir, es un término que expresa la cualidad de aquello que es susceptible a varias interpretaciones, todas ellas coherentes, lo que da lugar a la duda, la imprecisión, la confusión o la ambivalencia.<sup>12</sup>

#### **2.2.1.8. Unidad de Mando**

- **Definición:** establece que ningún empleado debe tener más de un superior con el objetivo de evitar situaciones confusas y desordenes que afecten a la productividad de la organización en cuestión<sup>13</sup>

#### **2.2.1.9. Ejecución de Actividades**

- **Definición:** Una actividad es una acción que debe realizarse de forma rutinaria en recursos seleccionados de toda la red. Una actividad define los ejecutables para

---

<sup>11</sup> <https://es.m.wikipedia.org/wiki/Necesidad>

<sup>12</sup> <https://www.significados.com/ambigüedad/>

<sup>13</sup> <https://enciclopediaeconomica.com/unidad-de-mando/>

la ejecución, el rol de autorización requerido para ejecutar la actividad y el nombre de usuario o grupo bajo el cual se ejecutará la actividad.<sup>14</sup>

#### 2.2.1.10. Programación

- **Definición:** se refiere a idear y ordenar las acciones que se realizarán en el marco de un proyecto; al anuncio de las partes que componen un acto o espectáculo; a la preparación de máquinas para que cumplan con una cierta tarea en un momento determinado<sup>15</sup>

#### 2.2.1.11. Programas de Capacitación en atención a usuarios.

- **Programas:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.<sup>16</sup>
- **Capacitación:** se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.<sup>17</sup>
- **Atención a usuarios:** son unidades administrativas y de gestión que tienen encomendada, la labor de recepción, tramitación gestión y análisis de las quejas, sugerencias y reclamaciones además de orientar y gestionar otras cuestiones asistenciales relacionadas con la protección de los derechos de los Usuarios.<sup>18</sup>

---

<sup>14</sup> <https://www.google.com/search?hl=es-419&lei=UZOwXaypKfHv5gKvkZH4CQ&q=ejecucion%20de%20areas%20definicion&ved>

<sup>15</sup> <https://definicion.de/programacion/>

<sup>16</sup> [https://www.google.com/search?hl=e419&biw=1260&bih=747&ei=OJSwXYSXIYad5wKjn4egCg&q=programas&oq=programas&gs\\_](https://www.google.com/search?hl=e419&biw=1260&bih=747&ei=OJSwXYSXIYad5wKjn4egCg&q=programas&oq=programas&gs_)

<sup>17</sup> <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

<sup>18</sup> <http://www.areasaludbadajoz.com/index.php/atencion-al-usuario>

- **Importancia:** La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

#### 2.2.1.12. Herramientas de Capacitación.

- **Definición:** Las empresas y corporaciones emplean a entrenadores o gerentes de capacitación de desarrollo profesional en cómo utilizar las habilidades de enseñanza. Cuando tiene éxito, la capacitación del desarrollo profesional aumenta la productividad general de la organización al reducir la rotación y el desarrollo de las habilidades de los empleados. Esto reduce los costos asociados con el reclutamiento del personal.<sup>19</sup>
- **Importancia:** Puedes contar con instalaciones de primer nivel, personal experimentado, sistemas tecnológicos de punta, el mejor clima laboral y recursos económicos ilimitados, pero si el talento humano no recibe capacitación para competir según las necesidades del mercado, lo más probable es que tu empresa no se sostenga por mucho tiempo.

#### 2.2.1.13. Calendarización de capacitaciones.

- **Calendarización:** consiste en repartir el tiempo disponible de un entre todos los procesos que están disponibles para su ejecución.<sup>20</sup>
- **Capacitaciones:** conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> <https://www.cuidatudiner.com/13124764/herramientas-para-la-capacitacion-del-desarrollo-profesional>

<sup>20</sup> <https://educalingo.com/es/dic-es/calendarizacion>

<sup>21</sup> <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

- **Importancia:** Diseñar programas de capacitación ayuda a transmitir la información relacionada con las diferentes actividades de la empresa, además de que transmite conocimientos, desarrolla habilidades y actitudes del personal para así mejorar su desempeño en la organización.<sup>22</sup>

#### 2.2.1.14. Control de capacitación.

**Definición:** El control de la capacitación es tan importante como la gestión misma. Hay varios aspectos que trabajar en ese sentido, como un tablero de control que permita establecer cómo va el proceso y servir como herramienta útil para la toma de decisiones al respecto. Dicho tablero de control debe considerar los siguientes aspectos:<sup>23</sup>

- Definir los elementos del proceso que podrían ser objeto de medición
- Realizar benchmark con otras empresas
- Definir los objetivos a lograr

#### 2.2.1.15. Mejorar el desempeño de empleados

- **Mejorar:** Perfeccionar algo, haciéndolo pasar de un estado bueno a otro mejor.<sup>24</sup>
- **Desempeño de empleados:** Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales

---

<sup>22</sup> <https://blog.kellyservices.com.mx/importancia-de-los-programas-de-capacitacion-del-capital-humano>

<sup>23</sup> <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/gestion-y-control-de-capacitacion/>

<sup>24</sup> <https://www.wordreference.com/definicion/mejorar>

que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.<sup>25</sup>

- **Importancia:** es la cualidad de lo importante. Se trata de un término que permite hacer referencia a algo o alguien relevante.<sup>26</sup>

#### 2.2.1.16. Mejor atención al usuario.

- **Definición:** la forma en la que una empresa se relaciona con sus clientes y abarca todas las actividades relacionadas con su recibimiento, la presentación de un producto, el cierre de una venta, la garantía o la respuesta ante posibles problemas o reclamaciones. Siempre y cuando haya un trato directo con un cliente, estamos hablando de atención al cliente.<sup>27</sup>
- **Importancia:** La importancia de brindar un buen servicio o atención al cliente radica en los siguientes aspectos:

-La competencia es cada vez mayor, los productos ofertados son cada vez mayores y más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

-Los competidores cada vez más, se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

---

<sup>25</sup> [https://www.google.com/search?hl=es-419&ei=aauwXZSfNofW5gKEy4\\_oCg&q=desempeño+de+los+empleados&oq=desempeño+delos+em&gs\\_l=psy-ab.1.0.0i13j0i22j30l8j0i13i5i30.2904.8227..10225...2.1..0.137.1905.7j11.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i131j0i10j0i13i30.EI7lLViv1nk](https://www.google.com/search?hl=es-419&ei=aauwXZSfNofW5gKEy4_oCg&q=desempeño+de+los+empleados&oq=desempeño+delos+em&gs_l=psy-ab.1.0.0i13j0i22j30l8j0i13i5i30.2904.8227..10225...2.1..0.137.1905.7j11.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i131j0i10j0i13i30.EI7lLViv1nk)

<sup>26</sup> <https://definicion.de/importancia/>

<sup>27</sup> <https://cepymenews.es/guia-mejorar-servicio-atencion-cliente-empresa/>

-Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

-Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

-Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.

-Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.<sup>28</sup>

#### **2.2.1.17. Eficiencia.**

- **Definición:** capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir el cumplimiento adecuado de una función.<sup>29</sup>

#### **2.2.1.18. Eficacia**

- **Definición:** es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.<sup>30</sup>

#### **2.2.1.19. Sistema de Evaluación.**

- **Definición:** Determinar el valor o importancia de una cosa o de las aptitudes, conducta, etc., de una persona, El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado. El enfoque debe identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al

---

<sup>28</sup> <https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>

<sup>29</sup> <https://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia>

<sup>30</sup> <https://definicion.de/eficacia/>

departamento de personal. Si las normas para la evaluación del desempeño no se basan en los elementos relacionados con el puesto, pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos.<sup>31</sup>

#### **2.2.1.20. Formularios de Evaluación.**

- **Definición:** La evaluación de desempeño en una empresa es una herramienta que permite comprobar hasta qué punto se han cumplido los objetivos marcados por la misma dentro de un cierto periodo de tiempo. De este modo, la compañía puede medir, sin lugar a dudas, el rendimiento, la integración del empleado dentro del equipo de trabajo, la conducta que este ha tenido a lo largo de ese tiempo así como la capacidad de adaptación y resolución a las dificultades encontradas.<sup>32</sup>
- **Importancia:** Gracias a la evaluación de desempeño, tras haber analizado todos los datos que esta ha arrojado, se pueden obtener una información global del personal evaluado. A partir de ese punto se pueden detectar algunos aspectos claves para la mejora progresiva de estos.<sup>33</sup>

#### **2.2.1.21. Informes Trimestrales**

- **Informes**

---

<sup>31</sup> <https://www.monografias.com/trabajos89/sistemas-evaluacion-desempeno/sistemas-evaluacion-desempeno.shtml>

<sup>32</sup> <https://www.typeform.com/es/formularios/evaluacion-del-desempeno/>

<sup>33</sup> <https://www.typeform.com/es/formularios/evaluacion-del-desempeno/>

**Definición:** es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización.<sup>34</sup>

#### 2.2.1.22. Tiempo

**Definición:** El tiempo permite ordenar los sucesos en secuencias, estableciendo un pasado, un futuro y un tercer conjunto de eventos ni pasados ni futuros respecto a otro.<sup>35</sup>

#### 2.2.1.23. Medición de productividad

- **Definición:** Todo proceso tiene una serie de entradas provenientes de clientes y partes interesadas. Tienen actividades que agregan valor a las entradas haciendo que se transformen en salidas, que son los bienes y servicios hacia clientes, otros procesos y/o partes interesadas.<sup>36</sup>
- **Importancia:** La productividad empresarial es uno de los factores clave de cualquier negocio, y al que muchas veces no se le presta la atención necesaria. Cualquier empresa, no importa su tamaño o su cometido, tiene como objetivo principal producir lo máximo y mejor posible. Esforzarse por lograr la máxima eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos llevados a cabo dentro de la empresa debería ser una prioridad absoluta.

---

<sup>34</sup> <https://es.wikipedia.org/wiki/Informe>

<sup>35</sup> <https://es.wikipedia.org/wiki/Tiempo>

<sup>36</sup> [https://ingenioempresa.com/productividad/#Como\\_medir\\_la\\_productividad](https://ingenioempresa.com/productividad/#Como_medir_la_productividad)

#### 2.2.1.24. Comunicación directa

- **Definición:** La comunicación directa es el modo de comunicación humana, que se da mediante una lengua natural (ya sea este oral o signada) y que está caracterizada por la inmediatez temporal. En la comunicación directa la producción del mensaje por parte del emisor y la comprensión del mismo por parte del receptor es simultánea y se produce mediante la relación interpersonal.<sup>37</sup>
- **Importancia:** es muy importante la comunicación en el ámbito de las organizaciones. No es posible llevar adelante el trabajo en equipo sin una fluida comunicación. Y no se trata solo de evitar los malentendidos, sino de maximizar las potencialidades y lograr una organización fuerte y sólida.

#### 2.2.1.25. Personal Capacitado

- **Definición:** Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.<sup>38</sup>
- **Importancia:** La capacitación es algo realmente importante, algo que permite mejorar los conocimientos, habilidades o conductas y actitudes del personal de una empresa o negocio. Así, los empleados cuentan con nuevas herramientas o nuevos conocimientos que deben asimilar

---

<sup>37</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n\\_directa](https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_directa)

<sup>38</sup> [https://www.google.com/search?ei=RbqwXevMGPDy5gKo8ljgDg&q=personal+capacitado&oq=personal+capacita&gs\\_l=psy-ab.1.0.0l9.6736.13038..14730...2.7..0.224.1967.12j6j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i10j0i10i30j0i30.DfdaGiz-vdU](https://www.google.com/search?ei=RbqwXevMGPDy5gKo8ljgDg&q=personal+capacitado&oq=personal+capacita&gs_l=psy-ab.1.0.0l9.6736.13038..14730...2.7..0.224.1967.12j6j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0i10j0i10i30j0i30.DfdaGiz-vdU)

#### 2.2.1.26. Costo

- **Definición:** es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio.<sup>39</sup>

#### 2.2.1.27. Productividad

- **Definición:** es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc) durante un periodo determinado.<sup>40</sup>
- **Importancia:** medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia.<sup>41</sup>

#### 2.2.1.28. Mejora Continua

- **Definición:** es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.<sup>42</sup>

### 2.3. Marco Normativo

---

<sup>39</sup> <https://definicion.de/costo/>

<sup>40</sup> <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

<sup>41</sup> <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

<sup>42</sup> <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>

### **2.3.1. REGLAMENTO GENERAL DE HOSPITALES DEL MINISTERIO DE SALUD<sup>43</sup>**

#### **CAPÍTULO I**

##### **GENERALIDADES OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**Art. 4.-** El personal tanto de planta como en formación, son funcionarios o servidores públicos y como tales su actuar también se rige bajo las siguientes normativas: 1. Código de Salud, 2. Ley de Creación del Sistema Nacional de Salud, 3. Ley de Corte de Cuentas de la República, 4. Ley de Ética Gubernamental, 5. Ley de Servicio Civil, 6. Ley de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, 7. Normas Técnicas de Control Interno de la Corte de Cuentas de la República, 8. Ley de Medicamentos, 9. Ley de Asetos, Vacaciones y Licencias de los Empleados Públicos, y 10. Políticas Institucionales, Normas, Reglamentos, Manuales de Procedimientos y Lineamientos del MINSAL y demás disposiciones legales aplicables.

**Art. 5.-** El personal hospitalario tiene la obligación de cumplir y hacer cumplir la ética y la normativa institucional, debiendo incorporar en su desempeño y conducta diaria, los siguientes valores profesionales: 1. Compromiso: es dar prioridad a la salud de los salvadoreños en el marco de las principales Políticas públicas, entre otras acciones de respaldo hacia la labor en salud. 2. Equidad: se traduce a que todas las personas disfruten de similares oportunidades para desarrollar y mantener su salud, a través del acceso a todos los recursos del sistema. 3. Ética: comportamiento conforme a la moral, reflejado en conductas sobre la base de valores humanos, patrios y profesionales como fundamento de todas las actividades del SNS. 4. Honestidad y Honradez: actuar en correspondencia con la moral,

---

<sup>43</sup> [http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamento\\_general\\_de\\_hospitales\\_v1.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamento_general_de_hospitales_v1.pdf)

sustentada en el honor, la sinceridad, austeridad y el cumplimiento de la palabra empeñada en todos los momentos de actuación. 5. Humanismo: sensibilidad y comprensión del desempeño en el respeto irrestricto a la condición humana, donde prevalezca el trato respetuoso y digno a compañeros de trabajo, al individuo, la familia y la comunidad. 6. Profesionalidad: poseer y aplicar las competencias y experiencias requeridas para garantizar la calidad técnica y humana de los servicios de la salud pública. 7. Responsabilidad: obligación con el cumplimiento de los servicios, tanto en el orden individual como organizacional. 8. Solidaridad: ayuda mutua entre los seres humanos y los pueblos para dar apoyo mediante acciones concretas al alivio del dolor y como contribución al mejoramiento humano en el ámbito nacional e internacional. 9. Transparencia: es asumir el funcionamiento de la gestión pública, como precondition de buena administración, rectitud fiscal, sostenibilidad, honestidad y responsabilidad. 10. Actuar eminentemente Laico: El personal no debe hacer proselitismo religioso ni discriminar a los demás por causas religiosas

## **CAPÍTULO II DE LA ORGANIZACIÓN DEL HOSPITAL**

### **SECCIÓN I NIVELES ADMINISTRATIVOS**

**Art. 13.-** Los Hospitales, de acuerdo a su categoría, deben contar con una estructura organizacional similar, para lo cual deben elaborar el Manual de organización y funciones y emitirlo, previa revisión y aval de la instancia inmediata superior y autorización del MINSAL, La estructura organizacional debe de cumplir con lo siguiente: a) En el caso de los Hospitales Básicos, su estructura estará conformada por la Dirección, Departamento Médico-Quirúrgico, Departamento Administrativo, Departamento de Servicios de Diagnósticos y de Apoyo, Departamento de Enfermería, contando con los Servicios,

Unidades y áreas, que de acuerdo a su Manual de organización y funciones se establezcan. En el caso del Departamento de Enfermería dependerá directamente de la Dirección del Hospital. b) En el caso de los Hospitales Departamentales, Regionales y Especializados, su estructura estará conformada por Dirección, Subdirección, División Médico-Quirúrgica, División Administrativa y División de Servicios Diagnósticos y de Apoyo, contando con los Departamentos, Servicios, Unidades y áreas, que de acuerdo a su Manual de organización y funciones se establezcan; en el caso del Departamento de Enfermería dependerá directamente de la Dirección del Hospital.

## **SECCIÓN II**

### **DE LAS DEPENDENCIAS ORGANIZATIVAS**

**Art. 20.-** Se denominan Dependencias Organizativas a la agrupación de funciones y actividades afines, que cumplen objetivos específicos en relación con la asistencia médica, la docencia y la investigación, así como a las que apoyan estas funciones.

**Art. 21.-** Las dependencias organizativas, en relación con la atención a los pacientes y el volumen y complejidad de su actividad, se clasifican en: División, Departamento, Unidad, Servicio y Área. a) División: es la dependencia organizativa cuya función es la coordinación e integración de las estructuras organizativas a partir de los departamentos respectivos, sirviendo como nexo entre el nivel de Dirección y los Departamentos. Por su nivel de complejidad sólo contarán con Divisiones, los Hospitales de tercer nivel, los Hospitales Regionales y Departamentales. b) Departamento: es la dependencia organizativa que brinda asistencia médica directa, como en el caso de los Hospitales Básicos, o indirecta al paciente o de apoyo a las funciones del Hospital a través de las actividades que desarrollan el personal médico, enfermería, paramédicos, entre otros. c) Unidad: es la

dependencia organizativa que brinda o coadyuva en la asistencia médica directa e indirecta al paciente, a través de las actividades o procesos que desarrolla, principalmente el personal médico, enfermería, paramédico y administrativo. En la Unidad se integran por un lado la asistencia médica, la docencia y la investigación, y por otra, las actividades administrativas. Para ser habilitada debe contar con profesionales de distintas especialidades que den respuesta a un nivel de actividad cuya magnitud justifique su creación, tales como la Unidad de Emergencias, Unidad de Consulta Externa, Unidad Quirúrgica, Unidad de Desarrollo Profesional en adelante UDP, Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional, en adelante UACI, y Unidad Financiera Institucional, en adelante UFI. d) Servicio: es la dependencia organizativa donde se realiza el proceso de hospitalización y cuenta con personal médico, enfermería y de servicios propios. Para ser considerada como tal deberá tener ocho camas o más y contar con áreas destinadas a procedimientos médicos y de enfermería; tales como el Servicio de Cirugía General, Servicio de Pediatría, Servicio de Nefrología, Servicio de Otorrinolaringología. e) Áreas: es la dependencia organizativa de menor complejidad, que se caracteriza por contar con un espacio físico para la prestación de una determinada actividad, que coadyuva a la prestación eficiente de los servicios de salud, contando con un Coordinador asignado por la Jefatura inmediata superior.

**Art. 23.-** La hospitalización de los usuarios se debe realizar en los servicios correspondientes, y agruparse de acuerdo a: perfil clínico quirúrgico y sexo en correspondencia a las necesidades asistenciales de los usuarios y la preparación técnica del personal.

### **SECCIÓN III DE LAS FUNCIONES DEL HOSPITAL.**

**Art. 25.-** El Hospital tiene las funciones siguientes: 1. Brindar atención médica a la población realizando actividades de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación mediante servicios de emergencia, ambulatorios y de hospitalización, y podrá recibir o referir pacientes a otras instituciones, bajo el Sistema de referencia, retorno e interconsulta, con el propósito de realizar estudios diagnósticos u ofrecer terapéutica de acuerdo a su enfermedad y necesidad de complejidad en la atención hospitalaria, a partir de la categorización del servicio. 2. Desarrollar actividades de promoción y educación en salud, dirigidas a los trabajadores, estudiantes, usuarios, acompañantes y visitantes. 3. Contribuir de forma integrada con las demás instituciones del Sistema Nacional de Salud, con el funcionamiento efectivo en RIIS, para mantener la salud de la población de su área de responsabilidad. 4. Coordinar con el resto de Hospitales nacionales y el Primer nivel de atención sobre la aplicación de los Lineamientos técnicos para la referencia, retorno e interconsulta en las RIIS, apoyo e intercambio de recursos, capacitaciones y soporte técnico. 5. Rendición de cuentas a la población en general, en atención al servicio de salud brindado, así como las actividades indispensables para la mejora en la transparencia y la eficiencia de los procesos. 6. Realizar la vigilancia y el control epidemiológico del medio intrahospitalario y su entorno, así como alertar a los niveles correspondientes y participar en el manejo de las situaciones epidemiológicas detectadas. 7. Preparar de forma permanente a su personal y a las instalaciones de acuerdo a las medidas previstas en los planes de desastres, emergencias y contingencias, según instrumentos técnicos jurídicos, por el Comité respectivo. 8. Elaborar, proponer e implementar planes de desarrollo de los

recursos humanos. 9. Contar con un Plan Operativo Anual, el cual debe ser dinámico, en virtud de como varía la salud y sus determinantes en el territorio, indicadores de gestión, debe establecer metas realistas y alcanzables. 10. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades docentes educativas en los Hospitales escuela, junto con las Universidades acreditadas e instituciones de educación y garantizar la ejecución de los Planes y Programas de estudio que les correspondan para la formación de pre y post grado, especialización y capacitación de los profesionales, técnicos y trabajadores. 11. Realizar actividades científicas e innovación tecnológica, de acuerdo a las prioridades establecidas en relación con la salud de la población que atiende. Igualmente se podrá realizar diferentes investigaciones que logren hacer más eficiente su trabajo para solucionar los problemas propios del Hospital y coadyuvar al desarrollo de otras instituciones. 12. Desarrollar procesos de investigación médica de acuerdo a criterios legales, éticos, epidemiológicos y de interés nacional. 13. Ejercer una gestión administrativa y financiera eficiente y transparente; y, 14. Las demás establecidas por otros instrumentos técnicos jurídicos.

## **CAPÍTULO VI DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL**

### **SECCIÓN XII DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS**

**Art. 81.-** El personal administrativo y de servicios tiene las siguientes funciones: 1. Cumplir con la normativa relacionada a su labor específica, a la seguridad y protección establecidas en el Hospital. 2. Mantener una conducta acorde a los principios morales y éticos de la Salud Pública, en su centro de trabajo y fuera de éste. 3. Cumplir con la capacitación establecida para sus funciones, y atender de forma priorizada la elevación permanente de su nivel técnico, profesional y científico. 4. Participar en las reuniones de

carácter técnico administrativas que se realicen en la institución. 5. Cuidar, conservar y mantener los equipos e instrumentos que operan o se les entregan para realizar su labor. 6. Proteger y controlar los recursos humanos, materiales y financieros que se ponen a su disposición para desempeñar su labor. 7. Mantener la presentación, aspecto y uniforme que le corresponde, así como el orden y la limpieza de su puesto de trabajo. 8. Tratar de forma amable y respetuosa a los pacientes, acompañantes y demás trabajadores. 9. Cumplir otras tareas asignadas por sus superiores

**CAPÍTULO X DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS Y  
ACOMPAÑANTES  
SECCIÓN III DE LA INFORMACIÓN A USUARIOS Y FAMILIARES**

**Art. 141.-** La información al usuario y a sus familiares no es sólo un derecho, sino que además mejora la comunicación y la calidad en el servicio, permitiendo al usuario y a sus familiares participar en la toma de decisiones, adecuar sus expectativas, cumplir los tratamientos indicados, logrando favorecer la calidad y la percepción de la atención sanitaria. Esta información debe desarrollarse dentro de un ambiente de confianza y respeto mutuo, donde se efectúe una comunicación adecuada que permita al usuario, familiares y acompañantes conocer de sus deberes y derechos, así como quien es el personal responsable de brindar la atención.

**Art. 142.-** Se reconoce el derecho de los usuarios y familiares, a conocer la información disponible sobre su enfermedad y tratamiento, por lo que es una obligación ética y legal de los facultativos, ofrecer la información en términos adecuados, suficientes y comprensibles.

**Art. 143.-** La información a los familiares de los usuarios se debe brindar en lugar y un horario definido, en cada uno de los Servicios o Salas de hospitalización. Esto permite que el paciente y su familia conozcan desde el ingreso en el Hospital cuándo, quien y dónde se les va a informar.

**Art. 144.-** La institución debe organizar la información durante la hospitalización e incluirán otros aspectos que mejoren la información: señalización del servicio, personal asistencial que lo atiende, jefaturas, otro personal vinculado al mismo y diferentes horarios asistenciales y de descanso.

**Art. 145.-** El proceso de información debe seguir las líneas institucionales, estar consensuado en el servicio y documentado. Los pacientes y sus familias deben conocer los aspectos que les interesan.

**Art. 146.-** El consentimiento informado debe contener la información suficiente que permita al paciente o al familiar participar en la toma de decisiones y otorgar, o no, su consentimiento. En el caso de niñez o de enfermedad mental o el estado de inconsciencia, será la persona responsable del paciente la que brinde su consentimiento.

**Art. 147.-** La utilización sistemática de encuestas externas, y otras técnicas de vigilancia y búsqueda activa de satisfacción, es imprescindible para conocer estados de opiniones sobre la información y trato al paciente, familiar y acompañante.

**Art. 148.-** En cada Servicio o Sala se debe realizar entrevistas y reuniones entre el personal asistencial y los pacientes y familiares, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción, velando por recoger aquellos aspectos referentes a opiniones, recomendaciones o sugerencias para mejorar la atención y elevar la calidad técnica y percibida.

## Capítulo III Marco Metodológico

### 3.1. Tipo de investigación

Para la recolección de la información es necesario auxiliarse de un Tipo de Investigación; el tipo de investigación que se utilizará será: **Cuali- Cuantitativa**, está basado tanto en la investigación Cualitativa, como en la Cuantitativa, ya que ambos métodos nos servirán para el análisis de la información, se define:

- **Investigación Cualitativa:** este tipo de investigación nos permitirá recopilar información de manera verbal, la cual se podrá analizar de manera interpretativa, subjetiva o incluso diagnóstica.
- **Investigación Cuantitativa:** es aquella que nos permitirá examinar la información recolectada de manera numérica, nos permitirá tener un determinado porcentaje o darle un valor numérico a los métodos que utilizemos para recolectar la información, la información que se recolecte podrá ser medida.

### 3.2. Población

La población se refiere a la totalidad de los elementos que poseen las principales características objeto de análisis y su valor conocido como parámetro.

En la investigación se considerará como población a los empleados que laboran dentro de “Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima”:

- Gerente General: **1**
- Empleados de Mantenimiento: **5 empleados**

También se incluyen los clientes reales y potenciales de los alrededores de Santa Rosa de Lima.

En el siguiente cuadro se detallan el número de habitantes de Santa Rosa de Lima y las zonas más cercanas a este municipio, ya que se incluyen como clientes reales y potenciales:

**Cuadro 1: Población de los clientes reales y potenciales**

<b>Santa Rosa de Lima</b>	<b>Anamoros</b>	<b>Bolivar</b>	<b>Pasaquina</b>	<b>Yucuaqui</b>	<b>Total</b>
27,693	14,551	4,215	16,375	6,799	<b>69,633</b>

- Fuente: Elaborado por el Equipo de investigación con datos de la DIGESTYC – VI Censo de Población y V de Vivienda, año 2007.

### **3.3. Muestra**

Tomando en cuenta el concepto y los conocimientos sobre la muestra; en el caso de estudio para los empleados no es necesario aplicar el cálculo de la muestra, porque el número de la población es relativamente pequeño. Se recopilará la información utilizando las técnicas de investigación con: **el gerente general del Hospital y los 5 empleados de mantenimiento.**

Sin embargo, para los clientes el tipo de muestreo será probabilístico aleatorio simple, se caracteriza porque todos los elementos de la población tienen igual probabilidad de ser tomados en cuenta.

Por ende, los individuos que se utilizan para el cálculo de la muestra son:

1. Clientes reales y potenciales de “Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima”.
2. Que habiten en los Municipios de Santa Rosa de Lima, Anamoros, Bolívar, Pasaquina y Yucuaquin.

### Tamaño de la muestra

En el caso del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima el número de clientes tanto reales como potenciales es de **69,633**, por lo cual se puede decir que se conoce el número de la población. Por ende, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * P * Q * (Z)^2}{(N-1) * E^2 + P + Q + Z^2}$$

Dónde:

n: Es la cantidad de los clientes que serán seleccionados

N: Población

Z: Margen o valor crítico límite hasta donde llega el nivel de confianza

e: Error de estimación

P: Probabilidad de que ocurra el evento (0.6)

Q: Probabilidad de que no ocurra el evento (0.4)

Datos:

n= ¿?

N: 69,633

P: 0.60

Q: 0.40

E: 8%

Z: 1.96 ( Valor del coeficiente de confianza de 95%)

$$n = \frac{69,633 * 0.6 * 0.4 * (1.96)^2}{(69,633 - 1) * (0.08)^2 + 0.6 * 0.4 * (1.96)^2}$$

$$n = \frac{64,200.51}{445.64 + 0.921984}$$

$$n = \frac{64,200.51}{446.56}$$

**n = 143.79 ≈ 144 clientes**

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

#### **3.4.1. Métodos de investigación**

El método de Investigación que se utilizará para la investigación será el **Método Explicativo**: este método se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos, donde el objetivo es conocer por que suceden ciertos hechos a través de la delimitación de las relaciones causales.

Este es el tipo de investigación que más profundiza nuestro conocimiento de la realidad, porque nos explica la razón del porqué de las cosas.

### **3.4.2. Técnicas de investigación**

Las técnicas que se utilizarán para el análisis de la información serán:

- **La Observación**

La observación se puede utilizar junto a otros instrumentos como lo son la entrevista y el cuestionario, lo cual permitirá la comparación de los resultados obtenidos por las diferentes vías, ya que se permiten complementar y por lo tanto alcanzar una mayor precisión en la información que se recolectara.

Mediante la observación se recogerá la información de cada uno de los conceptos o variables definidas en la hipótesis de la investigación, cuando esta se cumpla se podrá decir que existe una validez en la técnica de la observación.

- **La entrevista**

Se diseñará un formulario para preguntar y recoger la información de forma directa, en donde el investigador realiza cada pregunta en forma individual a un titular y escribe las respuestas, en algunos casos cambia la estructura de la pregunta sin variar el contenido de la misma, hasta que el titular logre comprender por lo tanto alcanzar el objetivo deseado. Es importante destacar que se debe de contar con la mayor disponibilidad de tiempo del titular para poder comprender de la mejor manera la entrevista.

Esta se utilizará para indagar la realidad de la problemática dentro de la empresa, establecida por un guion de preguntas abiertas para conocer la situación actual, la cual ira dirigida al Gerente del Hospital.

- **La Encuesta**

Esta técnica se aplicará a los empleados y a los clientes reales y potenciales con los que cuenta el Hospital para recolectar la información necesaria sobre la situación actual de la empresa, y cuáles son sus principales problemas en el área de atención a los usuarios, esta técnica se compone de preguntas cerradas.

La información que se recolectará podrá utilizarse para el análisis cuantitativo con el fin de identificar conocer el realce de los problemas que afectan a la empresa en el alcance de los objetivos.

### **3.4.3. Instrumentos**

Al efectuar la investigación de campo se aplicarán los siguientes instrumentos:

- **Entrevista al Gerente General del Hospital:** se realizará una entrevista al Gerente General del Hospital, con el fin de conocer la problemática actual que existe en el área de atención a los usuarios por parte del personal de mantenimiento, la entrevista se realizará a través de preguntas abiertas.
- **Cuestionario a empleados y clientes reales y potenciales:** se estructura un cuestionario dirigido a los empleados y clientes reales y potenciales del Hospital con el cual se supone dirigir una metodología sustentada en la teoría, para

identificar la situación actual de la empresa, basándose en el marco conceptual de la investigación en la cual se apoya el estudio.

### **3.5. Procedimiento**

#### **3.5.1. Validación de la Técnica**

- Después del diseño de los instrumentos que se utilizarán para recopilación de la información, el siguiente paso consistirá en la validación de dichos documentos antes de lanzarse al trabajo de campo; mediante la validación de la prueba se indagará: que preguntas están mal formuladas, si las preguntas son comprensibles al lector, el correcto ordenamiento y presentación de las preguntas, y si las instrucciones para contestar el cuestionario son claras y precisas.

#### **3.5.2. Procedimiento para el proceso de la información.**

Después de recopilar la información hacia los empleados de la empresa por medio de la encuesta se procesará de la siguiente manera:

- Se presentará cada una de las preguntas establecidas en el cuestionario para definir el objetivo que se pretende alcanzar.
- Para cada una de las preguntas se presentará un gráfico circular, donde se reflejara las respuestas obtenidas, dependiendo de las alternativas que se definan para cada una de estas.

### **3.5.3. Procedimiento para el análisis de Resultados.**

Este procedimiento consistirá en interpretar la información obtenida a través de la entrevista y el cuestionario, para sacar las debidas conclusiones del diagnóstico y establecer los posibles resultados de la problemática para la empresa.

El procedimiento para análisis de los resultados consistirá en:

- Observar e interpretar cada uno de los resultados obtenidos por preguntas en la entrevista y cuestionario.
- Relacionar los resultados por cada una de las preguntas dentro de la unidad de análisis específica; aquellas preguntas que se encuentran relacionadas para extraer las conclusiones de ellas.
- Relacionar los resultados para cada pregunta entre las unidades de análisis, para definir la mejor solución a cada una de estas.

## **Capitulo IV Resultados de la Investigación de Campo**

### **4.1. Resultados de la Guía de Entrevista dirigida al Gerente General del Hospital.**

**1- ¿En alguna ocasión ha realizado algún diagnóstico sobre la situación actual del Hospital para conocer cuáles son sus principales fortalezas y debilidades?**

Sí.

**2- ¿Con cuántos empleados dentro del área de mantenimiento cuenta el Hospital?**

1 empleado, 4 Oficios varios.

**3- ¿Considera que el Hospital cuenta con un ambiente laboral agradable?**

No, por algunas compañeras tóxicas.

**4- ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones a los empleados sobre la atención a los usuarios del hospital?**

Por lo general una vez al mes.

**5- ¿Considera que sería factible implementar dentro del hospital un programa de capacitación a los empleados de mantenimiento sobre atención a los usuarios? ¿Porque?**

Si, por que sería de mucha ayuda en el trato que se le pueda dar a los pacientes sirviéndoles de guía.

**6- ¿Cree usted que el proceso de formación y capacitación del empleado favorece el buen desempeño y mejora la calidad de atención a los usuarios?**

Sí.

**7- ¿Considera que es importante que los empleados estén motivados en sus puestos de trabajo?**

Sí.

**8- ¿Considera que la atención a los usuarios se vea afectada por la falta de capacitación a los empleados?**

Un poco.

**9- ¿Considera que la existe una buena comunicación entre usted y los empleados?**

Con la mayoría de los empleados.

**10- ¿Considera que existe una buena comunicación entre los empleados y los usuarios?**

Un poco.

**11- ¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal?**

En algunas ocasiones.

**12- ¿Qué método de evaluación de desempeño utiliza?**

La atención que se les da a los pacientes y el trato a ellos.

**13- ¿Qué aspectos considera que son importantes al momento de evaluar a los empleados?**

La manera de contestar, la atención que brindan a sus preguntas.

**14- ¿Cada cuánto tiempo realiza la evaluación de desempeño laboral?**

Una vez al mes.

**15- ¿considera que los empleados se sienten satisfechos de pertenecer a la empresa?**

Algunos.

#### 4.2. Tabulación de cuestionario dirigido a los empleados de mantenimiento del Hospital.

##### 1- ¿Le han realizado algún diagnóstico para conocer cuáles son las fortalezas y oportunidades con las que cuenta el Hospital?

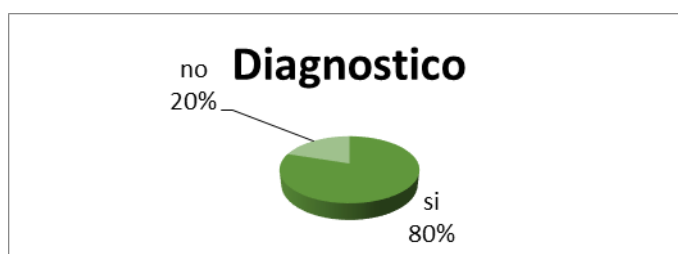
**Objetivo:** Identificar si a los empleados se les ha realizado algún diagnóstico que les permita conocer las fortalezas y oportunidades del hospital.

**Tabla N°1**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°1**



**Análisis:** De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados el 80% afirma que si se le ha realizado un diagnóstico para conocer las fortalezas y oportunidades con las que cuenta el hospital y un 20% no.

**Interpretación:** se concluye que a la mayoría de los empleados si se les ha realizado diagnóstico para conocer las fortalezas y oportunidades dentro del Hospital.

**2- ¿Considera que el ambiente laboral en el que se desempeña dentro del Hospital es agradable?**

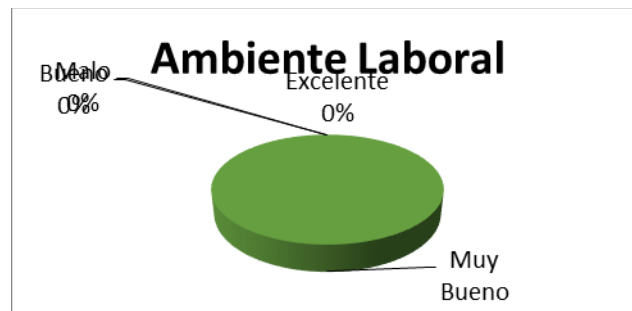
**Objetivo:** Conocer si el ambiente laboral en el que se desempeña el empleado es agradable.

**Tabla N°2**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Bueno	5	100%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°2**



**Análisis:** Según la encuesta realizada a los empleados se puede identificar que el 100% de estos considera que el ambiente laboral en el que se desempeña es Muy Bueno.

**Interpretación:** Según el análisis realizado anteriormente se afirma que la mayoría de los empleados que laboran dentro de la empresa considera que el ambiente laboral es Muy bueno.

### 3- ¿Practica o posee hábitos laborales que afectan su desempeño laboral?

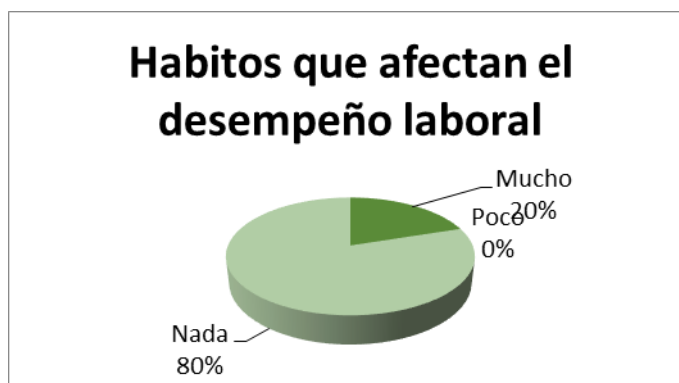
**Objetivo:** Conocer si el empleado practica hábitos laborales que afectan su desempeño laboral.

**Tabla N°3**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	1	20%
Poco	0	0%
Nada	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°3**



**Análisis:** De acuerdo a los empleados encuestados podemos determinar que un 80% considera que no posee ningún hábito que afecte su desempeño laboral y que un 20% considera que si tiene muchos hábitos que afectan su desempeño laboral.

**Interpretación:** Según el análisis anterior la mayoría de los empleados no poseen ningún hábito que afecte su desempeño laboral.

**4- ¿Conoce cuáles son los procedimientos organizativos con los que cuenta el hospital para mejorar su desempeño laboral?**

**Objetivo:** Identificar si los empleados conocen cuales son los procedimientos organizativos que ayudan a mejorar su desempeño laboral.

**Tabla N°4**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	5	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°4**



**Análisis:** Según la encuesta realizada a los empleados se puede observar que el 100% de estos conoce cuales son los procedimientos organizativos con los que cuenta el hospital para mejorar su desempeño laboral.

**Interpretación:** En base al análisis anterior se conoce que la mayoría de los empleados conoce mucho sobre procedimientos organizativos que realiza el hospital para mejorar su desempeño laboral.

**5- ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?**

**Objetivo:** Identificar si existen buenas relaciones interpersonales entre los empleados que laboran dentro del Hospital.

**Tabla N°5**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Excelente	5	100%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°5**



**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que el 100% de los empleados considera que existen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

**Interpretación:** Según el análisis se puede determinar que a la mayoría de los empleados tienen excelentes relaciones interpersonales.

## 6- ¿Considera que tiene una buena relación de comunicación con su jefe?

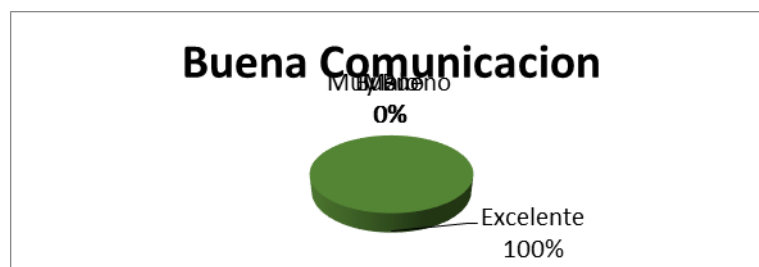
**Objetivo:** Identificar si los empleados tienen una buena comunicación con su jefe.

**Tabla N°6**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Excelente	5	100%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	0	0%
Malo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°6**



**Análisis:** Según los resultados de la encuesta realizada a los empleados un 100% considera que tiene una excelente comunicación con su jefe.

**Interpretación:** Según el análisis anterior la mayoría de los empleados considera que existe una excelente comunicación con su jefe.

### 7- ¿Cuándo realiza su trabajo de manera eficiente es reconocido por su jefe?

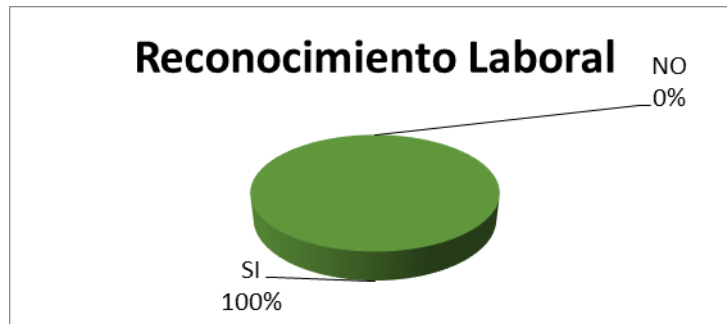
**Objetivo:** Identificar si al realizar el empleado su trabajo de manera eficiente este es reconocido por su jefe.

**Tabla N°7**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°7**



**Análisis:** Según las encuestas realizadas a los empleados se determina que un 100% considera que al realizar su trabajo de manera eficiente si es reconocido por su jefe.

**Interpretación:** Según el análisis anterior determinamos que para la mayoría de los empleados si es reconocido su esfuerzo por su jefe al realizar su trabajo de una manera eficiente.

### 8- ¿Ha recibido algún programa de capacitación dentro del Hospital?

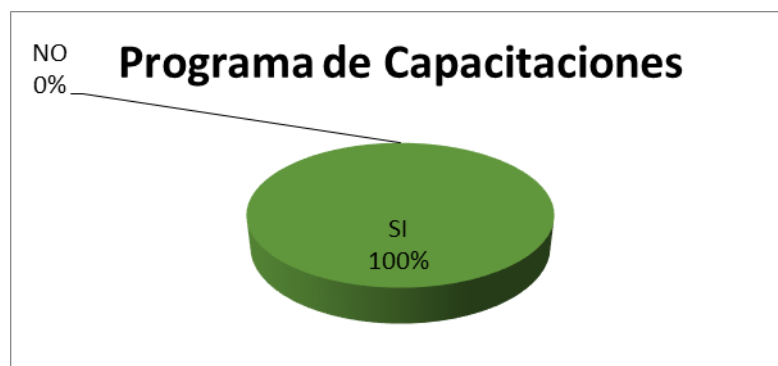
**Objetivo:** Conocer si el empleado ha recibido algún programa de capacitación dentro del Hospital.

**Tabla N°8**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°8**



**Análisis:** De acuerdo a la encuesta realizada a los empleados se determina un 100% ha recibido dentro de su tiempo un programa de capacitación por parte del Hospital.

**Interpretación:** Podemos determinar que la mayoría de los empleados dentro del Hospital ha sido capacitado o ha recibido programas de capacitaciones dentro del Hospital.

**9- ¿Le gustaría que el Hospital implementara programas de capacitación sobre atención a los usuarios?**

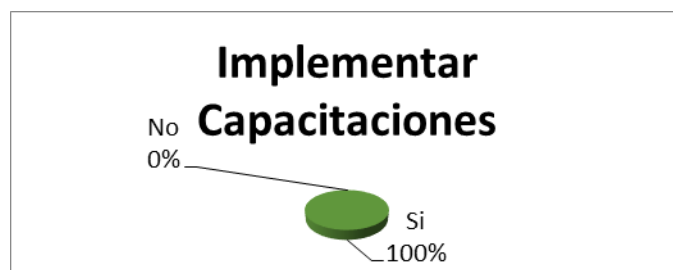
**Objetivo:** Identificar si los empleados estarían de acuerdo que se implementen programas de capacitación sobre atención a usuarios dentro del Hospital.

**Tabla N°9**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°9**



**Análisis:** Según los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los empleados podemos determinar que un 100% le gustaría que se implementaran programas de capacitación dentro del hospital.

**Interpretación:** Según el análisis anterior podemos determinar que la mayoría de los empleados si están de acuerdo con que se implementen programas de capacitación sobre atención a los usuarios dentro del hospital.

**10- ¿Considera que un plan de capacitación ayudaría a mejorar la imagen del Hospital?**

**Objetivo:** Conocer si al implementar un plan de capacitación el hospital se vería beneficiado con mejorar su imagen.

**Tabla N°10**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°10**



**Análisis:** Se determina que un 100% considera que implementar nuevos planes de capacitación ayudaría a mejorar la imagen del hospital.

**Interpretación:** Según el análisis anterior la mayoría de los empleados considera que se percibiría una mejora en la imagen del hospital por parte de los usuarios al implementar planes de capacitación.

**11- ¿Tiene definida o establecida las funciones que debe de realizar dentro del Hospital?**

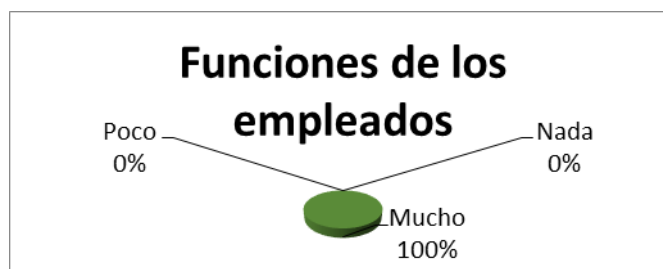
**Objetivo:** Conocer si los empleados del Hospital tienen bien definidas o establecidas cuales son las funciones que deben realizar.

**Tabla N°11**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	5	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°11**



**Análisis:** Según los datos determinados en la encuesta realizada a los empleados un 100% considera que si tienen bien definida y establecida las funciones que deben realizar dentro del Hospital.

**Interpretación:** Según el análisis anterior conocemos que la mayoría de los empleados considera que si están establecidas sus funciones a desempeñar dentro del Hospital

## 12- ¿Considera que es importante ser un empleado competitivo?

**Objetivo:** Conocer si los empleados del Hospital consideran que ser competitivo en sus labores es importante.

**Tabla N°12**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	4	80%
Poco	0	0%
Nada	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°12**



**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos determinar que un 80% considera mucho que es importante ser un empleado competitivo, mientras que un 20% considera que es nada importante.

**Interpretación:** Según datos del análisis anterior se observa que la mayoría de los si considera que es muy importante ser un empleado competitivo dentro del Hospital.

**13- ¿Se le impartió algún método de inducción cuando empezó a laborar dentro del Hospital?**

**Objetivo:** Conocer si a los empleados del Hospital se les imparte métodos de inducción al ingresar al Hospital.

**Tabla N°13**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°13**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los empleados encuestados el 100% está de acuerdo que al ingresar a laborar al Hospital se les impartió métodos de inducción.

**Interpretación:** Según el análisis anterior todos los empleados que laboran en el área de mantenimiento dentro del hospital se les aplicaron métodos de inducción al ingresar a laborar.

#### 14- ¿El Hospital Evalúa su desempeño laboral?

**Objetivo:** Identificar si a los empleados que laboran dentro del área de mantenimiento del Hospital se les evalúa su desempeño laboral.

**Tabla N°14**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°14**



**Análisis:** Del total de empleados encuestados en la empresa la mayoría con un 100% está de acuerdo que el Hospital evalúa su desempeño laboral.

**Interpretación:** según el análisis anterior dentro del Hospital si se está evaluando el desempeño laboral de los empleados de mantenimiento.

**15- ¿Se siente satisfecho de pertenecer al Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima?**

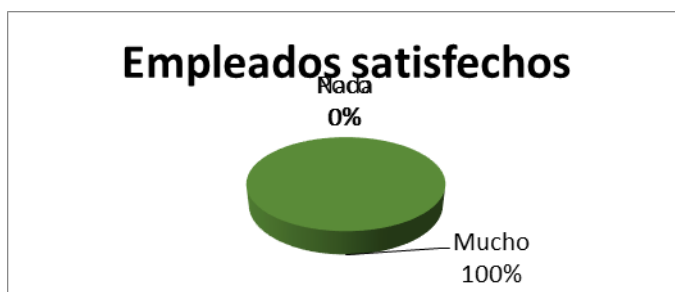
**Objetivo:** Identificar si los empleados del área de mantenimiento se sienten satisfechos de laborar dentro del Hospital.

**Tabla N°15**

Opción	N° de Empleados	Porcentaje
Mucho	5	100%
Poco	0	0%
Nada	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los empleados.

**Grafico N°15**



**Análisis:** Del total de empleados encuestados un 100% se siente satisfecho de formar parte del Hospital.

**Interpretación:** Según el análisis anterior observamos que la mayoría de los empleados se siente satisfecho de laborar dentro del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.

### 4.3. Tabulación de cuestionario dirigido a los usuarios del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.

#### 1- ¿Se siente satisfecho con la atención que se le brindo en el Hospital?

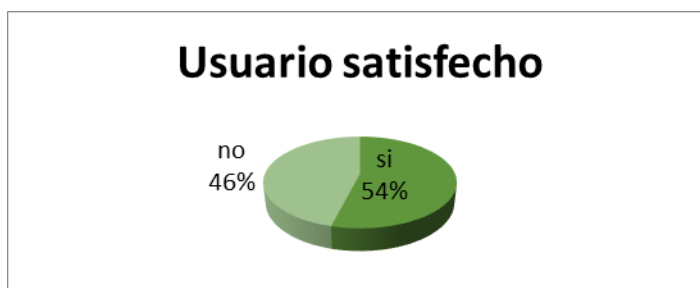
**Objetivo:** Conocer si el usuario se siente satisfecho con la atención que se le brindo dentro del Hospital.

**Tabla N°16**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	78	54%
No	66	46%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°16**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados el 54% si se siente satisfecho con la atención que se le brindo en el hospital mientras un 46% no se siente satisfecho.

**Interpretación:** Según el análisis anterior la mayoría de los usuarios se siente satisfecho con la atención que se les brindo pero cierto porcentaje no.

## 2- Según su criterio ¿Considera eficiente el desempeño de los empleados?

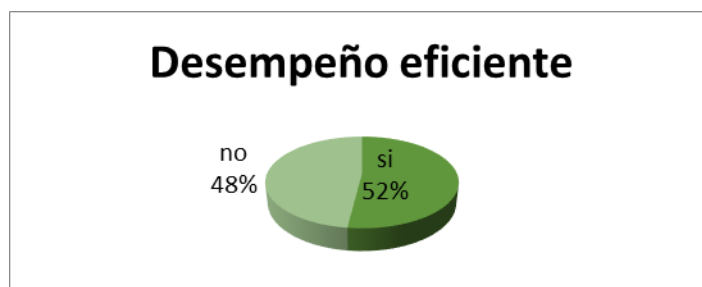
**Objetivo:** Conocer si el usuario considera eficiente el desempeño de los empleados dentro del Hospital.

**Tabla N°17**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	75	52%
No	69	48%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°17**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados el 52% considera eficiente el desempeño de los empleados dentro del Hospital, mientras un 48% no lo considera eficiente

**Interpretación:** Según el análisis anterior para la mayoría de los usuarios el desempeño de los empleados dentro del hospital se realizó eficientemente, pero es poca la diferencia con el porcentaje que estuvo de acuerdo en que no se realizó un desempeño con eficiencia.

### 3- ¿Cree que existe un adecuado ambiente laboral en el Hospital?

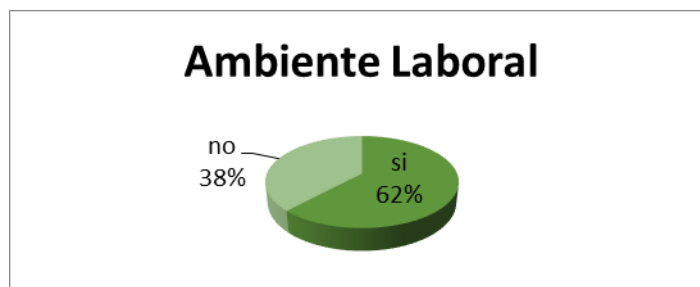
**Objetivo:** Conocer si el usuario considera que existe un adecuado ambiente laboral dentro del Hospital.

**Tabla N°18**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	89	62%
No	55	38%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°18**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados el 62% considera que si existe un adecuado ambiente laboral dentro del hospital, mientras un 30% considera que no hay un adecuado ambiente laboral.

**Interpretación:** Según el análisis anterior para la mayoría de los usuarios percibe un adecuado ambiente laboral por parte de los empleados dentro del Hospital.

4- **¿Cree que los empleados deber ser capacitados para que desempeñen mejor sus funciones?**

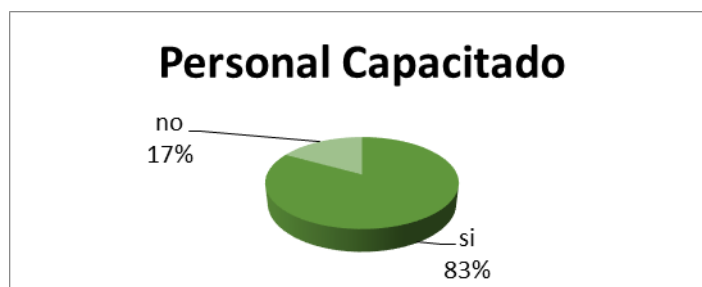
**Objetivo:** Conocer si el usuario considera que el personal del hospital debe ser capacitado para realizar mejor sus funciones dentro del hospital.

**Tabla N°19**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	120	83%
No	24	17%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°19**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados el 83% considera que el personal debe ser capacitado para realizar mejor sus funciones, mientras el 17% considera que no es importante que sea capacitado.

**Interpretación:** Según el análisis anterior para la mayoría de los usuarios el personal deber ser capacitado para que pueda realizar mejor sus funciones dentro del Hospital.

5- ¿Cuándo visita el Hospital percibe buenas relaciones interpersonales entre los empleados?

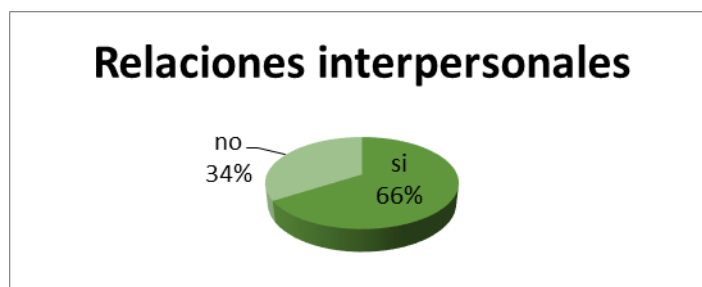
**Objetivo:** Conocer si el usuario percibe buenas relaciones interpersonales entre los empleados cuando realiza una visita al hospital.

**Tabla N°20**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	95	66%
No	49	34%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°20**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados 66% percibe buenas relaciones interpersonales entre los empleados, mientras un 34% no percibe que sean buenas.

**Interpretación:** Según el análisis anterior para la mayoría de los usuarios si existen buenas relaciones interpersonales entre los empleados del hospital, pero existe un cierto porcentaje de usuarios que no logro percibir buenas relaciones interpersonales.

## 6- ¿Percibe una buena comunicación entre jefe y empleado?

**Objetivo:** Conocer si el usuario percibe una buena comunicación entre jefe y empleado cuando visita el Hospital.

**Tabla N°21**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	68	47%
No	76	53%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°21**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados el 27% considera que existe una buena relación de comunicación entre jefe y empleado, mientras que un 53% percibió que no existe una buena comunicación.

**Interpretación:** Según el análisis anterior para la mayoría de los usuarios no existe una buena comunicación entre jefe y empleado dentro del Hospital.

### 7- ¿Espera mucho tiempo para ser atendido?

**Objetivo:** Conocer si el usuario espera mucho tiempo para ser atendido por parte del personal del hospital.

**Tabla N°22**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	63	44%
No	81	56%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°22**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados el 56% considera que no espera mucho tiempo para ser atendido por los empleados dentro del hospital, mientras que un 44% si considera que espera mucho para ser atendido

**Interpretación:** Según el análisis anterior para la mayoría de los usuarios no tiene que esperar mucho para ser atendido por los empleados que laboran dentro del hospital.

## 8- ¿La atención por parte de los empleados cumple con sus expectativas?

**Objetivo:** Conocer si la atención por parte de los usuarios cumple con las expectativas de los usuarios.

**Tabla N°23**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	73	51%
No	71	49%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°23**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados 51% considera que la atención por parte de los empleados si cumple con sus expectativas, mientras que un 49% considera que no se cumplen.

**Interpretación:** Según el análisis anterior para la mayoría de los usuarios la atención por parte de los empleados si cumple con sus expectativas, pero es poca la diferencia con los usuarios que consideran que la atención por parte de los usuarios no cumple con sus expectativas.

9- **¿Considera que se ofrece un buen servicio a los usuarios?**

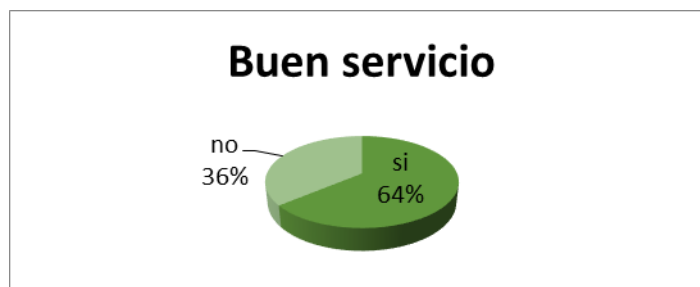
**Objetivo:** Conocer si el usuario considera eficiente el desempeño de los empleados dentro del Hospital.

**Tabla N°24**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	92	64%
No	52	36%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°24**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados el 64% considera que se ofrece un buen servicio por parte de los empleados, mientras que un 36% considera que no se ofrece un buen servicio.

**Interpretación:** Según el análisis anterior para la mayoría de los usuarios si se ofrece un buen servicio por parte de los empleados.

10- **¿En algún momento tuvo algún problema con los empleados del hospital?**

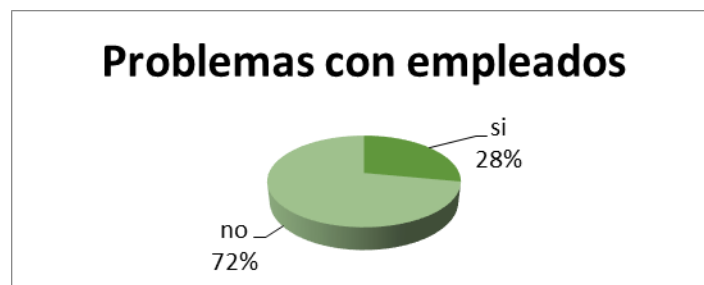
**Objetivo:** Conocer si el usuario sufrió algún problema dentro de su visita con los empleados que laboran dentro del hospital.

**Tabla N°25**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	40	28%
No	104	72%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°25**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados 72% no presento ningún problema con los empleados en su visita dentro del hospital, mientras que un 28% si tuvo percances con empleados.

**Interpretación:** Según el análisis anterior la mayoría de los usuarios no tuvo ningún problema con los empleados en su visita al hospital, pero un porcentaje menor si tuvo inconveniente con los empleados dentro del hospital.

### 11- ¿Recomendaría los servicios del hospital a demás personas?

**Objetivo:** Conocer si el usuario recomendaría a demás personas los servicios que ofrece el hospital.

**Tabla N°26**

Opción	N° de Usuarios	Porcentaje
Si	129	89%
No	15	11%
Total	144	100%

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios.

**Grafico N°26**



**Análisis:** Podemos observar que en un total de los usuarios encuestados el 89% si recomendaría los servicios del hospital a otras personas, mientras un 11% no recomendaría los servicios del hospital.

**Interpretación:** Según el análisis anterior la mayoría de los usuarios si recomendaría los servicios del Hospital de especialidades de Santa Rosa de Lima, a otras personas.

#### 4.4. Resumen de Análisis e interpretación.

Cuadro Resumen de Análisis e Interpretaciones.			
Objetivos	Gerente	Empleados	Usuarios
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar el diagnóstico sobre la situación actual de las necesidades de capacitación para el personal del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.</li> </ul>	<p>En la entrevista dirigida al Gerente General del Hospital de Santa Rosa de Lima, y según las respuestas obtenidas se puede identificar que anteriormente se han realizado diagnósticos sobre la situación actual del hospital, considera que el hospital no cuenta con un ambiente laboral agradable ya que existen aún personal que no se siente parte del</p>	<p>Mediante el cuestionario dirigido a los empleados de mantenimiento y a través del análisis e interpretación de los resultados obtenidos podemos darnos cuenta que a la mayoría de estos les han realizado en alguna ocasión un diagnóstico para conocer cuáles son las fortalezas y oportunidades que cuenta el hospital, además la mayoría</p>	<p>En el cuestionario realizado a los empleados del hospital y mediante el análisis e interpretación de los resultados podemos observar que la mayoría de los usuarios se siente satisfecho con la atención que se le brinda en el hospital, aunque un porcentaje no está de acuerdo con la atención, la mayoría considera eficiente el desempeño pero</p>

	equipo por lo tanto perjudica en las actividades laborales a sus demás compañeros.	de estos considera que existe un ambiente agradable dentro del hospital.	que puede mejorar la atención por parte de estos, además se percibe un adecuado ambiente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una programación de capacitaciones orientado a fortalecer y mejorar la atención a los usuarios por parte del recurso humano.</li> </ul>	A través de los análisis e interpretaciones de la entrevista dirigida al Gerente General del Hospital podemos percatar que si con frecuencia se realizan capacitaciones a los empleados por lo menos una vez al mes, pero sería muy factible implementar nuevos planes de capacitaciones a los	Mediante el análisis e interpretación del cuestionario realizado a los empleados de mantenimiento del hospital podemos observar que a la mayoría de estos si se les ha impartido en alguna ocasión lo que son capacitaciones, pero también observamos que todos están de acuerdo con que se	Mediante el análisis e interpretación de los resultados del cuestionario realizado a los usuarios del personal, podemos percatar que la mayoría de los usuarios considera que los empleados deben ser capacitados para que puedan mejorar sus funciones, la

	<p>empleados de mantenimiento ya que este ayudaría a mejorar la atención que se le brinda a los usuarios y a través de esta mejorar la funcionabilidad del hospital, además considera que el proceso de formación y capacitación favorece el buen desempeño y la calidad.</p>	<p>implementen nuevos programas de capacitación sobre atención a los usuarios y que estos estarían dispuestos a participar en dichas capacitaciones ya que un programa de capacitación ayudaría a mejorar la imagen del hospital.</p>	<p>mayoría de los usuarios no tiene que esperar mucho tiempo para ser atendido, pero un cierto porcentaje si tiene que hacer un buen tiempo de espera, para la mayoría de los usuarios si se cumple con las expectativas de atención, pero para un cierto porcentaje no.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar métodos de evaluación del desempeño para medir la productividad del personal capacitado.</li> </ul>	<p>A través de la entrevista realizado al Gerente General del Hospital podemos analizar e interpretar que dentro del hospital se realizan métodos de evaluación pero de manera</p>	<p>Mediante el cuestionario realizado a los empleados de mantenimiento del Hospital y a través del análisis e interpretación de los resultados de estos podemos</p>	<p>A Través del cuestionario realizado a los usuarios y mediante el análisis e interpretación de los resultados podemos percatar que consideran que se ofrece un</p>

	<p>empírica ya que miden la productividad del empleada a través de métodos como la observación, ver si estos están atendiendo bien a los usuarios, percatándose que se les dé una buena atención al usuario, que correspondan la mayoría de sus respuestas, además mediante este cuestionario podemos percatar que no todos los empleados se sienten satisfechos de pertenecer al hospital</p>	<p>percibir que a los empleados si se les realiza evaluaciones sobre sus funciones laborales dentro del hospital mediante observaciones o llamados de atención, ya que todos tienen bien definidos sobre las funciones que realizan dentro del Hospital, además consideran que es de mucha importancia ser un empleado competitivo, la mayoría de estos se siente satisfecho de pertenecer al hospital.</p>	<p>buen servicio por parte de los empleados para estos, aunque un cierto porcentaje considero que no se le ofreció un buen servicio, la mayoría no tuvo ningún problema con alguno de los empleados en su visita al hospital, pero una minoría de los usuarios si tuvo algún altercado con los empleados que labora dentro del hospital, a pesar de los percances para la mayoría de los usuarios si recomendaría el hospital.</p>
--	--	---	--

#### 4.5. Conclusiones y Recomendaciones.

Objetivos	Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigar el diagnóstico sobre la situación actual de las necesidades de capacitación para el personal del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.</li> </ul>	<p>- Anteriormente dentro del hospital se han realizado diagnósticos sobre la situación que tiene el hospital sobre las fortalezas y oportunidades que tiene el hospital, además todos los empleados consideran que se les mantiene al tanto sobre las fortalezas y oportunidades que tiene el hospital, pero no está de más actualizarse ya sea semestralmente o anualmente</p>	<p>- Seguir implementando métodos de diagnóstico sobre la situación actual del hospital para conocer cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades, y amenazas (FODA), con las cuales cuenta el hospital para siempre estar al tanto de todo lo que se puede presentar en el hospital y mantenerse siempre actualizado, de esta manera ir</p>

	sobre el diagnóstico actual del hospital.	mejorando siempre en las principales debilidades que se tienen dentro del hospital.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una programación de capacitaciones orientado a fortalecer y mejorar la atención a los usuarios por parte del recurso humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanto el gerente como los empleados están de acuerdo con que se han implementado capacitaciones a los empleados del área de mantenimiento, por lo cual ha ayudado a mantener un buen estándar de clientes dentro del hospital, pero es de tomar en cuenta que hay un cierto porcentaje de los usuarios que no está de acuerdo con la atención que se</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda siempre estar manteniendo programas de capacitaciones a los empleados de mantenimiento para que no solo un porcentaje este de acuerdo con la atención que le fue brindada, sino que cada uno de los usuarios que entren a buscar un servicio del hospital se sienta totalmente satisfecho con la atención que se le fue</li> </ul>

	<p>le brindo en el hospital por parte de los empleados de mantenimiento.</p>	<p>brindada, de esta manera tener una mejor imagen del hospital para los usuarios y que este nos recomiende con demás personas, además que tanto el gerente como los empleados y usuarios están de acuerdo en que se implementen nuevos programas de capacitaciones dentro del hospital sobre la atención a los usuarios, ayudaría tanto a los empleados como a los usuarios y las funciones se realizarían de una manera mas eficiente.</p>
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar métodos de evaluación del desempeño para medir la productividad del personal capacitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanto el gerente general del hospital como los empleados de mantenimiento están de acuerdo que si se realizan evaluaciones del desempeño a los empleados de mantenimiento del hospital, por lo menos una vez al mes, pero se realiza empíricamente es decir mediante observaciones y llamados de atención por parte de los jefes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recomienda al hospital crear un formato ya establecido sobre la evaluación del desempeño a los empleados ya que este les ayudara a sacar conclusiones de una manera más exacta sobre cómo está realizando las funciones laborales empleados, además de conocer si la implementación de capacitaciones las están poniendo en práctica en sus funciones diarias con los usuarios dentro del hospital,</li> </ul>
---	---	--

		<p>además se podrá conocer que tan comprometido se siente el empleado o que tan satisfecho se siente dentro del hospital en su puesto de trabajo, de esta manera mejorar el desempeño de los empleados y motivarlos periódicamente a que realicen bien su trabajo.</p>
--	--	--

## **Capítulo V. Propuesta de un plan de Capacitación enfocado en el personal de mantenimiento para mejorar la atención de los usuarios y del personal en el Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima, La Unión, año 2019.**

### **5.1 Resumen ejecutivo**

La propuesta de un plan de capacitación enfocado en el personal de mantenimiento del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima, está encaminada con el propósito de ayudar a suplir las necesidades de atención a los usuarios por parte de los empleados y brindar a estos la mayor calidad de atención al cliente, cumpliendo la necesidades y estándares que los usuarios esperan por parte del personal.

El Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima, se puede decir que cuenta con una estructura organizativa bien definida en la cual cada uno de su personal, conoce cuales son las funciones que debe de realizar dentro de su puesto de trabajo, sin embargo hay algunas de las necesidades principales que deben enfocarse para poder brindar a los usuarios una atención más personalizada y para que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo, es de recordar que la competencia cada vez está más presente por lo tanto se debe de marcar una diferencia en cuanto la atención que se le brinde al usuario para que este no solo regrese al hospital, sino también que recomiende los servicios de este a otras personas, de esta manera posicionarnos en el mercado por la excelente atención que se brinda a cliente, y poder diferenciarse de la demás competencia.

El diseño de un plan de capacitación es para aplicarlo de una manera permanente dentro de la institución, además de desarrollar diagnósticos actuales sobre la situación en la

cual se encuentra el hospital para conocer cuáles son sus principales fortalezas y debilidades y transformarlas a favor del crecimiento del Hospital, de esta manera lograr alcanzar las principales metas y objetivos que se tienen planteados dentro del Hospital.

Un plan de capacitación enfocado a los empleados de mantenimiento del Hospital sería una herramienta valiosa, ya que mejoraría la atención que se le brinda al usuarios, al implementar en un plan de capacitación se incurriría a una inversión valiosa ya que no representaría un gasto para la institución sino una inversión que se verá reflejada en el crecimiento de usuarios para el Hospital ya que no solo lograría acaparar los cliente de Santa Rosa de Lima, sino los clientes de los alrededores al lograr dar una referencia muy buena sobre la atención que se le brinda dentro del hospital.

Se lograría desarrollar en su máximo potencial las capacidades de los trabajadores, ya que estos se podrían ver motivados sobre la capacidad máxima de aprendizaje conocer mejores resultados, y estarías motivados a desempeñar sus funciones de una manera más eficiente y eficaz, la capacitación hará que el trabajador sea más competitivo logrando que la institución sea más rentable.

## **5.2 Justificación**

Con el propósito de mejorar la atención a los usuarios por parte de los empleados de mantenimiento, la investigación propone desarrollar un plan de capacitación que ayude a mejorar el desempeño de atención por parte de los empleados, el cual ayudara a solucionar problemas de desempeño por parte del personal, de esta manera lograr que el hospital cuente con un personal bien capacitado que se desempeñe de acuerdo a las necesidades de los usuarios. Se logrará que el empleado se encuentre satisfecho con su puesto de trabajo y que lo transmita a sus usuarios de una manera positiva generando así una mayor aceptación por parte de estos al ser atendidos de una manera eficiente, amable y responsable. La capacitación está enfocada en conseguir competencias de contacto con los clientes, habilidades financieras y otras habilidades de gestión que hacen sentir más apto al trabajador mediante la mejora de su desempeño laboral.

Mediante la capacitación se busca mantener un personal motivado y que logre trabajar en equipo, ya que son algunos de los pilares más fundamentales para que las organizaciones alcancen sus metas; un empleado satisfecho con su puesto de trabajo siempre lograra el éxito dentro del hospital.

### **Fines del plan de capacitación**

- ✓ Que los empleados atiendan de una manera más eficiente y con eficacia a los usuarios del hospital.
- ✓ Elevar el rendimiento y desempeño de los colaboradores.
- ✓ Incremento del rendimiento del hospital por parte de los colaboradores.
- ✓ Mejorar la comunicación entre los jefes y colaboradores.
- ✓ Generar conductas positivas y mejorar el clima laboral dentro del hospital.
- ✓ Mantener la salud física y mental para evitar disturbios dentro del hospital.
- ✓ Que el empleado se sienta satisfecho de pertenecer al hospital.
- ✓ La actitud de compromiso de formar parte del hospital.
- ✓ Mantener al colaborador actualizado sobre nuevos conocimientos de atención a los usuarios.

## **5.3 Objetivos**

### **5.3.1 Objetivo general**

- Mejorar el desempeño de los empleados de mantenimiento del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.

### **5.3.2 Objetivos específico**

- Desarrollar un diagnóstico actual sobre el Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima mediante la herramienta del análisis FODA.
- Elaborar un plan de capacitación que sea factible a la comprensión de los empleados.
- Proporcionar al Hospital herramientas útiles que les ayuden a aumentar el conocimiento, habilidades y aptitudes a sus empleados para mejorar el desempeño en su trabajo.
- Elaborar una herramienta de motivación, para que el empleado se sienta satisfecho de pertenecer al hospital.
- Establecer un diseño de evaluación al personal que permita medir el desempeño de los empleados.

**5.4. Estrategias para la Elaboración de un Plan de Capacitación enfocado en el personal de mantenimiento para mejorar la atención de los usuarios y del personal en el Hospital de Especialidades Santa Rosa de Lima, La Unión.**

- ❖ **Elaboración de un análisis FODA para conocer la situación actual de Hospital.**
- ❖ **Elaboración de un plan de capacitación para el personal de mantenimiento.**
- ❖ **Implementación de Herramientas de acuerdo a las necesidades del Hospital.**
- ❖ **Desarrollar un plan de motivación para el personal.**
- ❖ **Elaborar un sistema de Evaluación de personal para medir el desempeño de los empleados.**

**❖ Elaboración de un análisis FODA para conocer la situación actual del Hospital.**

Mediante el análisis FODA, podremos determinar la situación actual del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima; y establecer tanto su situación interna a través de las Fortalezas y debilidades de la institución y el aspecto externo a través de sus Oportunidades y sus amenazas.

Esto nos servirá como una guía administrativa para el diseño de las diferentes estrategias que ayudaran en la propuesta de un plan de capacitación para aplicarse dentro del Hospital, mediante la creación de las diferentes herramientas administrativas ayudar a alcanzar los objetivos y metas que se propone la institución.



Análisis FODA.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Posicionado dentro de los usuarios por el tiempo establecido.</li> <li>➤ Reconocido dentro de los alrededores.</li> <li>➤ Se trata con Respeto a cada uno de los usuarios</li> <li>➤ Registro de línea de productos medicinales con más calidad</li> <li>➤ Reuniones con los empleados.</li> <li>➤ Buena cartera de clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desarrollo de Expansión</li> <li>➤ Alianzas Estratégicas</li> <li>➤ Tecnología de punta</li> <li>➤ Alianzas comerciales para incursionar en nuevos mercados</li> <li>➤ Oportunidades para crecer dentro de los alrededores.</li> <li>➤ Maquinaria eficaz</li> <li>➤ Espacio suficiente.</li> <li>➤ Entusiasmo de los empleados por aprender</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de Parqueo para usuarios</li> <li>➤ Poco control de las actividades de los empleados</li> <li>➤ Mala utilización de los canales de comunicación</li> <li>➤ No invertir de forma correcta las horas laborales</li> <li>➤ Falta de formatos establecidos de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Severa pobreza</li> <li>➤ Inseguridad ciudadana</li> <li>➤ Alta centralización de los recursos humanos</li> <li>➤ Nuevos Competidores</li> <li>➤ Altos costos</li> <li>➤ Mala atención a los usuarios</li> <li>➤ Falta de entusiasmo por parte de los empleados</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buena atención al cliente</li> <li>➤ Insumos de calidad.</li> <li>➤ Los empleados saben cuáles son sus principales funciones.</li> <li>➤ Inducción de los empleados de nuevo ingreso.</li> </ul>	<p>siempre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empleados con deseo de crecer laboralmente</li> <li>➤ Empleados con motivación de productividad</li> </ul>	<p>evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Falta de motivación al empleado.</li> </ul>	
---	---	---	--



A través del análisis FODA se puede diagnosticar la situación actual del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima en lo cual cuenta con 4 factores importantes: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas mediante este análisis y la información recopilada se pueden determinar cuáles serán las mejores estrategias que implementar para la propuesta del plan de capacitación

¿Qué es un plan de capacitación?

El plan de capacitación es un proceso que va desde la selección de necesidades de capacitación hasta la evaluación de los resultados.

**Objetivo del plan de capacitación:**

El Objetivo básico de la capacitación es capacitar a los empleados para alcanzar los objetivos estratégicos del negocio de una organización.

A partir de este objetivo básico se desprenden otros objetivos fundamentales de la capacitación en las organizaciones:

- Incrementar el conocimiento de los trabajadores para realizar trabajos específicos.
- Impartir sistemáticamente nuevas habilidades a los recursos humanos y que las puedan adquirir rápidamente.
- Provocar el cambio en las actitudes de los trabajadores hacia otros trabajadores, supervisores y hacia la organización.

### ❖ **Elaboración de un plan de capacitación para el personal de mantenimiento.**

Un plan de capacitación, básicamente se refiere a una herramienta que permite a los colaboradores desarrollar sus habilidades y conocimientos para que puedan realizar sus tareas de una manera más efectiva. Los planes de capacitación deben ser sistemáticos, planificados y permanentes. Además, se realizan para los puestos actuales, a diferencia de los planes de desarrollo, que se enfocan en futuros puestos.

En muchas organizaciones, el tema de la capacitación y el desarrollo se deja a un lado, ya

que es visto como un gasto adicional que no genera valor para la organización. Sin embargo, esta es una de las **mejores inversiones** en recursos humanos y una de las fuentes principales de bienestar para el personal. Además, entre los principales motivos de retiro se encuentran la falta de oportunidades brindadas por parte de la organización para poder capacitarse y desarrollarse profesionalmente.

A continuación, se presentan tres razones por las cuales debería implementar un plan de capacitación para sus colaboradores:

#### **1- Alcanzará los objetivos organizacionales**

Al desarrollar los conocimientos y habilidades del colaborador, se va a garantizar que este realice sus funciones con destreza. Lo cual facilitará la consecución de las metas

que se tienen establecidas. Al final, esto se traduce en el **cumplimiento de los objetivos** organizacionales.

El perfil del trabajador se va a adecuar con lo que se ha establecido para el puesto de trabajo, producirá resultados de calidad, brindará un mejor servicio a los clientes (interno y externo) y podrá prevenir y solucionar problemas. De esta manera va a asegurar el mejor talento humano en cada una de las áreas de la compañía, lo que indudablemente generará gran valor para su organización.

## 2- **Generará mayor engagement**

Un plan de capacitación bien diseñado y estructurado permitirá que el talento humano de su organización tenga una actitud más positiva y una mayor confianza en sí mismo, ya que pueden desempeñarse con éxito en su puesto. Los empleados se sentirán más motivados y satisfechos.

Cuando el colaborador evidencia que la organización se encuentra interesada en su crecimiento y le brinda las herramientas para fortalecer sus conocimientos y habilidades, tendrá mayor compromiso hacia el **cumplimiento de las metas** y se sentirá a gusto trabajando. Por lo tanto, querrá permanecer en la organización, lo que significa una menor rotación de personal, menos gastos y pérdidas.

## 3- **¡Podrá garantizar el éxito de su empresa!**

Es evidente que el talento de los colaboradores es el principal insumo de las organizaciones. La efectividad de los procesos y los resultados dependen del

conocimiento, habilidades y destrezas que tengan los colaboradores ya que las empresas pueden alcanzar ventajas y objetivos con su trabajo.

Si usted capacita a sus empleados y garantiza que tendrán las habilidades que estos requieren para desarrollar sus labores, podrá garantizar un desempeño óptimo de los mismos y podrán enfrentarse a diferentes situaciones y lograr la consecución de las metas que usted establezca. En conclusión, si quiere retener y potenciar las habilidades de sus colaboradores, no vea la capacitación como un gasto innecesario, tome en cuenta los aspectos que hemos mencionado y verá los beneficios de capacitar al talento humano de su organización.

### **Actividad de la Empresa**

Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima, Atención a los usuarios: proporcionar a la población asistencia médica y sanitaria tanto curativa como preventiva.

### **Misión**

Ser un instrumento que promueva la eficiencia y capacidades del trabajador de mantenimiento con el fin de mejorar el desempeño laboral y de esa forma alcanzar los objetivos propuestos por el Hospital.

### **Visión**

Ser la herramienta de modelo continuo, que utilice la empresa con el fin de mejorar el desempeño laboral.

## **Justificación**

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

El objetivo principal de la capacitación es mejorar la eficiencia de los trabajadores para que éstos aporten el incremento necesario y de esa manera se alcancen índices altos de productividad.

Además, permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal. La gestión abarca desde la investigación de la demanda en capacitación hasta la evaluación de proyectos.

La Formación continua tiene como misión mantener a las personas involucradas en la evolución de la organización. Esto les ayuda a tener mayor comprensión de las responsabilidades de su trabajo. Las personas que son competentes, buscan mejorar los estándares continuamente. La organización entonces mantiene una posición de liderazgo dentro del sector.

Las empresas utilizan la capacitación constante para:

- Mantener actualizado a su personal
- Estar al día con la evolución de la industria

- Motivar y hacer crecer a sus colaboradores

### **Alcances**

El presente plan de capacitación es de aplicación para el personal que trabaja en el Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.

### **Fines del Plan de Capacitaciones**

Siendo su propósito general impulsar el desempeño laboral, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- ✓ Mejorar la atención a los usuarios del Hospital, brindando un excelente servicio a estos.
- ✓ Elevar el nivel de rendimiento de los trabajadores y, con ello, al incremento de la productividad y rendimiento de la organización.
- ✓ Desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas de sus trabajadores para mejorar el desempeño en sus puestos de trabajo.
- ✓ Brindar reconocimiento a los trabajadores identificados con los valores de la empresa, y con un alto rendimiento en sus labores.

## **Objetivos del Plan de Capacitación**

### **Objetivo General**

- Brindar un programa de capacitación que sirva a los colaboradores de orientación para incrementar su desempeño laboral de forma apropiada.

### **Objetivos Específicos**

- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos y requerimientos de la organización para su mejor desempeño laboral.

## **Meta**

Capacitar a los colaboradores del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima, con especial preponderancia para que puedan desarrollar eficazmente su atención a los usuarios.

## **Estrategias**

- ✓ **Enseñanza abierta:** lo aprendido día a día.
- ✓ **Impartición de curso:** desarrolla la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes.
- ✓ **Conferencias:** son breves, de alto impacto, claras y con claves precisas, y sobre todo son de interés general.
- ✓ **Seminarios:** tiene como objetivo la investigación o estudio de temas relacionados con la organización.

## **Tipos de Capacitación**

- ✓ **Inducción**

Orientada a facilitar la integración del nuevo trabajador a la organización. Se realizarán periódicamente Programas de Inducción con la participación de representantes de las áreas.

#### ✓ **Capacitación Preventiva**

Es aquella orientada a prever los cambios que se producen en los trabajadores pues su desempeño puede variar con los años, sus destrezas pueden deteriorarse y la tecnología hacer obsoletos sus conocimientos. Tiene por objeto la preparación del personal para enfrentar con éxito la adopción de nuevas metodologías de trabajo, nueva tecnología o la utilización de nuevos equipos. Se incluye la capacitación en seguridad.

#### ✓ **Capacitación Correctiva**

Está orientada a solucionar "problemas de desempeño". Su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

#### ✓ **Capacitación para el Desarrollo de Carrera**

Estas actividades se asemejan a la capacitación preventiva, con la diferencia de que se orientan a facilitar que los trabajadores puedan ocupar una serie de nuevas o diferentes posiciones en la empresa, que impliquen mayores exigencias y responsabilidades.

### **Modalidades de Capacitación**

Los tipos de capacitación enunciados pueden desarrollarse a través de las siguientes modalidades:

- ✓ **Formación:** Su propósito es impartir conocimientos básicos orientados a proporcionar una visión general y amplia con relación al contexto de desenvolvimiento.
- ✓ **Actualización:** Se orienta a proporcionar conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científico – tecnológicos en una determinada actividad.
- ✓ **Especialización:** Se orienta a la profundización y dominio de conocimientos y experiencias o al desarrollo de habilidades, respecto a un área determinada de actividad.
- ✓ **Perfeccionamiento:** Se propone completar, ampliar o desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el desempeño de funciones técnicas, profesionales, directivas o de gestión.
- ✓ **Complementación:** Su propósito es reforzar la formación de un colaborador que maneja solo parte de los conocimientos o habilidades demandados por su puesto y requiere alcanzar el nivel que este exige.

### **Niveles de Capacitación**

Tanto en los tipos como en las modalidades, la capacitación puede darse en los siguientes niveles:

- ✓ **Nivel Básico:** Se orienta a personal que se inicia en el desempeño de una ocupación o área específica en la organización. Tiene por objeto proporcionar información, conocimientos y habilidades esenciales requeridos para el desempeño en la ocupación.
- ✓ **Nivel Intermedio:** Se orienta al personal que requiere profundizar conocimientos y experiencias en una ocupación determinada o en un aspecto de ella. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño en la ocupación.
- ✓ **Nivel Avanzado:** Se orienta a personal que requiere obtener una visión integral y profunda sobre un área de actividad o un campo relacionado con esta. Su objeto es preparar cuadros ocupacionales para el desempeño de tareas de mayor exigencia y responsabilidad dentro de la empresa.

### **Acciones a Desarrollar**

- ✓ El Plan de Capacitación se ha elaborado en tres módulos que incluyen temas de interés para el personal del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima con la finalidad de ampliar los conocimientos a cada uno de ellos.
- ✓ Se recomienda a el Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima utilizar la herramienta de capacitaciones a través de INSAFORP mediante cursos abiertos a las empresas, ya que es un beneficio con el cual cuenta el hospital de esta manera

se ahorraría un financiamiento de capacitación, y se utilizaría para el aprendizaje y mejoramiento del personal.

- ✓ Serán impartidos en día Viernes en horarios hábiles (8:00 am a 4:00 pm). Cada módulo tendrá una duración de 7 horas, haciendo un total de 21 horas distribuidas en 3 módulos.
- ✓ Al inicio del Primer Módulo se dará una bienvenida especial a todos los colaboradores participantes.
- ✓ Luego una breve introducción para que los participantes comprendan la importancia de dicha capacitación, dando a conocer los diferentes puntos a desarrollar.
- ✓ El planeamiento didáctico ha sido elaborado de forma que el participante entre en ambiente con el facilitador, obteniendo los conocimientos necesarios a través de diferentes dinámicas que serán implementadas, y que tengan relación con el tema.
- ✓ Al finalizar se hará la entrega de los diplomas firmados por representantes del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional.
- ✓ El lugar donde se llevará a cabo la capacitación será en el edificio del Instituto Salvadoreño de Formación Profesional, ya que se considera con un ambiente agradable, confortable y accesible o el lugar que estos indiquen.

### **Temas de capacitación**

- ✓ **Modulo I: Calidad y Producción.**

La calidad en la producción y el servicio es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes. Muchas empresas no ponen interés a esta área y como consecuencia pierden gran cantidad de sus clientes por lo que deben de invertir en costosas campañas publicitarias.

Esta metodología analiza las siguientes dimensiones:

- ✓ Accesibilidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Competencia
- ✓ Cortesía
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Velocidad de Respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Tangibles
- ✓ Entender / conocer al cliente

Es importante mencionar que el servicio es multidimensional (el cliente observa múltiples dimensiones del servicio calidad, ambiente, y tiempo respuesta).

Descripción de las dimensiones utilizadas por los clientes a la hora de contratar un servicio:

- ✓ Tangibles: se refieren a las instalaciones de la empresa si están limpias, en buen estado, etc.
- ✓ Confiabilidad: trabajo bien hecho por parte de la empresa.
- ✓ Velocidad de respuesta: el trabajo está listo en el tiempo que dijo la empresa que estaría.
- ✓ Aseguramiento: el personal de la empresa da la impresión de que puede hacer bien su trabajo.
- ✓ Empatía: el personal entiende que quiere el cliente y le proporciona lo que necesita

✓ **Módulo II: Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.**

**Salud Ocupacional:** Todas las acciones que tienen como objetivo promover y mantener el mayor grado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones y ocupaciones; prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su trabajo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; así como colocarlos y mantenerlos en un puesto de trabajo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas.

**Seguridad Ocupacional:** Conjunto de medidas o acciones para identificar los riesgos de sufrir accidentes a que se encuentran expuestos los trabajadores con el fin de prevenirlos y eliminarlos.

La salud ocupacional es un conjunto de actividades multidisciplinarias enfocadas a adaptar el trabajo a las capacidades del trabajador; mientras que la seguridad industrial es una herramienta de la salud ocupacional orientada a identificar, prevenir, reducir o eliminar riesgos por medio de procedimientos

✓ **Modulo III: Administración y Desarrollo del Recurso Humano.**

El desarrollo de los recursos humanos comprende las actividades de crear planes de formación y llevarlos a cabo, de estudiar el potencial de los trabajadores, evaluar la motivación de los mismos, controlar el desempeño de las tareas, incentivar la participación y estudiar el absentismo y sus causas.

¿En qué consiste?; es el desarrollo de las capacidades y habilidades de las personas que forman parte de las organizaciones, y esto es así, cuando el desarrollo es planificado y ejecutado por la misma organización.

El Desarrollo de recursos humanos se refiere a la formación que recibe una persona para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en su puesto de trabajo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar.

El foco de la función del **desarrollo de recursos humanos debe ser** desarrollar la mejor fuerza laboral posible para que la organización y los empleados alcancen sus objetivos.

## **RECURSOS**

- ✓ **HUMANOS:** Lo conforman los participantes, facilitadores y expositores especializados en la materia, como: licenciados en administración, contadores, Psicólogos, Doctores etc. En este caso el profesional proporcionado por INSAFORP.
- ✓ **MATERIALES:** Folletos o brochures proporcionados por INSAFORP.
- ✓ **INFRAESTRUCTURA.-** Las actividades de capacitación se desarrollaran en ambientes adecuados proporcionados por INSAFORP.
- ✓ **MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS.-** está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones, total folio, equipo multimedia, Laptop, proyector, y ventilación adecuada.
- ✓ **DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO.-** entre ellos tenemos: certificados, material de estudio, etc.

## **FINANCIAMIENTO**

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con apoyo de INSAFORP ya que es un beneficio con el que cuenta la organización, se apoyara en el apoyo de transporte de los trabajadores hacia el lugar de capacitación, entre algún gasto imprevisto por parte de los empleados.

**MÓDULOS DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA PERSONAL DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DE SANTA ROSA DE LIMA.**

**Contenido del Módulo I**

<b>NOMBRE DEL MODULO: <u>CALIDAD Y PRODUCCION</u> DURACION <u>7 HRS</u></b>
<b>ENCARGADO DE LA CAPACITACION:</b> Encargado proporcionado por INSAFORP
<b>POBLACIÓN META:</b> Dirigido al personal del área de mantenimiento de Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.
<b>OBJETIVO:</b> Transmitir y reforzar en los empleados conceptos, principios y técnicas que les permita adquirir o mejorar sus habilidades para comprender que es la calidad y producción.
<b>COMPETENCIAS:</b> El personal es el responsable de brindar calidad de servicios a los usuarios del Hospital.
<b>DESARROLLO DE UNIDAD Y CONTENIDO DIDÁCTICO</b> TEMA 1 : CALIDAD Y PRODUCCION I: Definición de términos II: Comprensión de calidad y producción

--

## Contenido del Módulo II

<b><u>NOMBRE DEL MODULO: SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL DURACION 7 HRS</u></b>
<b>ENCARGADO DE LA CAPACITACION:</b> Encargado proporcionado por INSAFORP
<b>POBLACIÓN META:</b> Dirigido al personal del área de mantenimiento de Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.
<b>OBJETIVO:</b> Transmitir y reforzar en los empleados conceptos, principios y técnicas que les permita adquirir o mejorar sus habilidades para comprender que es la seguridad industrial y la salud ocupacional dentro de una organización.
<b>COMPETENCIAS:</b> El personal dentro del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima debe de conocer que significa la seguridad Industrial y salud ocupacional para los usuarios y si se están cumpliendo dentro de este.
<b>DESARROLLO DE UNIDAD Y CONTENIDO DIDÁCTICO</b> TEMA 1 : SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL. I: Definición de términos II: Comprensión de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

### Contenido del Módulo III

<b><u>NOMBRE DEL MODULO: ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO DURACION 7 HRS</u></b>
<b>ENCARGADO DE LA CAPACITACION:</b> Encargado proporcionado por INSAFORP
<b>POBLACIÓN META:</b> Dirigido al personal del área de mantenimiento de Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.
<b>OBJETIVO:</b> Transmitir y reforzar en los empleados conceptos, principios y técnicas que les permita adquirir o mejorar sus habilidades para comprender que es la administración y desarrollo del recurso humano dentro de una organización.
<b>COMPETENCIAS:</b> El personal dentro del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima debe de conocer que significa la administración y desarrollo del recurso humano para que puedan identificar si se sienten conforme en cuanto a las actividades que realizan dentro de la organización.
<b>DESARROLLO DE UNIDAD Y CONTENIDO DIDÁCTICO</b> TEMA 1: ADMINISTRACION Y DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO I: Definición de términos

II: Comprensión de Administración y desarrollo del recurso humano.

**Se presenta un cuadro de como se implementará el desarrollo de cada módulo de capacitación para los colaboradores del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima:**



<b>MODULO I, II O III</b>						
<b>HORA</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>METODOLOGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>
8:00-8:15 am	15 min	Bienvenida, presentación e Inducción.	Presentar al facilitador y dar a conocer la importancia de la capacitación.	Activa participativa	Facilitador	Micrófono
8:15-8:30 am	15 min	Introducción	Presentar agenda, incluye los objetivos, metodología	Expositiva	Facilitador	Pizarra, plumones, laptop, proyector
8:30-8:40 am	10 min	Dinámica	Generar ambiente entre los capacitando.	Participativa	Facilitador	Espacio físico
8:40-10:10 am	1 hr 30 min	Desarrollo de la capacitación		Expositiva	Facilitador	Laptop, video, proyector
10:10-10:20am	10 min	Receso				
10:20-10:40am	20 min	Dinámica de grupo	Poner en práctica los temas anteriormente vistos formando equipos de trabajo	Participativa	Facilitador	Espacio físico
10:40-11:40am	1hr	Desarrollo de la capacitación		Expositiva, participativa activa	Facilitador	Pizarra, plumones, proyector laptop
11:40-12:00md	20min	Dinámica	Generar un ambiente agradable.	Participativa	Facilitador	Espacio físico

12:00-01:00pm	1hr	Almuerzo				
1:00-1:30 pm	30 min	Video	Comprender la importancia de aportar el extra en beneficio de los demás.	Expositiva, participativa activa	Facilitador	Laptop, proyector, video.
1:30-2:30 pm	1 hr	Desarrollo de la capacitación		Activa participativa	Facilitador	Pizarra, plumones, folletos
2:30-3:00 pm	30 min	Dinámica	Conocer a los compañeros de forma más personal.	Participativa	Facilitador	Espacio físico
3:00-3:30 pm	30 min	Comentarios, Preguntas y respuestas.	Conocer inquietudes, sugerencia.	Activa participativa	Facilitador	Pizarra, plumones.

## PRESUPUESTO

El costo total del programa de capacitación tentativo es de \$ 135.°°

<b>PRESUPUESTO TOTAL DEL PLAN DE CAPACITACION</b>				
<b>MODULO</b>	<b>COSTO POR TRANSPORTE DE PERSONAL AL LUGAR DE CAPACITACION</b>	<b>SUB TOTAL</b>	<b>IMPREVISTOS</b>	<b>PRESUPUESTO TOTAL</b>
MODULO I	\$35.00	\$35.00	\$10	\$45
MODULO II	\$35.00	\$35.00	\$10	\$45
MODULO III	\$35.00	\$35.00	\$10	\$45
<b>TOTAL</b>	<b>\$105.00</b>	<b>\$105.00</b>	<b>\$30</b>	<b>\$135</b>

ACTIVIDADES	Octubre				Noviembre				Diciembre				Mes Uno				Mes Dos				Mes tres			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diagnósticos de las necesidades de capacitación	■																							
Establecimiento de objetivo	■																							
Selección es estrategias		■																						
Diseño de módulos		■																						
Elaboración de presupuesto		■																						
Organización del programa			■																					
Definición de estructura			■																					
Selección de facilitadores			■																					
Integración de los recursos materiales				■																				
Formación de grupos				■																				
<b>Ejecución del programa</b>					■	■	■	■	■	■	■	■												
<b>Modulo I:</b> Calidad y Producción													■	■	■	■								
<b>Módulo II:</b> Seguridad Industrial y Salud Ocupacional																	■	■	■	■				
<b>Módulo III:</b> Administración y desarrollo del Recurso Humano																					■	■	■	■
Control del Programa													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Evaluación del Curso									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

**Cronograma de Actividades del plan de capacitación**

❖ **Implementación de Herramientas de acuerdo a las necesidades del Hospital.**

La Creación de Herramientas ayudara a los empleados del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima a conocer cuáles son las reglas que deben de seguir dentro de la institución y conocer cuáles son sus principales funciones en esta, además de conocer cuáles son los lineamientos que deben de seguir de acuerdo a la situación actual de la institución y conocer cuál es el sistema de comunicación más ideal que deben de tener con sus dirigentes; para el mejoramiento del desempeño se utilizaran las siguientes Herramientas:

- ❖ Sistema de Comunicación
- ❖ Reglamento Interno
- ❖ Manual de Bienvenida

## **Sistema de Comunicación.**

Los elementos que intervienen en un acto comunicativo son:

- Emisor: Produce el Mensaje y lo envía.
- Receptor: Recibe el mensaje y lo interpreta.
- Código: Conjunto de signos y reglas que el emisor y el receptor conocen y que sirven para codificar y decodificar el mensaje.
- Mensaje: Enunciado enviado por el emisor y recibido por el receptor.
- Canal: Medio físico por donde circula el mensaje.

Dentro de toda empresa se vive una permanente relación unos con otros, y esta relación se da a través del acto comunicativo, la comunicación es un elemento básico de la sociedad.

### **Importancia de la Comunicación:**

Cuando establecemos una relación comunicacional, en ocasiones lo hacemos sin tener en cuenta al interlocutor, tratando de imponer nuestras ideas y pensamientos, es decir monologamos y no hay una verdadera comunicación con el receptor.

La falta de empatía daña las relaciones interpersonales, generando una sensación de vacío o malestar. La empatía nos permite tener una actitud más humana y comprensible, aspectos fundamentales en la sociedad actual.

La comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la

organización, su adaptación a los cambios del entorno, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, compromiso, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo.

Una buena comunicación es aquella en la que se practica la escucha activa, es asertiva y proactiva. No hay que olvidar que lo más importante en un proceso de comunicación no es lo que se quiere decir, sino lo que la otra persona entiende.

Para que una organización funcione hoy en día de manera efectiva y al 100% de su capacidad, necesita estar conformada por un buen equipo de trabajo, y para que esto suceda tiene que existir una buena comunicación entre los participantes de este grupo. La comunicación empresarial es una herramienta estratégica que garantiza que todos los colaboradores trabajen de manera comprometida con los objetivos de la organización.

**El Objetivo principal de la comunicación empresarial:** es incrementar la credibilidad en su empresa, mejorar la imagen frente a los colaboradores y el mercado, así como aumentar su rendimiento. en una empresa es suscitar un cambio, mover a la acción para el bien de la compañía.

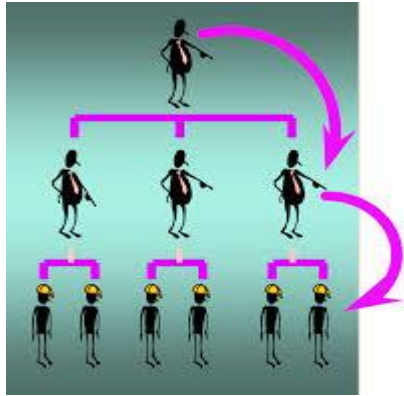
Algunos de los beneficios de implementar una buena comunicación dentro de las organizaciones son los siguientes:

- Mejora la imagen de la empresa: una buena comunicación permiten que tanto la importancia como la credibilidad de la empresa aumenten. Esto a raíz de que los colaboradores estarán satisfechos con su lugar de trabajo y transmiten eso a las

personas con las que comparten. Así mismo clientes respetan una organización que posee políticas transparentes e invierte en el dialogo.

- Profesionales comprometidos: una organización que cuenta con una comunicación bien estructurada, los funcionarios se comprometen más con los objetivos. Esto también ayuda a que crezca el sentido de pertenencia por la empresa.
- Buen clima organizacional: los colaboradores que se sienten parte de la empresa actúan de forma más eficaz y eficiente. Este es un resultado que se transmite a clientes, al igual que la imagen organizacional.
- Canales de comunicación siempre abiertos: al invertir en canales de comunicación que permanezcan abiertos, los colaboradores tienen presente que existe la posibilidad de mostrar sus cualidades y buscar mejoras en todas las áreas de la empresa.

Por la manera que está formado el Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima, y según las investigaciones realizadas se concluye que el tipo de comunicación más recomendable que ayudaría a mejorar y alcanzar sus objetivos sería la: **Comunicación Descendente**; este tipo de comunicación es la que se establece en una organización posibilitando transmitir información relacionada con el trabajo desde los altos niveles hasta los niveles más bajos de la jerarquía de la estructura organizativa, con el fin de facilitar la coordinación entre los distintos niveles jerárquicos.



En la comunicación descendente los directivos miran hacia abajo, a través de los órganos de línea, y van desde órganos de dirección alto, medio bajos hasta llegar al empleado o trabajador de línea.

La comunicación descendente tiene como objetivo fundamental:

- ✓ Informar
- ✓ Dirigir
- ✓ Orientar la realización de tareas a los subordinados y colaboradores
- ✓ Instruir
- ✓ Controlar
- ✓ Evaluar el desempeño
- ✓ Motivar el comportamiento deseado
- ✓ Canalizar las políticas y metas
- ✓ Transmitir cultura organizacional, valores
- ✓ Mantener informados a los miembros de una organización

- ✓ Proporcionar a las personas la información sobre: lo que deben hacer, el como hacerlo y lo que se espera de ellas.

Al implementar una comunicación del tipo descendente se espera que mejore la efectividad y eficacia de los empleados del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima ya que se mejoraran procesos de labores; además que los empleados sabrán y tendrán conocimiento de las tareas y labores que deben de realizar dentro de la institución, además que al presentarse un inconveniente o problemática conocerán a quien deberán de dirigirse para la resolución de estos problemas y de qué manera enfrentarlos.

# REGLAMENTO INTERNO PARA PERSONAL DE ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DE HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DE SANTA ROSA DE LIMA



## **CAPITULO 1**

### **Sometimiento**

**Art. 1o.-** El presente es el Reglamento Interno de Trabajo prescrito por la organización del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima y sus disposiciones quedan sometidas tanto de la organización como todos sus trabajadores. Este Reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los trabajadores, salvo estipulaciones en contrario que sin embargo solo pueden ser favorables al trabajador. Sus trabajadores son de dos categorías: trabajadores de planta y trabajadores en misión.

Los trabajadores de planta son los que desarrollan su actividad en las dependencias propias de la organización de servicios temporales.

Trabajadores en misión son aquellos que la organización de servicios temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por éstos.

Los usuarios de la organización sólo podrán contratar con ésta en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de las labores ocasionales, accidentales o transitorias.
2. Cuando se requiere reemplazar personal en vacaciones, en uso de licencia, en incapacidad por enfermedad o maternidad

Los contratos celebrados entre la organización de servicios temporales y los usuarios, deberán:

- 1- Constar por escrito
- 2- Hacer constar que la organización de servicio temporal se sujetará a lo dispuesto por la Ley para efectos del pago de salarios, prestaciones sociales, horas extras, recargos diurnos y nocturnos, dominicales y festivos;
- 3- Especificar la compañía aseguradora, el número de la póliza, vigencia y monto con la cual se garantiza el cumplimiento de las obligaciones laborales de las empresas de servicios temporales con los trabajadores en misión;

La presente organización no podrá prestar sus servicios a usuarios cuyos trabajadores se encuentren en huelga.

## **CAPITULO II**

### **Condiciones y admisión**

**Art., 2o.-** Quién aspire a tener un puesto en la organización, ya sea como trabajador de planta o misión debe hacer la solicitud por escrito para registrarlo como aspirante y acompañar los siguientes documentos:

- a) Certificados del último patrono con quien haya trabajado en que conste el tiempo de servicios, la índole de la labor ejecutada y el salario devengado.
- b) Certificado de dos personas honorables sobre su conducta y capacidad y en su caso, del plantel de educación donde hubiere estudiado.

c) Libreta de servicio militar, cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad según el caso.

Los menores de dieciocho (18) años necesitan para trabajar autorización escrita del Inspector del Trabajo o, en su defecto de la primera autoridad local, a solicitud de los padres y, a falta de éstos, del Defensor de Familia.

Prohibiese el trabajo de los menores de catorce (14) años y es obligación de sus padres disponer que acudan a los centros de enseñanza. Excepcionalmente y en atención a circunstancias especiales calificadas por el Defensor de Familia, los mayores de doce (12) años podrán ser autorizados para trabajar por las autoridades señaladas en este artículo, con las limitaciones previstas en el Código de la infancia y la adolescencia.

### **CAPITULO III**

#### **Contrato de aprendizaje**

**Art. 3o.-** Contrato de aprendizaje es aquel por el cual un empleado se obliga a prestar sus servicios a la organización, y cambio de que ésta le proporcione los medios para adquirir formación profesional metódica y completa del arte u oficio para cuyo desempeño ha sido contratado por un tiempo determinado y le pague el salario convenido.

**Art. 4o.-** El contrato de aprendizaje debe contener cuando menos los siguientes puntos:

1. Nombre de la empresa o empleador;
2. Nombre, apellidos, edad y datos personales del aprendiz;

3. Oficio que es materia del aprendizaje. Programa respectivo y duración del contrato,
4. Obligación del empleador. y del aprendiz y derechos de éste y aquel;
5. Salario del aprendiz y escala de aumento durante el cumplimiento del contrato;
6. Condiciones del trabajo, duración, vacaciones y periodos de estudio;
7. Cuantía y condiciones de indemnización en caso de incumplimiento del contrato y,
8. Firmas de los contratantes o de sus representantes.

**Art. 5o.-** El contrato de aprendizaje debe celebrarse por escrito; en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas del contrato de trabajo.

**Art. 6º.-** El aprendiz tiene las siguientes obligaciones.

1. Concurrir asiduamente tanto a los cursos como a su trabajo con diligencia y aplicación sujetándose al régimen del aprendizaje y a las órdenes de la organización, y
2. Procurar el mayor rendimiento en su estudio.

**Art., 7.-** La organización tiene las siguientes obligaciones para con el aprendiz:

1. Facilitar todos los medios al aprendiz para que reciba formación profesional metódica completa del arte y oficio, materia del contrato.
2. Pagar al aprendiz el salario pactado según la escala establecida en el respectivo contrato, tanto en los períodos de trabajo como en los de enseñanza, y

3. Cumplido satisfactoriamente el término del aprendizaje preferirlo en igualdad de condiciones para llevar las vacantes que ocurran relativas a la profesión u oficio que hubiere aprendido.

**Art. 8.-** El contrato de aprendizaje no puede exceder de dos (2) años de enseñanza y trabajo. alternados en períodos sucesivos e iguales para ningún arte u oficio y sólo podrá pactarse por el término previsto para cada uno de ellos en las relaciones de oficio.

**Art. 9.-** El término del contrato de aprendizaje empieza a correr a partir del día en que el aprendiz inicie la formación profesional metódica.

- 1- Los primeros tres meses se presumen como períodos de prueba, durante los cuales se apreciarán de una parte, las condiciones de adaptabilidad del aprendiz, sus aptitudes y cualidades personales y de otra la conveniencia de continuar el aprendizaje.
- 2- El periodo de prueba a que se refiere este artículo se rige por las disposiciones generales del Código del Trabajo.
- 3- Cuando el contrato de aprendizaje termine por cualquier causa, la empresa deberá reemplazar al aprendiz o aprendices, para conservar la proporción que le haya sido señalada.

## **CAPITULO IV**

### **Periodo de prueba**

**Art. 10.-** La organización una vez admitido el aspirante podrá estipular con él, un periodo inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte de la organización, las aptitudes del trabajador y por parte de éste, las conveniencias de las condiciones de trabajo.

**Art. 11.-** El periodo de prueba debe ser estipulado por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas generales del contrato de trabajo.

**Art. 12.-** El periodo de prueba no puede exceder de dos (2) meses.

En los contratos de trabajo a término fijo, cuya duración sea inferior a un (1) año el periodo de prueba no podrá ser superior a la quinta parte del término inicialmente pactado para el respectivo contrato, sin que pueda exceder de dos meses.

Cuando entre un mismo empleador y trabajador se celebren contratos de trabajo sucesivos, no es válida la estipulación del período de prueba, salvo para el primer contrato.

**Art. 13.-** El periodo de prueba puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el periodo de prueba y el trabajador continuarse al servicio del patrono, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a éste, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho periodo de prueba. Los trabajadores en periodo de prueba gozan de todas las prestaciones.

## **CAPITULO V**

## **Trabajadores accidentales o transitorios**

**Art. 14.-** No tienen el carácter de trabajadores propiamente dichos de la organización, sino de meros trabajadores accidentales o transitorios, lo que se ocupen en labores de corta duración no mayor de un mes y de índole distinta a las actividades normales de la empresa los cuales solo tienen derecho al pago del descanso en los domingos y demás días en que es legalmente obligatorio y remunerado y en cuanto a las prestaciones se refiere.

## **CAPITULO VI**

### **Horario de trabajo**

**Art. 15.-** Las horas de entrada y salida de los trabajadores de planta, serán rotativas con la finalidad de cumplirlas 44 horas semanales, más un día de descanso durante la semana igualmente rotativo, los horarios de trabajo serán establecidos por el jefe a cargo de el departamento.

En este caso no habrá lugar al recargo nocturno ni al previsto para el trabajo dominical o festivo, pero el trabajador devengará el salario correspondiente a la jornada ordinaria de trabajo, respetando siempre el mínimo legal o convencional y tendrá derecho a un 1 día de descanso remunerado.

El empleador no podrá, aún con el consentimiento del trabajador, contratarlo para la ejecución de dos 2 turnos en el mismo día, salvo en labores de supervisión, dirección,

confianza o manejo. Para implantar la jornada ante dicha el empleador deberá obtener la aprobación administrativa del Reglamento Interno de Trabajo.

## **CAPITULO VII**

### **Las horas extras y trabajo nocturno**

**Art. 16.-** Trabajo diurno es el comprendido entre las 6:00 a.m. y las 7:00 p.m. Trabajo nocturno es el comprendido entre las 7:00 p.m. y las 6:00 a.m.

**Art. 17.-** Trabajo suplementario o de horas extras es el que se excede de la jornada ordinaria y en todo caso el que excede la máxima legal.

**Art. 18.-** El trabajo suplementario o de horas extras, podrá efectuarse en dos (2) horas diarias y mediante autorización expresa del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social o de una autoridad delegada por éste: siempre que la organización en vista de esta autorización, considere efectuarlo en caso necesario.

**Art. 19.-** liquidación de recargos.

Las horas extras diurnas y nocturnas serán canceladas según lo estipulado en el Código de Trabajo.

**Art. 20.-** El pago del trabajo suplementario o de horas extras y de recargo por trabajo nocturno, en su caso, se efectuará junto con el salario del período siguiente.

**Art. 21.-** La organización no reconocerá trabajo suplementario o de horas extras sino cuando expresamente lo autorice a sus trabajadores de acuerdo con lo establecido para tal efecto en el artículo 22 de este Reglamento.

En ningún caso las horas extras de trabajo, diurnas o nocturnas, podrán exceder de dos (2) horas diarias y doce (12) semanales.

Cuando la jornada de trabajo se amplíe por acuerdo entre empleadores y trabajadores a diez horas (10) diarias, no se podrá en el mismo día laborar horas extras.

## **CAPITULO VIII**

### **Días de descanso legalmente obligatorios**

**Art. 22.-** Serán de descanso obligatorio remunerado, los domingos y días de fiesta que sean reconocidos como tales en nuestra legislación laboral.

Cuando la jornada de trabajo convenida por las partes, en días u horas no implique a prestación de servicios en todos los días laborables de la semana, el trabajador tendrá derecho a la remuneración del descanso dominical en proporción al tiempo laborado.

**Art. 23.-** El descanso en los días domingos y los demás días expresados en este reglamento tiene una duración mínima de 24 horas.

## **CAPITULO IX**

### **Vacaciones remuneradas**

**Art. 24.-** Los trabajadores que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

Los trabajadores en misión tienen derecho a la compensación monetaria por vacaciones proporcional al tiempo laborado, cualquiera que este sea.

**Art. 25.-** La época de vacaciones debe ser señalada por la organización a más tardar dentro del año siguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del trabajador, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso. El patrono tiene que dar a conocer al trabajador con Quince (15) días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones.

**Art. 26.-** Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el trabajador no pierde el derecho a reanudarlas.

**Art. 27.-** Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, pero se puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el trabajador hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de éstas en dinero procederá por un año cumplida en servicios y proporcionalmente por fracción de año, siempre que ésta exceda de seis (6) meses. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el trabajador.

**Art. 28.-** Durante el período de vacaciones el trabajador recibirá el salario ordinario que esté devengando el día que comience a disfrutar de ellas. En consecuencia, sólo se excluirán para la liquidación de las vacaciones el valor del trabajo en días de descanso obligatorio y el valor del trabajo suplementario o de horas extras. Cuando el salario sea

variable, las vacaciones se liquidarán con el promedio de lo devengado por el trabajador en el año inmediatamente anterior a la fecha en que se conceden.

**Art. 29.-** Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada trabajador, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas.

En los contratos a término fijo inferior a un (1) año, los trabajadores tendrán derecho al pago de vacaciones en proporción al tiempo laborado cualquiera que este sea.

## **CAPITULO X**

### **Permisos**

**Art. 30.-** La empresa concederá a sus trabajadores los permisos necesarios para el ejercicio del derecho al sufragio y para el desempeño de cargos oficiales transitorios de forzosa aceptación, en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones sindicales inherentes a la organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad a la organización y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones.

- En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir éste, según lo permitan las circunstancias.
- En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.
- En los demás casos (sufragio, desempeño de cargos transitorios de forzosa aceptación y concurrencia al servicio médico correspondiente) el aviso se dará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente. el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al trabajador o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción de la empresa.

## **CAPITULO XI**

### **Salario mínimo, convencional, lugar días horas de pago y periodos que lo regulan**

**Art. 31.-** Formas y libertad de estipulación.

El empleador y el trabajador pueden convenir libremente el salario en sus diversas modalidades como por unidad de tiempo, por obra, o a destajo y por tarea, etc., pero siempre respetando el salario mínimo legal o el fijado en los pactos, convenciones colectivas y faltos arbitrales.

El trabajador que desee acogerse a esta estipulación, recibirá la liquidación definitiva de su auxilio de cesantía y demás prestaciones sociales causadas hasta esa fecha, sin que por ello se entienda terminado su contrato de trabajo.

**Art. 32.-** Se denomina jornal el salario estipulado por días y, el estipulado con períodos mayores.

**Art. 33.-** Salvo convenio por escrito, el pago de los salarios se efectuará en el lugar en donde el trabajador presta sus servicios durante el trabajo, o inmediatamente después del cese.

Períodos quincenales.

**Art. 34.-** El salario se pagará al trabajador directamente o a la persona que él autorice por escrito así:

1. El salario en dinero debe pagarse por períodos iguales y vencidos, El periodo de pago para los jornales no puede ser mayor de una semana, y para sueldos no mayor de un mes.
2. El pago del trabajo suplementario o de horas extras y el recargo por trabajo nocturno debe efectuar- se junto con el salario ordinario del periodo en que se han causado o a más tardar con el salario del periodo siguiente.

**Art. 35-** Los trabajadores en misión tendrán derecho a un salario equivalente al de los trabajadores de la empresa usuaria que desempeñen la misma actividad, aplicando para el efecto las escalas de antigüedad vigentes en la empresa. Igualmente, tendrán derecho a

gozar de los beneficios que el usuario tenga establecidos para sus trabajadores en el lugar de trabajo, en materia de transporte, alimentación y recreación,

## **CAPITULO XII**

### **Servicio médico, medidas de seguridad, riesgos profesionales, primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, normas sobre labores en orden a la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo**

**Art. 36.-** Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto de Seguros Sociales en donde aquellos se hallen inscritos.

**Art. 37.-** Todo trabajador dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al administrador de la organización, quien hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad y el tratamiento a que el trabajador debe someterse, Si éste no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

**Art. 38.-** Los trabajadores deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos ordenan la empresa en determinados casos. El

trabajador que sin justa causa se negare a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

**Art., 39.-** El trabajador que se encuentre afectado de enfermedad que no tenga carácter de profesional y para la sanidad del personal, por ser contagiosa o crónica, será aislado provisionalmente hasta que el médico certifique si puede reanudar tareas o sí debe ser retirado definitivamente.

**Art. 40.-** Los trabajadores deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general y particular a las que ordene la organización para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitarlos accidentes de trabajo.

**Art. 41.-** En caso de accidente de trabajo, el jefe de la respectiva dependencia, o su representante, ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la llamada al médico si lo tuviere, o uno particular si fuere necesario, tomará todas las demás medidas que se impongan y que se consideren necesarias para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente.

**Art. 42.-** En caso de accidente no mortal, aún el más leve o de apariencia insignificante el trabajador o comunicará inmediatamente al Jefe del Departamento respectivo o al Administrador de la organización o empleador que haga sus veces, para que estos

procuren los primeros auxilios, prevean la asistencia médica y tratamiento oportuno y de cumplimiento.

**Art. 43.-** La organización no responderá por ningún accidente de trabajo que haya sido provocado deliberadamente o por culpa grave de la víctima, pues solo estará obligada a prestar los primeros auxilios. Tampoco responderá de la agravación que se presente en las lesiones o perturbaciones causadas por cualquier accidente, por razón de no haber dado el trabajador, el aviso oportuno correspondiente o haberlo demorado sin justa causa.

**Art. 44.-** De todo accidente se llevará registro en libro especial, con indicación de la fecha, horas, sector y circunstancias en que ocurrió nombre de los testigos especiales, si los hubiere, y forma sintética de que pueden declarar.

**Art. 45.-** En todo caso en lo referente a los puntos de que trata este capítulo, tanto la empresa como los trabajadores, se someterán a las normas del reglamento especial de higiene y seguridad.

### **CAPITULO XIII**

#### **Prescripciones de orden**

**Art. 46.-** Los trabajadores tienen como deberes los siguientes:

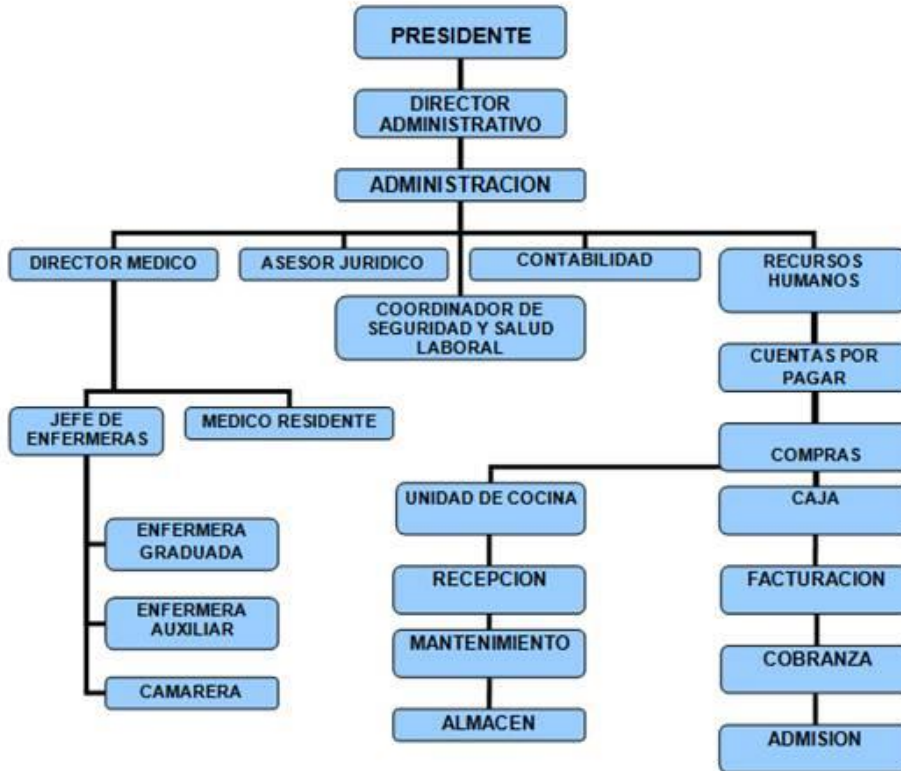
- a) Respeto y subordinación a los superiores.
- b) Respeto a sus compañeros de trabajo,

- c) Procurar completa armonía e inteligencia con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores,
- d) Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa,
- e) Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible,
- f) Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- g) Ser verídico en todo caso.
- h) Recibir y aceptar las ordenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, el orden y la conducta en general, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- i) Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo Jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo y
- j) Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde desee desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.

## **CAPITULO XIV**

### **Orden jerárquico**

**Art. 47.-** El orden jerárquico de acuerdo con los cargos existentes en la empresa, es el siguiente:



## CAPITULO XV

### Obligaciones especiales para la organización y trabajadores

**Art. 48.-** Son obligaciones especiales de la organización:

1. Poner a disposición de los trabajadores. Salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.

2. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud.
3. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad, a este efecto el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
4. Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.
5. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador, sus creencias y sentimientos.
6. Conceder al trabajador las licencias necesarias para los fines y en los términos indicados en este reglamento.
7. Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicio, índole de la labor y salario devengado e igualmente si el trabajador lo solicita, hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular. Si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a examen médico, se considera que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilata el examen, cuando transcurridos cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.

8. Pagar al trabajador los gastos razonables de venida y regreso, si para prestar su servicio lo hizo cambiar de residencia, salvo si la terminación del contrato se origina por culpa o voluntad del trabajador.

Si el trabajador prefiere radicarse en otro lugar, el patrono le debe costear su traslado hasta concurrencia de los gastos que demandaría su regreso al lugar donde residía anteriormente, En los gastos de traslado del trabajador, se entienden comprendidos los familiares que con él convivieren.

9. Abrir y llevar al día los registros de horas extras y de trabajadores menores que ordena la ley.

10. Conceder a las trabajadoras que estén en período de lactancia los descansos ordenados.

11. Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de los descansos remunerados, a que se refiere el numeral anterior, o por licencia de enfermedad motivada en el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el patrono comunique a la trabajadora en tales períodos o que, si acude a un preaviso, éste expire durante los descansos o licencias mencionadas.

12. Llevar un registro de inscripción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de la fecha de nacimiento de las mismas.

13. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.

**Art. 49.-** Son obligaciones especiales del trabajador:

1. Realizar personalmente la labor en los términos estipulados: observar los preceptos de este reglamento y acabar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la organización o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
2. No comunicar a terceros salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la organización, lo que no obsta para denunciar delitos comunes o violaciones del contrato o de las normas legales de trabajo ante las autoridades competentes.
3. Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural. los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes,
4. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
5. Comunicar oportunamente a la organización las observaciones que estimen conducentes a evitarle daño y perjuicios.
6. Prestar la mayor colaboración posible en caso de siniestro u riesgo inminentes que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
7. Observar las medidas preventivas higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes o de enfermedades profesionales.
8. Registrar en las oficinas de a empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra.

## **CAPITULO XVII**

## **Prohibiciones especiales para la empresa y los trabajadores**

**Art. 50.-** Se prohíbe a la organización:

1. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores sin autorización previa de estos para cada caso y sin mandamiento judicial.

**Art. 51.-** Se prohíbe a los trabajadores:

1. Sustraer los útiles de trabajo, las materias primas sin permiso de la organización.
2. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcóticos o de drogas enervantes.
3. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.
4. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
5. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
6. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo
7. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.

8. Usar los útiles o herramientas suministradas por la organización en objetivos distintos del trabajo contratado

## **CAPITULO XVIII**

### **Escala de fallas y sanciones disciplinarias**

**Art. 52.-** La organización no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento en pactos, convenciones colectivas, fallos arbitrales o en contrato de trabajo.

**Art. 53.-** Se establecen las siguientes clases de faltas leves y las correspondientes sanciones disciplinarias, así:

a) El retardo hasta de minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la organización, implica por primera vez, multa de la décima parte del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte del salario de un día: por tercera vez suspensión en el trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres días.

b) La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.

c) La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la organización implica.

d) La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez.

La imposición de multas no impide que la organización prescinda del pago del salario correspondiente al tiempo dejado de trabajar, el valor de las multas se consignarán en cuenta especial para dedicarse exclusivamente a premios o regalos para los trabajadores del establecimiento que más puntual y eficientemente cumpla sus obligaciones.

**Art. 54.-** Constituyen fallas graves:

a) El retardo hasta de 30 minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por tercera vez.

b) La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez

c) La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez

d) Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias

## PROCEDIMIENTOS PARA COMPROBACION DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN

De las sanciones disciplinarias

**Art. 55.-** Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el patrono deberá oír al trabajador inculpado directamente y si éste es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

**Art. 56.-** No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo

## **CAPITULO XIX**

### **Reclamos: personas ante quienes deben presentarse y su tramitación**

**Art. 57.-** Los reclamos de los trabajadores se harán ante la persona que ocupe en la organización el cargo de quien los oír y resolverá en justicia y equidad.

**Art. 58.-** Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo.

## **CAPITULO XX**

### **Vigencia**

**Art. 59.-** El presente Reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este Reglamento.

## **CAPITULO XXII**

### **Disposiciones penales**

**Art. 60.-** Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan suspendidas las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha, haya tenido la empresa.

## **CAPITULO XXIII**

### **Cláusulas ineficaces**

**Art. 61.-** No producirá ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del trabajador en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador.

HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DE SANTA ROSA DE LIMA

---

FECHA

---

FIRMA Y SELLO

---

# MANUAL DE BIENVENIDA HOSPITAL DE

# ESPECIALIDADES DE SANTA ROSA DE LIMA



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

Objetivos del Manual

Objetivos Generales

Objetivos Específicos

Carta de Bienvenida

Historia del Hospital

Filosofía del Hospital

Estructura Organizativa

Prestaciones Generales Internas

Uso de los Bienes de la Empresa

Código de Conducta

## **INTRODUCCIÓN**

El propósito del manual de bienvenida es de facilitar la adaptación de nuevos empleados al ambiente laboral, y a la vez fortalecer actitudes positivas hacia su trabajo y agilizar su integración al puesto. Dando a conocer los objetivos del manual, la misión, visión,

también se presenta su forma de uso, ámbito de aplicación, y la historia de la organización, los servicios que ofrece.

### **OBJETIVOS DEL MANUAL DE BIENVENIDA.**

#### Objetivo General:

Facilitar al personal esta herramienta administrativa que ayude a los empleados a desarrollarse de una manera eficiente y eficaz.

#### Objetivos Específicos:

1. Ofrecer al personal un instrumento que le ayude a incorporarse a la organización desde su principio
2. Dar a conocer este recurso para que sirva como orientación tanto para los empleados antiguos como para los nuevos.
3. Que el personal sea incorporado de una manera más breve y eficaz.

### **Carta de Bienvenida.**

Bienvenido al equipo de trabajo del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima es un placer darte la bienvenida a nuestra familia.

Como un nuevo miembro de nuestra familia, nosotros hemos preparado este manual para que puedas conocer más sobre nuestra organización, y para ayudar a contestar cualquier pregunta que puedas llegar a tener. En nuestra empresa encontraras un gran ambiente y un buen equipo de trabajo claro eso depende en gran medida de ti y de tu disposición de cooperar en lo que requiere.

Nuestra meta es: Dar la mejor atención a nuestros usuarios para que estos se vayan satisfechos. Tu tienes un papel importante para alcanzar estas metas, y para ayudarte, nosotros hemos creado este Manual de Bienvenida. Este manual explica detalladamente lo que se espera de cada empleado. También te ayudara a entender tus derechos y beneficios como empleado. Cada fragmento es explicado de una manera sencilla. El cumplimiento de estos, son condiciones para tu empleo.

Puedes discutir cualquier pregunta que te pueda surgir con el director general.

**;;;Ahora eres parte de HOSPITAL DE ESPECIALIDADES DE SANTA ROSA DE LIMA!!!!**

### **Historia de la Empresa.**

La Sociedad Medica Limeña S.A. de C.V, constituida en escritura pública, otorgada en la Ciudad de Santa Rosa de Lima, a las ocho horas del día treinta de enero de dos mil seis, ante los oficios notariales de la licenciada GLADIS ESPERANZA NAVAS RIVERA, inscritas en el registro de comercio bajo el número cinco del libro dos mil cincuenta del Registro de Sociedades el día catorce de julio de dos mil seis. Su actividad principal es la de prestación de servicios de salud.

Los Fines de la Sociedad son los siguientes:

Prestar servicios médicos quirúrgicos y todos los relacionados con la salud.

Construcción de edificaciones, compra de y venta de equipos médicos y todos aquellos necesarios para el cumplimiento de sus finalidades.

La comercialización de todo tipo de bienes relacionados con la salud.

Podrá dedicarse a la exportación, a la importación de cualquier tipo de bienes y a la representación de casa extranjeras y asesoría profesional en su ramo.

Podrá contratar y subcontratar con personas naturales o jurídicas.

Podrá dedicarse a la adquisición de inmuebles, muebles o valores, marcas de fábrica marcas de servicio.

Para la consecución de su finalidad, la sociedad podrá realizar toda clase de actos que sean complementarios o accesorios relativos o conexos con la finalidad social, tales como la consecución y obtención de toda clase de créditos con personas o instituciones nacionales o extranjeras, con o sin garantía, garantizar o hacerse responsable del

cumplimiento de obligaciones por parte de terceros; adquirir, arrendar o disponer cualquier título de bienes muebles o inmuebles, enajenar, arrendar, gravar, pignorar los bienes de la sociedad, sean muebles, inmuebles, valores o derechos y en general celebrar toda clase de contratos y contraer toda clase de autorizadas por la ley.

### **Filosofía de la Empresa.**

#### Misión:

Colaborar para mejorar la salud y la calidad de vida de los ciudadanos, ofertando servicios sanitarios excelentes, con el paciente como centro de nuestra atención, y profesionales altamente cualificados, en un hospital privado con vocación docente e investigadora.

#### Visión:

Liderar la Transformación del Sistema Sanitario actual para asegurar su sostenibilidad, promoviendo la innovación e incorporando las nuevas tecnologías disponibles.

Ser reconocidos como referentes a nivel nacional desde la perspectiva asistencial, docente e investigadora.

## **Valores:**

- **Amabilidad:** Tratamos cordialmente a nuestros usuarios y compañeros de trabajo.
- **Crecimiento:** Para hacer crecer nuestra organización tenemos que aprender y crecer cada uno de los que integramos esta, por lo que estamos abiertos a las nuevas ideas ya que nuestro mundo está en constante cambio.
- **Cooperación:** Trabajamos en equipo para lograr el éxito de la organización.
- **Honestidad:** Demostramos honor y dignidad en nuestro trabajo, rechazamos el robo, el fraude u otras formas de corrupción.
- **Proactivos:** Identificamos oportunidades de crecimiento y llevamos a otros a crear el futuro que imaginamos.
- **Responsabilidad:** Asumimos la obligación de responder por lo que hacemos o dejamos de hacer.
- **Respeto:** Tratamos a los demás con respeto y estamos a favor de crear y mantener una relación ganar-ganar con nuestros clientes, personal, proveedores y nuestra comunidad.
- **Servicio al usuario:** Los usuarios son la razón de ser de la organización, clientes satisfechos aseguran la permanencia de nuestra organización.

- Solidaridad: Actuamos siempre con la disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo; regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la organización.
- Trabajo: Estamos 100% seguros que el mejor medio para conseguir nuestras metas es el trabajo diario, por lo que nuestros ideales de mejora continua son sacrificio y dedicación que se convierten en nuestras mejores herramientas para conseguir lo que queremos.
- Trabajo en Equipo: Colaboramos, sumamos esfuerzos, multiplicamos logros.

### **Objetivos del Hospital.**

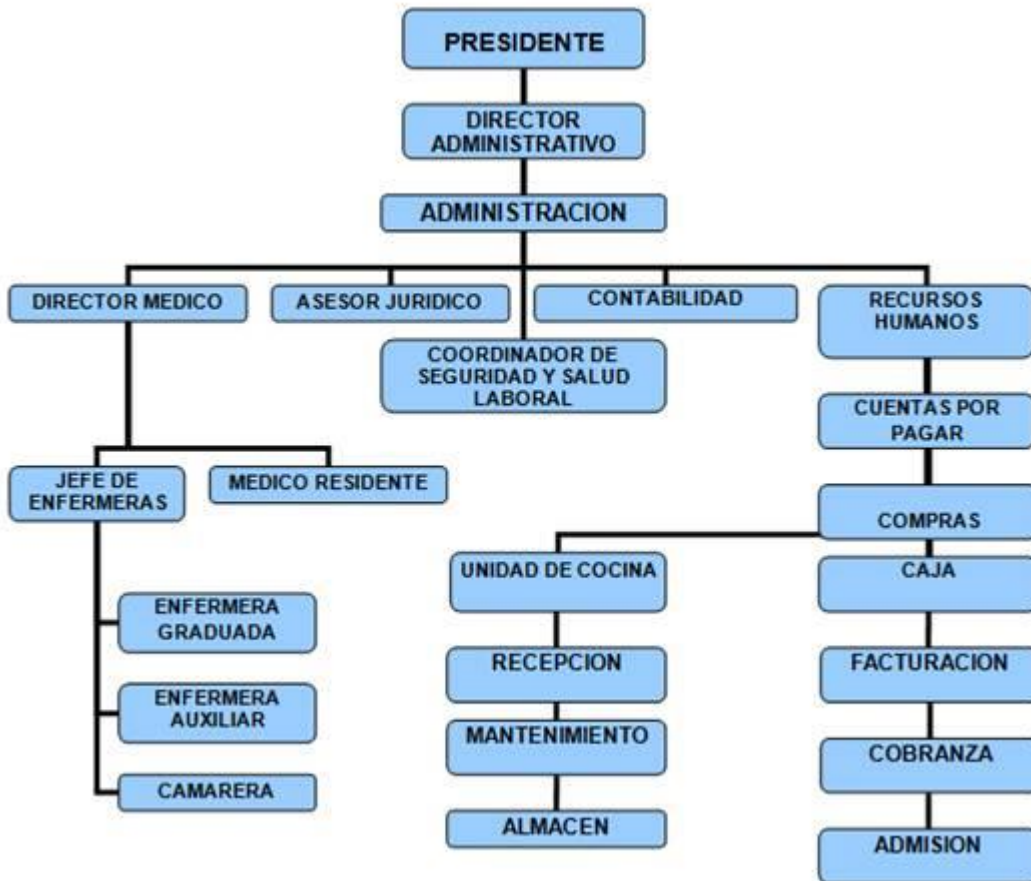
- + Actuar con ética y credibilidad.
- + Utilizar alta tecnología aplicada con criterios éticos
- + Mantener espíritu de equipo, todos coherentes en su pensar, decir y obrar.
- + Ser flexibles para la actualización, innovación y cambio.
- + Participar en formación continua, investigación y formación técnica y humana.
- + Orientar el servicio a beneficio de nuestros pacientes. }
- + Racionalizar procedimientos y costos
- + Manejar unidades altamente especializadas y necesariamente integradas.
- + Aportar responsabilidad social, ambiental y económica.

### **Políticas del Hospital.**

- + Los empleados deben de dar la mejor atención a los usuarios.
- + El equipo de trabajo debe ser responsable, honesto, respetuoso.

- ✦ El Hospital cumplirá con los requisitos acordados con los usuarios.
- ✦ Los empleados estarán en constante capacitación.
- ✦ La autoridad y liderazgo solo lo tiene el director general
- ✦ Manejar precios accesibles.
- ✦ Alcanzar un servicio rápido y eficiente al momento de atender al usuario.

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE HOSPITAL



## **PRESTACIONES GENERALES INTERNAS.**



### **Uniformes.**

Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima proporcionara uniformes a sus empleados para que estos puedan desarrollar más fácilmente sus actividades.

### **Carnet de Identificación Personal.**

Todo empleado de Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima deberá estar provisto de un Carnet de Identificación o gafete que le permitirá identificarlo como miembro de la institución. Dicha identificación debe llevarse en un lugar visible.

En los casos en los que el Carnet de Identificación no haya sido emitido o se haya olvidado, se deberá solicitar a la gerencia un “Carnet Especial de Empleado”, al cual el empleado debe darle el mismo tratamiento que el Carnet de Identificación.

El carnet de identificación es obligatorio para permanecer dentro de la institución, y el no llevarlo consigo en la forma indicada será considerado como una falta leve la cual será conocida por la gerencia quien a su vez fallará como estime conveniente.

En caso de pérdida se deberá obtener una Certificación de Perdida extendida por la policía nacional civil, la cual deberá ser entregada a la gerencia. Durante el periodo de gestión de un nuevo carnet, se deberá utilizar el Carnet Especial de Empleado, sin que este implique alguna sanción. Por la confección de un nuevo carnet se procederá a descontar su nómina el costo de emisión.

### **Políticas de Imagen.**



- ✚ Los empleados deben presentarse al hospital correctamente uniformadas e identificados.
- ✚ El uniforme debe estar aseado y planchado.
- ✚ Sus zapatos deben lucir limpios,
- ✚ Su cabello con corte normal bien peinados, y dar la bienvenida al cliente

## **Usos de los Bienes de la Organización**

### **Vehículos.**

El vehículo es exclusivo para el uso del Hospital. No está permitido el transporte de pasajeros, salvo el caso de empleados que por causas de fuerza mayor deban usar este transporte, previa autorización de la directiva.

Al finalizar la jornada de trabajo, el vehículo deberá estacionarse dentro del Hospital.

### **Computadora.**

La computadora es eminentemente para uso laboral. La organización podrá suspender el uso de algunas herramientas o programas informáticos a los empleados que hagan usos indebidos de los mismos o se distraigan continuamente del trabajo.

### **Teléfono.**

El teléfono es una herramienta vital para el trabajo que el hospital desempeña, pero también puede ser una distracción constante para el personal. El teléfono debe utilizarse con moderación y cuando hagas uso de el en lugares abiertos no permitas que tu conversación distraiga a tus compañeros de trabajo.

## CÓDIGO DE CONDUCTA.

El desarrollo de las labores de los empleados del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima se debe establecer a través del seguimiento de un código de conducta, para que estos puedan desarrollarse con disciplina perfeccionando y reafirmando los valores y principios que conforman el patrimonio moral de la institución, permitiendo a los empleados una actitud positiva a la necesidad de los usuarios.

- ✚ Responsabilidad: Los empleados deben asumir las consecuencias de sus acciones y decisiones. Coordinando que todos sus actos estén de acuerdo con una noción de imparcialidad y de cumplimiento del deber en todos los sentidos. Estar listos y dispuestos a responder por sus acciones.
- ✚ Respeto: Los empleados conocen el valor propio realizando el valor de los demás, siendo esta la manera más sencilla de ganar respeto, reconociendo el valor inherente y los derechos innatos de los empleados estos deben ser reconocidos como el foco central, para lograr que todos se comprometan con un propósito más elevado en la vida, aceptando y comprometiendo tal como son los demás y su forma de pensar y actuar.
- ✚ Honestidad: Los empleados de la empresa deben actuar con rectitud enmarcando en el comportamiento hacia la honestidad, deben de actuar con transparencia, responsabilidad, lealtad, el cual es imprescindible para la superación individual y colectiva. Ser honesto es ser capaz de amar y de construir, de ser libre a través de la verdad y la integridad.

- ✚ Sinceridad: Los empleados deben expresar lo que piensan en buena manera y forma sin herir los sentimientos de la otra persona, en el momento de entregar con eficacia y eficiencia los procesos de información, haciendo de los comentarios, críticas constructivas que retroalimente a los socios y demás personas que nos rodean y no críticas destructivas.
- ✚ Puntualidad: Los servicios que se brindan en la organización son resueltos dentro del tiempo oportuno. Es el valor que se constituye por el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado, este valor es necesario para dotar la personalidad, de cada uno de los empleados.
- ✚ Tolerancia: Los empleados están en la condición y entendimiento de tener una mentalidad abierta y de aceptación, acomodándola de una manera genuina y mostrando la tolerancia existente, esto le permite tener la fortaleza interna de afrontar las dificultades y disipar malentendidos, utilizando el discernimiento al tomar decisiones.
- ✚ Solidaridad: Ayuda a compartir las cargas de los demás, porque cuando nace la solidaridad se despierta la conciencia y de esta manera contribuir a la solución de las dificultades apoyándonos en la paciencia, la tolerancia y la voluntad teniendo como objetivo el bien de la empresa en general.
- ✚ Compañerismo: Los empleados están en condición de formar buenas relaciones interpersonales y evitar los conflictos contribuyendo con un clima y una cultura organizacional excelente, conformando equipos de trabajo con los demás compañeros uniendo lazos de confianza.

- ✚ Amabilidad: Los empleados están en la condición de ser fraternal y solidario con sus compañeros y usuarios de la entidad y de esta manera contribuir a una mejor calidad en la atención del usuario y de la conveniencia en el área laboral.
  - ✚ Honradez: Los empleados de la entidad están en la obligación de ser honesto y justo con sus actuaciones, actos y hechos dentro de la institución y para la organización “la honradez es una consecuencia particular de ser honestos y justos”.
  - ✚ Buena Fe: Las actuaciones del personal deben ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones.
  - ✚ Moralidad: Se deben tener claros y definidos principios éticos que reflejen una gestión pública, admirable y transparente. Este debe ser la garantía permanente frente a la confrontación viciosa de empleados arrogantes, soberbios, negligentes en el desempeño de sus funciones.
  - ✚ Velocidad: El empleado debe ser competente e impulsar oficiosamente las actividades, los procesos y el desarrollo de la entidad con el propósito de obtener resultados óptimos y oportunos.
  - ✚ Eficacia: Los empleados deben dirigir sus actividades y recursos de la entidad a que produzcan los mayores logros y resultados en los objetivos y metas, exigiendo la colaboración y oportuna ejecución de los planes y programas.
- Eficiencia: Los empleados deben garantizar que todas las actividades de la entidad se realicen eficientemente, es decir que produzcan los mayores logros y

resultados y que a sus recursos se les del máximo y adecuado aprovechamiento, de tal forma que se obtengan los objetivos esperados

❖ **Desarrollar un plan de motivación para el personal.**

**Introducción.**

En la actualidad cada vez es más difícil y complejo dirigir un equipo de personas motivadas y felices sin entrar en el ámbito salarial. Sin embargo, el salario emocional se está volviendo más importante y valorado por los colaboradores a la hora de aumentar la motivación laboral. Las personas que laboran dentro del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima deben sentirse seguros y agradables dentro de sus puestos de trabajo, es importante que estos les ayuden de una forma a cumplir sus metas personales de esta manera lograr un desarrollo personal enriquecedor y continuado.

En principio lo que impulsa a las personas es su deseo de alcanzar una meta u objetivo, y también es verdad que para algunas personas este deseo es mayor o es mejor. Digamos que hay gente más conformista y gente más exigente, y de ello dependerá el ahínco con el que persigan sus metas. Y estas metas vienen fundamentadas por la educación familiar que hayan tenido, creencias religiosas, y experiencias propias.

### **Misión propuesta para el plan de motivación**

#### **Misión**

Ser una herramienta que permita el mejoramiento del desempeño laboral

### **Visión propuesta para el plan de motivación**

#### **Visión**

Ser un instrumento que permita crecer y desarrollarse en el área asignada

## **Objetivos de la motivación**

### **Objetivo General**

- Implementar un Plan Motivacional que permita crear mejoras condiciones de trabajo y satisfaga las expectativas de los colaboradores del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.

### **Objetivos Específicos**

- Contribuir a la mejora de incentivos para los colaboradores del Hospital.
- Lograr que el Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima cuente con el personal necesario, capacitado y apto para el desempeño de su puesto de trabajo.

## **Justificación del Plan Motivacional para el Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.**

Es importante y fundamental que los colaboradores del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima estén motivados para desempeñar sus funciones; ya que no solo se habla de un bienestar emocional para cada uno de los colaboradores, sino que la motivación puede aumentar el rendimiento de estos, por lo tanto, aumentar los resultados de la organización.

Las emociones de los colaboradores están ligadas al desarrollo de las funciones en el puesto de trabajo, según estudios realizados se sabe que casi un 80% de los colaboradores no son felices realizando sus actividades dentro de la organización, aunque la mayoría de los empleados dentro del Hospital asegura que se siente conforme con su trabajo es de vital importancia motivar a este a crecer y desarrollarse dentro de la organización, que no solo tenga seguridad de tener un trabajo estable sino de crecer junto con este, y adquirir nuevos conocimientos, sabemos que la mayor parte del tiempo de nuestras vidas se realizan dentro de la organización donde laboramos por lo tanto lo que se busca es que el colaborador dentro del Hospital se siente conforme y bien recibido dentro de su puesto de trabajo, al mismo tiempo no se sienta estancado de las actividades que realiza dentro de la organización

## **Importancia del Plan de Motivación para el Hospital de Especialidades de Santa**

**Rosa de Lima.**

La organización es un ente que por sí solo nunca puede alcanzar sus objetivos ya que siempre necesita personas que la ayuden a lograr sus metas.

La organización necesita personas para que funcione de forma normal, pero si lo que desea es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde la empresa obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos.

Cuando el empleado entra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

Existen varios motivos posibles, como no sentirse bien remunerado, la mala relación con el superior, con otros compañeros o cliente, la falta de reconocimiento, la falta de desarrollo profesional, la rutina, los problemas personales, etc.

Para enfrentar a esta situación debemos volver a crear la ilusión del primer día en el empleado, volver a enamorarlo, entusiasmarlo y ayudarlo a encontrar el MOTIVO que lo lleve a la ACCION.

Sugerencias que pueden mejorar esta situación son:

- 1.- Mejorar la comunicación entre empleados y Superiores
- 2.- Respeto mutuo
- 3.- Buscar la conciliación entre trabajo y familia
- 4.- Reconocer el trabajo de los empleados
- 5.- Mostrar interés por las necesidades del empleado
- 6.- Establecer retos constantes para evitar la rutina
- 7.- Crear equipo
- 8.- Instaurar entrevistas personales y evaluación de satisfacción.

Con pequeñas acciones se puede lograr aumentar de forma significativa el nivel de motivación de los empleados. Como punto principal se encuentra la comunicación, ya que la comunicación es la base principal sobre la que se sustenta el que las personas se sientan realmente motivadas, saber comunicar correctamente evita malos entendidos, crea confianza, establece vínculos, genera entusiasmo y establece lazos de unión más que cualquier otro medio.

Cuando no se realiza una comunicación efectiva en la empresa el empleado puede tener un sentimiento de falta de pertenencia a la organización y reconocimiento, sumándose la falta de interés por su trabajo.

Una buena comunicación reforzará los pilares de la motivación del empleado, proporcionándole el MOTIVO que necesita para pasar a la ACCION y permitiendo que

estos recobren su entusiasmo y compromiso, elevando así las posibilidades del éxito de la empresa.

### **Contenido del Plan**

El primer paso para poder mejorar la motivación laboral de un colaborador, es conocer cuáles son sus metas, si es posible, tanto laborales como personales. Partiendo de la base de que todos trabajamos a cambio de algo, sabemos que con ese algo la persona quiere alcanzar unos objetivos personales. En el caso de algunos, reconocimiento laboral, ascender, y realizarse profesionalmente. Para otros, simplemente dinero con el que pagar sus caprichos, o para mantener a la familia, cambiar el coche, viajar, etc. Lo que nos lleva a diferenciar en dos tipos de objetivos, los objetivos a corto plazo (coche, ordenador nuevo, un viaje) o los objetivos a largo plazo (ascender profesionalmente, familia).

**Se disponen de algunas técnicas para aumentar la motivación laboral de lo colaboradores del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima, estas son:**



## 1. Adecuación del trabajador



La adecuación del trabajador a su puesto de trabajo. Ya desde el momento de la contratación, tenemos que ver si esa persona además de estar preparada para el puesto para el que le contratamos, también le gusta y se va a sentir cómodo con él. Un trabajador que no está capacitado para el puesto que va a ocupar, se va a desmotivar, ya sea por aburrimiento si sus capacidades son mayores, o por estrés si son inferiores.

### **Búsqueda de la ubicación ideal**

No todas las personas somos válidas para todos los trabajos, pero lo que sí es cierto es que todos tenemos un perfil determinado que encaja mucho mejor en unos tareas o puestos que en otros. Si la dirección de una empresa o el departamento de recursos humanos es capaz de ubicar a cada empleado en el lugar más acorde con sus capacidades

y aptitudes, todos salen ganando: el empleado estará más satisfecho y dará lo mejor de sí, lo que redundará en un mejor funcionamiento de la compañía.

### **Promover la participación**

Se debe buscar el consenso en todas las decisiones de la empresa, involucrando intensamente a los empleados mediante reuniones, talleres y todo tipo de dinámicas participativas. Es la única forma de conseguir la fidelidad del trabajador y su identificación con la organización.

El trabajo configura una parte fundamental del proyecto vital de la mayoría de personas y para su realización dedican una gran cantidad de tiempo, esfuerzo, energía y muchas veces también años de estudio y preparación. Por este motivo, los individuos suelen depositar en su experiencia laboral muchas expectativas y deseos: reconocimiento, respeto, realización personal, sentimiento de valía, sentirse útiles, interactuar con los demás.

## **2. Integración y acogida de nuevos empleados**



Es muy importante que todos los empleados se sientan parte de la empresa, del equipo, pero más importante aún que se sientan así los recién llegados. La integración del personal en el equipo es primordial para que la comunicación fluya y el buen ambiente se contagie de unos a otros, generando optimismo y ganas de trabajar, sabiendo que todos forman parte de un equipo, que no hay nadie en el banquillo.

### **Asignación de responsabilidades**

La organización es vital para la tranquilidad y motivación del empleado. Todos tienen que saber cuál es su función, objetivos y hasta donde llega su responsabilidad.

### **3. Marcarnos metas y objetivos**



Tanto la organización como el trabajador individual, deben tener unas metas y objetivos que alcanzar en cada periodo de tiempo dentro de esta. Cada trabajador debe tener objetivos personales y de equipo, que los anime a superarse y colaborar todavía más por el bien común.

#### **4. Buena valoración salarial o económica**



Puede parecer un tópico, y aunque hoy en día el dinero ya no es lo primordial, todavía es la forma más directa de valorar a un colaborador. Hay que evitar crear agravios comparativos entre trabajadores del mismo puesto, y valorarlos por lo que aportan. Quizá una parte en variable también hará que los empleados se impliquen más, dado que quien más aporta, más se beneficia, y con ello la más beneficiada al final es la organización.

## 5. Incentivos y premios



Si bueno es marcar objetivos y metas, mejor es premiarlos. Aunque pudiera sonar como un juego infantil, nos hace ilusión tener beneficios o premios por el trabajo bien hecho. Se llama reconocimiento y puede ser desde una paga extra, días libres, un regalo, un premio en forma de viaje, etc. Hay muchas maneras de motivar, y cada trabajador tiene diferentes **necesidades**.

### ❖ **Bonificaciones**

Con este sistema de retribución se motiva al colaborador a desempeñar de la mejor manera su trabajo y sus actividades dentro de la organización.

#### **a) Políticas**

- El bono puede ser mediante votaciones internas del personal para conocer quién es el que ha desempeñado mejor sus actividades o quien se desarrolla de la manera más asertiva dentro de su lugar de trabajo.

- El empleado recibirá mediante un manual de descripción de puestos cuales son sus actividades a realizar dentro de la organización.
- Este bono será otorgado de forma personal e individual.

❖ **Bonos por meta en grupo**

Se puede recompensar mediante metas grupales, es decir dividir en áreas o formar grupos y asignar actividades a desarrollar, quien las desempeñe de la manera más puntual y eficaz puede ser premiado.

**a) Políticas**

- Para optar al derecho de bono el equipo deberá alcanzar por lo menos a un 75% de la meta propuesta.
- De este bono participara toda el área involucrada
- El bono será entregado al personal según meta alcanzada en forma grupal.

❖ **Bono por tiempo de servicio**

Con este bono se pretende gratificar al personal por la fidelidad hacia la organización. Se le otorgara un bono a los empleados que hayan alcanzado una antigüedad laboral de 5, 10,15 y 20 años de servicio dentro del Hospital, la cantidad que se propone está estipulada de la siguiente manera:

Años laborados	Estimulo
<b>5</b>	\$50

<b>5 a 10</b>	\$75
<b>10 a 15</b>	\$100
<b>15 a 20</b>	\$125

❖ **Aumento de salarios por méritos**

Considerando que los aumentos salariales son incentivos muy importantes para todo empleado e indispensable para el logro de su desempeño laboral, se ha incluido los aumentos de sueldo por mérito, se propone otorgarle aumento de salario al colaborador, con base de su desempeño laboral individual.

Las gratificaciones que se proponen por el logro de meta y por tiempo de servicio quedan a disposición de la organización para poder cambiarlos o así establecer lo que más convenga en el Hospital.

❖ **Incentivos no Financieros**

Crear un entorno vital y agradable al empleado, por medios de reconocimientos y oportunidades que lo haga sentir una parte importante de la organización, proporcionándole incentivos encaminados a su superación personal.

Se ha tomado como base los incentivos que causan satisfacción al empleado; como lo son; días libres, y promoción interna y adiestramiento y capacitaciones, los cuales nos sirven para alentar esfuerzos adicionales del empleado dirigido a un objetivo.

## **b) Políticas**

- Se debe capacitar al empleado en su puesto de trabajo, de manera que pueda desempeñar su trabajo de manera confiada y eficiente.
- Todo empleado debe ser reconocido por su desempeño y cualidades.

### ➤ **Días Libres**

Compensación por realizar las actividades de una manera eficiente.

### ➤ **Promoción interna**

Hacer sentir al empleado identificado con la organización y un elemento importante dentro de ella.

### ➤ **Adiestramiento y capacitación**

Considerando lo importante que es para el logro de objetivos de la empresa como del empleado, capacitar al empleado en su puesto de trabajo. De manera que él pueda desarrollarlo eficientemente y sin cometer errores.

## **6. Mejora de las condiciones de trabajo**



No es motivador no tener las herramientas adecuadas para trabajar. Además de las herramientas directas, podemos hablar de las indirectas, como tener una cafetera y un pequeño office con Microondas por si alguien quiere comer, o una zona de descanso cuando la gente trabaja en tareas de mucha concentración, etc. Una oficina bien acondicionada y unas buenas herramientas de trabajo lo hacen todo mucho más sencillo.

### **Promoción de la salud laboral y la prevención de riesgos**

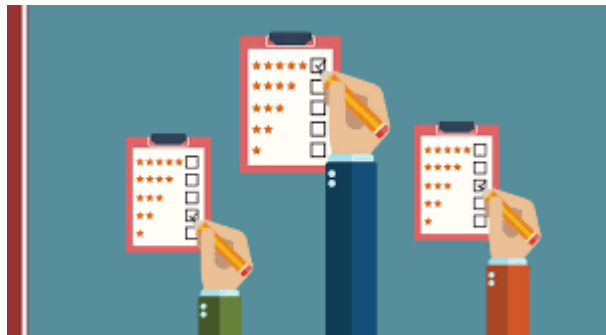
Entendido no sólo como aplicación de lo que dice la Ley sobre normativa de seguridad o uso de equipos de protección, sino también como un filosofía dentro de la organización basada en la implicación de todos en la promoción de la salud y el bienestar en cualquier detalle: higiene y comodidad en el puesto de trabajo, medidas anti estrés, etc.

## **7. Formación y desarrollo profesional**



Todos los trabajadores suelen tener como objetivo ascender y mejorar su posición en la organización, tanto por profesionalidad como por el aumento salarial. Ver que tienen formación, que les ayuda a hacer las cosas mejor, más eficientemente, y con más calidad, les motiva. Y al hacerlo, comprenden que también pueden ascender si llegan a un nivel de conocimiento y práctica adecuado.

## 8. Evaluación del rendimiento



Evaluación del rendimiento. Aquí entramos en un terreno más complejo. En la mayoría de casos, ni el propio trabajador es consciente de si trabaja realmente bien. Se puede tener la sensación de que se es productivo, pero que la realidad sea diferente.

## 9. Inspirar a las personas



Guiar y motivar a una persona es todo un arte. Un buen jefe es aquel que es capaz de sacar lo mejor del empleado. Ser un jefe o manager capaz de inspirar a las personas con su actitud es uno de los factores que más potenciarán la motivación de los empleados. Contar con un líder que saque lo mejor de nosotros mismos, y que incluso admiremos, hará que la motivación aparezca por sí sola. Pero sobre todo, un factor clave es descubrir lo que inspira realmente a una persona. Cuando sepamos lo que realmente mueve a un empleado, lo que realmente le llena de trabajar en nuestra empresa, podremos utilizarlo a nuestro favor.

### **Reconocimiento**

Se trata del conjunto de técnicas orientadas a garantizar la satisfacción de las personas tanto en el desempeño de sus funciones como en el logro de sus propias expectativas y abarcan aspectos como:

- **Premiar los logros en el trabajo** tanto económicamente como a través de reconocimientos e incentivos como actividades lúdicas, regalos, etc.

- **Facilitar la promoción.** Los colaboradores deben estar convencidos de que si se esfuerzan y trabajan con calidad acabarán logrando mejoras y ascensos en la organización.
- **Proponer retos.** A la mayoría de personas les encantan los retos, pues son una forma de demostrar su valía y de superarse, sobre todo si van acompañados de algún tipo de recompensa: felicitaciones, ascensos, aumento de sueldo, etc.
- **Facilitar y promover la formación constante de los trabajadores** supone múltiples ventajas: se consigue una mayor calidad del trabajo, la empresa cuenta con profesionales más capaces y los empleados ven aumentada su autoestima y satisfacción.

## 10. Evitar la presión excesiva



La presión como tal no sirve nada, pues la cuestión no es presionar sin medida, sino presionar lo justo en los puntos correctos. Aquellos que motivarán al empleado a hacer

su trabajo. Amenazar al empleado con su salario o su permanencia en la empresa es de las peores cosas que podemos hacer. No solo perderemos todo el respeto de cara a los empleados, ya que directamente nos odiarán, sino que a la más mínima oportunidad se marcharán a un trabajo mejor. Por ello, lo importante es presionar lo justo al empleado, en los momentos que realmente sea necesario, para que este nos de la mejor versión de sí mismo.

❖ **Elaborar un sistema de Evaluación de personal para medir el desempeño de los empleados.**

Un sistema de Evaluación de desempeño se trata de un tipo de instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. De tal manera que se puede medir el rendimiento, la conducta de los colaboradores que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

Se deberán evaluar en general los siguientes aspectos del personal:

- Fortalezas.

- Capacidades.
- Insuficiencias
- Posibilidades
- Aptitudes.
- Problemas.
- Grado de integración.

De este modo, la organización consigue información básica y necesaria para tomar decisiones de manera correcta y acertada. Si el desempeño coincide o supera a los objetivos fijados, habrá que alentar a los empleados para que sigan por ese camino. Por el contrario, si este no alcanza los objetivos, no hay que buscar culpables, pero sí detectar los problemas, necesidades y los factores que fallan para corregirlos y lograr lo propuesto.

Por eso no basta con hacerlo una vez y ya está. Es necesario repetirla de forma periódica, ya que la organización debe estar en constante evolución y, por tanto, también su personal. De esta manera se consigue fidelizar al trabajador, mejorar los resultados, aumentar la productividad y la calidad y mejorar las relaciones entre superiores y empleados.

¿Qué es lo que se evaluará?

La evaluación del desempeño laboral se centra en tres grandes bloques principales:

1. Personalidad, cualidades y comportamiento de la persona.

2. Grado de contribución del empleado a los objetivos propuestos o el trabajo requerido.
3. Potencial que hay que desarrollar.

Para ello, se deben evaluar los siguientes aspectos individuales de cada uno de los integrantes de la organización:

- Conocimiento del trabajo que desempeña.
- Grado de calidad del trabajo que realiza.
- Cómo se relaciona con el resto de personas que integran la organización.
- Estabilidad mental y emocional.
- Capacidades analíticas y de síntesis.

Se recomienda a el Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima aplicar el Método para medir el desempeño del personal: **Método de la Escala Grafica de Calificaciones**, ya que es un método sencillo que se podrá aplicar de una manera práctica al personal que labora dentro de la organización.

**Concepto.**

La escala gráfica de calificaciones es la técnica más simple y popular para hacer una evaluación del desempeño sobre el personal, es una escala que enumera una serie de características y un rango de desempeño para cada una de ellas, para evaluar al empleado, se elige la calificación que describe mejor su grado de desempeño en cada característica. El supervisor califica a cada uno de los subordinados señalando con una

marca o un círculo la calificación que explica mejor su desempeño en cada característica y posteriormente se suman los valores asignados a las características para obtener un total.

Es el método de evaluación de personal más utilizado y divulgado. Aunque, en apariencia, es el método más sencillo, su aplicación exige múltiples cuidados, con el fin de evitar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, que podrían causar indiferencias considerables. Es muy criticado por que reduce los resultados a expresiones numéricas mediante la aplicación de procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir las distorsiones personales introducidas por los evaluadores.

Cada factor se afine con un resumen, sencillo y objetivo. Cuanto mejor sea este resumen, mayor será la precisión del factor. Cada uno de estos se dimensiona para reflejar desde un desempeño pobre o insuficiente hasta el óptimo o excelente.

Los Beneficios para la organización que supone la evaluación del desempeño son:

- Puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos, y definir la contribución de cada empleado.
- Puede identificar los empleados que necesitan actualización o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que tienen condiciones para ascenderlos o transferirlos.
- Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de

desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

**Aplicación:** La valoración del mérito individual consiste en conocer el valor total que resulta de una combinación de factores cuantitativos y cualitativos, que un individuo demuestra para con la organización de la que es miembro.

La mayoría de los factores son de carácter cualitativo y, por tanto difícilmente medibles con lo que son subjetivos, aunque susceptibles de juzgarse debiendo ser expresados con una valoración lo más adecuada posible y de acuerdo con un criterio uniforme en toda la organización.

Los enfoques de la evaluación se pueden hacer por factores o por objetivos e incluso de forma mixta considerando los dos enfoques a la vez.

### **Manejo del Método:**

- Criterios nebulosos. - Es necesario emplear frases descriptivas que definan con precisión cada factor.
- Efecto de halo. - Este efecto hace que el evaluador considere una impresión general cuando evalúa cada factor.
- Tendencia central. - Se refiere a evaluar todos los factores de la misma manera.
- Benevolencia frente a rigor exagerado. - Implica subjetividad en la evaluación.

- Prejuicios. - Es la tendencia de evaluar diferencias individuales como edad, sexo, que afectan la evaluación de las personas.

**Ventajas del Método**

- Fácil de entender y sencillo de aplicar
- Permite una visión integral y resumida de los factores de evaluación
- Simplifica el trabajo del evaluador y el registro de la evaluación no es muy complicado.
















**Desventajas del Método**

- No brinda flexibilidad al evaluador
- Está sujeto a distorsiones e interferencias personales de los evaluadores
- Tiende a caer en la rutina y estandarizar los resultados de las evaluaciones
- Necesita Procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir distorsiones

Se presenta el modelo propuesto para medir el desempeño de los colaboradores del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de lima

<b>METODO DE EVALUACION ESCALAS GRAFICAS</b>	
<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	
Nombre _____	Fecha ___/___/___
Departamento/Sección: _____	Puesto: _____
<b>Desempeño en la función:</b> Considerar exclusivamente el desempeño actual del trabajador en su	

función					
	<i>Óptimo (5)</i>	<i>Bueno (4)</i>	<i>Regular (3)</i>	<i>Tolerable (2)</i>	<i>Malo (1)</i>
<b>Producto</b> Volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente	Siempre va más allá de lo exigido. Muy rápido.	Con frecuencia va más allá de lo exigido.	Satisface lo exigido	A veces está por debajo de lo exigido.	Siempre está por debajo de lo exigido. Muy lento.
<b>Cualidad</b> Exactitud, esmero y orden en el trabajo	Siempre superior. Excepcionalmente Exacto en su trabajo.	A veces superior. Bastante exacto en su trabajo.	Siempre satisfactorio. Su exactitud es regular	Parcialmente satisfactorio. En ocasiones presenta errores.	Nunca satisfactorio. Presenta gran cantidad de errores
<b>Conocimiento del trabajo</b> Grado de conocimiento del trabajo	Sabe todo lo necesario y no cesa de aumentar sus conocimientos	Sabe lo necesario	Sabe suficiente del trabajo	Sabe parte del trabajo. Necesita capacitación.	Sabe poco del trabajo
<b>Cooperación</b>	Tiene un	Funciona bien	Normalmente		Es renuente a

Actitud ante la empresa, al jefe y sus colegas	excelente espíritu de colaboración. Gran empeño	en el trabajo en equipo. Procura colaborar	colabora en el trabajo en equipo	No demuestra buena disposición.	colaborar
<p><b>Características individuales:</b> Considerar tan sólo las características individuales del evaluado y su Comportamiento funcional dentro y fuera de su función.</p>					
<p><b>Compresión de las situaciones</b></p> <p>Grado en que percibe la esencia de un problema. Capaz de plegarse a situaciones y de aceptar tareas.</p>	 <p>Óptima intuición y capacidad de percepción</p> 	 <p>Buena intuición y capacidad de percepción</p> 	 <p>Satisfactoria intuición y capacidad de percepción</p> 	 <p>Poca intuición y capacidad de percepción</p> 	 <p>Ninguna intuición y capacidad de percepción</p> 
<p><b>Creatividad</b></p> <p>Empeño. Capacidad para crear ideas y proyectos.</p>	<p>Siempre tiene ideas óptimas. Tipo creativo y original.</p> 	<p>Casi siempre tiene buenas ideas y proyectos</p> 	<p>Algunas veces presenta sugerencias.</p> 	<p>Levemente rutinario. Tiene pocas ideas propias.</p> 	<p>Tipo rutinario. No tiene ideas propias</p> 
	Capacidad óptima	Buena	Realiza y pone	Tiene dificultad	Incapaz de

<b>Capacidad de realización</b> Capacidad para poner en práctica ideas y proyectos	para concretar nuevas ideas	capacidad para concretar nuevas ideas	en práctica nuevas ideas con habilidad satisfactoria	para concretar nuevos proyectos	poner en práctica una idea o proyecto cualquiera
<b>SUB-TOTAL</b>					
<b>PUNTUACION TOTAL</b>					
<b>OBSERVACIONES</b>					

FIRMA DEL EVALUADOR\_\_\_\_\_

**Recomendaciones posteriores a la Evaluación implementada a los empleados del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima:**

**Luego de haber obtenido y analizado la información se recomienda:**

- Si el evaluado determina un porcentaje medio al estipulado dentro de la evaluación se recomienda brindar retroalimentaciones o capacitar en el área que se desempeña dicho colaborador, posteriormente aplicar una nueva evaluación de desempeño.

- Si en los resultados obtenidos, se encuentran debilidades laborales en la mayoría de los colaboradores, realizar talleres internos de retroalimentación de funciones.
- Los empleados en el rango de calificación promedio, se puede estimular con una felicitación verbal o felicitación personal, haciendo énfasis en la mejora continua.
- Los empleados sobresalientes en las calificaciones de la evaluación realizada o que se encuentren en un rango alto, se podrá obsequiarles un diploma de Reconocimiento al mérito, tomarlos en consideración para posibles ascensos, estimularlos con gratificaciones económicas, etc.

**Plan de Acción.**

- Realizar la prueba de Evaluación de desempeño trimestralmente, o cuando se considere necesario un cambio de puesto.
- El Encargado de cada área será el encargado de realizar la evaluación de desempeño sugerida a cada uno de los empleados.
- Realizar una comparación entre las evaluaciones de desempeño para conocer en qué aspectos ha mejorado el colaborador.

**Referencias Bibliográficas**

**a. Leyes**

- Constitución de la Republica de El Salvador
- Código de Trabajo

## **b. Libros**

- Administración: Una perspectiva Global

Harold Konnstz

Heinz Weihrich

12° Edición

Mc Graw Hill

- Introducción a la Teoría Central de la Administración

Séptima Edición

Idalberto Chiavenato

- Metodología de la Investigación

Roberto Hernández Sampieri

Carlos Fernández Collado

Pilar Baptista Lucio

McGraw Hill

## **c. Tesis**

- “Plan de Capacitación para mejorar el desempeño de los empleados de las empresas dedicadas al ramo de las micro finanzas: caso de estudio

PADESCOMSM CREDITODE R.L. DE C.V. SAN MIGUEL”

Universidad de El Salvador

AÑO 2018

**d. Sitios Web**

- <https://www.google.com/search?q=diagnostico+de+situacion+actual&oq=DIAGNOSTICO+DE+SITUACION>
- [https://www.google.com/search?ei=\\_4uwXb7eJ8\\_R5gKGtY\\_oDw&q=importancia+de+iagnostico+de+situacion+actual&oq=importancia+de+iagnostico+de+situacion+actual&gs](https://www.google.com/search?ei=_4uwXb7eJ8_R5gKGtY_oDw&q=importancia+de+iagnostico+de+situacion+actual&oq=importancia+de+iagnostico+de+situacion+actual&gs)
- <https://www.analisisfoda.com/>
- [https://www.analisisfoda.com/#Para\\_que\\_sirve\\_el\\_FODA](https://www.analisisfoda.com/#Para_que_sirve_el_FODA)
- <https://www.definicionabc.com/general/cumplimiento.php>
- <https://www.significados.com/meta/>
- <https://www.significados.com/meta/>
- <https://www.significados.com/objetivo/>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Control\\_\(procedimiento\\_administrativo\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Control_(procedimiento_administrativo))
- <https://www.significados.com/objetivo/>
- <https://es.m.wikipedia.org/wiki/Necesidad>
- <https://www.significados.com/ambiguedad/>
- <https://enciclopediaeconomica.com/unidad-de-mando/>

- <https://www.google.com/search?hl=es-419&lei=UZOWXaypKfHv5gKvkZH4CQ&q=ejecucion%20de%20areas%20de%20finicion&ved>
- <https://definicion.de/programacion/>
- [https://www.google.com/search?hl=e419&biw=1260&bih=747&ei=OJSwXYSXIYad5wKjn4egCg&q=programas&oq=programas&gs\\_](https://www.google.com/search?hl=e419&biw=1260&bih=747&ei=OJSwXYSXIYad5wKjn4egCg&q=programas&oq=programas&gs_)
- <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- <http://www.areasaludbadajoz.com/index.php/atencion-al-usuario>
- <https://www.cuidatudinero.com/13124764/herramientas-para-la-capacitacion-del-desarrollo-profesional>
- <https://educalingo.com/es/dic-es/calendarizacionhttps://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- <https://blog.kellyservices.com.mx/importancia-de-los-programas-de-capacitacion-del-capital-humano>
- <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/gestion-y-control-de-capacitacion/>
- <https://www.wordreference.com/definicion/mejorar>
- [https://www.google.com/search?hl=es-419&ei=aauwXZSfNofW5gKEy4\\_oCg&q=desempeño+de+los+empleados&oq=desempeño+de+los+em&gs\\_l=psy-](https://www.google.com/search?hl=es-419&ei=aauwXZSfNofW5gKEy4_oCg&q=desempeño+de+los+empleados&oq=desempeño+de+los+em&gs_l=psy-)

ab.1.0.0i13j0i22i30l8j0i13i5i30.2904.8227..10225...2.1..0.137.1905.7j11.....0

....1..gws-wiz.....0i71j0i67j0j0i131j0i10j0i13i30.EI7ILViV1nk

- <https://definicion.de/importancia/>
- <https://cepymenews.es/guia-mejorar-servicio-atencion-cliente-empresa/>
- <https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia>
- <https://definicion.de/eficacia/>
- <https://www.monografias.com/trabajos89/sistemas-evaluacion-desempeno/sistemas-evaluacion-desempeno.shtml>
- <https://www.typeform.com/es/formularios/evaluacion-del-desempeno/>
- <https://www.typeform.com/es/formularios/evaluacion-del-desempeno/https://es.wikipedia.org/wiki/Informe>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Tiempo>
- <https://ingenioempresa.com/productividad/#Como medir la productividad>
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n\\_directa](https://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_directa)
- [https://www.google.com/search?ei=RbqwXevMGPDy5gKo8IjgDg&q=personal+capacitado&oq=personal+capacita&gs\\_l=psy-](https://www.google.com/search?ei=RbqwXevMGPDy5gKo8IjgDg&q=personal+capacitado&oq=personal+capacita&gs_l=psy-)

ab.1.0.0l9.6736.13038..14730...2.7..0.224.1967.12j6j1.....0....1..gws-

wiz.....0i71j0i67j0i10j0i10i30j0i30.DfdaGiz-vdU

- <https://definicion.de/costo/>
- <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

- <https://www.heflo.com/es/definiciones/mejora-continua/>
- [http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamento\\_general\\_de\\_hospitales\\_v1.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamento_general_de_hospitales_v1.pdf)

## ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Entrevista dirigida al Gerente General del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.**

**Objetivos:** Obtener información que nos ayude a la elaboración de un plan motivacional dirigida a los empleados de mantenimiento para mejorar la atención a los usuarios del Hospital de Especialidades de Santa Rosa De Lima.

**Indicación:** Conteste las interrogantes que se le presentan.

- 1- ¿En alguna ocasión ha realizado algún diagnóstico sobre la situación actual del Hospital para conocer cuáles son sus principales fortalezas y debilidades?

---

---

---

- 2- ¿Con cuántos empleados dentro del área de mantenimiento cuenta el Hospital?

---

---

---

- 3- ¿Considera que el Hospital cuenta con un ambiente laboral agradable?

---

---

---

4- ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones a los empleados sobre la atención a los usuarios del hospital?

---

---

5- ¿Considera que sería factible implementar dentro del hospital un programa de capacitación a los empleados de mantenimiento sobre atención a los usuarios?  
¿Porque?

---

---

---

6- ¿Cree usted que el proceso de formación y capacitación del empleado favorece el buen desempeño y mejora la calidad de atención a los usuarios?

---

---

---

7- ¿Considera que es importante que los empleados estén motivados en sus puestos de trabajo?

---

---

---

8- ¿Considera que la atención a los usuarios se vea afectada por la falta de capacitación a los empleados?

---

---

---

9- ¿Considera que la existe una buena comunicación entre usted y los empleados?\_\_\_\_\_

---

---

---

10- ¿Considera que existe una buena comunicación entre los empleados y los usuarios?

---

---

---

11- ¿Se realizan evaluaciones de desempeño al personal?

---

---

---

12- ¿Qué método de evaluación de desempeño utiliza?

---

---

---

13- ¿Qué aspectos considera que son importantes al momento de evaluar a los empleados?

---

---

---

14- ¿Cada cuánto tiempo realiza la evaluación de desempeño laboral?

---

---

---

15- ¿considera que los empleados se sienten satisfechos de pertenecer a la empresa?



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Cuestionario dirigido a los empleados de mantenimiento del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.**

**Objetivos:** Obtener información que nos ayude a la elaboración de un plan motivacional dirigida a los empleados de mantenimiento para mejorar la atención a los usuarios del Hospital de Especialidades de Santa Rosa De Lima.

**Indicación:** Marque con una “X” la respuesta que considere correcta

1- ¿Le han realizado algún diagnóstico para conocer cuáles son las fortalezas y oportunidades con las que cuenta el hospital?

SI  NO

2- ¿Considera que el ambiente laboral en el que se desempeña dentro del hospital es agradable?

Excelente  Muy Bueno  Bueno  Malo

3- ¿Practica o posee hábitos laborales que afectan su desempeño laboral?

Mucho  Poco  Nada

4- ¿Conoce cuáles son los procedimientos organizativos con los que cuenta el hospital para mejorar su desempeño laboral?

Mucho       Poco       Nada

5- ¿Considera que existen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?

Excelente       Muy Bueno       Bueno       Malo

6- ¿Considera que tiene una buena relación de comunicación con su jefe?

Excelente       Muy Bueno       Bueno       Malo

7- ¿Cuándo realiza su trabajo de manera eficiente es reconocido por su jefe?

SI       NO

8- ¿Ha recibido algún programa de capacitación dentro del Hospital?

SI       NO

9- ¿le gustaría que el hospital implementara programas de capacitación sobre atención a los usuarios?

SI       NO

10- ¿Considera que un plan de capacitación ayudaría a mejorar la imagen del Hospital?

Mucho  Poco  Nada

11- ¿Tiene definida o establecidas las funciones que debe de realizar dentro del Hospital?

Mucho  Poco  Nada

12- ¿Considera que es importante ser un empleado competitivo?

Mucho  Poco  Nada

13- ¿Se le impartió algún método de inducción cuando empezó a laborar dentro del Hospital?

SI  NO

14- ¿El Hospital evalúa su desempeño laboral?

SI  NO  A veces

¿De qué  
manera? \_\_\_\_\_

15- ¿Se siente satisfecho de pertenecer al Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima ?

Mucho  Poco  Nada



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**SECCION DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Cuestionario dirigido a los usuarios del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.**

**Objetivos:** Obtener información de los usuarios sobre la atención que se le brinda por parte de los empleados de mantenimiento del Hospital de Especialidades de Santa Rosa de Lima.

**Indicación:** Marque con una “X” la respuesta que considere correcta

1- ¿Se siente satisfecho con la atención que se le brindo en el Hospital?

SI  NO

2- Según su criterio ¿Considera eficiente el desempeño de los empleados?

SI  NO

3- ¿Cree que existe un adecuado ambiente laboral en el Hospital?

SI  NO

4- ¿Cree que los empleados deben ser capacitados para que desempeñen mejor sus funciones?

SI  NO

5- ¿Cuándo visita el Hospital percibe buenas relaciones interpersonales entre los empleados?

SI  NO

6- ¿Percibe una buena comunicación entre jefe y empleado?

SI  NO

7- ¿Espera mucho tiempo para ser atendido?

SI  NO

8- ¿la atención por parte de los empleados cumple con sus expectativas?

SI  NO

9- ¿Considera que se ofrece un buen servicio a los usuarios?

SI  NO

10- ¿En algún momento tuvo algún problema con los empleados del hospital?

SI  NO

11- ¿Recomendaría los servicios del Hospital a demás personas?

SI  NO

Descripción de Actividad	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo							
	Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana				Semana											
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Seminario de Tesis																																								
Inscripción del proceso de Tesis																																								
Visita a la empresa para Recopilar información																																								
Elaboración y Presentación del Anteproyecto																																								
Elaboración de los instrumentos de Investigación																																								
Desarrollo del Proyecto																																								
Realización de encuestas a Propietario y empleados																																								
Tabulación de resultados de encuesta																																								
Análisis e interpretación de datos																																								
Elaboración de Propuesta y redacción de documento																																								
Exposición y Defensa																																								

● **PRESUPUESTO FINANCIERO**

<b>DETALLES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Recursos materiales			
Computadora	2	\$500	\$1,000
Impresiones	1,000 pág.	\$0.20	\$200
Fotocopias (avances, encuestas e informe final)	100	\$0.05	\$5
Folder para presentación de avances	8	\$0.25	\$2
Anillados	8	\$1.75	\$14
USB	2	\$15.	\$30
Transporte			\$150
Viaje al Hospital para los instrumentos.	2	\$3.00	\$6
Visita al Hospital para obtener la información necesaria.	8	\$3.00	\$24
Asesorías en la Universidad.	25	\$5.00	\$125
Alimentación			
Almuerzo	40	\$3	\$120
Imprevistos		\$500	\$500
<b>Total</b>			<b>\$2,176</b>