



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“PROPUESTA DE MEJORA DEL PERFIL DE PUESTOS DEL PERSONAL DEL ÁREA DE ADMISIÓN DE UN INSTITUTO DE REHABILITACIÓN INFANTIL PARA INCREMENTAR LA MOTIVACIÓN, LIMA 2018.”

Modalidad de Suficiencia Profesional para optar el título de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Carmen Isabel Calderón Zavala

Bach. María Isabel León Pineda

Asesor:

Mg. Jorge Malpartida Gutiérrez

Lima – Perú

2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción de la empresa	13
1.2. Realidad Problemática.....	22
1.3. Formulación del Problema.....	26
1.3.1. Problema General.....	26
1.3.2. Problema Específico.....	26
1.3.2.1. Problema específico 01.....	26
1.3.2.2. Problema específico 02.....	26
1.3.2.3. Problema específico 03.....	26
1.4. Justificación	26
1.5. Objetivo	27
1.5.1. Objetivo General	27
1.5.2. Objetivo Específico	27
1.5.2.1. Objetivo específico 1	27
1.5.2.2. Objetivo específico 2	27
1.5.2.3. Objetivo específico 3.....	27
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	28

2.1.	Antecedentes	28
2.1.1.	Antecedentes Nacionales	28
2.1.2.	Antecedentes Internacionales	29
2.2.	Bases Teóricas	30
2.2.1.	Definición de Motivación	30
2.2.2.	Definición de Desempeño Laboral.....	41
2.2.3.	Las 5 fuerzas de Porter	49
2.2.4.	Análisis FODA.....	50
2.2.5.	Diagrama Ishikawa	51
2.2.6.	Perfil del puesto	51
2.3.	Definición de términos básicos	53
CAPÍTULO 3.	DESARROLLO	56
3.1.	Desarrollo el Objetivo 1.....	56
3.2.	Desarrollo el Objetivo 2.....	61
3.3.	Desarrollo el Objetivo 3.....	66
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	75
4.1.	RESULTADOS.....	75
	CONCLUSIONES	91
	RECOMENDACIONES	92
	REFERENCIAS.....	94
	ANEXOS.....	97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Visión de un Instituto de Rehabilitación Infantil.....	14
Figura N° 2 Misión de un Instituto de Rehabilitación Infantil	15
Figura N° 3 Valores de un Instituto de Rehabilitación Infantil	16
Figura N° 4 Organigrama de un Instituto de Rehabilitación Infantil	17
Figura N° 5 Organigrama de cada sede	18
Figura N° 6 Mapa de procesos.....	19
Figura N° 7 Las 5 fuerzas de porter	20
Figura N° 8 Perú personas con discapacidad	24
Figura N° 9 Diagrama de Ishikawa	25
Figura N° 10 Motivación y satisfacción de los empleados	31
Figura N° 11 Ascenso y descenso en la pirámide de necesidades	37
Figura N° 12 Las 5 Fuerzas de Porter	50
Figura N° 13 Alcance de la descripción y análisis de puesto	52
Figura N° 14 Flujograma de Admisión Caja.....	59
Figura N° 15 Flujograma de actividades de admisión.....	60
Figura N° 16 Interpretación gráfica	66
Figura N° 17 Interpretación gráfica.....	67
Figura N° 18 Interpretación gráfica.....	68
Figura N° 19 Interpretación gráfica	69
Figura N° 20 Interpretación gráfica.....	70
Figura N° 21 Interpretación gráfica	71
Figura N° 22 Interpretación gráfica	72
Figura N° 23 Interpretación gráfica	73
Figura N° 24 Interpretación gráfica	74
Figura N° 25 Flujograma de mejora de la Cajera Admisionista	75
Figura N° 26 Flujograma de mejora de la Asistente Médico	77
Figura N° 27 Flujograma de mejora de la Encargada de Historia Clínica	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Teoría de los factores	38
Tabla N° 2 Análisis FODA	50
Tabla N° 3 Perfil del actual puesto del personal	56
Tabla N° 4 Descripción de concepto de habilidades	57
Tabla N° 5 Descripción de concepto Rendimiento laboral.....	58
Tabla N° 6 FODA Evaluación de desempeño	58
Tabla N° 7 Propuesta del perfil de Cajera.....	62
Tabla N° 8 Propuesta del perfil de Asistente de Historia Clínica	63
Tabla N° 9 Propuesta del perfil del Asistente Médico	64
Tabla N° 10 Propuesta del perfil de Asist. Administrativo.....	65
Tabla N° 11 Análisis de resultado si lleva a cabo sus actividades	66
Tabla N° 12 Resultado si el trabajo que realizo es importante.....	67
Tabla N° 13 Resultado si salgo del trabajo satisfecho	68
Tabla N° 14 Resultado si mi jefe inmediato me felicita.....	69
Tabla N° 15 Resultado si escuchan mis opiniones	70
Tabla N° 16 Resultado si constante en cualquier tarea	71
Tabla N° 17 Resultado si realizas tus actividades con dedicación	72
Tabla N° 18 Resultado si persiste en alcanzar sus metas	73
Tabla N° 19 Resultados si siente demasiada carga laboral	74
Tabla N° 20 Propuesta de mejora de funciones de Cajera.....	76
Tabla N° 21 Propuesta de mejora de funciones de la Asistente Médica	78
Tabla N° 22 Propuesta de mejora de funciones de Asist. Hist. Clínica	80
Tabla N° 23 Propuesta de mejora de funciones de Asist. Administrativa.....	81
Tabla N° 24 Cuadro comparativo antes vs propuesta cajera	82
Tabla N° 25 Cuadro comparativo antes vs propuesta Asist. HC	83
Tabla N° 26 Cuadro comparativo antes vs propuesta Asist. Médico.....	84
Tabla N° 27 Cuadro comparativo antes vs propuesta Asist. Adm	85
Tabla N° 28 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	86

Tabla N° 29 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	86
Tabla N° 30 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	87
Tabla N° 31 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	87
Tabla N° 32 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	88
Tabla N° 33 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	88
Tabla N° 34 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	89
Tabla N° 35 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	89
Tabla N° 36 Cuadro comparativo de resultado de encuesta.....	90

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo general proponer mejorar el perfil del personal de admisión del personal del área de admisión de un Instituto de Rehabilitación Infantil para incrementar la motivación, donde la población en todas las sedes es de 36 colaboradores. Dentro del proyecto desarrollaremos el problema general y se describirá los conceptos de motivación, desempeño laboral y sus teorías relacionadas a los objetivos detallados que es identificar el perfil actual y elaborar una propuesta de mejora para el perfil de puesto, detallando los resultados obtenidos y concluiría en lo importante que es lograr un perfil de puesto definido de acuerdo a cada actividad realizada en el área de admisión, especificando un flujograma y sus funciones respectivas comparando con las funciones que realizan actualmente vs propuesta. Además, con las propuestas de mejora obtengamos resultados satisfactorios en el año 2019. Finalmente se determina que la motivación es muy importante para tener un nivel de desempeño adecuado para el personal de admisión ya que, muchas personas acuden a la Institución de Rehabilitación Infantil para solicitar un servicio de calidad, por ello es importante que las colaboradoras del área de admisión brinden una excelente atención.

Palabras claves: Motivación laboral, Perfil del puesto.

ABSTRACT

The general objective of this work is to propose to improve the profile of the admission staff of the admission area of an Infant Rehabilitation Institute to increase motivation, where the population in all the centers is 36 collaborators.

Within the project we will develop the general problem and describe the concepts of motivation, work performance and their theories related to the detailed objectives that is to identify the current profile and prepare an improvement proposal for the job profile, detailing the results obtained and conclude in how important it is to achieve a defined job profile according to each activity carried out in the admission area, specifying a flowchart and its respective functions comparing with the functions currently performed vs. proposal. In addition, with the improvement proposals, we obtain satisfactory results in 2019. Finally, it is determined that the motivation is very important to have an adequate level of performance for the admission staff, since many people come to the Child Rehabilitation Institution to request a quality service, for that reason it is important that the collaborators of the admission area provide an excellent attention.

Keywords: Work motivation, Job profile.

REFERENCIAS

- Chirito Maguiña E.K., Raymundo Vargas S. (2014). La Motivación y su incidencia en el Desempeño laboral del Banco Interbank, Tiendas en Huacho (Tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima, Perú.
- David Fischman, (2014) Motivación 360° como incrementar en la vida y en la empresa, editorial: Planeta Perú, Lima Perú.
- Davis, Keith y John Newstrom (2003). Comportamiento humano en el trabajo. 8ª. Edición, Mc Graw Hill. Interamericana De México.
- Elva Velasco L., Horacio Bautista S., Fabiola Sánchez G. (2012) La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del ITSTA EDITORIAL B - Instituto Tecnológico Superior de Tantoyuca.
- Escalante Díaz S., González Castellar C. (2009). La Motivación como factor significativo en el Desempeño laboral de los empleados del área comercial y ventas de las fundaciones que otorgan microcrédito en la Ciudad de Cartagena (Tesis de grado). Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias económicas, Cartagena, Colombia.
- Hellriegel, Jackson y Slocum (2017) Administración un enfoque basado en competencias (12ª ed.) editorial: Cengage Learnign, México.
- Hellriegel, Jackson, Slocum (2011) Administración un enfoque basado en las competencias (11ª edición) Querétaro, Mexico.
- Hellriegel, John Slocum (2009). Comportamiento Organizacional (12º edición) Buenos Aires.
- Idalberto Chiavenato (2017). Introducción a la teoría general de la administración (7ma edición) Tlalnepantla, Edo de Mexico.
- José Castillo Aponte (2012) Administración de personal: un enfoque hacia la calidad (3a. ed.), editorial: Ecoe Ediciones, Bogotá DC.

- José P. Moreno, Nora I. Macías Núñez, y Fabiola Leticia Morales (2011) Aguilar Manual de práctica básica: motivación y emoción (2a. ed.), editorial: El Manual Moderno, México DF.
- Livias Sánchez E.A. (2017). Relación entre la Motivación y el Desempeño laboral de los operarios del área logística de la empresa Guzmán Distribuciones S.A.C. de la ciudad de Trujillo 2017. (Tesis de Grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Luis González L., (2007) Satisfacción y motivación en el trabajo, editorial: Ediciones Díaz de Santos, Madrid, España
- Margarita Chiang V., María Martín R. y, Antonio Núñez P., (2010) Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, editorial: Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España.
- Mauricio León Lefcovich, Las 5 S Plus, El Cid Editor | apuntes, 2009. ProQuest Ebook Central,
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3181073>.
- Martha Alicia Alles, (2009) Diccionario de Competencias, La Trilogía, Ediciones Garnica S.A. Buenos Aires
- Michael E. Porter (2008) Ser Competitivo (9a ed), editorial: Deusto, Barcelona, España.
- Miguel Espada G., (2002) Nuestro motor emocional, ediciones Díaz de Santos, Madrid, España.
- Ramírez, R., Abreu, J. L. & Badii, M. H. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. Revista Daena (International Journal of Good Conscience), 3(1).
[http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf).
- |Stephen P. Robbins (2005) Administración (8va edición), Pearson Educación, México 2005.

Sum Mazariegos M.I. (2015). Motivación y Desempeño laboral estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

Teresa García L. y Milagros Cano F., 2000, EL FODA: UNA TÉCNICA PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS EN EL CONTEXTO DE LA PLANEACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/foda1999-2000.pdf>

ANEXOS

EVALUACIÓN DE LA MOTIVACIÓN DEL PERFIL PARA EL PERSONAL DE ADMISIÓN DE UN INSTITUTO DE REHABILITACIÓN INFANTIL, LIMA 2018

Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias. Muchas gracias por su colaboración.

Años que labora en la empresa: _____

	MOTIVACIÓN LABORAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	PUNTAJE
		0	1	2	3	4	
	CLIMA ORGANIZACIONAL						
1.	Llevo a cabo mis actividades laborales con mucho ánimo y entusiasmo.						
2.	El trabajo que realizo es importante para la institución.						
3.	Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he logrado.						
	RECONOCIMIENTO						
4.	Mi jefe inmediato me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo.						
5.	Escuchan mis opiniones y me hacen sentir parte de la empresa.						

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL PERFIL PARA EL PERSONAL DE ADMISIÓN DE UN INSTITUTO DE REHABILITACIÓN INFANTIL, LIMA 2018

Le recordamos que esta información es completamente anónima, por lo que se le solicita responder todas las preguntas con seriedad y de acuerdo a sus propias experiencias. Muchas gracias por su colaboración.

Años que labora en la empresa: _____

	DESEMPEÑO LABORAL	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	PUNTAJE
		0	1	2	3	4	
	ESFUERZO Y/O RESPONSABILIDAD						
1.	Es constante en cualquier tarea que emprende.						
2.	Realizas tus actividades con dedicación.						
3.	Persiste hasta alcanzar la meta fijada.						
	TIPO DE TRABAJO						
4.	Siento que hay demasiada carga laboral.						