

UNIVERSIDAD CAPITÁN GENERAL “GERARDO BARRIOS”
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y ECONÓMICAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CENTRO REGIONAL DE USULUTÁN



EL CAPITAL INTELECTUAL Y SU APROVECHAMIENTO EN EL DESEMPEÑO
DEL RECURSO HUMANO DE LA CLÍNICA INTEGRAL DE ATENCIÓN
FAMILIAR AMERICARES DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE MARÍA,
DEPARTAMENTO DE USULUTÁN.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTADO POR:

BR. MARIA DE LOS ÁNGELES IXCHELL AGUILAR

BR. LAURA ELVIRA VIGIL RODRÍGUEZ

BR. IRIS ALICIA RUÍZ FUNES

ASESOR:

LIC. WALTER ALONSO MÁRQUEZ MONGE

DICIEMBRE, 2005.

USULUTÁN, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA.

AUTORIDADES

RECTOR:

ING. RAÚL RIVAS QUINTANILLA

SECRETARIA GENERAL:

INGA. ARCADIA SÀNCHEZ DE ALVARADO

FISCAL:

LIC. SIRHAN RAÚL RIVAS FLORES

DECANO:

LICDA. YANETH RUBIDIA CAMPOS DE RIVAS

COMISIÓN EVALUADORA

PRESIDENTE:

LIC. JOSÉ ÁNGEL ARGUETA CAÑAS

SECRETARIO:

LIC. MIGUEL ANTONIO PANIAGUA MÉNDEZ

VOCAL:

LIC. NÉSTOR ALEXANDER CORTÉZ MONTOYA

AGRADECIMIENTOS GENERALES

Queremos agradecer primeramente a Dios por darnos sabiduría para el logro de nuestros objetivos y metas, sacando el mejor provecho de nuestras experiencias, alegrías y sinsabores, para caminar con paso seguro cumpliendo nuestra misión.

A nuestras familias que nos apoyaron y ayudaron incondicionalmente para poder culminar nuestra carrera.

A todos nuestros amigos y compañeros por su cariño y esmero; que estuvieron con nosotras en los instantes de alegría y tristeza.

A la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, en especial al Dr. Ángel Aníbal Quijano por abrir las puertas de la institución y brindarnos todo el apoyo y asesoría durante la ejecución de esta investigación.

A nuestro asesor lic. Walter Alonso Marquez Monge. Por su orientación, apoyo y valioso aporte en esta investigación.

A los miembros de la comisión evaluadora por la valoración e importancia proporcionada en nuestro trabajo.

A los catedráticos que nos transmitieron a lo largo de todos estos años, los conocimientos idóneos para lograr este éxito que es la culminación de nuestra carrera universitaria.

GRACIAS!!



Equipo Investigador

DEDICATORIA

Agradezco a Dios todo poderoso por toda la fortaleza, la sabiduría y el amor que se que siempre me ha brindado, por ser mi refugio en los momentos mas difíciles en los cuales ha estado mas cerca de mi, apoyándome y guiándome hacia el logro de mis mas grandes anhelos; por estar conmigo en el logro de una de mis mas grandes aspiraciones, la culminación de mi carrera universitaria

A mi madre: Maria Ángela Aguilar Marengo Por haberme servido de inspiración para el logro de todas las metas en mi vida, por haber creído en mi, y haber estado siempre a mi lado, apoyándome en todo momento.

A mi abuela: Maria Ángel Antonia Marengo vda. De Aguilar, por todos sus consejos y sus oraciones a Nuestro Señor Jesucristo para que me iluminara a mi y a mis compañeras, en la realización de esta investigación.

A mis hermanos: Carlos Roberto, Erika Xochilt y Darvin Efrén por todo el cariño, el aliento y la fortaleza que me brindaron; en especial a Carlos Roberto por toda la ayuda técnica que nos brindo, y por todas las desveladas que lo hicimos pasar en el desarrollo de nuestra tesis.

A mi sobrina-ahijada: Danielita (mi nany) por todo el cariño y las alegrías que me ha brindado en sus apenas dos añitos de vida.

A mis amigas y compañeras de tesis: Iris Alicia y Laura Elvira por todos los momentos en que estuvieron conmigo demostrando que con decisión, paciencia y amor todo se puede lograr; por todos aquellos momentos en que parecimos rendirnos y

nos levantamos apoyándonos mutuamente, lo cual me deja con la total convicción y satisfacción de tener dos verdaderas amigas a mi lado.

A mis amigos: Guadalupe y Manuel por haber estado siempre brindándonos apoyo técnico y moral cuando era necesario.

A mis amigos y compañeros de estudio: Que me brindaron su cariño, amistad y apoyo en toda la carrera.

A mis demás familiares: Tíos, primos, y sobrinos que con su cariño me han inspirado a salir adelante.

Dedico este triunfo a todos ellos, los cuales estarán siempre en mi corazón y en mis pensamientos, gracias, con cariño.

María de los Ángeles Ixchell Aguilar.

DEDICATORIA

El logro de un objetivo es motivo de alegría y satisfacción; lo cual permite plantearse nuevas metas y encaminarse hacia una nueva oportunidad en la formación académica.

Quiero agradecer infinitamente a todas las personas que me ayudaron a alcanzar este sueño en mi vida, en especial a:

Dios: por guardar mi vida, colmarme de salud y sabiduría, guiarme en los momentos que lo he necesitado; estoy segura que sin su ayuda definitivamente este sueño no sería una realidad.

Mis padres: Francisco Ernesto Ruiz y Ángela del Carmen Funes de Ruiz por el apoyo incondicional, sus consejos, comprensión, ánimo y oraciones durante todo este proceso.

Mis hermanos: Elmer Orlando, Wilber Alexander, Mayra Esmeralda, Vanessa Guadalupe, Yesenia Lisette y Oneyda Marisol, por su cariño y ánimo en toda mi vida.

Mis tíos: Juan José, Jorge, Miguel (QDDG), Zoila y en especial a Raúl Funes por su ayuda incondicional y consejos en este proceso.

Mis compañeras de equipo: María de los Ángeles y Laura Elvira, por haber formado el mejor equipo de trabajo, por ser tan comprensibles y aplicadas en todo lo que hicimos, muchas gracias amigas!!

Mis amigos y colaboradores: Guadalupe, Carlos y Manuel, por la ayuda orientación, ánimo y cariño mostrado durante todo este proceso, al asesorarnos siempre que lo necesitamos sin importar la hora que fuera, por todo eso y más...
GRACIAS.

Demás familiares, compañeros y amigos: a los cuales sin tener que nombrarlos sé que se dan por aludidos; como un especial recuerdo en esta etapa de mi vida.

Iris Alicia Ruíz Funes

DEDICATORIA

La fé, confianza y certeza que existe un DIOS, que está con nosotros en todo momento para alentarnos a seguir adelante, cuando sentimos que las fuerzas y los ánimos caen; un DIOS que nos permite despertar cada día para que enfrentemos todos los obstáculos que muchas veces son creados por nosotros mismos, por todo esto y mas de las maravillas que Él hace es que quiero agradecerle en primer lugar y dedicarle este triunfo.

A esos dos seres maravillosos que con las bendiciones de Dios y esmero propio, trabajaron para que no me faltara nada, apoyando mis metas y haciendo que estas fueran mas fácil de alcanzar; a ellos que me dieron las bases para ser quien soy, educándome en el hogar con principios y valores como el amor, la fé en Dios, honradez, honestidad y responsabilidad ya que estos son fundamentales para lograr el éxito; a ellos les agradezco y dedico con todo mi amor este trabajo y mi título. MIS PADRES José Rigoberto Vigil Díaz y Rubia Amanda Rodríguez de Vigil.

A MIS HERMANAS Y SOBRINOS: Fátima del Carmen, Darling Yamileth, Bryam Jadiel, Lester Andony, Amelia Victoria y Marcela del Tránsito; por todo el apoyo e interés que siempre mostraron en el transcurso de mi carrera y por compartir ahora este logro.

A MIS TÍAS, TÍOS Y PRIMOS ESPECIALMENTE A: Tía Elena, Yanira, Oscar y Nelson, por estar presentes en todo momento.

A MI NOVIO: José Luís por todo el amor y apoyo que me brindo desde el principio de nuestra relación, siempre estuvo presente en los momentos de depresión, dándonos

ánimos para que siguiéramos adelante y termináramos esto que ahora se convierte en un triunfo.

A MIS AMIGAS Y COMPAÑERAS DE TESIS: María de los Ángeles Ixchell Aguilar e Iris Alicia Ruíz Funes, por que sin su ayuda, paciencia y confianza ahora no estaríamos culminando esta carrera.

A MIS AMIGOS Y COLABORADORES: Guadalupe, Manuel y Carlos por el apoyo técnico que nos brindaron.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS EN GENERAL: Porque los tendré presentes siempre en mi corazón no importando la distancia que nos separe. A ellos también les agradezco la paciencia y el cariño que mostraron hacia mí durante todos estos años.

Laura Elvira Vigil Rodríguez.

ÍNDICE

	Página
INTRODUCCIÓN.....	xix

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Análisis de la situación problemática.....	1
1.2 Enunciado del problema.....	4
1.3 Justificación.....	4
1.4 Alcances y limitaciones.....	6
1.4.1 Alcances de la investigación.....	6
1.4.2 Limitantes de la investigación.....	7
1.5 Objetivos de la investigación.....	7
1.5.1 Objetivo general.....	7
1.5.2 Objetivos específicos.....	7

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos.....	9
2.2 Base teórica.....	13
2.3 Definición de términos básicos.....	26

CAPITULO 3

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación.....	29
3.2 Población y muestra.....	29
3.2.1 Población.....	29
3.2.2 Muestra.....	31

3.3	Métodos, técnicas e instrumento.....	32
3.4	Procedimiento.....	33
3.5	Definición y operacionalización de variables.....	34

CAPITULO 4

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1	Presentación de datos.....	43
4.2	Análisis e interpretación de datos.....	56

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones.....	125
5.2	Recomendaciones.....	129

REFERENCIAS	138
--------------------------	-----

BIBLIOGRAFÍA	139
---------------------------	-----

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Dada la complejidad y los retos del mundo empresarial, surgen nuevas ideas en el campo de la administración; que se enfocan principalmente en valorar el conocimiento del recurso humano, además de todo el conocimiento, la experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales, que otorgan a las compañías ventajas competitivas en el mercado. Por tanto, se ha considerado importante desarrollar en este documento los aspectos concernientes a como el Capital Intelectual de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, esta siendo aprovechado en el desempeño de su personal.

Se presentan, además los activos que forman parte del capital intelectual, los cuales son:

Activos de mercado.

Activos de propiedad Intelectual.

Activos de infraestructura.

Activos centrados en el individuo.

Que se explican de manera amplia en la base teórica del capítulo dos, y como estos activos son utilizados en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES; Con el propósito de brindar un soporte a dicha empresa, para el mejoramiento y aprovechamiento de los conocimientos y habilidades del principal activo del tercer milenio, el capital intelectual; y así lograr enfrentar los nuevos retos que surgen en cuanto al ambiente interno y externo de la institución por medio del más amplio conocimiento sobre dicho activo y su aprovechamiento en el desempeño del recurso humano.

Para una mejor interpretación de la información contenida en el presente documento se describen las partes de los capítulos que lo conforman:

Capítulo 1: Se denomina planteamiento del problema, donde se hace mención del análisis de la situación problemática de la investigación, partiendo de lo general a lo particular; es decir desde la situación actual, el desconocimiento y por consiguiente la falta de interés generalizado del Capital Intelectual por parte de las empresas a nivel global; hasta la descripción de la problemática que experimenta la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES que es el no conocer el capital intelectual y como aprovecharlo en el desempeño del recurso humano de la institución.

Se presenta el enunciado del problema, dando lugar a que la idea del tema se convierta en una pregunta, a la cual se le dio respuesta por medio de la investigación. Enseguida, la justificación en la que se da a conocer la importancia y los beneficios que se obtuvieron con dicho estudio. A continuación, los alcances y limitaciones que representan la factibilidad y las barreras que se dieron durante la investigación y, por último, los objetivos planteados: objetivo general y objetivos específicos, los cuales definen el propósito del fenómeno en estudio.

Capítulo 2: Denominado marco teórico, que contiene los antecedentes históricos tanto del Capital Intelectual como del desempeño del recurso humano, así mismo se describe la institución sujeto de estudio.

Seguido por la base teórica, en donde se describen detalladamente las variables que forman la investigación; y por último, los términos básicos en donde se definen los conceptos más importantes que se utilizaron a lo largo de todo el estudio.

Capítulo 3: Plantea la metodología de la investigación, explica el tipo de investigación, el número y lugar de su respectiva población, la muestra, que se tomó como parámetro para la realización de la investigación; además, los métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos que fueron utilizados; se incluye también la operacionalización de variables de acuerdo a los objetivos que se pretendían alcanzar.

Capítulo 4: Se denomina análisis e interpretación de los resultados; Contiene la información recolectada mediante la investigación, la cual esta conformada por la presentación de los datos y el análisis e interpretación de los mismos.

Capítulo 5: Contiene las conclusiones a las que se llegaron al final de la investigación y sus respectivas recomendaciones dirigidas a la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES. Además de un plan de trabajo para desarrollar y aprovechar el capital intelectual con el que cuentan en la institución.

Seguidamente se detallan las referencias de donde se recopiló la información que sustentó la realización de este trabajo, al igual que la bibliografía utilizada que consta de libros de consulta apropiados a la investigación.

Para finalizar se presentan los anexos que constan de cuestionarios, y otros instrumentos utilizados en la investigación.

CAPITULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Análisis de la situación problemática.

Al estudiar el desarrollo de la humanidad, podemos entender que el siglo XIX fue de muchos cambios en las capacidades productivas de los individuos, marcando el comienzo de la era moderna.

“A partir de la década de los 80’s en los países desarrollados se ha estado al borde de una transición histórica; en la cual la vieja sociedad que generó riqueza en forma de bienes de capital y productos manufacturados, está dando paso a una nueva sociedad valorada en términos de activos menos tangibles, tales como conocimiento y procesamiento de información”¹.

En la actualidad la manera de gestionar o dirigir una empresa esta adoptando nuevas tendencias, donde se cambia la forma antigua de trabajo en donde la industria y las empresas manufactureras eran el principal soporte de las economías desarrolladas; pero, esta forma de trabajo que depende de bienes agotables, es cambiada por una nueva forma de trabajo que se enfoca y se desarrolla en el rumbo del conocimiento; por tal razón, la información se convierte en el nuevo objeto formal de la ciencia y la tecnología, hasta tal punto que economía, cultura y bienestar social dependen cada vez más del desarrollo de nuevas formas de administrar el capital, y los viejos pilares de la economía: tierra, trabajo y capital quedaron suplantados ante la llegada de nuevas empresas de amplia base administrativa y tecnológica como servicios, programas, entre otros.

¹ Edvinson, Leif, Malone; Michael. El capital intelectual, Editorial Norma 1998.

Por supuesto que éste hecho ha tenido impacto en las unidades económicas empresariales; por tal razón el éxito de una empresa se encuentra en su Capital Intelectual; podemos observar como en las empresas los activos fijos están siendo sustituidos.

“La capacidad de gestionar talento humano se está convirtiendo en la técnica gerencial del presente”².

Como consecuencia de lo anterior, se ha desarrollado un interés particular por el Capital Intelectual, la creatividad, la innovación y el aprendizaje organizacional que fundamentan la capacidad de crecimiento y desarrollo de nuestra sociedad; a fin de obtener un beneficio generalizado para las nuevas economías y generaciones empresariales.

Cuando la administración del conocimiento surgió, se hizo más necesaria la promoción de una cultura basada en ésta, que permita tener acceso a herramientas de desarrollo empresarial como el Capital Intelectual, mediante el cual se pueda manejar el recurso humano.

“Es necesaria la comprensión de la naturaleza y el contenido del Capital Intelectual de la organización, las empresas pueden tener muchos activos inmateriales y aún así seguir siendo débiles en cuanto se refiere al Capital Intelectual”³.

Los gerentes y administradores de empresas tienen la tarea de administrar el conocimiento con el que cuenta su organización, teniendo como finalidad resolver problemas, rediseñar procesos y fomentar el desarrollo de capacidades, incrementando la eficiencia operacional de la institución.

² IDEM

³ Brooking Annie, El Capital Intelectual, el principal activo de las empresas del tercer milenio, Editorial Paidós, Pág. 161/ Primera Edición 1997.

Para que se cumplan los objetivos de toda organización, es necesario contemplar todas las partes que afectan ya sea positiva o negativamente; para el caso de AMERICARES; se ha identificado el problema de no conocer el capital intelectual y como aprovecharlo en el desempeño del recurso humano de dicha institución, la cual tiene la responsabilidad de brindar un servicio y una imagen de calidad ante la población salvadoreña al ser una organización pionera en su tipo, con el objetivo de incrementar su posicionamiento en el mercado, en la búsqueda del desarrollo, el aumento de su cartera de clientes y así lograr a futuro la auto-sostenibilidad, ya que ésta es financiada en un 70% por una fundación internacional con una representación legal en El Salvador, que lleva el nombre de AMERICARES.

Por tanto es necesario buscar herramientas o medidas que ayuden a solucionar este problema el cual puede ser resuelto enfocándose en el área de recursos humanos, ya que este es uno de los ejes principales que mueve a una empresa; es por ello que AMERICARES tiene la necesidad de administrar de forma adecuada este recurso, tomando como parámetro el capital intelectual y como este es aprovechado en el desempeño laboral, lo cual permitirá un mejoramiento de todas las áreas de la empresa, facilitando en gran medida el llegar al objetivo planteado a largo plazo por la organización, la cual es la auto-sostenibilidad.

La Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES se ha definido como un modelo de atención en servicios de salud que busca desarrollar capacidades técnicas, administrativas, gerenciales y de liderazgo en el recurso humano.

Es necesario que la empresa conozca con qué capital intelectual cuentan y la forma de desarrollarlo, y esto se logra mediante una evaluación periódica de los conocimientos, habilidades, destrezas y como estas afectan positiva o negativamente en el desempeño de los empleados.

Existen varias razones para evaluar el desempeño, en primer lugar estas evaluaciones ofrecen información por medio de la cual pueden tomarse decisiones, y

en segundo lugar ofrecen una oportunidad para que los gerentes o jefes de área y los subordinados, se reúnan y revisen el comportamiento de éste relacionado con su trabajo, este a su vez le ayuda a elaborar y desarrollar un plan para corregir cualquier deficiencia que se haya descubierto y por supuesto reforzar aquellos aspectos positivos que el empleado posee; su implementación puede servir de herramienta de éxito para la organización, y esto le permitirá tener visión de mejora continua, ya que se trabaja con un recurso muy cambiante: LAS PERSONAS.

Mediante una administración eficaz y el conocimiento adecuado del Capital Intelectual, los administradores pueden coordinar mejor los recursos humanos, financieros y materiales de la empresa.

El conocimiento es un activo invisible e intangible, administrarlo y conocer la relevancia del mismo en las organizaciones puede convertirse en una ventaja competitiva, considerando que el adecuado manejo del conocimiento y el compartir las experiencias de una organización, conlleva al aumento de utilidades.

Por tal razón es necesario plantear el siguiente enunciado:

1.2 Enunciado del problema.

¿Es aprovechado el Capital Intelectual en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután?

1.3 Justificación de la investigación.

La situación es cambiante durante el transcurso de los años, y el ambiente empresarial demanda que las empresas posean mayor capacidad de respuesta ante la

complejidad de un mercado más competitivo, en donde se mantienen las empresas más fuertes, innovadoras, visionarias y creativas.

Las empresas en la actualidad tienen más valor del que puede ser reflejado en sus balances y estados de resultados, porque, además de los recursos materiales que éstas tienen, cuentan con un valor, que está determinado por sus conocimientos.

Cuando se administra de manera oportuna el recurso con el que cuenta la empresa, se logran los siguientes beneficios:

Utilización adecuada de los recursos: Se da cuando las organizaciones maximizan la producción de los recursos materiales, financieros; así como los conocimientos y habilidades del personal, en donde cada departamento de la organización afecta a las demás áreas de la empresa.

Mayor competitividad en el mercado: Cuando se administran adecuadamente las marcas, el prestigio, patentes, etc. La empresa cuenta con una mayor ventaja competitiva en el mercado, permitiéndole desarrollarse en el ámbito empresarial.

Identificación del personal con la empresa: Una organización que valore y ayude a desarrollar el potencial de sus empleados, generará un ambiente interno agradable, en donde el recurso humano pueda ofrecer su fuerza laboral con resultados favorables para la organización; es decir, éste cumple con las metas y objetivos propuestos.

Por lo tanto la presente investigación beneficiará a los siguientes sectores:

- Al personal de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, ya que les permitirá mejorar la perspectiva de su valor en la organización, se darán cuenta además que existen activos con un valor que no pueden reflejarse en estados financieros, y que son vitales para crear un ambiente de trabajo de primera.

- A los clientes de la Clínica Integral de atención Familiar AMERICARES ya que obtendrán un mejor servicio.
- A la ciudad de Santiago de María y lugares aledaños, porque contarán con una empresa competitiva.
- A las empresas del sector salud les servirá como guía de conocimiento sobre el Capital Intelectual con el propósito de mejorar el desempeño del recurso humano.
- El equipo investigador se benefició ya que tuvo la oportunidad de relacionar los conocimientos teóricos que posee y su aplicación en el área de recursos humanos, lo cual permitió enriquecer su formación académica.
- A la Universidad Capitán General Gerardo Barrios, proporciona una fuente bibliográfica que sirva a los estudiantes de la carrera en Administración de Empresas o carreras a fines, para que puedan adquirir nuevos conocimientos y realizar investigaciones similares, fortaleciendo la imagen institucional ante la sociedad en general, como expresa su misión de forjar líderes que generen estrategias para el desarrollo sostenible de El Salvador.

1.4 Alcances y limitaciones.

1.4.1 Alcances de la investigación:

- La investigación se realizó en la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.

- Se tomó como unidad de análisis la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES y como sujeto de estudio el recurso humano de cada una de las áreas que conforman la organización; además, una muestra tomada de los clientes (pacientes) de la misma.
- La investigación se realizó en el período que corresponde al año 2005.
- La investigación permitió realizar un diagnóstico del ambiente interno y externo de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES con el propósito de conocer la situación en la que se encuentra y cómo esta funcionando la empresa.
- Se proporcionó un plan de trabajo para desarrollar y aprovechar el capital intelectual con el que cuenta la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

1.4.2 Limitantes de la investigación:

- La investigación no tomó en cuenta a las clínicas aledañas de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.
- La investigación está delimitada por el período de un año.

1.5 Objetivos de la investigación.

1.5.1 Objetivo general:

- Determinar el aprovechamiento del Capital Intelectual en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.

1.5.2 Objetivos específicos:

- Identificar el aprovechamiento de los activos de mercado en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, de la ciudad de Santiago de María del departamento de Usulután.
- Identificar el aprovechamiento de los activos de propiedad intelectual en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.
- Identificar el aprovechamiento de los activos de infraestructura en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.
- Identificar el aprovechamiento de los activos centrados en el individuo sobre el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos:

“La aparición del capital intelectual no es nada nuevo, si no que ha estado presente desde el momento que el primer vendedor estableció una buena relación con el cliente”⁴.

El capital intelectual es un activo que ha existido desde hace años, pero no se conocía como tal, si no como una simple transacción de compra-venta en la que un vendedor realiza la presentación de venta, creando una necesidad al cliente mediante los conocimientos y habilidades que el posee.

“Con el término capital intelectual se hace referencia a la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa”⁵.

$$\text{Empresa} = \text{Activos materiales} + \text{Capital intelectual}$$

Es decir, para el funcionamiento óptimo de una organización se debe tener en cuenta la importancia, tanto de los activos materiales como los activos inmateriales; la supervivencia de una empresa ya sea pública o privada, depende de su capacidad de adaptación y de respuesta ante la evolución del entorno y del desarrollo de los mercados y el fortalecimiento de sus capacidades competitivas en las áreas donde se desenvuelve.

La administración del recurso humano no es producto de la casualidad, si no, de muchos cambios a través del tiempo hasta llegar a adoptar las nuevas tendencias administrativas; a principio del siglo XIX, el recurso humano era administrado desde

⁴ IDEM, Pág. 25

⁵ IDEM.

el nivel de los supervisores, cuya función era la de contratar y despedir, el trabajo consistía sobre todo en asegurar que siguieran procedimientos pre-establecidos, y con el surgimiento de nuevas formas de administrar el recurso humano, el departamento de personal extendió sus funciones a la selección, capacitación, promoción y evaluación del desempeño de sus subordinados, para poder evitar los errores como el hecho de que no existía una verdadera forma de evaluar el desempeño de manera objetiva, por carecer de normas para realizar dicha evaluación; Además no se conocían sobre las herramientas o instrumentos idóneos para poder medirlo y los supervisores no estaban aptos para realizar dicha evaluación.

Con la llegada de los nuevos tiempos de cambio y transformación, las organizaciones se preocupan por evaluar el desempeño de los empleados; se da lugar a la innovación y la necesidad de agregar valor a la organización, a las personas que trabajan en ella y a los clientes que se sirven de ella.

“En la actualidad el departamento de personal es el responsable de capacitar a los supervisores para mejorar sus habilidades de evaluación del desempeño”⁶.

Para cada unidad económica el conocimiento y administración del capital intelectual es de suma importancia, independientemente del tipo de empresa, ya sea comercial, financiera, industrial y de servicio; principalmente en ésta última, más cuando se trata de una institución que satisface una necesidad primaria como la salud; actividad que es desarrollada por entidades que ejecutan una labor social, como es el caso de la Fundación AMERICARES. Esta institución, surgió en abril de 1975 cuando un avión de la fuerza aérea de los EE.UU. el cual cargaba con 243 huérfanos vietnamitas en ruta a dicho país, se estrelló en la región de Tan Son Nhut en Vietnam.

Al estrellarse el avión, un tercio de los niños murió y el resto quedó gravemente herido o quemado; horas después, el pentágono anunció que no tenía los medios para poder rescatar a los sobrevivientes. El empresario Roberth Macauley, al

⁶ Dessler Gary, Administración de Personal, Editorial Prentice Hall, Pág. 330/ Sexta Edición.

escuchar la noticia, aunque no tenía el dinero, giró un cheque por \$25,000 a una aerolínea que le brindaría el avión para poder rescatar a los sobrevivientes, los niños fueron rescatados y llevados a San Francisco.

Al verse el cheque rebotado, Macauley fue embargado y tuvo que hipotecar su casa. Gracias a esta experiencia Macauley dedujo que combinando la bondad y la solidaridad era un medio para salvar vidas.

En 1982 después de una reunión con el Papa Juan Pablo II, Robert Macauley prometió ayudar al pueblo polaco durante la ley marcial, fijándose la meta de recolectar \$ 50,000 en ayuda médica para el país natal del Papa Juan Pablo II.

A base de esta meta Macauley empezó a buscar ayuda material y monetaria, gracias a sus buenas amistades y contactos profesionales encontró ayuda fácilmente y supero rápidamente dicha meta ya que reunió \$ 3.20 millones en ayuda para Polonia, fundando en ese mismo año la organización llamada AMERICARES.

La reputación de AMERICARES ha crecido y a recibido cada vez más ayuda; Es una organización privada sin fines de lucro de ayuda humanitaria y auxilio en caso de desastres, la cual da respuesta inmediata a las necesidades médicas de emergencia, y mantienen programas de salud para personas alrededor del mundo sin importar su raza, religión o afiliación política, entre otros.

AMERICARES empezó a brindar asistencia humanitaria a El Salvador en 1986, desde entonces más del equivalente de \$120 millones en suplementos médicos y otros materiales de ayuda han sido enviados a nuestro país.

La ayuda es distribuida a través de organizaciones con las que AMERICARES mantiene una estrecha relación de trabajo, como la Asociación Nacional de El Salvador de la Orden de Malta, FUSAL, y otras organizaciones locales que conocen las necesidades de la población de bajos recursos económicos.

AMERICARES realizó un análisis de las áreas más necesitadas en El Salvador luego de los desastres naturales como el Huracán Mitch en noviembre de 1998, durante el cual en el departamento de Usulután más de 29, 000 personas

quedaron sin hogar , aproximadamente 72,000 personas fueron damnificadas y un alto número de servicios de salud fueron dañados, aun sin poder superar esta situación, los terremotos de enero y febrero de 2001 vuelven a azotar la población del departamento, dejando un promedio de 4,782 personas sin hogar de las cuales el 82% residen en el municipio de Santiago de María, En ese mismo año, el poder adquisitivo de la población se ve afectado por la baja de los precios del café, principal fuente de trabajo y uno de los pilares de la economía local.

En este sentido, AMERICARES conciente de la necesidad en el área de salud de la población Salvadoreña, decide expandir su ayuda de manera permanente a través de la construcción de la primera clínica asistencial fuera de EE.UU. iniciando sus operaciones en el mes de Septiembre del año 2003, con el nombre de Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, siendo esta una empresa privada sin fines de lucro y cuyo giro comercial es la prestación de servicios de salud., en primer y tercer nivel de atención (atención ambulatoria y algunas especialidades). Esta institución cuenta con servicios como:

- Consulta externa que incluye medicina general, pediatría, odontología, ginecología y obstetricia.
- Servicios complementarios como: laboratorio clínico, farmacia, psicología, enfermería, programas socio-comunitarios.
- Servicios de diagnóstico por imágenes; la clínica cuenta con la más moderna tecnología de la zona oriental para los servicios de: Rayos x, mamografía y ultrasonografía.

Actualmente se encuentra en un nivel de crecimiento en el mercado y con una visión a largo plazo de auto-sostenibilidad; cuentan con un equipo técnico que es el encargado de evaluar y mejorar los procesos de atención al paciente mediante un diagnóstico interno y externo, el cual se realiza periódicamente con el objeto de brindar una atención más eficiente.

2.2 Base teórica:

“El Capital Intelectual es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con los clientes y destrezas profesionales que otorgan a las compañías ventajas competitivas en el mercado” (Multinacional de Seguros Sueca, SKANDIA).

El capital intelectual como ventaja competitiva.

Tiene como propósito esencial el óptimo desempeño para el logro de su misión y visión; se deriva de sus fortalezas adecuadamente administradas y utilizadas, constituyen la base que sustenta el proceso de formulación de técnicas, esto significa que son la materia prima para la elaboración de estrategias expresadas como : El conjunto de lineamientos rectores orientados a equilibrar las fortalezas y debilidades internas frente a las oportunidades y amenazas del entorno, se vinculan a la fuerza creativa de la organización para generar capacidades distintivas, es decir, características que la identifican, la hacen única y le otorgan tales ventajas.

El reto es identificar los factores que la hacen única y diferente de las demás organizaciones y que se sustentan en fortalezas que se deben detectar e impulsar

“El Capital Intelectual: Se ha definido como el conocimiento, habilidades, competencias y demás atributos de los individuos que son relevantes para las actividades laborales y económicas”⁷.

La gestión de este activo se concentra básicamente en crear, conseguir y gestionar eficazmente todos aquellos activos intelectuales necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa y llevar a término con éxito sus estrategias.

⁷ Centro Educacional de Investigación, Inversión de Capital Humano, París 1998.

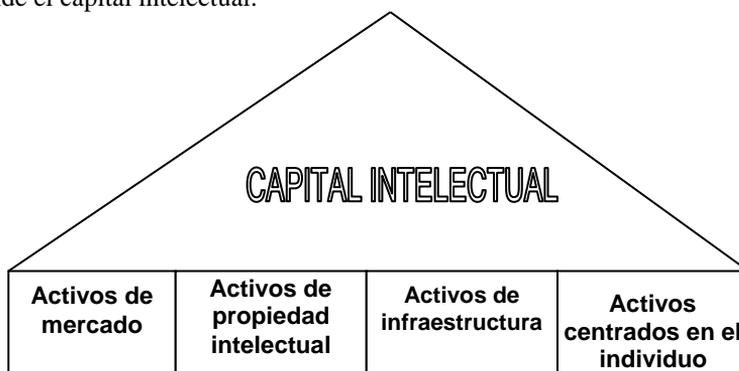
Por otro lado se refiere más bien a los aspectos tácticos y operacionales, es también más detallada y se centra en facilitar y gestionar las actividades relacionadas con el conocimiento, tales como su creación, captura, transformación y uso; su función consiste en:

- Planificar,
- poner en marcha.
- Operar y controlar todas las actividades y programas relacionados con el conocimiento que requiere una gestión eficaz del capital intelectual.

“En una definición más formal se tiene que corresponde a la combinación de activos inmateriales que permiten funcionar a la empresa y que pese a no estar reflejado en los estados financieros tradicionales, generan o generaran valor para la empresa en el futuro”⁸.

El capital intelectual de una empresa puede dividirse en cuatro categorías:

Se explica a continuación cada uno de las categorías de activos en que se divide el capital intelectual:



Activos de mercado

⁸ Brooking Annie, 1997 y Modelo Intelectual, 1999.

“Los activos de mercado constituyen el potencial derivado de los bienes inmateriales que guardan relación con el mercado”⁹.

Entre los numerosos ejemplos se incluyen:

- Marcas de productos.
- Marcas de servicios.
- Marcas corporativas.
- Campeones.
- Clientes.
- Influyentes.
- Repetibilidad del negocio.
- Denominación social de la empresa.
- Reserva de pedidos.
- Canales de distribución.
- Colaboraciones empresariales.
- Contratos de franquicia.
- Contratos de licencia.
- Contratos favorables.¹⁰

Marcas de productos: Son las que se utilizan para diferenciar una marca de otra, como recordatorios determinando la compra de un producto de una empresa con preferencias sobre los de otra.

Marcas de servicios: Estas nos cuentan como es un servicio. Casi nunca nos hablan de la forma en la que se realiza, sino de su calidad, fiabilidad, etc.

⁹ Brooking Annie, El Capital Intelectual, el principal activo de las empresas del tercer milenio, Editorial Paidós, Pág. 26/ Primera Edición 1997.

¹⁰ IDEM. Pág.50.

Marcas corporativas: Son aquellas en las que el nombre de la empresa tiene presencia, significado y, por consiguiente, un valor en el mercado.

Campeones: Un campeón es un individuo que pertenece a la organización que se ajusta al perfil de la empresa y que trabaja para apoyar la venta de los productos y servicios de una compañía externa. Son agentes internos con capacidad para influir en la venta.

Clientes: Un cliente es un individuo que ha comprado productos o servicios.

Influyentes: Son los individuos que pertenecen a una organización cliente y que fomenta activamente los productos y servicios de una empresa externa.

Repetibilidad del negocio: La fidelidad de la clientela se mide por la repetición del negocio y el porcentaje de la base de clientes que representa esa repetición del negocio que constituye un activo.

Denominación social de la empresa: Los nombres de las empresas son activos, pero no solo activos en si mismos, sino también por el significado que tienen en el mercado, y eso es el fruto de un posicionamiento bien planificado, de buenas relaciones públicas y de la difusión de boca en boca.

Reserva de pedidos: Es la cantidad total de ventas efectuadas que deberán despacharse o realizarse en el futuro; aunque los servicios no se hayan prestado aun representan un activo, siempre y cuando se disponga de una infraestructura adecuada para su gestión.

Canales de distribución: Mecanismo utilizado para introducir un producto en el mercado.

Colaboraciones empresariales: Son acuerdos mutuos entre las empresas y sus distribuidores para lograr los objetivos trazados entre ambas partes.

Contratos de franquicias: Es una licencia contractual otorgada por una persona (el franquiciador) a otra (el franquiciado), que:

- a) Permite o requiere al franquiciado que administre, durante el periodo de la franquicia, un negocio determinado, bajo o usando un nombre en específico, que pertenece o esta asociado con el franquiciador; y
- b) Faculta al franquiciador para facilitar ayuda al franquiciado en la administración del negocio objeto de la franquicia; y
- c) Obliga al franquiciador a facilitar ayuda al franquiciado en la realización del negocio objeto de la franquicia (respecto a la organización del negocio del franquiciado, la formación del personal, la gestión comercial, etc.); y
- d) Obliga al franquiciado, periódicamente y durante la vigencia de la franquicia, a satisfacer al franquiciador cantidades de dinero en concepto de retribución de la franquicia, o por los productos o servicios facilitados por el franquiciador al franquiciado; y
- e) No es una transacción entre subsidiarias del mismo holding o entre una persona física y una empresa que se halle bajo su control.¹¹

Contratos de licencia: Abarcan una amplia gama de acuerdos que confiere, a una parte el derecho de vender a terceros los productos, servicios o tecnología de otra parte, de acuerdo con las condiciones estipuladas en el acuerdo.

¹¹ IDEM. Pág. 47-48.

Contratos favorables: Es el que ha conseguido una empresa debido a la posición especial o privilegiada que ocupa en el mercado. Este tipo de contratos constituyen, sin lugar a dudas, una ventaja competitiva, pero también son activos de mercado.

Activos de propiedad intelectual

“La propiedad Intelectual es una forma de propiedad protegida por la ley derivada del intelecto. Esta puede variar de un país a otro, pero sus características generales suelen ser siempre las mismas”¹².

En El Salvador existe la LEY DE FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL, la cual fue aprobada en el año de 1993 y reformada en el año 2005 por medio del decreto 912.

DECRETO 912.- REFORMAS A LA LEY DE FOMENTO Y PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL: Se modifica el nombre de la Ley por “Ley de Propiedad Intelectual”. Se actualiza este marco jurídico referente a los derechos de autor, los derechos conexos y la propiedad industrial”, excluyendo a las marcas y otros signos distintivos.

Los activos de propiedad intelectual se dividen en:

- Patentes.
- Copy right.
- Derechos de diseño.
- Marcas de servicio
- Secretos de fabricación.
- Know How.¹³

Patentes: Es un derecho de propiedad que el estado otorga a su inventor, se trata de un derecho exclusivo, lo que significa que el propietario tiene un monopolio

¹² IDEM. Pág. 51.

¹³ IDEM. Pág. 58.

durante cierto periodo de tiempo, así como la facultad de excluir a terceros de la fabricación, copia o venta del invento.

Copy right: Estos protegen la expresión de una idea, no la idea en si misma, la protección se inicia cuando dicha expresión se expone de alguna forma tangible, como por ejemplo por medio de la escritura.

Derecho de diseño: Concede un monopolio con relación al aspecto exterior de un artículo, protegiendo dicho diseño, o la forma original de un artículo al conferir a su propietario la facultad de evitar que un tercero pueda copiarlo.

Marca de servicio: Estas son similares a las marcas de fábrica, excepto en que se usan para diferenciar los servicios de una empresa de los de otra. Al igual que las marcas de fábrica, las de servicio se pueden registrar confiriendo derechos exclusivos a quienes las han registrado y las utilizan de un modo continuado.

Secretos de fabricación: Es una parte de información que no ha sido revelada y que, por lo tanto, no se conoce en el ámbito mercantil, se protegen mediante acuerdos de confidencialidad o de no publicación, en los que suele constar el periodo de vigencia del convenio y las condiciones bajo las que debe mantenerse el secreto.

Know-how: Consiste en todo el acervo de conocimientos que posee un individuo sobre un tema determinado.

Activos de infraestructura

Dentro del capital intelectual se encuentran inmersos los activos de infraestructura, los cuales a diferencia de la definición que suele utilizarse

generalmente, en donde infraestructura son todas las instalaciones o edificios con los que cuenta la institución; en este caso se presentan enfocados al conocimiento y a la forma en como se desarrollan las actividades de una organización.

Constituyen el esqueleto y el adhesivo de la organización, fortaleciendo la empresa y creando una relación estrecha y coherente entre los individuos y sus procesos.

“Sin una infraestructura sólida, las compañías entregan productos y prestan servicios de escasa calidad, y, a menudo, los empleados se desaniman y acaban inmersos en un mar de confusiones”¹⁴.

La infraestructura corporativa se compone de los elementos siguientes:

- Filosofía de gestión.
- Cultura corporativa.
- Proceso de gestión.
- Sistema de tecnología de información.
- Sistema de interconexión.
- Relaciones financieras.¹⁵

Filosofía de gestión: Es la forma en la que los líderes de la compañía reflexionan acerca de su organización y de sus empleados, y tiene un efecto de primerísimo orden sobre la cultura corporativa. Las filosofías de gestión cambian con el paso del tiempo y son un fiel reflejo de los estilos de dirección y motivación de empleados.

Cultura corporativa: Esta se puede definir a la perfección como “La forma en la que hacemos las cosas”, y comprende todos los valores, héroes, ritos y rituales aceptados y compartidos por la fuerza del trabajo.

¹⁴ IDEM. Pág. 81.

¹⁵ IDEM. Pág. 101.

La cultura corporativa mantiene firme la empresa cuando reacciona ante los caprichos del mercado o de dirección.

Cultura corporativa ¿activo o pasivo? La cultura corporativa es un activo cuando apoya la consecución de los fines empresariales y refleja la filosofía de gestión, pero es un pasivo cuando existe un desequilibrio entre cultura, objetivos y filosofía de gestión.

Proceso de gestión: No basta con tener una cultura corporativa saludable y una filosofía de gestión en armonía con aquella, ya que sin la existencia de procesos de gestión que implementen esa filosofía, los empleados caerán en el desánimo y tendrán la sensación que la filosofía de gestión es puro bombo, pura palabrería, y que en realidad nunca cambia nada. Por lo tanto, es fundamental establecer mecanismos para poner en práctica la filosofía empresarial y asegurar que cada cual ocupa el puesto más adecuado para que las cosas salgan de la mejor manera posible.

Sistema de tecnología de información: Es la que proporciona los medios necesarios para implantar muchos procesos de gestión, y cuando cumplen esa función con eficacia, se convierten en un activo corporativo. Aunque el equipo informático está considerado como un activo material que aparece en el balance, en este caso no es del precio de compra de lo que se habla, si no de la forma en la que se utilizan las soluciones aportadas por la tecnología de información en la organización.

Sistemas de interconexión: Los ordenadores aislados han dejado de ser un activo, pero su capacidad para interconectarse con otras unidades y facilitar un rápido acceso a los clientes, proveedores, otras organizaciones, base de datos, etc., será fundamental para las empresas del tercer milenio. Las infraestructuras de las comunicaciones se pueden implantar mediante el uso del correo electrónico, las compañías conectadas al Internet pueden comunicarse con cualquier punto del planeta;

Para muchos la jornada de trabajo está cambiando, podemos comunicarnos con nuestros colegas y clientes, vía e-mail, Internet, Web y teléfono.

Relaciones financieras: Son un activo, por que cuando la empresa quiere tener espacio para maniobrar los contactos favorables con inversionistas, bancos, etc., se encargan de proporcionárselo.

Activos centrados en el individuo

“Las personas se desarrollan y cambian no solo como resultado de la educación y de la adquisición de nuevos conocimientos y de nuevas técnicas, si no también porque envejecen y adquieren más experiencias, y su personalidad puede modificarse ligeramente como el fruto de sus experiencias vitales”¹⁶.

Existen ciertas categorías que deben tomarse en cuenta para determinar los aspectos del individuo que son interesantes para la organización, dentro de estos es necesario mencionar también el Coeficiente Intelectual y la Inteligencia Emocional, que abarcan aspectos muy importantes de la forma de desempeñarse del individuo en su trabajo y en sus relaciones interpersonales ejecutadas en la organización.

El Coeficiente Intelectual consiste en las capacidades de la mente racional, procede de una concepción racionalizadora del trabajo que toma a la máquina productiva como modelo y referencia para determinar los objetivos empresariales y aumentar el rendimiento de los agentes productivos.

Inteligencia Emocional no significa simplemente ser una persona amable y cortés en el trato sino que también supone afrontar las situaciones incómodas de la vida personal o laboral con carácter y decisión.

La Inteligencia Emocional según Daniel Goleman es:

¹⁶ IDEM. Pág. 63.

“La capacidad de aplicar la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos que subyacen en la comunicación interpersonal y para resistir la tentación que nos mueve a reaccionar de una manera impulsiva e irreflexiva obrando en vez de ello con receptividad, autenticidad y sinceridad”.

La inteligencia emocional se divide en dos grandes aptitudes que son:

Las aptitudes personales que determinan el dominio de uno mismo y las aptitudes sociales que determinan el manejo de las relaciones (Daniel Goleman)

(Para más información sobre inteligencia emocional y coeficiente intelectual visite la página: www.mailxmailsl.com)

Los Activos Centrados en el Individuo se dividen en:

- Educación.
- Cualificaciones profesionales.
- Conocimientos asociados con el trabajo:
 - Conocimientos tácitos.
 - Conocimientos explícitos.
 - Conocimientos implícitos.
- Evaluación y psicometría ocupacional.
- Competencias asociadas con el trabajo.¹⁷

Educación: Este término hace referencia a la educación formal que toda persona debería haber recibido en un centro escolar entre los cuatro y dieciocho años, esta constituye los cimientos sobre los que se puede edificar otros aspectos del individuo.

Cualificaciones profesionales: Se basa en lo que el individuo realiza en su lugar de trabajo y le permite demostrar que comprende y domina las técnicas y conocimientos necesarios para hacer bien su tarea.

¹⁷ IDEM. Pág. 79.

Conocimientos asociados con el trabajo: Son aquellos que, a menudo, desempeñan una función de comprensión y ejecución de una tarea en un área determinada. Comprende tres tipos de conocimientos: Tácitos, explícitos e implícitos.

Conocimientos tácitos: Son aquellos que existen y pueden ser utilizados por los individuos, pero que resulta extremadamente difícil explicarlos, tanto oralmente como por escrito.

Conocimientos explícitos: Estos se pueden documentar por escrito; están bien organizados en el cerebro del individuo y también se pueden escribir en forma de libros, manuales, procedimientos, etc.

Conocimientos implícitos: Son aquellos que están ocultos en los procedimientos operativos, en los métodos, e incluso en la cultura corporativa de la empresa, y, dado que están ocultos el aprendiz tiene problemas para identificarlos y, por consiguiente, aprenderlos.

Evaluación y psicometría ocupacional: La evaluación ocupacional abarca un amplio abanico de tipo de evaluación objetiva, pruebas psicométricas y de personalidad, que se realizan a través de métodos de test. Estos test, que suelen usarse para complementar los procesos de selección, previos a la contratación de nuevos empleados no se han utilizado apropiadamente. Hoy en día, la cartera de test es mucho más sofisticada, proporcionando tanto al individuo como a la organización, nuevas y estimulantes fórmulas de reflexión sobre la persona humana, sus capacidades potenciales y las formas en las que puede trabajar en el seno de la empresa.

Competencias asociadas con el trabajo: Es una mezcla integrada de técnicas, rasgos creativos, atributos de la personalidad y cualificaciones profesionales. Estas competencias no son estáticas, sino que el desempeño de una tarea para una empresa constituye un medio para el desarrollo de una competencia en el lugar de trabajo.

Antes de adentrarse en el desarrollo de una metodología que sea capaz de gestionar conocimientos lo primario sería definir qué es conocimiento y para esto se debe basar en el planteamiento leninista que evalúa el conocimiento como “de la contemplación viva, al pensamiento abstracto y de ahí a la práctica” y lo define como: La información transmitida que ha sido interiorizada y adecuadamente integrada a la estructura cognoscitiva del sujeto, y éste ha sido capaz de capitalizarlo de manera de poder incrementar su propio valor.

En este caso existen tres elementos claves en la definición: la información, el sujeto con estructura cognoscitiva, es decir el hombre o recurso humano y finalmente el valor agregado; es decir, no se concibe la existencia de conocimiento que no sea demostrado en la práctica incrementando valor (este valor no necesariamente tiene que estar reflejado en una magnitud monetaria pero a la larga se traduce en mayor desempeño).

Esta definición establece una fuerte relación entre lo que es conocimiento y competencia laboral.

Gestionar el conocimiento significa identificarlo, inventariarlo, aumentarlo y explotarlo en gran capacidad competitiva en función de una combinación entre los intereses de la organización y de aquellos que son portadores del conocimiento, sus trabajadores, ambos intereses deben ser conjugados de manera que el resultado de su interrelación tenga una dirección hacia el desarrollo y mientras mayor sea su magnitud, más rápido se obtendrá el cambio competitivo deseado. En otras palabras, debe lograrse la total alineación entre los intereses de los trabajadores con los de la organización.

2.3 Definición de términos básicos.

Activo: Importe total del haber de AMERICARES.

Activos centrados en el individuo: Son aquellas cualificaciones que conforman al hombre y que hacen que sea lo único en AMERICARES.

Activos de infraestructura: Son aquellas metodologías y procesos que hacen posible el funcionamiento de AMERICARES.

Activo de mercado: Son los que constituyen el potencial derivado de los bienes que guardan relación con el mercado de AMERICARES.

Activo de propiedad intelectual: Son todos aquellos activos utilizados como mecanismo legal destinado a la producción de innumerables activos corporativos de AMERICARES.

Activo inmaterial: Elemento intangible capaz de aportar valor a AMERICARES.

Amenazas: Posibles situaciones negativas externas que AMERICARES podría enfrentar en un momento determinado; es decir algo deslumbrante, sorpresivo que puede ser un obstáculo que afectaría el crecimiento de la clínica.

Base de datos: Consiste en una colección de todas las persona que en alguna ocasión recibieron los servicios de AMERICARES.

Canales de distribución: Mecanismo que utilizan las empresas para vender sus productos y/o servicios a los clientes.

Capacidades: Actitud o suficiencia que tiene AMERICARES para ejercitar un derecho o una función dentro de la misma.

Capital Intelectual: Es el conjunto de activos inmateriales con los que cuenta AMERICARES.

Cliente: Persona física o jurídica que ha adquirido servicios en AMERICARES.

Compra-Venta: Contrato por el que una persona se obliga a transmitir a otra el dominio de una cosa mediante una cantidad de dinero.

Copy right: Derecho de propiedad otorgado al autor de una obra escrita; derecho de propiedad sobre la palabra escrita de AMERICARES.

Cultura corporativa: Es la forma en que se hacen las cosas en AMERICARES y comprende todos los valores aceptados y compartidos por la fuerza de trabajo.

Desarrollo: Fase de la evolución de AMERICARES caracterizado por el aumento de sus capacidades organizacionales.

Desempeño óptimo: Es la realización de tareas específicas del recurso humano de la mejor manera.

Economía: Es la administración ordenada y productiva de los bienes de AMERICARES.

Empresa: Sociedad mercantil o industrial y de servicios, ejemplo AMERICARES; Es la suma de todos los bienes materiales más el capital intelectual de AMERICARES.

Estrategia competitiva: Sistema complejo y adaptativo que implica un conjunto de esfuerzos y el manejo de los recursos para alcanzar un mayor nivel de competencia de AMERICARES.

Franquicia: Contrato entre un franquiciador y un franquiciado que autoriza este último a explotar un nombre; proceso o equipo, así como el fondo de comercio y el know how asociados a ellos a cambio de una suma de dinero.

Gestión eficaz: Realización de diligencias para lograr un negocio o fin de manera efectiva.

Inversión económica: Empleo de capital financiero en la producción de servicio de AMERICARES o en el aumento de las reservas financieras.

Know how: Conocimientos técnicos que posee un individuo.

Liderazgo: Influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuerzen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas de grupo de AMERICARES.

Marcas: Señal con la que se identifica AMERICARES para su uso exclusivo.

Metamorfosis del recurso humano: Es el cambio radical en la manera de administrar el recurso humano de AMERICARES.

Método: Proceso mediante el cual se miden y valoran algunos aspectos de un activo.

Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en AMERICARES para el desarrollo de actividades.

Misión: Se refiere a la declaración de la estrategia general que tiene AMERICARES y que define específicamente el rumbo que pretende seguir dentro de un ambiente de operaciones.

Objetivos: Fines a los que dirige sus actividades AMERICARES, puntos finales de la planeación.

Oportunidades: Visualización de nuevas expectativas comerciales, productoras que favorecen el incremento y desarrollo de AMERICARES

Patente: Derecho de monopolio, propiedad del titular que se puede comprar, vender, arrendar o conceder bajo licencia.

Planificar: Hacer planes o proyectos de una acción de AMERICARES.

Proceso: Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno, de una operación en AMERICARES.

Recursos humanos: Elemento indispensable para el funcionamiento de AMERICARES y que ayuda en el proceso de las operaciones.

Reserva de pedido: Pedido de productos y servicios pendientes de entrega.

Tecnología: Conjunto de los conocimientos técnicos o científicos sobre la forma de hacer las cosas en AMERICARES.

Transacción: Trato, convenio o negocio realizado por AMERICARES.

Valor: Es el grado de utilidad o actitud de significación o importancia de las actividades de AMERICARES.

Visión: Enunciado breve que postula AMERICARES frente a su entorno operativo y social de cómo se visualizan en un futuro competitivo.

CAPITULO 3

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación.

La presente investigación es clasificada como descriptiva y explicativa.

Descriptiva: Porque se especifican y describen los factores más importantes del capital intelectual y el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

Explicativa: Se detallan los elementos de las variables capital intelectual y desempeño del recurso humano y la forma en como están siendo utilizadas en la organización.

3.2 Población y muestra.

3.2.1 Población:

Para esta investigación se tomó como población al recurso humano y a los clientes de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

El recurso humano consta de 28 empleados que laboran permanentemente; mientras que la población que ha sido atendida durante los primeros seis meses del año 2005 es de 14,149 clientes, entre hombres, mujeres y niños.¹⁸ Dicha cantidad se tomó como parámetro para obtener la media aritmética y aplicar al resultado la fórmula estadística con el fin de determinar la población a encuestar.

A continuación se presenta la distribución respectiva de los empleados de la institución.

¹⁸ Ver anexo 1

Cuadro de distribución de empleados de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.¹⁹

Nombre del cargo	N°
Director médico de la clínica	1
Subdirectora médica y medico pediatra	1
Subdirectora servicios técnicos y administrativos y jefe de enfermeras	1
Médicos generales	3
Médico ginecóloga	1
Médico odontólogo	1
Médico radiólogo	1
Médico ultrasonografista	1
Jefe de laboratorio clínico	1
Asistentes de laboratorio clínico	2
Técnica radiología e imágenes	1
Asistente de radiología	1
Jefe de farmacia	1
Auxiliar de farmacia	1
Enfermeras	4
Contador	1
Psicóloga	1
Asistentes administrativos	3
Recepcionista	1
Colectora	1
Total	28

¹⁹Ver anexo 2. Fuente Clinic's Human R esources AMERICARES.

3.2.2 Muestra:

Con respecto al recurso humano, debido a que la cantidad de personal es finita y para efectos de considerarla a toda se realizó la investigación en forma de censo.

En cambio para los clientes, la muestra se determinó por medio del muestreo aleatorio simple, mediante la media aritmética siguiente:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

$$\bar{X} = \frac{2063 + 2187 + 2174 + 2605 + 2338 + 2782}{6}$$

$$\bar{X} = \frac{14149}{6}$$

$$\bar{X} = 2358 \text{ pacientes.}$$

Al resultado obtenido de la media aritmética (2358 pacientes) se le aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra total.

Z= Nivel de confianza.

p= Proporción poblacional de ocurrencia.

q= Proporción poblacional de no ocurrencia.

N=Población total de clientes.

E=Error muestral.

Se aplicarán las siguientes restricciones:

E= 10%

Z= 90%(1.64 valor en la tabla de área bajo la curva normal)²⁰

p= 50%

q= 50%

N= 2358 clientes

n=?

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.5) (0.5) (2358)}{(2358-1)(0.10)^2 + (1.64)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{2.69 (0.25) (2358)}{(2357) (0.01) + (2.69) (0.25)}$$

$$n = \frac{0.67 (2358)}{23.57 + 0.67}$$

$$n = \frac{1585.76}{24.24}$$

n= 65.41 ≈ 66 clientes a encuestar.

3.3 Método, técnicas e instrumentos.

Método:

En la presente investigación se utiliza el método científico para argumentar la serie de procedimientos y pasos lógicos, ordenados e indispensables a seguir que permitan desarrollar de manera efectiva dicho estudio; también se han empleado los métodos auxiliares: analítico, sintético y deductivo.

²⁰ Ver anexo 3

- **Analítico:** Ya que el tema de investigación se encuentra dividido en Capital Intelectual y Desempeño del Recurso Humano, donde cada una de estas variables es analizada a profundidad para conocer como funcionan.
- **Sintético:** Se investigaron las variables: Capital Intelectual Y Desempeño del Recurso Humano con el objetivo de conocer cada una de las partes que las conforman y llegar a obtener la esencia o lo más importante de ambas.
- **Deductivo:** Se hace una retrospectiva de ambas variables en estudio de una forma global y así poder profundizar en los factores más importantes y específicos que intervienen en la investigación.

Técnica e instrumento:

La técnica utilizada es: La encuesta; para lo que se diseño un cuestionario con opciones en escala de valores suministrada al personal y clientes de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, en donde cada instrumento está orientado a la población correspondiente. Para recolectar información de la unidad de análisis se realizó una entrevista no estructurada al director de la clínica.

3.4 Procedimiento:

Ya elaborado el instrumento, se procedió a la validación del mismo, mediante la aplicación de una prueba piloto que se realizó con seis empleados y ocho clientes de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, los cuales fueron tomados al azar.

El cuestionario dirigido a los clientes fue elaborado con 39 preguntas; y el del recurso humano consta de 29 preguntas.

Se obtuvieron respuestas que ayudaron a conocer el comportamiento de las variables intervinientes; luego, se procedió a recolectar, ordenar y tabular dicha

información, se hizo uso de cuadros en donde se vació la información para luego hacer la interpretación y análisis correspondiente.

3.5 Definición y Operacionalización de Variables

Objetivo General: Determinar el aprovechamiento del Capital Intelectual en el desempeño de recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional
V.I. Capital Intelectual	Es la posesión de conocimientos, experiencia aplicada, tecnología organizacional, relaciones con clientes y destrezas profesionales que otorgan a la compañía ventajas competitivas en el mercado.	Son todos aquellos conocimientos, experiencias, tecnología, relaciones con clientes y destrezas que poseen los empleados de la Clínica Integral de Atención familiar AMERICARES, que le ayudan a ser más competitiva en el mercado.
V.D. Desempeño del Recurso Humano	Desempeño: Cumplir una tarea asignada. Recurso humano: Elemento indispensable para el funcionamiento de las empresas.	Desempeño del recurso humano: Cumplimiento de las actividades de la Clínica Integral de Atención familiar AMERICARES, con el recurso humano

Definición y Operacionalización de Variables en Objetivo Específico 1

Objetivo Específico: Identificar el aprovechamiento de los activos de mercado en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
V.I. Activos de Mercado	Son los que se derivan de una relación beneficiosa de la empresa con su mercado y sus clientes	Son aquellas que permiten identificar a AMERICARES en el mercado y le dan valor y reconocimiento ante sus clientes.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Marcas de servicio. ➤ Fidelidad de los clientes.
V.D. Desempeño del Recurso Humano	<p>Desempeño: Cumplir una tarea asignada.</p> <p>Recurso humano: Elemento indispensable para el funcionamiento de las empresas.</p>	<p>Desempeño del recurso humano: Cumplimiento de las actividades de la Clínica Integral de Atención familiar AMERICARES, con el recurso humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención al cliente. ➤ Estímulos ➤ Satisfacción de necesidades.

Definición y Operacionalización de Variables en Objetivo Específico 2

Objetivo Específico: Identificar el aprovechamiento de los activos de propiedad intelectual en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
V.I. Activos de Propiedad Intelectual	Es una forma de propiedad protegida por la ley derivada del intelecto.	Derechos exclusivos que posee la Clínica Integral de Atención familiar AMERICARES, que están protegidos por la ley.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocimiento. ➤ Patentes. ➤ Marcas de servicio.
V.D. Desempeño del Recurso Humano	<p>Desempeño: Cumplir una tarea asignada.</p> <p>Recurso humano: Elemento indispensable para el funcionamiento de las empresas.</p>	<p>Desempeño del recurso humano: Cumplimiento de las actividades de la Clínica Integral de Atención familiar AMERICARES, con el recurso humano</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Habilidades personales. ➤ Identificación con la empresa. ➤ Seguridad laboral.

Definición y Operacionalización de Variables en Objetivo Específico 3

Objetivo Específico: : Identificar el aprovechamiento de los activos de infraestructura en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
V.I. Activos de Infraestructura	Son los que constituyen el esqueleto y el adhesivo de la organización fortaleciendo la empresa y creando una relación estrecha y coherente entre los individuos y los procesos de la empresa.	Es la forma en como planifica y organiza todos sus procesos la Clínica Integral de Atención familiar AMERICARES, con el objetivo de que sus empleados se identifiquen con la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cultura Corporativa ➤ Sistemas de tecnología de información. ➤ Filosofía de gestión.
V.D. Desempeño del Recurso Humano	Desempeño: Cumplir una tarea asignada. Recurso humano: Elemento indispensable para el funcionamiento de las empresas.	Desempeño del recurso humano: Cumplimiento de las actividades de la Clínica Integral de Atención familiar AMERICARES, con el recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabajo en equipo. ➤ Productividad. ➤ Identidad corporativa.

Definición y Operacionalización de Variables en Objetivo Específico 4

Objetivo Específico: : Identificar el aprovechamiento de los activos centrados en el individuo sobre el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María, departamento de Usulután.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores
V.I Activos Centrados en el Individuo	Conocimientos técnicos y habilidades propias del individuo.	Son los conocimientos o activos que no le pertenecen a la empresa AMERICARES, ya que son exclusivos de los empleados de la clínica	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Educación. ➤ Conocimientos asociados con el trabajo. ➤ Competencias asociadas con el trabajo.
V.D. Desempeño del Recurso Humano	Desempeño: Cumplir una tarea asignada. Recurso humano: Elemento indispensable para el funcionamiento de las empresas.	Desempeño del recurso humano: Cumplimiento de las actividades de la Clínica Integral de Atención familiar AMERICARES, con el recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidades. ➤ Capacitaciones. ➤ Oportunidades.

Para efectos de un mayor conocimiento sobre la empresa se presentan los cuadros resumen que contienen un análisis general de la situación tanto interna como externa de la organización.

**CLÍNICA INTEGRAL DE ATENCIÓN FAMILIAR AMERICARES,
FODA ENERO-JUNIO 2005**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de los servicios • Existe Plan Anual de Trabajo • Haber elaborado el Manual de Procedimientos • Existencia de un reglamento • Deseos de realizar el trabajo con la mejor calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Venta de los servicios de radiología y mamografía al ISSS • Venta de los servicios para la población de escasos recursos económicos a instituciones benéficas. Ejem: Organizaciones extranjeras que brindan apoyo en salud a las comunidades 	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema computarizado tiene muchos vacíos que dificultan hacer más ágil el proceso y además tiene errores en la identificación de quien realiza los exámenes radiológicos • No contar con otra computadora para uso del médico radiólogo por lo que a la hora de elaborar los reportes se bloquea la toma de estudios radiológicos por no tener acceso al sistema 	<ul style="list-style-type: none"> • Que las instituciones compren los servicios radiológicos a otra clínica • Que los médicos no refieran a los pacientes para esta clínica • Que no haya espacio para la labor educativa por falta de otro recurso en el área

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Contar con Médicos actualizados que saben aprovechar los recursos con que cuenta la clínica • El reconocimiento que esta adquiriendo la clínica 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento y venta de servicios a personas que viven fuera del país y que requieren atención medica para sus familiares y para ellos cuando visitan el país • Participar activa y directamente para solventar los problemas de salud de la población • Participar eficientemente en actividades educativas en salud, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un recurso técnico para la realización de exámenes radiológicos educativos • No contar con un recurso para realizar la limpieza de la procesadora y para la elaboración de químicos 	

OPORTUNIDADES	MECANISMOS PARA APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES	AMENAZAS	MECANISMOS MINIMIZAR LAS AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda de los servicios • Contar con Médicos actualizados que saben aprovechar los recursos con que cuenta la clínica 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar apoyo de otro profesional (Licenciado) para el desarrollo y atención oportuna y adecuada a la población usuaria. • Aprovechar, utilizar y promover los servicios que la unidad de radiológica brinda 	<ul style="list-style-type: none"> • Que surja una emergencia a la Licenciada encargada de la realización de los estudios y no poder dar respuesta inmediata a los usuarios por falta de otro recurso humano para emergencias • Por no hacer uso de la tecnología en radiología 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y hacer efectiva la contratación de un Licenciado • Hacer conciencia a los Médicos especialmente los de la clínica para que utilicen nuestros servicios y refieran pacientes a la unidad de radiología.

Grados de libertad α 5% ²¹

Restricciones:

$$V = (F-1)(C-1)$$

$$\bar{X} T > X^2_{\alpha} = \text{aprovechamiento.}$$

$$V = (5-1)(4-1)$$

$$\bar{X} T < X^2_{\alpha} = \text{no aprovechamiento.}$$

$$V = (4)(3)$$

$$V = 12$$

$$X^2_{0.05} = 21$$

$$\bar{X} T < X^2_{\alpha}$$

$$7 < 21$$

Interpretación: Según el X^2 no se están aprovechando los activos de mercados en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

Cuadro estadístico N° 2 Recursos Humanos, Activos de Propiedad Intelectual

1. Nunca

2. Algunas veces

Ítem #	1	2	3	4	Total	1%	2%	3%	4%	Total %
6	2	4	7	15	28	7.1	14.3	25	53.6	100
7	2	12	10	4	28	7.1	42.9	35.7	14.3	100
8	4	10	9	5	28	14.3	35.7	32.1	17.9	100
9	1	0	7	20	28	3.6	0	25	71.4	100
10	1	1	8	18	28	3.6	3.6	28.6	64.2	100
11	0	5	7	16	28	0	17.9	25	57.1	100
12	0	3	10	15	28	0	10.7	35.7	53.6	100
13	0	6	4	18	28	0	21.4	14.3	64.3	100
Tota	10	41	62	111	-	-	-	-	-	-

²¹ Ver anexo 4

I										
\bar{X}	1.2	5.1	7.8	13.9	-	-	-	-	-	-

3. Muchas Veces 4. Siempre

***Fuente: Resultado de los cuestionarios**

$$\bar{X} T = 7$$

Grados de libertad α 5% restricciones:

$$V = (F-1) (C-1)$$

$$\bar{X} T > X^2\alpha = \text{aprovechamiento.}$$

$$\bar{X} T < X^2\alpha = \text{no aprovechamiento.}$$

$$V = (8-1) (4-1)$$

$$V = (7) (3)$$

$$V = 21$$

$$X^2_{0.05} = 32.7$$

$$\bar{X} T < X^2\alpha$$

$$7 < 32.7$$

Interpretación: Según el X^2 no se están aprovechando los activos de propiedad

Intelectual en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

Cuadro estadístico N° 3 Recursos Humanos, Activos de infraestructura

1. Nunca 2. Algunas veces

3. Muchas Veces 4. Siempre

Ítem #	1	2	3	4	Total	1%	2%	3%	4%	Total %
14	0	6	11	11	28	0	21.4	39.3	39.3	100
15	2	6	10	10	28	7.1	21.4	35.7	35.7	100
16	1	1	6	20	28	3.6	3.6	21.4	71.4	100
17	2	2	7	17	28	7.1	7.1	25	60.7	100

18	2	6	13	7	28	7.1	21.4	46.4	25	100
Tota l	7	21	47	65	-	-	-	-	-	-
\bar{X}	1.4	4.2	9.4	13	-	-	-	-	-	-

***Fuente: Resultado de los cuestionarios**

$$\bar{X} T = 7$$

Grados de libertad α 5% restricciones:

$$V = (F-1) (C-1) \qquad \bar{X} T > X^2_{\alpha} = \text{aprovechamiento.}$$

$$V = (5-1) (4-1) \qquad \bar{X} T < X^2_{\alpha} = \text{no aprovechamiento.}$$

$$V = (4) (3)$$

$$V = 12$$

$$X^2_{0.05} = 21$$

$$\bar{X} T < X^2_{\alpha}$$

$$7 < 21$$

Interpretación: Según el X^2 no se están aprovechando los activos de propiedad infraestructura en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

Cuadro estadístico N° 4 Recursos Humanos, Activos Centrados en el Individuo

1. Nunca
2. Algunas veces

3. Muchas Veces

4. Siempre

$$\bar{X} T = 7$$

Grados de libertad

α 5% restricciones:

$$V = (F-1) (C-1)$$

$$\bar{X} T > X^2_{\alpha} = \text{aprovechamiento.}$$

$$\bar{X} T < X^2_{\alpha} = \text{no aprovechamiento}$$

$$V = (11-1) (4-1)$$

$$V = (10) (3)$$

$$V = 30$$

$$X^2_{0.05} = 43.8$$

$$\bar{X} T < X^2_{\alpha}$$

$$7 < 43.8$$

Interpretación: Según el X^2 no se están aprovechando los activos centrados en el individuo en el desempeño del recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

Ítem #	1	2	3	4	Total	1%	2%	3%	4%	Total %
19	0	1	4	23	28	0	3.6	14.3	82.1	100
20	0	3	1	24	28	0	10.7	3.6	85.7	100
21	0	3	9	16	28	0	10.7	32.1	57.1	100
22	0	3	8	17	28	0	10.7	28.6	60.7	100
23	2	4	6	16	28	7.1	14.3	21.4	57.1	100
24	1	3	7	17	28	3.6	10.7	25	60.7	100
25	3	11	12	2	28	10.7	39.3	42.9	7.1	100
26	0	5	14	9	28	0	17.9	50	32.1	100
27	1	1	8	18	28	3.6	3.6	28.6	64.3	100
28	0	2	6	20	28	0	7.1	21.4	71.4	100
29	0	3	8	17	28	0	10.7	28.6	60.7	100
Total	7	39	83	179	-	-	-	-	-	-
\bar{X}	0.6	3.6	7.5	16.2	-	-	-	-	-	-

Cuadro estadístico N° 1 Clientes

1. Nunca 2. Algunas veces
 3. Muchas Veces 4. Siempre

Ítem #	1	2	3	4	Total	1%	2%	3%	4%	Total %
1	1	10	13	42	66	1.5	15.2	19.7	63.6	100
2	0	12	15	39	66	0	18.2	22.7	59.1	100
3	1	18	20	27	66	1.5	27.3	30.3	40.9	100
4	2	6	25	33	66	3	9.1	37.9	50	100
5	2	9	21	34	66	3	13.6	31.8	51.5	100
6	0	9	20	37	66	0	13.6	30.3	56.1	100
7	0	13	24	29	66	0	19.7	36.4	43.9	100
8	1	16	17	32	66	1.5	24.2	25.8	48.5	100
9	1	15	16	34	66	1.5	22.7	24.2	51.5	100
10	0	10	11	45	66	0	15.2	16.7	68.2	100
Tota l	8	108	182	352	66	12	178.8	275.8	533.3	100
\bar{X}	0.8	10.8	18.2	35.2	66	1.2	17.9	27.6	53.3	100

CUADRO 1 CLIENTES

$$\bar{X} \text{ Global} = \frac{\sum \bar{X} \text{ parciales}}{\# \text{ de elementos}}$$

X² Cuadrada

$$\sum \bar{X} \text{ Parciales} \quad \# \text{ elementos}$$

65	A	B	10
6.5	C	D	4

$$\bar{X} = \frac{A.D}{C.B}$$

$$\bar{X} = \frac{260}{165}$$

$$\bar{X} = 4 + 0.5 = 4.5$$

$$V = (F-1) (C-1)$$

$$V = (2-1) (2-1)$$

$$V = (1) (1)$$

$$V = 1$$

Grado de libertad 3.84

$$\bar{X} = \frac{\bar{X}_{\text{global}}}{\# \text{ Cuadros}}$$

$$\bar{X} = \frac{6.5}{4}$$

$$\bar{X} = 1.625 + 0.5 = 2.125 \text{ Factor continuidad}$$

Restricciones

$$\bar{X} T > X^2 \propto \text{aprovechamiento}$$

$$\bar{X} T < X^2 \propto \text{no aprovechamiento}$$

$$\bar{X} T < X^2 \propto$$

2.125 < 3.84 \approx El resultado obtenido da como respuesta un no aprovechamiento

Cuadro estadístico N° 2 Clientes

1. Nunca 2. Algunas veces
 3. Muchas Veces 4. Siempre

***Fuente: Resultado de los cuestionarios**

CUADRO 2 CLIENTES

$$\bar{X} \text{ Global} = \frac{\sum \bar{X} \text{ parciales}}{\# \text{ de elementos}}$$

X² Cuadrada

$\sum \bar{X}$ Parciales # elementos

Ítem #	1	2	3	4	Total	1%	2%	3%	4%	Total %
11	0	10	10	46	66	0	15.2	15.2	69.7	100
12	0	7	8	51	66	0	10.6	12.1	77.3	100
13	0	3	25	38	66	0	4.5	37.9	57.6	100
14	0	3	24	39	66	0	4.5	36.4	59.1	100
15	0	5	22	39	66	0	7.6	33.3	59.1	100
16	0	5	10	51	66	0	7.6	15.2	77.3	100
17	0	2	7	57	66	0	3	10.6	86.4	100
18	0	5	12	49	66	0	7.6	18.2	74.2	100
19	0	8	12	46	66	0	12.1	18.2	69.7	100
20	2	8	25	31	66	3	12.1	37.9	47	100
Tota l	2	56	155	447	66	3	84.8	234.6	677.4	100
\bar{X}	0.2	5.6	15.5	44.7	66	0.3	8.5	23.5	67.7	100

	A	B	
66			10
	C	D	
6.6			4

$$\bar{X} = \frac{A \cdot D}{C \cdot B}$$

$$\bar{X} = \frac{264}{66}$$

$$\bar{X} = 4 + 0.5 = 4.5$$

$$V = (F-1)(C-1)$$

$$V = (2-1)(2-1)$$

$$V = (1)(1)$$

$$V = 1$$

Grado de libertad 3.84

$$\bar{X} = \frac{\bar{X}_{\text{global}}}{\# \text{ Cuadros}}$$

$$\bar{X} = \frac{6.6}{4}$$

$$\bar{X} = 1.65 + 0.05 = 2.15 \quad \text{Factor continuidad}$$

Restricciones

$$\bar{X} T > X^2 \propto \text{aprovechamiento}$$

$\bar{X} T < X^2 \infty$ no aprovechamiento

$\bar{X} T < X^2 \infty$

2.15 < 3.84 \approx El resultado obtenido da como respuesta un no aprovechamiento

Cuadro estadístico N° 3 Clientes

1. Nunca 2. Algunas veces
3. Muchas Veces 4. Siempre

Ítem #	1	2	3	4	Total	1%	2%	3%	4%	Total %
21	1	8	16	41	66	1.5	12.1	24.2	62.1	100
22	0	6	23	37	66	0	9.1	34.8	56.1	100
23	1	2	10	53	66	1.5	3	15.2	80.3	100
24	0	3	7	56	66	0	4.5	10.6	84.8	100
25	0	4	15	47	66	0	6.1	22.7	71.2	100
26	2	15	17	32	66	3	22.7	25.8	48.5	100
27	2	11	26	27	66	3	16.7	39.4	40.9	100
28	2	9	21	34	66	3	13.6	31.8	51.5	100
29	0	13	31	22	66	0	19.7	47	33.3	100
30	0	11	13	42	66	0	16.7	19.7	63.6	100
Tota l	8	82	179	391	66	12	124.2	271.2	592.3	100
\bar{X}	0.8	8.2	17.9	39.1	66	1.2	12.4	27.1	59.2	100

*Fuente: Resultado de los cuestionarios

CUADRO 3 CLIENTES

$$\bar{X} \text{ Global} = \frac{\sum \bar{X} \text{ parciales}}{\# \text{ de elementos}}$$

X^2 Cuadrada

$\Sigma \bar{X}$ Parciales # elementos

	A	B	
66			10
	C	D	
6.6			4

$$\bar{X} = \frac{A \cdot D}{C \cdot B}$$

$$\bar{X} = \frac{264}{66}$$

$$\bar{X} = 4 + 0.5 = 4.5$$

$$V = (F-1) (C-1)$$

$$V = (2-1) (2-1)$$

$$V = (1) (1)$$

$$V = 1$$

Grado de libertad 3.84

$$\bar{X} = \frac{\bar{X} \text{ global}}{\# \text{ Cuadros}}$$

$$\bar{X} = \underline{6.6}$$

1										
\bar{X}	2.8	12.1	12.4	38.7	66	4.2	18.3	18.8	58.6	100

***Fuente: Resultado de los cuestionarios**

CUADRO 4 CLIENTES

$$\bar{X} \text{ Global} = \frac{\sum \bar{X} \text{ parciales}}{\# \text{ de elementos}}$$

X^2 Cuadrada

$\Sigma \bar{X}$ Parciales # elementos

66	A	B	9
7.33	C	D	4

$$\bar{X} = \frac{A \cdot D}{C \cdot B}$$

$$\bar{X} = \frac{264}{65.97}$$

$$\bar{X} = 4 + 0.5 = 4.5$$

$$V = (F-1) (C-1)$$

$$V = (2-1) (2-1)$$

$$V = (1) (1)$$

$$V = 1$$

Grado de libertad 3.84

$$\bar{X} = \frac{\bar{X}_{\text{global}}}{\# \text{ Cuadros}}$$

$$\bar{X} = \frac{7.33}{4}$$

$$\bar{X} = 1.8325$$

Restricciones

$$\bar{X} T > X^2 \infty \quad \text{aprovechamiento}$$

$$\bar{X} T < X^2 \infty \quad \text{no aprovechamiento}$$

$$\bar{X} T < X^2 \infty$$

3.84 < 1.83 \approx El resultado obtenido da como respuesta un no aprovechamiento.

Los resultados generales de los cuatro cuadros que contienen la información o datos de las encuestas realizadas a los clientes de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, demuestran que los clientes opinan que no perciben un aprovechamiento de los activos tomados en consideración para el cuestionario, los cuales fueron los Activos Centrados en el Individuo y los Activos de Mercado.

4.2 Análisis e Interpretación de datos

CUESTIONARIO DE RECURSOS HUMANOS.

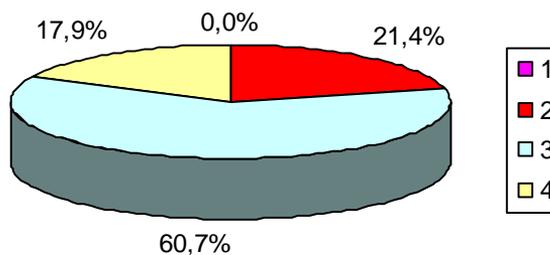
ACTIVOS DE MERCADO

Item #1

¿Considera que realmente se presta un servicio de calidad en la clínica?

Objetivo: Indagar si el recurso humano tiene conocimiento sobre el servicio que presta la clínica.

Item #1	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	6	17	5	28
Porcentaje	-	21.4%	60.7%	17.9%	100%



Análisis: El 60.7% de los encuestados consideran que la clínica presta un servicio de calidad muchas veces, el 21.4% que algunas veces es de calidad y un 17.9% que el servicio prestado siempre es de calidad.

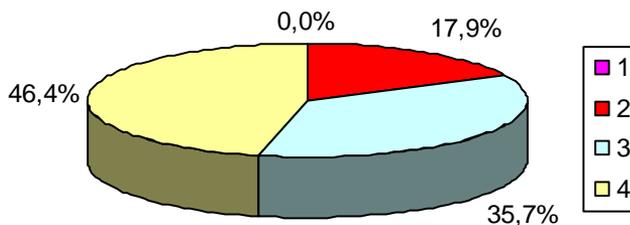
Interpretación: la calidad del servicio prestado en la clinica no es constante ni generalizado, ya que hay factores que aún deben ser mejorados.

Ítem #2

¿Contribuye la motivación a mejorar su desempeño laboral?

Objetivo: conocer si los empleados de AMERICARES consideran si la motivación contribuye a mejorar su desempeño laboral.

Item #2	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	5	10	13	28
Porcentaje	-	17.9%	35.7%	46.4%	100%



Análisis: De todas las personas encuestadas un 46.4% considera que la motivación siempre contribuye para mejorar su desempeño laboral, un 35.7% que muchas veces contribuye y un 17.9% que solamente algunas veces.

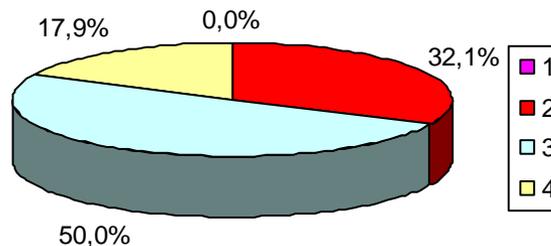
Interpretación: Generalmente los estímulos utilizados en la institución han dado buenos resultados ya que los empleados de la clínica se sienten motivados ha desempeñar mejor su trabajo en la institución.

Ítem #3

¿La imagen que los clientes poseen de la clínica es la misma que la empresa fomenta?

Objetivo: Verificar si el personal de la clínica tiene conocimiento sobre la imagen que se proyecta de la clínica hacia los clientes y si es la misma que se pretende fomentar.

Item #3	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	9	14	5	28
Porcentaje	-	32.1%	50%	17.9%	100%



Análisis: Un 50% del total de la población encuestada manifestó que la imagen que poseen los clientes muchas veces es la misma que la fomentada por la empresa, un 32.1% dijo que algunas veces y el resto 17.9% dijo que siempre es la misma imagen que fomenta la empresa.

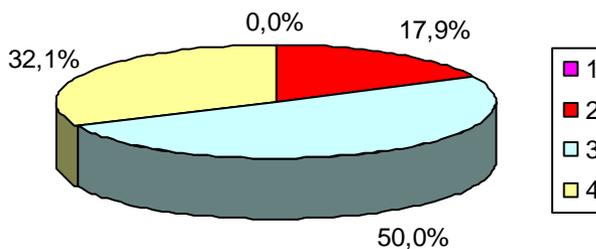
Interpretación: Los mecanismos utilizados para fomentar la imagen de la institución no dan los resultados esperados debido a que no son percibidos de la mejor manera por parte de los clientes.

Item #4

¿Considera que la frecuencia de visitas de los clientes a la clínica se debe a la calidad del servicio?

Objetivo: Conocer si los empleados consideran que la frecuencia de visitas de los clientes se deba a la calidad del servicio de la clínica.

Item #4	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	5	14	9	28
Porcentaje	-	17.9%	50%	32.1%	100%



Análisis: El cuadro anterior muestra que un 50% del personal encuestado de AMERICARES consideran que muchas veces los clientes frecuentan la clínica debido a la calidad del servicio, un 32.1% manifiesta que siempre la visitan por la calidad del servicio y el resto 17.9% cree que algunas veces lo hacen por eso.

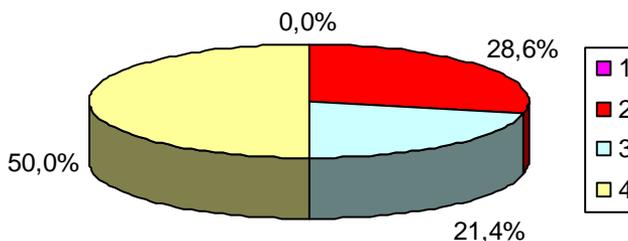
Interpretación: Generalmente la fidelidad de los clientes a la clínica se debe a la calidad del servicio que esta presta.

Item #5

¿Los clientes prefieren los servicios de la clínica por su calidad del servicio?

Objetivo: Conocer si el recurso humano considera que los clientes prefieren los servicios de la clínica por la calidad del servicio que se ofrece.

Item #5	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	8	6	14	28
Porcentaje	-	28.6%	21.4%	50%	100%



Análisis: El 50% de la población encuestada manifiesta que los clientes siempre prefieren los servicios de la clínica debido a la calidad del servicio, un 28.6% considera que algunas veces la prefieren por eso y un 21.4% cree que muchas veces la prefieren por la calidad del servicio.

Interpretación: El recurso humano de la institución considera que la preferencia de los clientes hacia la clínica usualmente se debe a la calidad del servicio que prestan aunque existen otros factores que influyen en la decisión de demandar los servicios de la clínica.

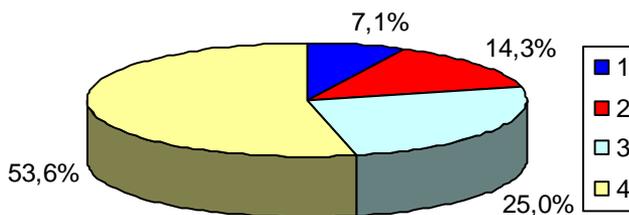
ACTIVOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Item #6

¿Evolucionan sus conocimientos generales como producto de la práctica diaria?

Objetivo: Analizar si los empleados consideran que sus conocimientos van evolucionando como producto de la practica diaria.

Item #6	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	2	4	7	15	28
Porcentaje	7.1%	14.3%	25%	53.6%	100%



Análisis: Del total de los encuestados un 53.6% dice que sus conocimientos siempre evolucionan debido a la practica diaria, un 25% que muchas veces sucede así, un 14.3% que solamente algunas veces evolucionan debido a la práctica diaria y solamente un 7.1% considera que nunca evolucionan debido a eso.

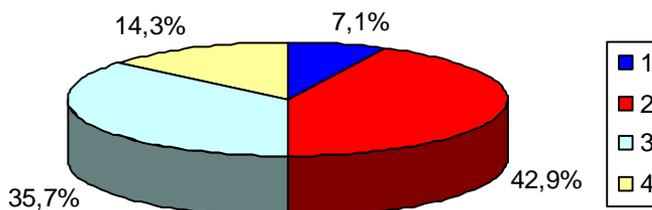
Interpretación: En algunas de las áreas el nivel de conocimientos generales de los empleados evoluciona y se perfecciona a través de la práctica diaria y la rotación de puestos, pero en las áreas donde no se da tal rotación, los empleados no tienen la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.

Item #7

¿Le informan sobre los derechos de propiedad que pertenecen a la clínica?

Objetivo: Conocer si los empleados están informados sobre los derechos de propiedad de la clínica.

Item #7	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	2	12	10	4	28
Porcentaje	7.1%	42.9%	35.7%	14.3%	100%



Análisis: La tabla anterior muestra que un 42.9% manifiesta que algunas veces son informados sobre los derechos de propiedad que pertenecen a la clínica, un 35.7% dice que muchas veces son informados, un 14.3% manifiesta siempre estar informado y solamente un 7.1% dijo que nunca le informa sobre estos derechos.

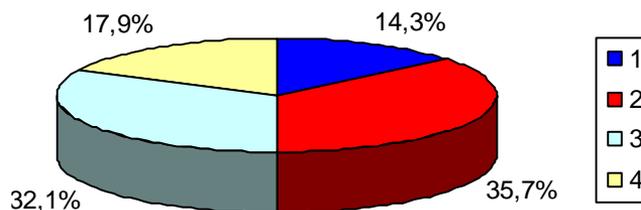
Interpretación: la poca difusión sobre los derechos de propiedad y la falta de interés de una parte del recurso humano provoca que estos se encuentren igualmente dividido entre los que conocen y los que ignoran esta información.

Item #8

Si usted tiene conocimiento sobre estos derechos de propiedad ¿Considera que estas influyen en su desempeño laboral?

Objetivo: conocer si los empleados consideran que los derechos de propiedad influyen en su desempeño laboral.

Item #8	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	4	10	9	5	28
Porcentaje	14.3%	35.7%	32.1%	17.9%	100%



Análisis: Se observa en el cuadro anterior que un 35.7% de los encuestados consideran que los derechos de propiedad que posee la clínica algunas veces influyen en su desempeño laboral, un 32.1% considera que muchas veces les influye, el siguiente 17.9% dice que siempre les influye y el ultimo 14.3% manifiesta que nunca les ha influido en su desempeño laboral.

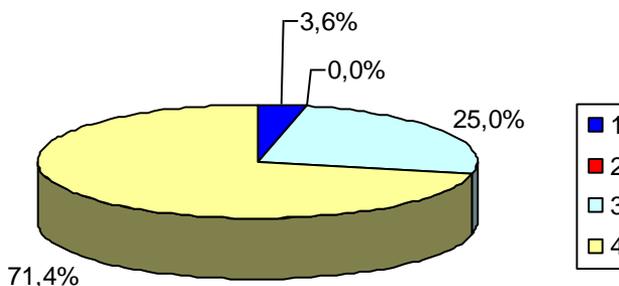
Interpretación: El conocimiento sobre los derechos de propiedad de la institución provoca generalmente una influencia en el desempeño del recurso humano y sucede lo contrario al ignorar estos derechos.

Item #9

¿La calidad del servicio que presta la clínica lo compromete a desarrollar mejor su trabajo?

Objetivo: Determinar si la calidad del servicio que presta la clínica compromete a los empleados a desarrollar mejor su trabajo.

Item #9	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	1	-	7	20	28
Porcentaje	3.6%	-	25%	71.4%	100%



Análisis: La tabla de arriba muestra que el 71.4% considera que la calidad del servicio que presta la clínica siempre lo compromete a desarrollar mejor su trabajo, un 25% manifiesta que muchas veces se siente comprometido debido a la calidad que presta la clínica y un 3.6% dice que nunca se siente comprometido debido a eso.

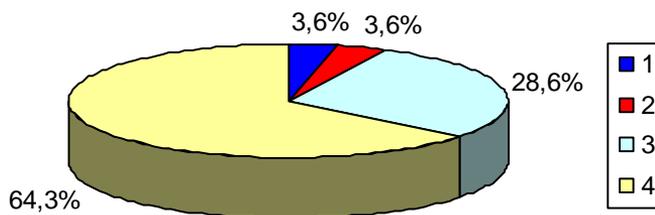
Interpretación: La calidad del servicio que presta la clínica compromete a los empleados a desarrollar mejor su trabajo.

Item #10

¿El nombre de la clínica representa un compromiso para el efectivo desempeño de su trabajo?

Objetivo: Conocer si el recurso humano siente un compromiso para el efectivo desempeño de su trabajo debido al nombre de la clínica.

Item #10	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	1	1	8	18	28
Porcentaje	3.6%	3.6%	28.6%	64.2%	100%



Análisis: La tabla anterior muestra que un 64.3% de los encuestados manifiesta que el nombre de la clínica siempre representa un compromiso para el efectivo desempeño de su trabajo, un 28.6% dice que esto sucede muchas veces y un 3.6% considera que algunas veces, otro porcentaje igual a 3.6% manifiesta que nunca.

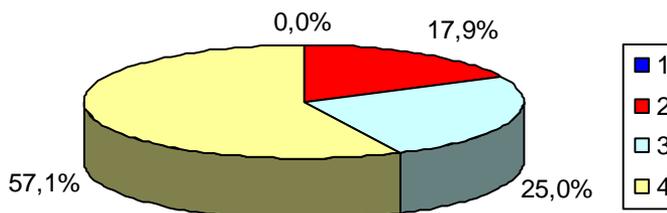
Interpretación: El recurso humano se sienten identificado con el nombre de la empresa y lo que esto representa, por ende se esmera en brindar un mejor servicio.

Item #11

¿El desempeño de sus funciones le permite el crecimiento y desarrollo de sus habilidades personales?

Objetivo: Determinar si el desempeño de los empleados permite el crecimiento y desarrollo de sus habilidades personales.

Item #11	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	5	7	16	28
Porcentaje	-	17.9%	25%	57.1%	100%



Análisis: Los datos anteriores indican que un 57.1% de los encuestados consideran que el desempeño de sus funciones siempre les permite el crecimiento y desarrollo de sus habilidades personales, un 25% dice que esto sucede muchas veces, por ultimo un 17.9% considera que algunas veces sucede esto.

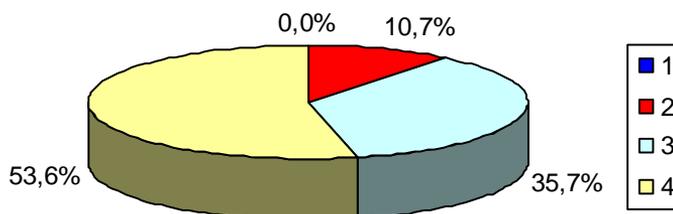
Interpretación: El crecimiento y desarrollo de las habilidades personales les permite un mayor funcionamiento en sus actividades diarias.

Item #12

¿Se siente usted identificado con la misión, visión, objetivos y valores de la clínica?

Objetivo: Conocer si el personal de la clínica se siente identificado con la filosofía de gestión de la organización.

Item #12	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	3	10	15	28
Porcentaje	-	10.7%	35.7%	53.6%	100%



Análisis: Los datos anteriores indican que el 53.6% del personal encuestado considera que siempre se siente identificado con la misión, visión, objetivos y valores de la clínica, un 35.7% dice que solamente muchas veces se sienten identificados y un 10.7% que algunas veces pasa eso.

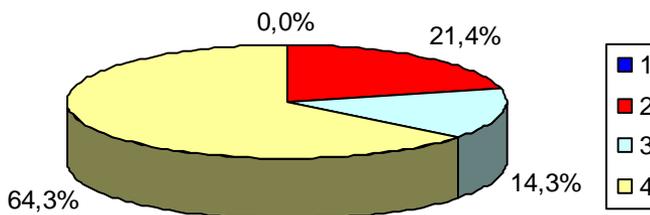
Interpretación: La filosofía de gestión es compartida y aceptada por los empleados de la clínica lo cual se refleja en su desempeño aunque hay ocasiones en que se pierde de vista la visión y misión de la institución.

Item #13

¿El trabajar para esta clínica representa seguridad laboral para usted?

Objetivo: Determinar si los empleados consideran que el trabajar para la empresa representa seguridad laboral.

Item #13	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	6	4	18	28
Porcentaje	-	21.4%	14.3%	64.3%	100%



Análisis: La tabla anterior refleja que un 64.3% de los encuestados manifiesta que el trabajar para la clínica siempre representa seguridad laboral para ellos, un 21.4% dice que solamente algunas veces y un 14.3% dice que muchas veces representa seguridad laboral.

Interpretación: La empresa brinda un ambiente de seguridad laboral hacia sus empleados por proporcionar un contrato indefinido de trabajo, por la confianza proporcionada por las jefaturas de la organización y por la valoración que le dan a los conocimientos de sus empleados.

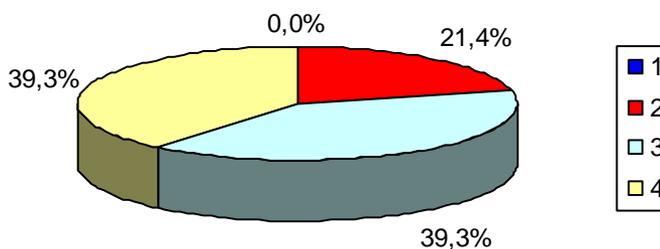
ACTIVOS DE INFRAESTRUCTURA

Item #14

¿La forma en que se trabaja en la clínica propicia el cumplimiento de las metas corporativas?

Objetivo: Conocer si la forma como se trabaja en la clínica propicia el cumplimiento de las metas corporativas.

Item #14	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	6	11	11	28
Porcentaje	-	21.4%	39.3%	39.3%	100%



Análisis: La tabla anterior muestra que el 78.6% se encuentra dividido entre la opinión de siempre y muchas veces la forma de trabajar propicia el cumplimiento de las metas corporativas y un 21.4% considera que algunas veces la forma como se trabaja propicia el cumplimiento de las metas.

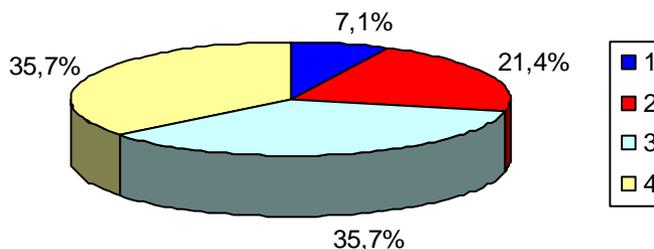
Interpretación: Los procesos de gestión generalmente han permitido que los empleados puedan cumplir las metas corporativas en la empresa.

Item #15

¿Las actividades que realiza diariamente en la clínica ayudan a fomentar el trabajo en equipo?

Objetivo: Conocer si las actividades que realizan los trabajadores de AMERICARES diariamente en la clínica ayuda a fomentar el trabajo en equipo.

Item #15	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	2	6	10	10	28
Porcentaje	7.1%	21.4%	35.7%	35.7%	100%



Análisis: Del total de las personas encuestadas un 35.7% manifiesta que las actividades que realizan diariamente en la clínica siempre ayudan a fomentar el trabajo en equipo, otra cantidad igual 35.7% considera que eso sucede muchas veces, el 21.4% dice que eso sucede algunas veces y el 7.1% dice que eso nunca sucede.

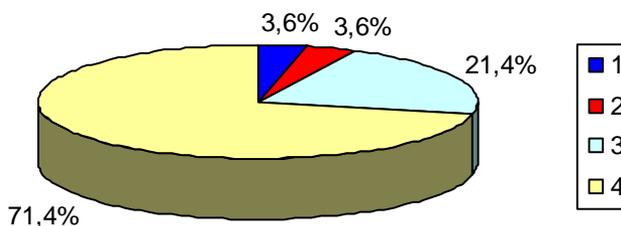
Interpretación: El trabajo en equipo se ha venido disminuyendo debido a la poca participación de los empleados en actividades que fomenten la integración de equipos.

Item #16

¿Hace uso la organización de un sistema de tecnología de información?

Objetivo: Conocer si la empresa cuenta con un sistema de tecnología de información.

Item #16	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	1	1	6	20	28
Porcentaje	3.6%	3.6%	21.4%	71.4%	100%



Análisis: Según los datos se refleja que un 71.4% de los encuestados manifiestan que siempre se hace uso de un sistema de tecnología de información, el 21.4% dice que muchas veces lo hace, un 3.6% que algunas veces y otro porcentaje igual 3.6% dice que nunca.

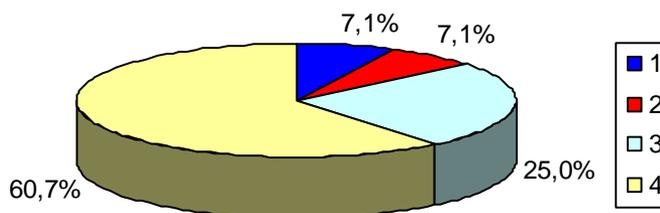
Interpretación: La empresa cuenta con un sistema de tecnología de información avanzado que permite ahorrar tiempo y espacio ya que esta implementado con el propósito de cumplir con las necesidades de cada área.

Item #17

¿Estos sistemas de tecnología de información contribuyen a incrementar su productividad laboral?

Objetivo: Conocer si los sistemas de tecnología de información existentes en la empresa ayudan a la productividad de los empleados.

Item #17	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	2	2	7	17	28
Porcentaje	7.1%	7.1%	25%	60.7%	100%



Análisis: De las 28 personas encuestadas el 60.7% manifiesta que los sistemas de tecnología de información existentes en la empresa siempre contribuyen a incrementar su productividad laboral, el 25% dice que muchas veces contribuye y el resto se divide entre algunas veces y nunca.

Interpretación: El equipo de tecnología de punta contribuye en gran medida a mejorar el desempeño del recurso humano y ayuda a incrementar la productividad de

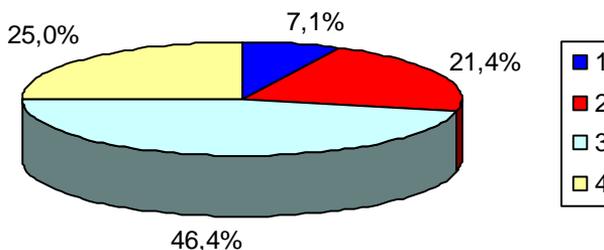
la clinica AMERICARES, aunque es necesario reforzar algunas áreas de conocimiento sobre el sistema.

Item #18

¿El pensamiento de los líderes y su forma de administración permiten el mejoramiento continuo?

Objetivo: Conocer la forma en como se maneja el personal y si esto permite el mejoramiento continuo.

Item #18	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	6	13	7	28
Porcentaje	7.1%	21.4%	46.4%	25%	100%



Análisis: De toda la población encuestada el 46.4% dice que muchas veces el pensamiento de los líderes y la forma de administrar permite el mejoramiento continuo, el 25% manifiesta que siempre este pensamiento contribuye a eso, el 21.4% dice que algunas veces pasa así y el 7.4% manifiesta que nunca sucede eso.

Interpretación: La forma de administrar y dirigir de los líderes de la clinica permite el mejoramiento continuo del desempeño del recurso humano.

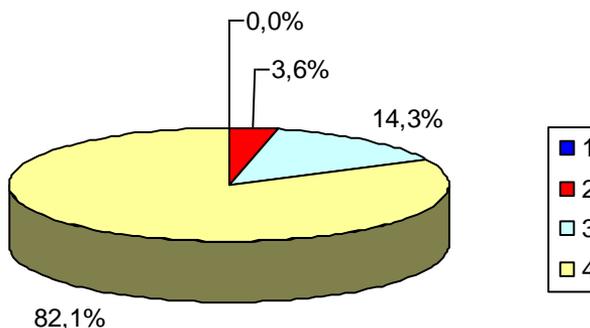
ACTIVOS CENTRADOS EN EL INDIVIDUO.

Item #19

¿El grado académico que usted posee le beneficia para el cumplimiento de sus labores?

Objetivo: Conocer si el grado académico beneficia a los empleados para el cumplimiento de sus labores.

Item #19	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	1	4	23	28
Porcentaje	-	3.6%	14.3%	82.1%	100%



Análisis: El 82.1% del total de los encuestados manifiestan que siempre el grado académico que poseen les beneficia para el cumplimiento de sus labores, el 14.3% dice que muchas veces es así y el 3.6% dice que algunas veces.

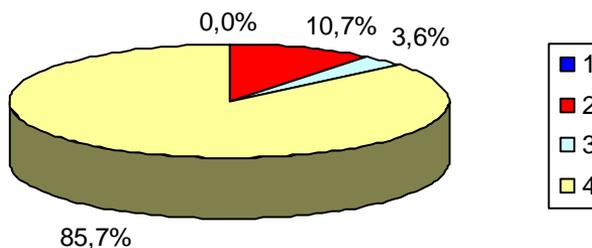
Interpretación: El grado académico de cada uno de los empleados les brinda beneficios para el cumplimiento de sus labores en la empresa.

Item #20

¿Se relacionan sus conocimientos con el trabajo que usted realiza?

Objetivo: Verificar si se relacionan los conocimientos de los empleados con el trabajo que realizan.

Item #20	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	3	1	24	28
Porcentaje	-	10.7%	3.6%	85.7%	100%



Análisis: Del total de la población encuestada el 85.7% manifiesta que los conocimientos que poseen siempre se relacionan con el trabajo que realizan, el 10.7% dice que algunas veces es así y el 3.6% que muchas veces pasa esto.

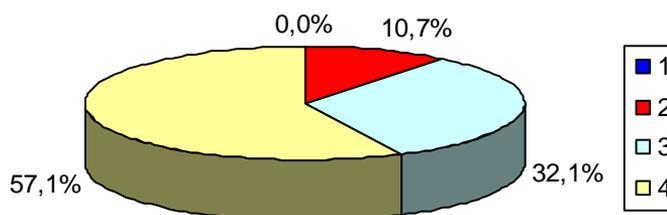
Interpretación: Los procesos de reclutamiento y selección del personal son los idóneos ya que se basan en el perfil o descripción del puesto que necesitan.

Item #21

¿En que medida las técnicas influyen en su desempeño laboral?

Objetivo: Conocer la influencia de las técnicas en el desempeño laboral.

Item #21	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	3	9	16	28
Porcentaje	-	10.7%	32.1%	57.1%	100%



Análisis: El 57.1% manifiesta que siempre influyen en su desempeño laboral las técnicas, el 32.1% dice que muchas veces les influyen y el 10.7% dijo que algunas veces pasa eso.

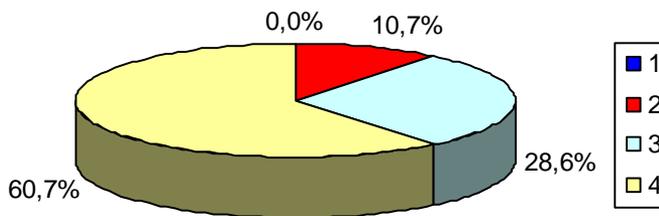
Interpretación: Las técnicas son un instrumento que les facilita a los empleados la realización de sus tareas, permitiendo así brindar un mejor servicio.

Item #22

¿En qué medida los atributos de personalidad influyen en su desempeño laboral?

Objetivo: Conocer la influencia de los atributos de personalidad en el desempeño laboral.

Item #22	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	3	8	17	28
Porcentaje	-	10.7%	28.6%	60.7%	100%



Análisis: De toda la población encuestada el 60.7% manifiesta que los atributos de personalidad siempre influyen en su desempeño laboral, el 28.6% dice que muchas veces les influye y el 10.7% que algunas veces les influye en su desempeño.

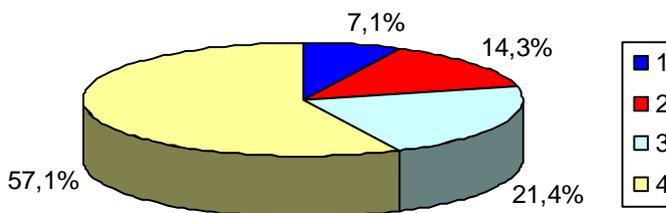
Interpretación: Generalmente al aprovechar los atributos de personalidad, estos contribuyen a que los empleados de la clínica puedan brindar un mejor servicio hacia sus clientes.

Item #23

¿En qué medida los rasgos creativos influyen en su desempeño laboral?

Objetivo: Conocer la influencia de los rasgos creativos en el desempeño laboral.

Item #23	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	4	6	16	28
Porcentaje	7.1%	14.3%	21.4%	57.1%	100%



Análisis: El 57.1% manifiesta que siempre influyen en su desempeño laboral los rasgos creativos, el 21.4% dice que muchas veces les influyen y el 14.3% dijo que algunas veces pasa eso, solamente un 7.1% dijo que nunca le influye.

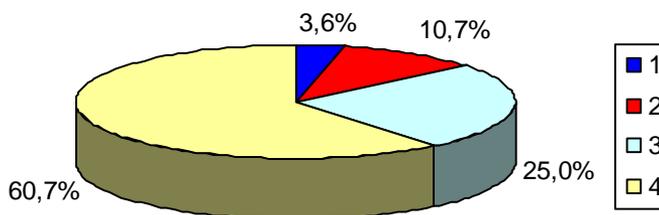
Interpretación: Al obtener un mayor aprovechamiento de la creatividad que posee cada uno de los empleados, estos pueden mejorar su desempeño en la organización y brindar una mejor atención a los clientes.

Item #24

¿En qué medida las cualificaciones personales influyen en su desempeño laboral?

Objetivo: Conocer la influencia de las cualificaciones personales en el desempeño laboral.

Item #24	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	1	3	7	17	28
Porcentaje	3.6%	10.7%	25%	60.7%	100%



Análisis: De toda la población encuestada el 60.7% manifiesta que las cualificaciones personales siempre influyen en su desempeño laboral, el 25% dice que muchas veces

les influyen y el 10.7% que algunas veces les influye en su desempeño el resto 3.6% aseguran nunca tener influencia de las cualificaciones personales en su desempeño.

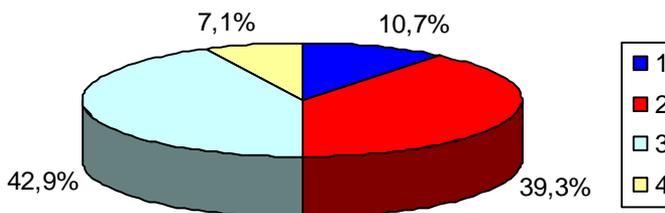
Interpretación: Aprovechar las cualificaciones individuales permite que el recurso humano en su mayoría brinde un buen servicio y atienda de una mejor manera a los clientes.

Item #25

¿Ha recibido capacitaciones para mejorar su desempeño?

Objetivo: Conocer si los empleados de la clínica integral de atención familiar AMERICARES han recibido algún tipo de capacitación para mejorar su desempeño dentro de la misma.

Item #25	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	3	11	12	2	28
Porcentaje	10.7%	39.3%	42.9%	7.1%	100%



Análisis: Del total de los encuestados el 42.9% muchas veces reciben capacitaciones para mejorar su desempeño dentro de la empresa, el 39.3% dijo que algunas veces, el 10.7% que nunca y solamente el 7.1% dice que siempre.

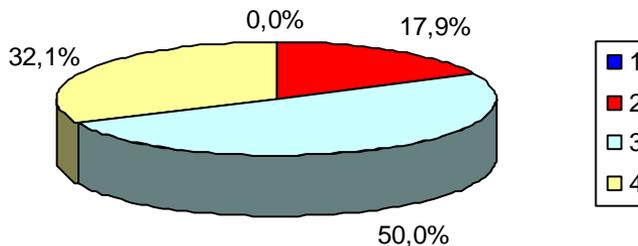
Interpretación: Las capacitaciones en la clinica han ido disminuyendo debido a la falta de tiempo y no se han realizado capacitaciones ni actualizaciones acordes a los avances específicos de algunas áreas.

Item #26

¿Lo que usted ha aprendido en las capacitaciones se ve reflejado en una mejora en la solución de problemas y la toma de desiciones?

Objetivo: Identificar si lo aprendido en las capacitaciones se ve reflejado en una mejora en la solución de problemas y la toma de desiciones.

Item #26	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	5	14	9	28
Porcentaje	-	17.9%	50%	32.1%	100%



Análisis: El cuadro anterior nos indica que el 50% de los encuestados respondieron que lo aprendido en las capacitaciones se ve reflejado casi siempre en la solución de problemas y la toma de desiciones, el 32.1% dice que siempre se ve reflejado y el 17.9% respondió que algunas veces.

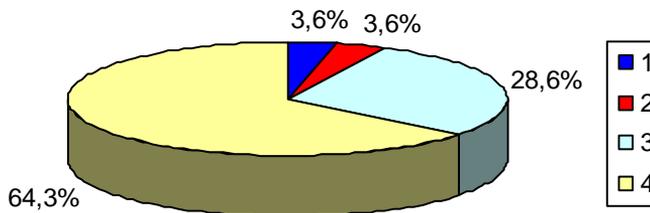
Interpretación: las capacitaciones recibidas resultaron beneficiosas en la toma de decisiones y se ven reflejadas en un mejor desempeño por tener capacidad de respuesta ante los problemas que se presentan en la organización.

Item #27

¿En qué medida el nivel educativo le brinda oportunidades para su desarrollo dentro de la organización?

Objetivo: Determinar en qué medida el nivel educativo de los empleados les brinda oportunidades para su desarrollo dentro de la organización.

Item #27	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	1	1	8	18	28
Porcentaje	3.6%	3.6%	28.6%	64.3%	100%



Análisis: El 64.3% consideran que el nivel educativo que poseen siempre les brinda oportunidades para desarrollarse dentro de la organización, el 28.6% dice que casi siempre, un 3.6% que algunas veces y el 3.6% restante respondió que nunca; que el nivel educativo no tiene nada que ver.

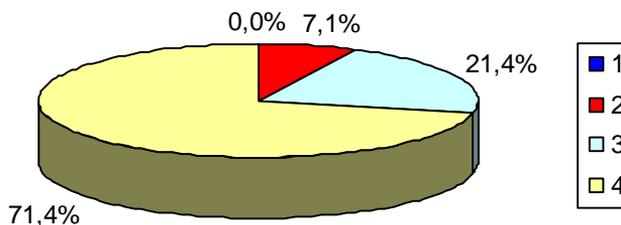
Interpretación: La organización esta abierta al desarrollo de sus empleados tomando en cuenta el nivel educativo que estos poseen y la forma en como se desarrollan y desempeñan dentro de la clinica.

Item #28

¿En qué medida los conocimientos sobre el trabajo le brindan oportunidades para su desarrollo dentro de la organización?

Objetivo: Verificar en qué medida los conocimientos sobre el trabajo de los empleados les brindan oportunidades para su desarrollo dentro de la organización.

Item #28	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	2	6	20	28
Porcentaje	-	7.1%	21.4%	71.4%	100%



Análisis: Del total de la población encuestada el 71.4% consideran que los conocimientos sobre el trabajo siempre les brindan oportunidades para su desarrollo dentro de la organización, mientras que el 21.4% dice que casi siempre y hay un 7.1% dicen que solamente algunas veces.

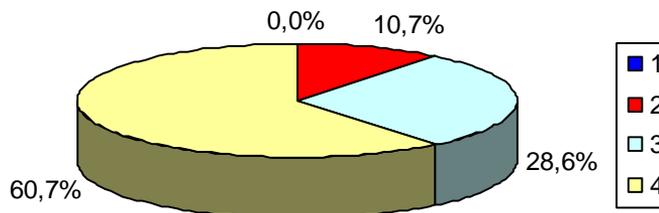
Interpretación: El conocer y aprovechar los conocimientos sobre su trabajo permiten a los empleados desarrollarse y adquirir nuevos conocimientos que van en busca de mejorar su desempeño en la empresa.

Item #29

¿En qué medida las experiencias laborales les brindan oportunidades para su desarrollo dentro de la organización?

Objetivo: Conocer en qué medida las experiencias laborales de los empleados les brindan oportunidades para su desarrollo dentro de la organización.

Item #29	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	3	8	17	28
Porcentaje	-	10.7%	28.6%	60.7%	100%



Análisis: Del 100% de los encuestados el 60.7% considera que siempre las experiencias laborales obtenidas en otros cargos o empresas les brinda una mayor oportunidad para desarrollarse dentro de la organización en la que se encuentran actualmente, el 28.6% dice que muchas veces y solamente el 10.7% respondió que algunas veces.

Interpretación: Las experiencias adquiridas a través del tiempo han contribuido a desarrollar más sus capacidades y poder superarse dentro de la empresa.

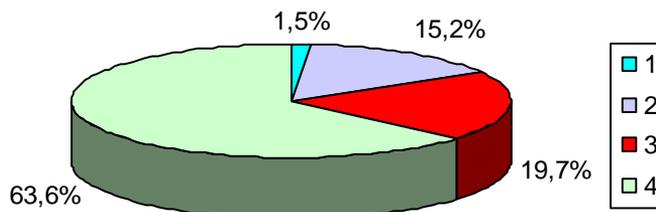
CUESTIONARIO DE CLIENTES.

Item #1

¿El servicio que presta la clínica al momento de la consulta es de calidad?

Objetivo: Identificar si el servicio que presta la clínica al momento de la consulta es de calidad.

Item #1	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	1	10	13	42	66
Porcentaje	1.5%	15.2%	19.7%	63.6%	100%



Análisis: El 63.6% de los clientes o pacientes encuestados consideran que siempre es de calidad el servicio que prestan en la clínica al momento de la consulta, el 19.7% dice que casi siempre; un 15.2% que algunas veces, mientras que el 1.5% consideran que nunca el servicio que presta la clínica es de calidad.

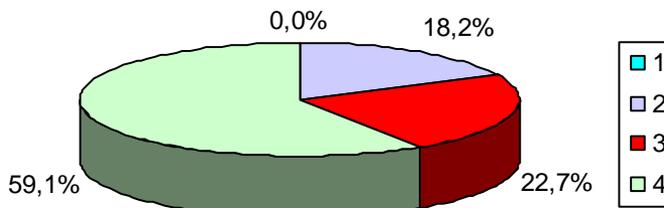
Interpretación: Los servicios prestados en la clinica son de calidad según la percepción de los clientes.

Item #2

¿Considera que la motivación que poseen los empleados de la clínica contribuye a que usted reciba un mejor servicio?

Objetivo: Identificar si la motivación que poseen los empleados de la clínica contribuye a que los clientes reciban un mejor servicio.

Item #2	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	12	15	39	66
Porcentaje	-	18.2%	22.7%	59.1%	100%



Análisis: Del total de la población encuestada el 59.1% considera que la motivación que tienen los empleados siempre contribuye a que les den un mejor servicio, un 22.7% considera que casi siempre y el 18.2% dice que algunas veces.

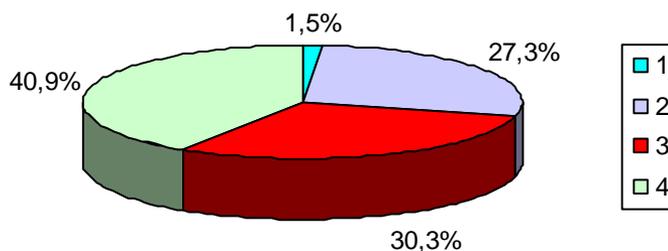
Interpretación: La motivación es determinante para que los empleados brinden un mejor servicio a sus clientes.

Item #3

¿Ante un problema de salud familiar usted busca los servicios de la clínica?

Objetivo: Conocer si ante un problema de salud familiar el paciente o cliente busca los servicios de la clínica.

Item #3	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	1	18	20	27	66
Porcentaje	1.5%	27.3%	30.3%	40.9%	100%



Análisis: El 40.9% de los encuestados manifiesta que siempre busca los servicios de la clínica ante un problema de salud familiar, el 30.3% dice que casi siempre acuden a la

clínica, un 27.3% que algunas veces y hay quien dice que nunca (1.5%) ante un problema familiar han acudido, ya que no se ha presentado la oportunidad pero que posiblemente lo harían.

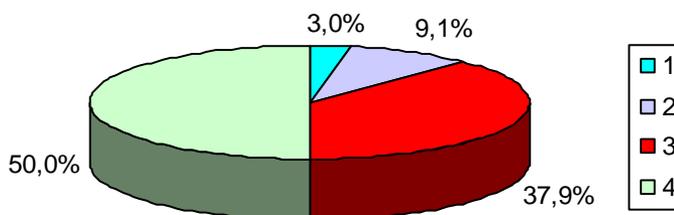
Interpretación: Generalmente los clientes actuales de la clinica ante un problema de salud familiar acuden a solicitar los servicios de la clinica, excepto en la emergencias ocurridas durante la noche, porque la clinica no cuenta con servicios las veinticuatro horas.

Item #4

¿Incide el desempeño del recurso humano en el servicio que le brindan?

Objetivo: Investigar si el desempeño del recurso humano incide en el servicio que le brindan a los pacientes.

Item #4	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	6	25	33	66
Porcentaje	3.0%	9.1%	37.9%	50%	100%



Análisis: Un 50% de los encuestados manifiesta que siempre incide el desempeño del recurso humano en el servicio que brindan, un 37.9% dice que casi siempre, un 9.1% que algunas veces y solamente un 3% considera que nunca, que son cosas totalmente diferentes e independientes.

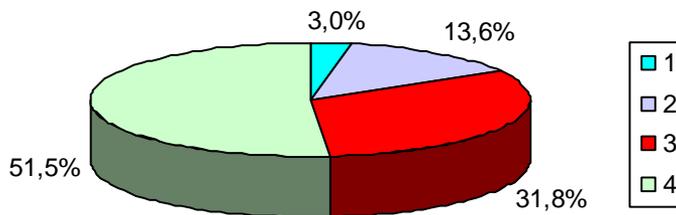
Interpretación: El desempeño del recurso humano es el determinante al momento de prestar un buen servicio en la clínica.

Item #5

¿El servicio de salud que brinda la clínica, satisface sus necesidades?

Objetivo: Conocer si el servicio de salud que brinda la clínica satisface las necesidades de los pacientes.

Item #5	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	9	21	34	66
Porcentaje	3%	13.6%	31.8%	51.5%	100%



Análisis: Los datos indican que el 51.5% de los encuestados manifiestan que el servicio de salud que brinda la clínica siempre ha satisfecho sus necesidades, un 31.8% dice que casi siempre, el 13.6% manifiesta que algunas veces, mientras que el 3% respondió que nunca.

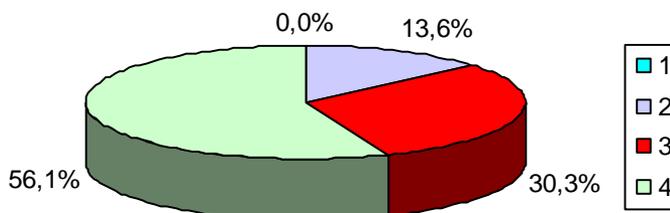
Interpretación: Los servicios de salud brindados por la clínica satisfacen las necesidades de los clientes que acuden a solicitar dichos servicios.

Item #6

¿Observa usted en los empleados los conocimientos idóneos sobre el trabajo que desempeña?

Objetivo: Investigar sobre la opinión que tienen los pacientes de la clínica referente a los conocimientos idóneos que deben poseer los empleados sobre el trabajo que desempeñan.

Item #6	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	9	20	37	66
Porcentaje	-	13.6%	30.3%	56.1%	100%



Análisis: Los resultados demuestran que para la mayoría en un 56.1% los empleados tienen los conocimientos idóneos para desempeñarse en la clínica, un 30.3% considera que casi siempre y solamente un 13.6% que algunas veces, que hay ocasiones en que fallan.

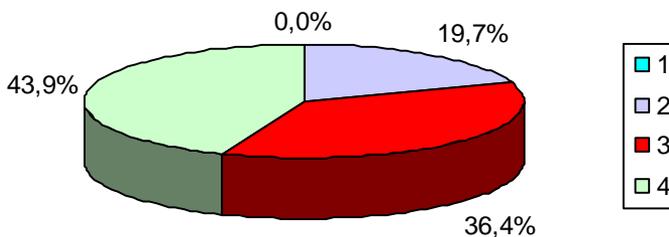
Interpretación: Los empleados de la clinica están capacitados y poseen los conocimientos necesarios para desempeñar de la mejor manera las actividades correspondientes a sus labores diarias.

Item #7

¿Considera que el personal de la clínica es profesional y ético al momento de prestar sus servicios de salud?

Objetivo: Investigar si los pacientes de la clínica consideran al personal como profesional y ético al momento de prestar sus servicios de salud.

Item #7	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	13	24	29	66
Porcentaje	-	19.7%	36.4%	43.9%	100%



Análisis: De los datos obtenidos el 43.9% de la población encuestada considera que siempre el personal de la clínica es profesional y ético, un 36.4% dice que casi siempre, mientras que el 19.7% restante manifiesta que solamente algunas veces.

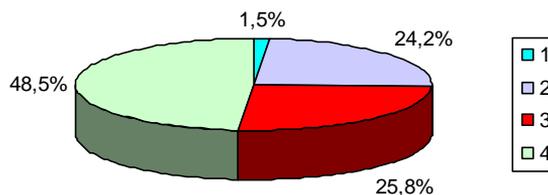
Interpretación: Generalmente los clientes de la clinica consideran que el personal de la institución demuestra ser profesional y ético en el momento de prestar sus servicios.

Item #8

¿La clínica le brinda todos los beneficios que usted esperaba?

Objetivo: Conocer si la clínica brinda todos los beneficios que los paciente esperan recibir.

Item #8	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	1	16	17	32	66
Porcentaje	1.5%	24.2%	25.8%	48.5%	100%



Análisis: Del total de la población encuestada el 48.5% dice que siempre reciben los beneficios que esperaban de la clínica, el 25.8% argumenta que muchas veces los sienten así, un 24.2% que algunas veces y solamente el 1.5% manifiesta que nunca ha recibido los beneficios que esperaba de la clínica.

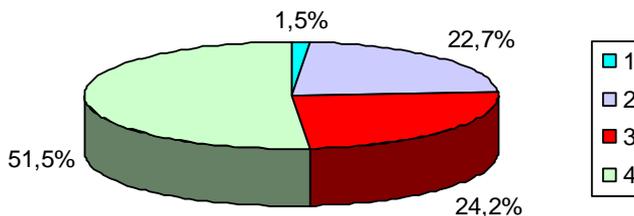
Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiesta que siempre obtienen los beneficios que esperaban al momento de solicitar los servicios de AMERICARES.

Item #9

¿La consulta recibida en esta clínica le llena sus expectativas de servicios especializados?

Objetivo: Identificar si la consulta recibida en esta clínica, les llena las expectativas de servicios especializados a los pacientes.

Item #9	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	1	15	16	34	66
Porcentaje	1.5%	22.7%	24.2%	51.5%	100%



Análisis: El 51.5% manifiesta que la consulta recibida en esta unidad de salud siempre llena sus expectativas de servicios especializados, un 24.2% asegura que muchas veces los sienten así, el 22.7% considera que algunas veces y el resto un 1.5% considera que nunca cumplen con esta categoría de especialidad.

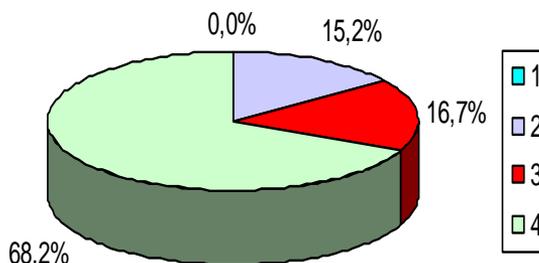
Interpretación: Los pacientes encuestados consideran que el servicio que brinda la clínica la mayoría del tiempo, cumple con las expectativas de servicios especializados, aunque existen ciertas áreas de especialización con las que no cuenta la institución.

Item #10

¿Considera usted que la clínica brinda un servicio que lo diferencia de los de cualquier otra clínica pública o privada?

Objetivo: Conocer si el servicio que brinda la clínica Integral de Atención Familiar es diferente al que brindan otras clínicas ya sean públicas o privadas.

Item #10	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	10	11	45	66
Porcentaje	-	15.2%	16.7%	68.2%	100%



Análisis: Los resultados demuestran que para la mayoría de los pacientes en un 68.2% consideran que siempre la clínica presta un servicio que los diferencia de otras clínicas ya sean públicas o privadas, otra cantidad menor 16.7% considera que muchas veces el servicio es diferente y el 15.2% cree que algunas veces es así el servicio.

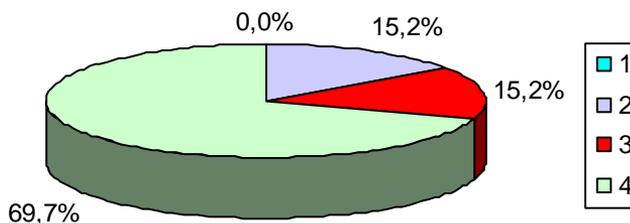
Interpretación: Los pacientes coinciden en decir que el servicio proporcionado por la clínica en cuanto a su calidad, la hace diferente a cualquier otra unidad de salud o clinica que hayan visitado antes.

Item #11

¿El motivo de su preferencia hacia la clínica es por la atención que recibe?

Objetivo: Identificar si el motivo de preferencia de los clientes hacia la clínica es por la atención que reciben.

Item #11	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	10	10	46	66
Porcentaje	-	15.2%	15.2%	69.7%	100%



Análisis: Un 69.7% del total de la población encuestada consideran que siempre el motivo de su preferencia hacia la clínica es por la atención que reciben, un 15.2% dice que muchas veces es por eso al igual que el otro 15.2% que considera que solamente es por eso algunas veces.

Interpretación: La mayor parte de la población considerada para la investigación; manifiesta que su preferencia hacia la clínica es debido a la atención que reciben cada vez que visitan la unidad de salud.

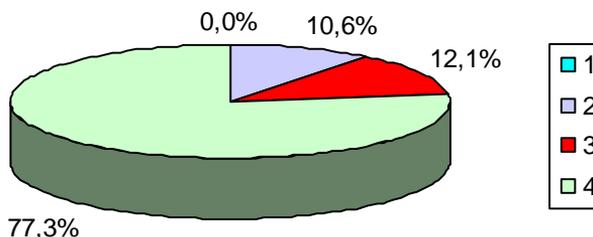
ÁREA DE ENFERMERÍA

Item #12

¿Es de calidad la atención brindada por el área de enfermería?

Objetivo: Conocer si los clientes consideran de calidad la atención brindada por el área de enfermería.

Item #12	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	7	8	51	66
Porcentaje	-	10.6%	12.1%	77.3%	100%



Análisis: Para un 77.3% de los encuestados el servicio prestado por el área de enfermería siempre es de calidad, un 12.1% manifiesta que muchas veces es de calidad y el resto con un 10.6% considera que solamente algunas veces es así.

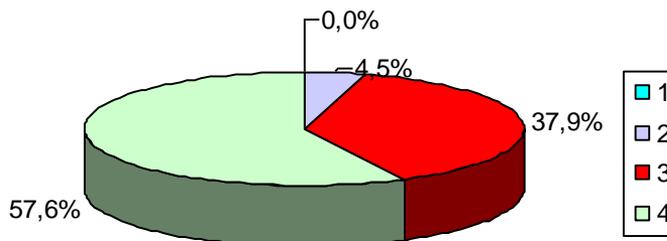
Interpretación: Los encuestados son de la opinión que el servicio prestado por el área de enfermería es de calidad.

Item #13

¿Recibe con rapidez los servicios del área de enfermería?

Objetivo: Verificar si el área de enfermería brinda sus servicios con rapidez.

Item #13	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	-	3	25	38	66
Porcentaje	-	4.5%	37.9%	57.6%	100%



Análisis: De los datos obtenidos el 57.6% de la población encuestada considera que siempre el servicio del área de enfermería es rápido, un 37.9% dice muchas veces es rápido, mientras que el 4.5% restante manifiesta que solamente algunas veces.

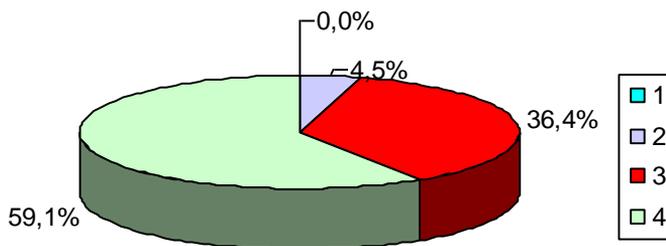
Interpretación: Para la mayoría de los encuestados el servicio prestado por el área de enfermería generalmente es brindado con rapidez.

Item #14

¿Se observan relaciones de cooperación entre los empleados del área de enfermería?

Objetivo: Verificar si los pacientes observan relaciones de cooperación entre los encargados del área de enfermería.

Item #14	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	3	24	39	66
Porcentaje	-	4.5%	36.4%	59.1%	100%



Análisis: El 59.1% de los clientes o pacientes encuestados consideran que siempre observan relaciones de cooperación entre los empleados del área de enfermería, el 36.4% dice que casi siempre; un 4.5% que algunas veces observan esta cooperación entre los empleados.

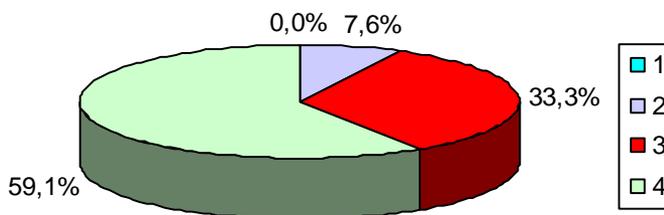
Interpretación: La población encuestada opina, que usualmente se observan relaciones de cooperación entre los empleados del área de enfermería.

Item #15

¿Observa usted un buen desempeño en cada uno de los empleados del área de enfermería?

Objetivo: Identificar si los pacientes observan un buen desempeño en el área de enfermería.

Item #15	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	5	22	39	66
Porcentaje	-	7.6%	33.3%	59.1%	100%



Análisis: Los datos anteriores indican que un 59.1% de los encuestados consideran que siempre observan un buen desempeño en los empleados del área de enfermería un 33.3% dice que esto sucede muchas veces, por ultimo un 7.6% considera que algunas veces sucede esto.

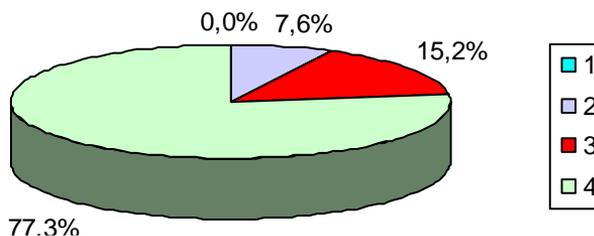
Interpretación: La información anterior permite determinar que se observa un buen desempeño en los empleados del área de enfermería.

Item #16

¿Se cuenta con todos los materiales y equipos apropiados para atenderlo en su consulta?

Objetivo: Conocer si las enfermeras cuentan con el equipo y materiales apropiados para atender al paciente en la consulta.

Item #16	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	5	10	51	66
Porcentaje	-	7.6%	15.2%	77.3%	100%



Análisis: De los datos obtenidos el 77.3% de la población encuestada considera que siempre se cuenta con todos los materiales y equipos apropiados para atenderlo en su consulta, un 15.2% dice muchas veces se cuenta con todos los materiales, mientras que el 7.6% restante manifiesta que solamente algunas veces.

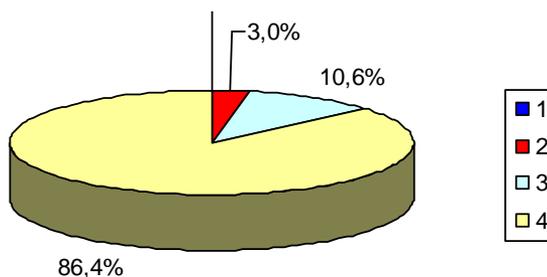
Interpretación: La mayoría de los pacientes encuestados considera que generalmente se cuenta con todos los materiales y equipos apropiados para atenderlo en su consulta.

Item # 17

¿Se observa una buena presentación en los diferentes empleados del área de enfermería de la clínica?

Objetivo: Conocer si los pacientes observan una buena presentación en los empleados del área de enfermería de la clínica integral de atención familiar AMERICARES.

Item #17	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	2	7	57	66
Porcentaje	-	3.0%	10.6%	86.4%	100%



Análisis: Los resultados demuestran que el 3% de los pacientes, considera que solo algunas veces se observa una buena presentación en los empleados de la clínica, el 10.6% considera que muchas veces se observa una buena presentación; mientras que el 86.4% afirma que siempre es observada.

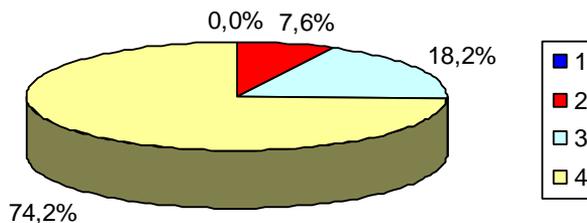
Interpretación: Los pacientes de la clínica, en su mayoría, consideran que los empleados del área de enfermería poseen una buena presentación personal.

Item # 18

¿Muestran los empleados del área de enfermería buenas relaciones interpersonales?

Objetivo: Conocer si los empleados del área de enfermería demuestran buenas relaciones interpersonales.

Item #18	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	5	12	49	66
Porcentaje	-	7.6%	18.2%	74.2%	100%



Análisis: El 7.6% de los encuestados respondieron que los empleados del área de enfermería algunas veces demuestran buenas relaciones interpersonales; el 18.2% menciona que muchas veces y el 74.2% afirma que dichos empleados siempre muestran buenas relaciones interpersonales.

Interpretación: Según la mayoría de los pacientes de la clínica integral de atención familiar AMERICARES, en el área de enfermería existen buenas relaciones interpersonales.

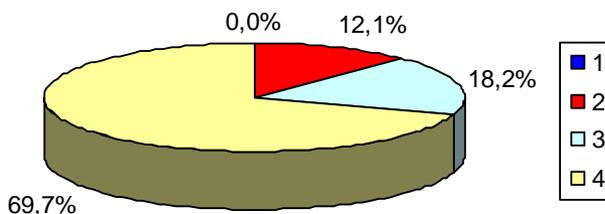
MÉDICOS

Item # 19

¿Es de calidad la atención brindada por los médicos que laboran en la clínica?

Objetivo: Determinar si la atención brindada por los médicos de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES es de calidad.

Item #19	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	8	12	46	66
Porcentaje	-	12.1%	18.2%	69.7%	100%



Análisis: Según el 12.1% de los encuestados la atención de los médicos algunas veces es de calidad; el 18.2% menciona que mucha veces; mientras que el 69.7% considera que la atención brindada por los médicos es siempre de calidad.

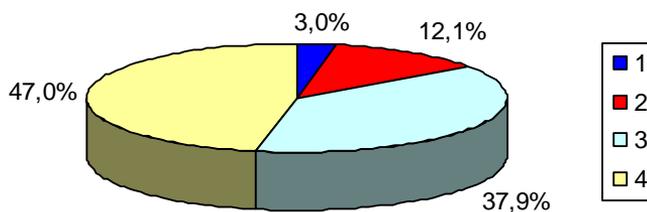
Interpretación: La mayoría de los pacientes entrevistados afirman que la atención brindada por los médicos de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES generalmente es de calidad.

Item # 20

¿Recibe los servicios de los médicos de clinica con rapidez?

Objetivo: Determinar si los médicos de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES brindan a los pacientes los servicios requeridos con rapidez.

Item #20	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	2	8	25	31	66
Porcentaje	3.0%	12.1%	37.9%	47.0%	100%



Análisis: El 3% de los encuestados menciona que nunca se prestan los servicios solicitados con rapidez; el 12.1% responde que solo algunas veces, y el 37.9%

considera que muchas veces, en cambio el 47% de los encuestados considera que siempre se brindan los servicios con rapidez.

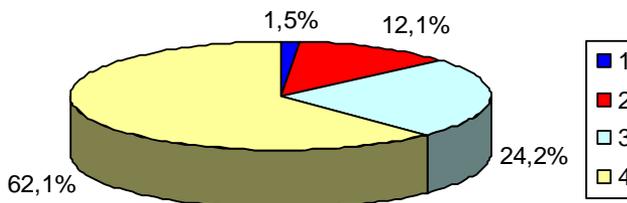
Interpretación: Según la mayoría de los pacientes entrevistados los servicios solicitados son brindados con rapidez pero cabe mencionar que no todos opinan de tal manera, algunos consideran que existen deficiencias que pueden ser mejoradas en cuanto a la rapidez en el servicio.

Item # 21

¿Se observan relaciones de cooperación entre los médicos empleados en esta institución?

Objetivo: Conocer si los médicos que laboran en la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES demuestran relaciones de cooperación entre si.

Item #21	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	1	8	16	41	66
Porcentaje	1.5%	12.1%	24.2%	62.1%	100%



Análisis: El 1.5% de los encuestados respondió que nunca se observan relaciones de cooperación entre los médicos de la institución, el 12.1% respondió que solamente algunas veces y el 24.2% considera que muchas veces; mientras que el 62.1% afirma que los médicos de la clínica siempre trabajan en equipo.

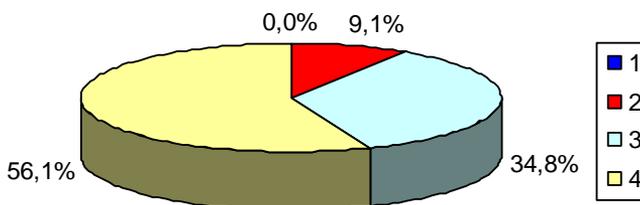
Interpretación: Según la mayor parte de los pacientes entrevistados los médicos de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES demuestran verdaderas relaciones de cooperación entre ellos.

Item # 22

¿Observa usted un buen desempeño en cada uno de los empleados del área médica de la clínica?

Objetivo: Determinar si los médicos de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES muestran un buen desempeño en el desarrollo de sus labores.

Item #22	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	6	23	37	66
Porcentaje	-	9.1%	34.8%	56.1%	100%



Análisis: Según los resultados obtenidos en la investigación; el 9.1% de los encuestados respondió que algunas veces los médicos muestran un buen desempeño; un 34.8% mencionó que muchas veces; mientras que el 56.1% afirmó que los médicos siempre muestran un buen desempeño.

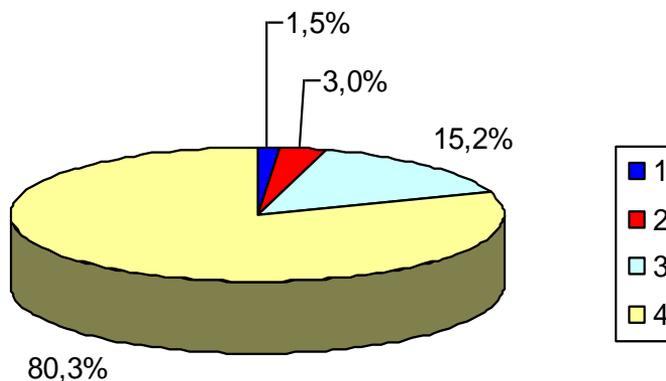
Interpretación: Un alto porcentaje de los pacientes entrevistados consideran que los médicos de AMERICARES demuestran un buen desempeño de sus labores.

Item # 23

¿Se cuenta con todos los materiales y equipos apropiados para atenderlo en su consulta?

Objetivo: Determinar si los médicos cuentan con los instrumentos necesarios para que en la clínica se atienda a los pacientes con rapidez.

Item #23	Alternativas				Totales
	Nunca	Algunas veces	Muchas veces	Siempre	
	1	2	3	4	
Frecuencia	1	2	10	53	66
Porcentaje	1.5	3%	15.2%	80.3%	100%



Análisis: El 1.5% de los encuestados mencionó que nunca se cuenta con los materiales y equipos necesarios para atender a los pacientes en su consulta; el 3% respondió que algunas veces; el 15.2% muchas veces y el 80.3% respondió que siempre.

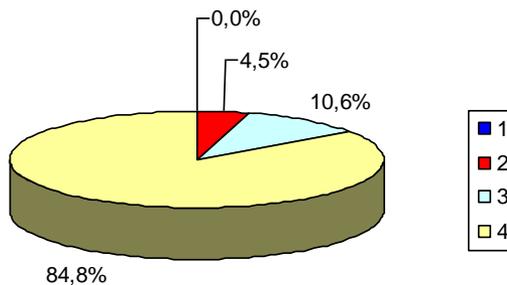
Interpretación: Según los pacientes entrevistados, los médicos de la clínica integral de atención familiar AMERICARES, cuentan usualmente con los equipos necesarios para atenderles con rapidez.

Item # 24

¿Se observa una buena presentación en los médicos que laboran en la clínica?

Objetivo: Conocer si los pacientes observan una buena presentación personal en los médicos de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

Item #24	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	3	7	56	66
Porcentaje	-	4.5%	10.6%	84.8%	100%



Análisis: El 4.5% de los encuestados respondieron que algunas veces se observa buena presentación en los médicos de la institución; el 10.6% mencionó que muchas veces se observa tal presentación y el 84.8% respondió que siempre es observada una buena presentación en los médicos de la institución.

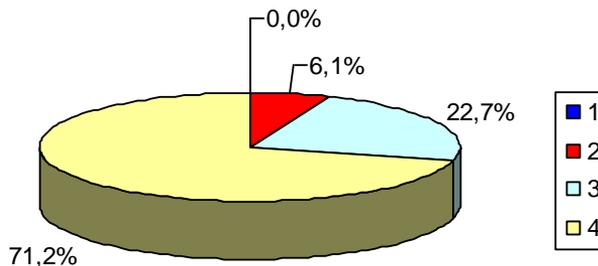
Interpretación: Según los resultados de la entrevista realizada a los clientes de AMERICARES se observa que la mayoría de estos considera que los médicos de la institución poseen una buena presentación personal.

Item # 25

¿Muestran los médicos buenas relaciones interpersonales?

Objetivo: Determinar si los médicos de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES muestran buenas relaciones interpersonales.

Item #25	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	4	15	47	66
Porcentaje	-	6.1%	22.7%	71.2%	100%



Análisis: El 6.1% de los encuestados respondieron que los médicos que laboran en la institución algunas veces muestran buenas relaciones interpersonales; el 22.7% respondió que muchas veces; y el 71.2% que siempre se observan buenas relaciones interpersonales entre los médicos.

Interpretación: La entrevista realizada dio como resultado, que la mayoría de los entrevistados considera que los médicos que laboran en la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES muestran buenas relaciones interpersonales.

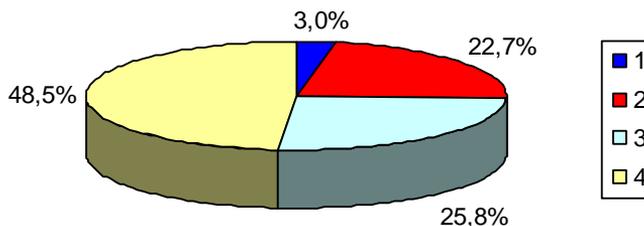
LABORATORIO CLÍNICO

Item # 26

¿Es de calidad la atención brindada por los empleados del área de laboratorio clínico?

Objetivo: Determinar si la atención brindada por los empleados del laboratorio clínico de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES es de calidad.

Item #26	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	15	17	32	66
Porcentaje	3%	22.7%	25.8%	48.5%	100%



Análisis: EL 3% de los encuestados respondieron que la atención brindada por los empleados de laboratorio clínico nunca es de calidad; el 22.7% respondió que algunas veces; un 25.8% muchas veces y el 48.5% afirmó que siempre.

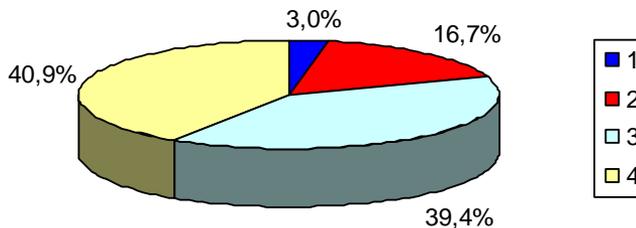
Interpretación: los empleados de laboratorio clínico, según los clientes entrevistados demuestran ciertas deficiencias en cuanto al servicio y a la atención brindada.

Item # 27

¿Recibe los servicios del área de laboratorio clínico con rapidez?

Objetivo: Determinar si los empleados de laboratorio clínico de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES brindan a los pacientes los servicios requeridos con rapidez.

Item #27	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	11	26	27	66
Porcentaje	3%	16.7%	39.4%	40.9%	100%



Análisis: El 3% de los encuestados respondió que los empleados del laboratorio clínico nunca brindan los servicios con rapidez; el 16.7% menciono que algunas veces; y el 39.4% muchas veces; el 40.9% menciono que siempre e brindado con rapidez

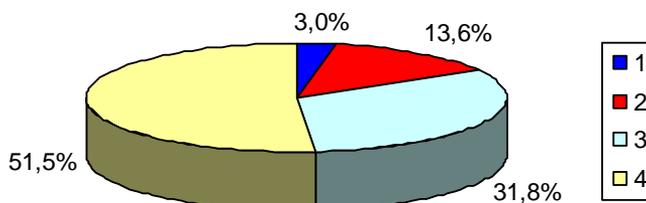
Interpretación: En los resultados obtenidos en las entrevistas se puede observar que muchos de los pacientes encuestados consideran que los empleados del laboratorio clínico brindan los servicios solicitados con rapidez; pero muestran ciertas deficiencias que podrían ser cubiertas.

Item # 28

¿Se observan relaciones de cooperación entre los empleados del área de laboratorio clínico?

Objetivo: Conocer si los empleados del laboratorio clínico de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES demuestran relaciones de cooperación entre si.

Item #28	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	9	21	34	66
Porcentaje	3%	13.6%	31.8%	51.5%	100%



Análisis: El 3% de los pacientes, respondió que los empleados del laboratorio clínico nunca demuestran relaciones de cooperación entre ellos; el 13.6% respondió que algunas veces son observadas, y el 31.8% contestó que muchas veces; 51.5% de dichos encuestados respondió que siempre dichas relaciones de cooperación son observadas.

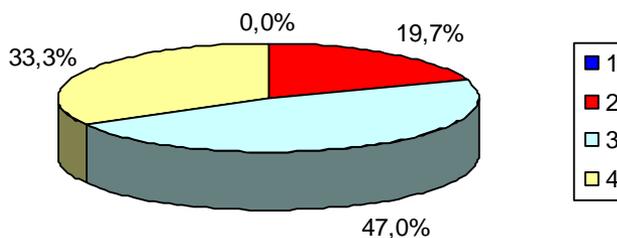
Interpretación: Los empleados del área de laboratorio clínico de AMERICARES, demuestran tener buenas relaciones de cooperación..

Item # 29

¿Observa usted un buen desempeño en cada uno de los empleados del área de laboratorio clínico?

Objetivo: Determinar si los empleados del laboratorio clínico de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES muestran un buen desempeño en el desarrollo de sus labores.

Item #29	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	13	31	22	66
Porcentaje	-	19.7%	47%	33.3%	100%



Análisis: El 19.7% de los pacientes encuestados respondieron que los empleados del laboratorio clínico algunas veces demuestran un buen desempeño; el 47% mencionó que muchas veces; mientras que el 33.3% respondió que siempre es observable el buen desempeño.

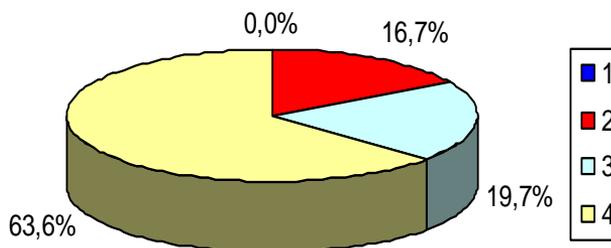
Interpretación: La mayoría de los pacientes entrevistados afirmaron que muchas veces en los empleados de laboratorio clínico de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, se observa un buen desempeño en el desarrollo de sus labores.

Item # 30

¿Se cuenta con todos los materiales y equipos apropiados para atenderlo en su consulta?

Objetivo: Determinar si se cuenta con los instrumentos necesarios en el área de laboratorio clínico para que en la clínica se atienda a los pacientes de manera eficiente.

Item #30	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	11	13	42	66
Porcentaje	-	16.7%	19.7%	63.6%	100%



Análisis: El 16.7% de los encuestados respondieron que solo algunas veces se ha observado que se cuenta con los instrumentos necesarios para realizar sus labores en el área de laboratorio clínico. 19.7% respondió que muchas veces, y el 63.6% que siempre.

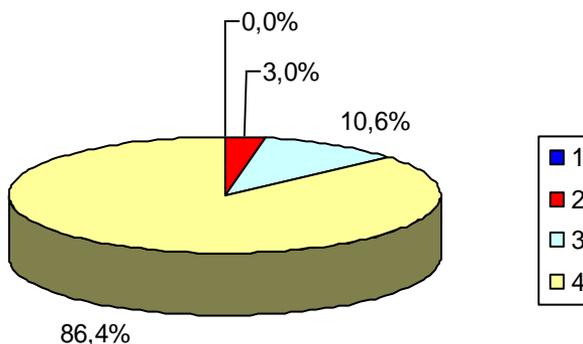
Interpretación: El área de laboratorio clínico de AMERICARES, la mayoría de veces se cuenta con los materiales y equipos necesarios para atender a los clientes de manera eficiente.

Item # 31

¿Se observa una buena presentación en los diferentes empleados del área de laboratorio clínico de AMERICARES?

Objetivo: Conocer si los pacientes observan una buena presentación personal en los empleados del área de laboratorio clínico de la institución.

Item #31	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	2	7	57	66
Porcentaje	-	3%	10.6%	86.4%	100%



Análisis: El 3% de las personas encuestadas respondió que algunas veces se observa una buena presentación en los empleados del área de laboratorio clínico, el 10.6% respondió que muchas veces, y el 86.4% menciona que siempre esta es observada.

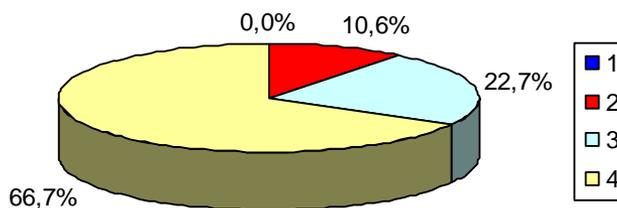
Interpretación: Observando los resultados obtenidos, la mayor parte de las personas entrevistadas consideran que los empleados del laboratorio clínico de AMERICARES poseen una buena presentación personal.

Item # 32

¿Muestran los empleados del laboratorio clínico buenas relaciones interpersonales?

Objetivo: Determinar si los empleados del área de laboratorio clínico de la institución muestran buenas relaciones interpersonales.

Item #32	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	7	15	44	66
Porcentaje	-	10.6%	22.7%	66.7%	100%



Análisis: El 10.6% de los entrevistados respondió a la interrogante, afirmando que algunas veces observan buenas relaciones interpersonales entre los empleados del área de laboratorio clínico. El 22.7% respondió que muchas veces, y el 66.7% que siempre son observadas buenas relaciones interpersonales entre ellos.

Interpretación: Mas de la mitad de los entrevistados consideran que los empleados del área de laboratorio clínico de AMERICARES muestran tener buenas relaciones interpersonales.

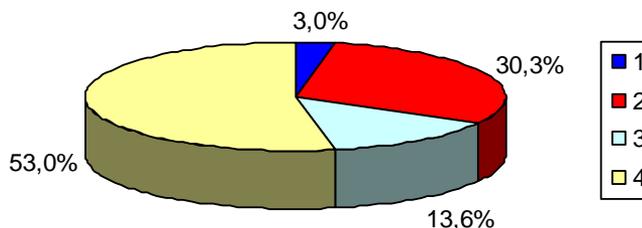
COLECTURIA Y FARMACIA

Item # 33

¿Es de calidad la atención brindada por cada una de estas áreas?

Objetivo: Determinar si la atención brindada por los empleados del área de colecturía y farmacia de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES es de calidad.

Item #33	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	20	9	35	66
Porcentaje	3%	30.3%	13.6%	53%	100%



Análisis: El 3% de los encuestados respondió que la atención brindada por el área de colecturía y farmacia es de calidad; el 30.3% respondió que solo algunas veces; el 13.6% muchas veces y el 53% mencionó que siempre.

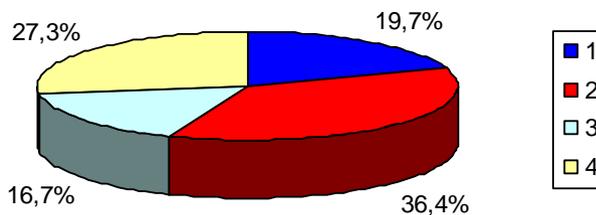
Interpretación: Según la mayoría de los entrevistados los empleados del área de colecturía y farmacia muestran ciertas deficiencias en cuanto al servicio que prestan.

Item # 34

¿Recibe los servicios de las áreas de colecturia y farmacia con rapidez?

Objetivo: Determinar si los empleados de las áreas de colecturía y farmacia de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES brindan los servicios solicitados con rapidez.

Item #34	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	13	24	11	18	66
Porcentaje	19.7%	36.4%	16.7%	27.3%	100%



Análisis: El 19.7% de las personas entrevistadas respondió que nunca son atendidos con rapidez por el personal del área de colecturía y farmacia; el 36.4% respondió que solo algunas veces; el 16.7% muchas veces y el 27.3% dijo que siempre son atendidos con rapidez.

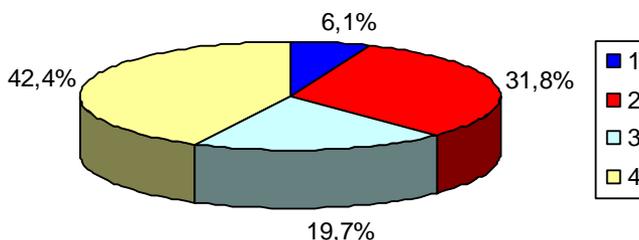
Interpretación: Los entrevistados consideran que el personal del área de colecturía y farmacia algunas veces es demasiado lento, muchos consideran que no son atendidos con la rapidez que debería ser.

Item # 35

¿Se observan relaciones de cooperación entre los empleados de las áreas de colecturia y de farmacia?

Objetivo: Conocer si los empleados del área de colecturía de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES demuestran relaciones de cooperación entre si.

Item #35	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	4	21	13	28	66
Porcentaje	6.1%	31.8%	19.7%	42.4%	100%



Análisis: El 6.1% de los encuestados respondió que nunca se observan relaciones de cooperación entre los empleados que laboran en el área de colecturía y farmacia; el 31.8% menciona que muchas veces, el 19.7% muchas veces y el 42.4% considera que siempre.

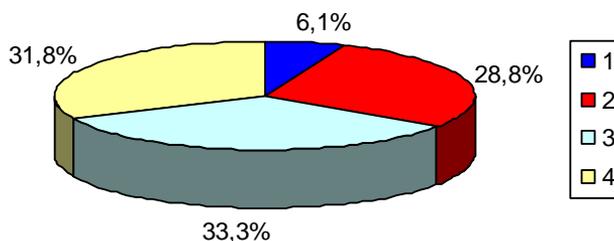
Interpretación: La mayor parte de las personas encuestadas consideran que los empleados del área de colecturía y farmacia no siempre demuestran buenas relaciones de cooperación entre ellos.

Item # 36

¿Observa usted un buen desempeño en cada uno de los empleados de las áreas de colecturia y farmacia?

Objetivo: Determinar si los empleados del área de colecturía y farmacia de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES muestran un buen desempeño en el desarrollo de sus labores.

Item #36	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	4	19	22	21	66
Porcentaje	6.1%	28.8%	33.3%	31.8%	100%



Análisis: El 6.1% de los encuestados mencionó que los empleados del área de colecturía y farmacia nunca demuestran un buen desempeño; el 28.8% indico que algunas veces; el 33.3% respondió que muchas veces y el 31.8% que siempre.

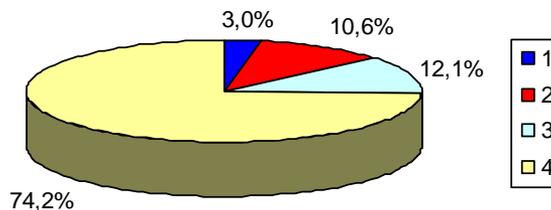
Interpretación: Muchas veces el personal del área de colecturía y farmacia muestran ciertas deficiencias en cuanto al desempeño en su área laboral.

Item # 37

¿Se cuenta con todos los materiales y equipos apropiados para atenderlo en su consulta?

Objetivo: Determinar si se cuenta con los instrumentos necesarios en el área de colecturía y farmacia para que en la clínica se atienda a los pacientes de manera eficiente.

Item #37	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	2	7	8	49	66
Porcentaje	3%	10.6%	12.1%	74.2%	100%



Análisis: El 3% de los entrevistados respondió a esta interrogante que nunca se cuenta con los instrumentos necesarios para ser atendidos por el personal de esta área; el 10.6% mencionó que algunas veces; el 12.1% que muchas veces y el 74.2% respondió que siempre se cuenta con los instrumentos necesarios.

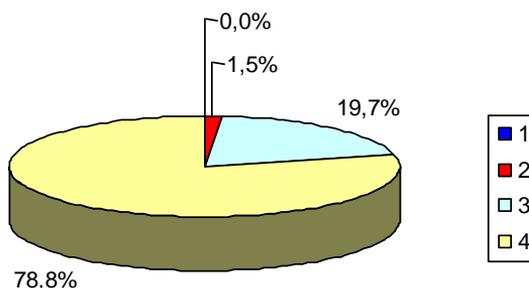
Interpretación: Según los pacientes entrevistados en su mayoría consideran que en el área de colecturía y farmacia se cuenta con los materiales y equipos necesarios para atenderlos de manera eficiente.

Item # 38

¿Se observa una buena presentación en los empleados del área de colecturia y de farmacia de la clínica?

Objetivo: Conocer si los pacientes observan una buena presentación personal en los empleados del área de colecturia y farmacia de la institución.

Item #38	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	1	13	52	66
Porcentaje	-	1.5%	19.7%	78.8%	100%



Análisis: El 1.5% de los encuestados respondió que algunas veces es observada una buena presentación en los empleados del área de colecturía, el 19.7% respondió que muchas veces; el 78.8% considera que siempre poseen una buena presentación.

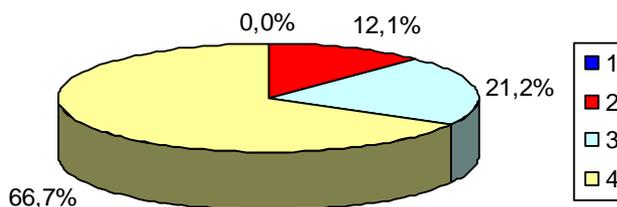
Interpretación: Según la mayoría de los entrevistados el personal del área de colecturía y farmacia todo el tiempo muestra una buena presentación personal.

Item # 39

¿Muestran los empleados del área de colecturia y farmacia buenas relaciones interpersonales?

Objetivo: Determinar si los empleados del área de colecturía y farmacia de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES muestran buenas relaciones interpersonales.

Item #39	Alternativas				Totales
	Nunca 1	Algunas veces 2	Muchas veces 3	Siempre 4	
Frecuencia	-	8	14	44	66
Porcentaje	-	12.1%	21.2%	66.7%	100%



Análisis: El 12.1% de los entrevistados respondieron que algunas veces los empleados de colecturía demuestran buenas relaciones interpersonales; el 21.2% muchas veces; y el 66.7% respondió que siempre.

Interpretación: Se observan generalmente buenas relaciones interpersonales entre los empleados del área de colecturía y farmacia de la clínica.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al finalizar el proceso de investigación, analizar e interpretar los resultados obtenidos por medio de la comprobación estadística de los datos; se determino con mayor exactitud y precisión el ambiente en el que se desempeña el recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, así como también la perspectiva de los clientes en cuanto a dicho desempeño.

Debido a la necesidad de conocer el aprovechamiento del capital intelectual en el desempeño del recurso humano de la clínica, se concluye de la siguiente manera:

Conclusiones recurso humano

Para una mejor comprensión de los resultados obtenidos en la investigación se concluye por cada uno de los activos del capital intelectual, tomando en cuenta los objetivos específicos de la investigación.

ACTIVOS DE MERCADO: La calidad del servicio prestado en la clínica no es constante ni generalizado, ya que hay factores que aún deben ser mejorados.

Los activos de mercado tales como: Marcas de servicio y fidelidad de los clientes, son factores que influyen en el desempeño de recurso humano y al saber aprovecharlo incrementan el prestigio que posee la empresa, y estimula a que se siga

brindando un servicio de calidad en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Los mecanismos utilizados para fomentar la imagen de la institución no dan los resultados esperados debido a que no son percibidos de la mejor manera por parte de los clientes.

Se considera que los clientes de la clínica acuden a esta por la calidad del servicio que brinda.

Existen factores como la accesibilidad, economía, localización, etc. Que también ayudan a que los clientes sean fieles a la empresa y compromete a los empleados a desarrollar su trabajo con esmero y dedicación.

ACTIVOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL: Los conocimientos, patentes y marcas de servicios que la organización posee, no están siendo aprovechados al máximo ya que los empleados no conocen en su totalidad los derechos que le pertenecen a la empresa.

Si adquieren más conocimientos como producto de la practica diaria, esto incrementa el buen desempeño de sus labores en la empresa, es decir mayor conocimiento, mayor desempeño.

El trabajar para la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES representa un compromiso de buen desempeño, debido al prestigio de calidad que tiene la clínica, el cual deben mantener, por que el trabajar para esta institución representa seguridad laboral.

La práctica diaria permite fortalecer las habilidades personales y estas ayudan a un mejor desempeño en las labores cotidianas en AMERICARES.

La filosofía de gestión es compartida y aceptada por los empleados de la clínica lo cual se refleja en su desempeño aunque hay ocasiones en que se pierde de vista la visión y misión de la institución.

ACTIVOS DE INFRAESTRUCTURA: La forma en que se trabaja en la clínica contribuye al logro de las metas de la organización mediante un trabajo en equipo, llevando a una mejor productividad que se logra con un buen desempeño de los empleados.

La empresa cuenta con un sistema de tecnología de información avanzado que permite ahorrar tiempo y espacio ya que esta implementado con el propósito de cumplir con las necesidades de cada área aunque es necesario un mayor soporte técnico para asesorar sobre la plataforma de trabajo y el software.

Existen formas de administrar de algunos líderes que permiten que los empleados se desenvuelvan con libertad pero es necesaria una mayor apertura sobre la solución de algunos problemas que se dan en la empresa

El trabajo en equipo se ha venido disminuyendo debido a la poca participación de los empleados en actividades que fomenten la integración de equipos.

ACTIVOS CENTRADOS EN EL INDIVIDUO: Los procesos de reclutamiento y selección del personal son los idóneos ya que se basan en el perfil o descripción del puesto que necesitan y los conocimientos que se poseen dentro de la clínica están estrechamente relacionado con el puesto de trabajo asignado por lo tanto su desempeño es muy favorable.

Las capacitaciones en la clínica han ido disminuyendo debido a la falta de tiempo y no se han realizado capacitaciones ni actualizaciones acordes a los avances específicos de algunas áreas y no permite un aprovechamiento oportuno del capital intelectual.

El nivel educativo, los conocimientos sobre el trabajo y las experiencias laborales siempre brindan oportunidades de desarrollo dentro de la organización, a mayor conocimiento y experiencia mejor es el desempeño dando lugar a crecer dentro de la empresa.

Conclusiones clientes

Los resultados obtenidos de la investigación realizada con los clientes de AMERICARES, permiten conocer la perspectiva de ellos tomando en cuenta dos activos del capital intelectual: activos de mercado y activos centrados en el individuo; por ser los únicos activos que los clientes perciben con mayor exactitud.

El servicio brindado por la clínica es de calidad y esto se debe a la motivación de los empleados reflejada en el desempeño de cada uno de ellos y por ende los clientes ante un problema de salud acuden a solicitar los servicios de la clínica, excepto en la emergencias ocurridas durante la noche, porque la clínica no cuenta con servicios las veinticuatro horas.

AMERICARES llena las expectativas de servicios especializados pero es necesario implementar nuevos servicios de salud, para cubrir las necesidades de los clientes.

En todas las áreas estudiadas en la investigación los clientes opinan que la atención brindada satisface sus necesidades con rapidez, excepto para el área de colecturía y farmacia que algunas veces es demasiado lenta.

Existen muy buenas relaciones de cooperación entre los empleados de AMERICARES.

El área de médicos y enfermería cuenta con el equipo necesario para desempeñar sus tareas.

La presentación personal de cada uno de los empleados es completamente aceptable por parte de los clientes ya que es muy formal y apropiada al trabajo que desempeñan dentro de la organización.

Existen buenas relaciones interpersonales entre todo el recurso humano de la clínica de atención familiar AMERICARES y su desempeño es muy bueno gracias a esto.

- A un mayor conocimiento y aprovechamiento del capital intelectual que posee la empresa, mayores son los resultados positivos en el desempeño del recurso humano.
- A un menor conocimiento y aprovechamiento del capital intelectual que posee la empresa, menores son los resultados positivos en el desempeño del recurso humano.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones y los resultados obtenidos en la investigación se recomienda lo siguiente:

- Dar a conocer a la población en general todos los servicios que brinda AMERICARES; con una campaña publicitaria que ayude a reforzar la imagen y los servicios que presta la empresa, contribuyendo a aumentar los activos de mercado.
- Impartir más capacitaciones con mayor frecuencia a los empleados en las diferentes áreas en las que laboran para que estén actualizados sobre nuevos procesos y así brinden un mejor servicio.
- Mantener una estrecha relación de comunicación entre la jefatura y los subalternos e informar sobre todos los derechos de propiedad intelectual que posee la organización para que los empleados sientan mayor seguridad laboral al saber que pertenecen a una empresa respaldada por sus derechos de propiedad debidamente registrados.
- Fortalecer el trabajo en equipo para obtener un mejor desempeño, ya que esto contribuirá a mejorar el clima organizacional.
- Permitir una participación abierta para la solución de problemas de forma conjunta entre jefaturas y subalternos, buscando mejores respuestas a las objeciones que se presenten en la empresa.

- Aprovechar al máximo las habilidades personales del recurso humano considerando las capacidades y características individuales que poseen para lograr el mayor desempeño en la empresa y contribuir al logro de objetivos, en el puesto que se les haya asignado.
- Ampliar los servicios brindados en la clínica, por ejemplo: servicio de ambulancia, hospitalización y atención de partos, para incrementar la cobertura de atención a más clientes.
- Agilizar el servicio brindado en el área de colecturía y farmacia.
- Dar a conocer al personal de la clínica la información contenida en este documento, para concientizarlos del valor e importancia que representan sus conocimientos y habilidades dentro de la organización, para el logro de los objetivos tanto a corto como a largo plazo.
- Mantener estimulado al recurso humano porque los motiva y a la vez contribuye a mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes, los cuales perciben por medio del trato recibido si el personal se encuentra motivado.
- Se recomienda a la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES, implementar el siguiente apartado, acorde a los activos del capital intelectual aplicables a su empresa:

¿Cómo incrementar el capital intelectual?

Es una necesidad latente el hecho de conocer una forma apropiada de incrementar el capital intelectual; cabe mencionar que para lograrlo es necesario tomar en cuenta los activos que forman el capital intelectual.

Activos de mercado: Tienen que alimentarse constantemente para que crezcan.

Crecimiento de las denominaciones y las marcas: Estas pueden fortalecerse mediante la promoción, la publicidad, etc. El crecimiento de dichos activos influye directamente en la fidelidad del cliente y la repetibilidad del negocio; también se pueden incrementar adquiriendo nuevas marcas y denominaciones.

Crecimiento de campeones, clientes e influyentes: El aumento de éstos sienta unas bases muy sólidas desde las que se puede fomentar el crecimiento de otros activos de mercado. El cuidado de los clientes y los programas de satisfacción de la clientela también contribuyen a ello, al igual que el prestigio de calidad.

Se lograrán incrementar los activos de mercado implementando una nueva estrategia y dando el tiempo necesario para su desarrollo para así lograr el objetivo deseado.

Activos de propiedad intelectual: Se pueden incrementar mediante la investigación y el desarrollo o por adquisición.

La investigación y el desarrollo han sido durante mucho tiempo, el método más popular de generación de todas las formas de propiedad intelectual y sobre todo el know how. El factor más importante que hay que considerar es como hacer el seguimiento del know how, generado mediante la investigación y desarrollo y el equilibrio entre patentes y revelación, por una parte, y de los secretos de fabricación con un grado menor de protección, por otra.

Activos de infraestructura: Los activos de infraestructura se pueden dividir en dos categorías; los que describen la cultura y la gestión de la empresa y los que son el resultado de la tecnología de la información.

Cambiar la filosofía puede ser el único modo que tenga una compañía para alcanzar los objetivos; estos cambios suelen tardar bastante tiempo en completarse e

implican unas modificaciones relativamente elevadas, cambiar una cultura corporativa también lleva tiempo y es caro.

El objetivo de la creación y el diseño de los sistemas de tecnología de la información consisten en apoyar las funciones corporativas. Los sistemas de interconexión; tales como el e-mail y la www, son muy caros y pueden tener una extraordinaria influencia en la infraestructura de comunicaciones en un abrir y cerrar de ojos.

Activos centrados en el individuo: El desarrollo del individuo se puede fomentar de diversas maneras, tales como la educación, la formación, la experiencia en la realización de un trabajo y a través del proceso del conocimiento y sensibilidad hacia el mundo exterior. Desde la perspectiva del individuo, el crecimiento es fundamental para poder aspirar a tener un empleo de por vida, y de ahí que la inversión continuada en la evolución personal y profesional de los empleados, sea un objetivo de la máxima prioridad.

ANEXOS

**UNIVERSIDAD CAPITÁN GENERAL GERARDO BARRIOS
CENTRO REGIONAL DE USULUTÁN**



Encuesta de opinión dirigida al recurso humano de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES.

OBJETIVO: Recopilar información concerniente a las áreas del capital intelectual y cómo este influye en el desempeño del recurso humano.

INDICACIONES: Marque con una “x” en la casilla correspondiente y según considere conveniente las siguientes interrogantes. Para sus respuestas considere la siguiente escala, donde:

- 1 corresponde a **nunca**.
- 2 corresponde a **algunas veces**.
- 3 corresponde a **muchas veces**.
- 4 corresponde a **siempre**.

ACTIVOS DE MERCADO		VALORACIÓN			
Nº	INDICADORES	1	2	3	4
1	¿Considera que realmente se presta un servicio de calidad en la clínica?				
2	¿Contribuye la motivación a mejorar su desempeño laboral?				
3	¿La imagen que los clientes poseen de la clínica es la misma que la empresa fomenta?				
4	¿Considera que la frecuencia de visitas de los clientes a la clínica se debe a la calidad del servicio?				
5	¿Los clientes prefieren los servicios de la clínica por su calidad del servicio?				

Observaciones o comentarios:

ACTIVOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL		VALORACIÓN			
Nº	INDICADORES	1	2	3	4
6	¿Evolucionan sus conocimientos generales como producto de la práctica diaria?				
7	¿Le informan sobre los derechos de propiedad que pertenecen a la clínica?				
8	Si usted tiene conocimiento sobre estos derechos de propiedad ¿Considera que estas influyen en su desempeño laboral?				
9	¿La calidad del servicio que presta la clínica lo compromete a desarrollar mejor su trabajo?				
10	¿El nombre de la clínica representa un compromiso para el efectivo desempeño de su trabajo?				
11	¿El desempeño de sus funciones le permite el crecimiento y desarrollo de sus habilidades personales?				
12	¿Se siente usted identificado con la misión, visión, objetivos y valores de la clínica?				
13	¿El trabajar para esta clínica representa seguridad laboral para usted?				

Observaciones o comentarios:

ACTIVOS DE INFRAESTRUCTURA		VALORACIÓN			
Nº	INDICADORES	1	2	3	4
14	¿La forma en que se trabaja en la clínica propicia el cumplimiento de las metas corporativas?				
15	¿Las actividades que realiza diariamente en la clínica ayudan a fomentar el trabajo en equipo?				
16	¿Hace uso la organización de un sistema de tecnología de información?				
17	¿Estos sistemas de tecnología de información contribuyen a incrementar su productividad laboral?				
18	¿El pensamiento de los líderes y su forma de administración permiten el mejoramiento continuo?				

Observaciones o comentarios:

Observaciones o comentarios:

ACTIVOS CENTRADOS EN EL INDIVIDUO		VALORACIÓN			
Nº	INDICADORES	1	2	3	4
19	¿El grado académico que usted posee le beneficia para el cumplimiento de sus labores?				
20	¿Se relacionan sus conocimientos con el trabajo que usted realiza?				
21	¿En que medida los siguientes aspectos influyen en su desempeño laboral? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Técnicas ➤ Atributos de personalidad ➤ Rasgos creativos ➤ Cualificaciones personales 				
22	¿Ha recibido capacitaciones para mejorar su desempeño?				
23	¿Lo que usted ha aprendido en las capacitaciones se ve reflejado en una mejora en la solución de problemas y la toma de decisiones?				
24	¿En que medida los siguientes aspectos le brindan oportunidades para su desarrollo dentro de la organización? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel educativo. ➤ Conocimientos sobre el trabajo ➤ Experiencias laborales 				

Gracias por su valiosa colaboración

**UNIVERSIDAD CAPITÁN GENERAL GERARDO BARRIOS
CENTRO REGIONAL DE USulután**



Encuesta de opinión dirigida a los pacientes de la Clínica Integral de Atención Familiar AMERICARES de la ciudad de Santiago de María departamento de Usulután.

OBJETIVO: Recopilar información concerniente al desempeño del recurso humano al momento de brindar atención a los pacientes y visitantes.

INDICACIONES: Marque con una “x” en la casilla correspondiente y según considere conveniente las siguientes interrogantes; en donde:

- 1 corresponde a **nunca**.
- 2 corresponde a **algunas veces**.
- 3 corresponde a **muchas veces**.
- 4 corresponde a **siempre**.

Nº	INDICADORES	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
1	¿El servicio que presta la clínica al momento de la consulta es de calidad?				
2	¿Considera que la motivación que poseen los empleados de la clínica contribuye a que usted reciba un mejor servicio?				
3	¿Ante un problema de salud familiar usted busca los servicios de la clínica?				
4	¿Incide el desempeño del recurso humano en el servicio que le brindan?				
5	¿El servicio de salud que brinda la clínica, satisface sus necesidades?				
6	¿Observa usted en los empleados los conocimientos idóneos sobre el trabajo que desempeña?				
7	¿Considera que el personal de la clínica es profesional y ético al momento de prestar sus servicios de salud?				
8	¿La clínica le brinda todos los beneficios que usted esperaba?				

9	¿La consulta recibida en esta clínica le llena sus expectativas de servicios especializados?				
10	¿Considera usted que la clínica brinda un servicio que lo diferencia de los de cualquier otra clínica pública o privada?				
11	¿El motivo de su preferencia hacia la clínica es por la atención que recibe?				

Observaciones o comentarios:

INDICACIONES: Marque con una “x” en la casilla correspondiente y según considere conveniente las siguientes interrogantes; en donde:

- 1** corresponde a **nunca**.
- 2** corresponde a **algunas veces**.
- 3** corresponde a **muchas veces**.
- 4** corresponde a **siempre**.

6	¿Se observa una buena presentación en los diferentes empleados de la clínica?																	
7	¿Muestran los empleados buenas relaciones interpersonales?																	

Observaciones o comentarios:

Gracias por su valiosa colaboración