

**Universidad Nacional Experimental
de Los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**

**Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública**



La Universidad que Siembra

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA,
SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS. HOSPITAL GENERAL
Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES**

**Maestrante: Jennifer Vásquez
C.I. 15.776.965
Tutor: Dra. Orquídea Bello
C.I. 10.991.658**

San Carlos, septiembre de 2024

**Universidad Nacional Experimental
de Los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”**

**Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública**



La Universidad que Siembra

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA,
SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS. HOSPITAL GENERAL
Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES**

*Trabajo de grado, presentado como requisito parcial para optar al grado de
Magíster Scientiarum en Gerencia Pública*

**Maestrante: Jennifer Vásquez
Tutor: Dra. Orquídea Bello**

San Carlos, septiembre de 2024

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Dra. Orquídea Bello**, portadora de la cédula de identidad N°. **10.991.658**, en mi carácter de tutora del Trabajo de Grado titulado: **"DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA, SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS. HOSPITAL GENERAL Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES"**, presentado por la ciudadana **Lcda. Jennifer Vásquez, C.I. 15.776.965**, para optar al Grado de Magister Scientiarum Gerencia Pública, por medio de la presente certifico que, he leído el Trabajo y considero que reúne las condiciones necesarias para ser defendido y evaluado por el jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los veinticuatro días del mes de septiembre del año 2.024



Dra. Orquídea Bello

C.I: 10.991. 658



ACTA DE ADMISIÓN TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

| | | |
|---------------------------|--|---|
| Trabajo Especial de Grado | <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo de Grado | <input type="checkbox"/> Tesis Doctoral |
|---------------------------|--|---|

DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA, SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS. HOSPITAL GENERAL Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

JENNIFER VASQUEZ, C.I. V-15.776.965

Como requisito parcial para optar al grado académico de: MAGÍSTER, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Gerencia Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ - San Carlos, hacemos constar que hoy: 16 de octubre de 2024 a las: 4:00:00 PM, se realizó la admisión del mismo, acordando que:

- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL.
- EL TRABAJO / TESIS SE ACEPTA PARA LA PRESENTACIÓN / DEFENSA ORAL, UNA VEZ QUE SE ADOPTEN LAS MODIFICACIONES SUGERIDAS.
- EL TRABAJO / TESIS NO SE ACEPTA PARA LA DEFENSA ORAL.

Se estableció como fecha de presentación / defensa, el día: 24 de octubre de 2024, hora: 2:00 pm. Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos, 16 de octubre de 2024.

1.- Jurado Coordinador (a)
Dr. Miguel Marino, C.I. V-
16.775.531 (Coordinador -
UNELLEZ)

2.- Jurado Principal
Dra. Carmen Pinto, C.I. V-4.101.0
(UNELLEZ)

4.- Jurado Suplente 1
Dr. Willians Hernández, C.I. V-
22.596.870 (UNELLEZ)



3.- Jurado Principal
Dra. Orquidea Bello, C.I. V-
0.991.658 (Tutor - EXTERNA)

5.- Jurado Suplente 2
Dra. Ángela Rendo, C.I. V-
7.536.379 (UNELLEZ)

Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.

Presav.vipl

Presav_vipl

Presav_vipl



ACTA DE PRESENTACIÓN / DEFENSA TRABAJO ESPECIAL DE GRADO, TRABAJO DE GRADO, TESIS DOCTORAL

Nosotros, miembros del jurado de:

| | | |
|---------------------------|--|----------------|
| Trabajo Especial de Grado | <input checked="" type="checkbox"/> Trabajo de Grado | Tesis Doctoral |
|---------------------------|--|----------------|

Titulado(a):
DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA, SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS. HOSPITAL GENERAL Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES

Elaborado por el (la) participante:
Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad
JENNIFER VASQUEZ, C.I. V-15.776.965

Como requisito parcial para optar al grado académico de: MAGISTER, el cual es ofrecido en el programa de: Maestría en Gerencia Pública, del Programa de Estudios Avanzados del Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales de la UNELLEZ

- San Carlos, hacemos constar que hoy, 24 de octubre de 2024, a las 03:00 pm, se realizó la presentación / defensa del mismo, acordando:

- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN HONORÍFICA.
- APROBAR LA PRESENTACIÓN / DEFENSA DEL TRABAJO / TESIS, OTORGANDO MENCIÓN PUBLICACIÓN Y HONORÍFICA.

Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las: 03:25 pm

1.- Jurado Coordinador (a)
Dr. Miguel Martín, C.I. V-16.775.531 (Coordinador - UNELLEZ)

2.- Jurado Principal
Dra. Carmen Pinta, C.I. V-4.101.093 (UNELLEZ)

3.- Jurado Principal
Dra. Orquidea Bello, C.I. V-10.991.658 (Tutor - EXTERNA)

4.- Jurado Suplente 1
Dr. Williams Hernández, C.I. V-22.596.870 (UNELLEZ)

5.- Jurado Suplente 2
Dra. Ángela Rendo, C.I. V-7.536.379 (UNELLEZ)



Nota: Esta acta es válida con tres (03) firmas y un sello.

DEDICATORIA

A Dios en todo momento y ser la luz que ha iluminado mi camino, este logro es testimonio de tu grandeza, felicidad, amor y misericordia conmigo, gracias por tu cuidado y por tu guía recibe la gloria y mi honor por siempre Señor.

A mis Hijos, a quienes amo con todo mi corazón por ser la razón de mi vida, para que mi esfuerzo les sirva de ejemplo y logren alcanzar sus y metas.

A mis Padres por su apoyo y por estar siempre allí en todos los momentos especiales de mi vida para ustedes mi amor y mi respeto.

A mi Esposo, mi amigo y mi compañero gracias por apoyarme en todo lo que emprendo.

A mis Hermanos por permitirme crecer y compartir con ustedes muchos momentos importantes de nuestras vidas, este triunfo también les pertenece.

A mis Familiares y amigos, por siempre confiar en mí, por su apoyo y motivación lograr esta nueva meta, a todos ustedes mi amor para siempre.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, por darme fuerza y valor de seguir adelante, no importando tan difícil se me haga, siempre derrotando obstáculos y así tener libre gracias Señor.

A mis familiares y amigos, por siempre confiar en mí, por su apoyo y motivación lograr esta nueva meta, a todos ustedes mi amor para siempre.

A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Coordinación del Área de Postgrado por darme esta nueva oportunidad.

A mis colegas, por apoyo brindado en la ejecución de este trabajo de investigación.

A todos los Profesores, que tuvieron la oportunidad de compartir con nosotros todos sus conocimientos, vivencias y experiencias para ayudarnos a cristalizar nuestra meta.

A la Dra. Orquídea Bello mi tutora y Dra. Antonia Borges, por su constante apoyo, tiempo, dedicación y motivación quienes me guiaron y orientaron para lograr los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

| | Pp. |
|--|------|
| APROBACIÓN DEL TUTOR | iii |
| ACTA DE ADMISIÓN DEL TRABAJO DE GRADO | iv |
| ACTA DE PRESENTACION DE TRABAJO DE GRADO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| ÍNDICE GENERAL | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xi |
| RESUMEN | xii |
| ABSTRAC | xiii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| | |
| CAPÍTULO I. EL PROBLEMA | |
| 1.1 Planteamiento del problema..... | 4 |
| 1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación..... | 8 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | |
| 1.3.1 Objetivo general..... | 10 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 11 |
| 1.4 Justificación de la investigación..... | 11 |
| 1.5 Alcances y limitaciones..... | 12 |
| 1.6 Línea de investigación..... | 13 |
| | |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | |
| 2.1 Estado del arte..... | 14 |
| 2.2 Elementos Bioéticos de la investigación..... | 16 |
| 2.3 Antecedentes de la investigación..... | 18 |
| 2.4 Bases teóricas..... | 23 |
| 2.5 Bases legales..... | 27 |
| 2.6 Sistema y operacionalización de variables..... | 43 |
| | |
| CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO | |
| 3.1 Paradigma de la investigación..... | 46 |
| 3.2 Tipo de la..... | 47 |

| | |
|--|----|
| investigación..... | |
| 3.3 Diseño de la investigación..... | 48 |
| 3.4 Población de la investigación..... | 49 |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos..... | 50 |
| 3.6 Técnicas de análisis de los resultados..... | 51 |
| 3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de información..... | 51 |
| 3.8 Técnicas de análisis de los datos..... | |
| CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS | |
| 4.1 Datos sociolaborales..... | 55 |
| 4.2 Variable: Desarrollo Organizacional..... | 58 |
| 4.3 Variable: Servicio de enfermería..... | 68 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| 5.1 Conclusiones..... | 70 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 75 |
| CAPÍTULO VI. LA PROPUESTA | |
| 6.1 Título de la propuesta..... | 76 |
| 6.2 Presentación y Justificación de la propuesta..... | 76 |
| 6.3 Objetivos de la propuesta..... | 79 |
| 6.3.1 Objetivo General..... | 79 |
| 6.3.2 Objetivos Específicos..... | 79 |
| 6.4 Factibilidad de la propuesta..... | 80 |
| | 86 |
| REFERENCIAS CONSULTADAS..... | |
| ANEXOS | |
| Anexo A. Solicitud de llenado del instrumento de recolección de información..... | 91 |
| Anexo B. Instrumento de recolección de información..... | 92 |
| Anexo 3. Solicitud para la validación del instrumento de recolección de información..... | 93 |
| Anexo C. Validación del instrumento de recolección de información..... | 94 |
| Anexo D. Confiabilidad del instrumento de recolección de información..... | 97 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| Anexo F Evidencias fotográficas..... | 98 |
|--------------------------------------|----|

ÍNDICE DE TABLAS

| Tabla | | Pp. |
|--------------|---|------------|
| 1 | Operacionalización de variables..... | 45 |
| 2 | Valoración del Coeficiente de Confiabilidad | 54 |
| 3 | Datos sociolaborales de la muestra estudiada..... | 56 |
| 4 | Matriz FODA..... | 79 |
| 5 | Presupuesto para el desarrollo de la propuesta..... | 81 |
| 6 | Estructura general de la propuesta..... | 82 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| Gráfico | | Pp. |
|----------------|-------------------------------|------------|
| 1 | Datos sociolaborales..... | 56 |
| 2 | Aspectos gerenciales..... | 58 |
| 3 | Aspectos institucionales..... | 60 |
| 4 | Aspectos laborales..... | 62 |
| 5 | Aspectos Personales..... | 64 |
| 6 | Aspectos gerenciales..... | 66 |
| 7 | Desempeño profesional..... | 68 |
| 8 | Satisfacción profesional..... | 70 |

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS
INDUSTRIALES
PROGRAMA DE ESTUDIOS AVANZADOS
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCION GERENCIA PÚBLICA**

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA,
SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS. HOSPITAL GENERAL
Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES**

**AUTOR: JENNIFER VÁZQUEZ
TUTOR: DRA. ORQUÍDEA BELLO
AÑO: 2024**

RESUMEN

La presente investigación que tiene por objetivo: Implementar estrategias gerenciales para el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes. Está enmarcada en la Línea de Investigación de la Maestría: Gerencia Pública. Organizada metodológicamente en el Modelo Hipotético-Deductivo, paradigma: Positivista, Enfoque: Cuantitativo, Tipo de investigación: De campo, Diseño: No experimental, Modalidad de Proyecto Factible, con una población de 16 enfermeras, muestra es censal. Técnica de recolección de datos: La encuesta. Instrumento de recolección de datos: Un cuestionario estructurado en dos partes, la primera indaga sobre los datos sociolaborales y la segunda parte con diecisiete (17) con tres opciones de respuestas (Siempre, Algunas Veces, Nunca). La validez del instrumento se realizó por juicio de expertos y la confiabilidad fue de 0.82, calculada por el Coeficiente estadístico Alpha de Cronbach. El análisis de datos se realizó mediante estadísticos descriptivos representados los resultados en gráficos de barras con distribución de porcentajes. Los resultados demuestran que el 87% del personal de enfermería encuestado, refirieron que no se aprecia un buen liderazgo gerencial, el 81% el personal del área de enfermería de la institución cumple con las funciones inherentes a su cargo. La propuesta fue factible en su diseño, presupuesto, ejecución y el logro de los objetivos. Conclusión: Desde la gerencia se asuman acciones que conlleven a una mejor gestión del talento humano, y esto a su vez incide en el

desarrollo organizacional, generando el cambio de pensamiento y actitud que fortalezca la vocación de servicio mediante una praxis ética, integradora, mediante el trabajo en equipo, en la que se aportan soluciones a las situaciones problemáticas presentadas. Recomendaciones: Que los gerentes evalúen las actividades de comunicación ya que no hay orientaciones sobre tomar medidas o decisión referente a quejas o para notificar cualquier problema.

Descriptor: Desarrollo Organizacional, Personal de enfermería, Servicio de Emergencia, Salud Pública, gerencia Pública

**EXPERIMENTAL NATION/ UNIVERSITY OF THE WESTERN
PLAINS “EZI ZAMORA”
VICE-RECTORATE OF INFRASTRUCTURE AND INDUSTRIAL
PROCESSES
ADVANCED STUDY PROGRAM
MASTER OF ADMINISTRATION PUBLIC MANAGEMENT MENTION**

**ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT OF THE NURSING AREA,
ADULT EMERGENCY SERVICE. GENERAL HOSPITAL
Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES**

**AUTHOR: JENNIFER VÁZQUEZ
TUTOR: DR. BELLO ORCHID
YEAR: 2024**

ABSTRAC

The present research aims to: Implement managerial strategies for the organizational development of the nursing area, adult emergency service. Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes General Hospital. It is framed in the Research Line of the Master's Degree: Public Management. Methodologically organized in the Hypothetical-Deductive Model, paradigm: Positivist, Focus: Quantitative, Type of research: Field, Design: Non-experimental, Feasible Project Modality, with a population of 16 nurses, census sample. Data collection technique: The survey. Data collection instrument: A questionnaire structured in two parts, the first inquires about the socio-labor data and the second part with seventeen (17) with three response options (Always, Sometimes, Never). The validity of the instrument was carried out by expert judgment and the reliability was 0.82, calculated by the Cronbach Alpha statistical coefficient. Data analysis was performed using descriptive statistics, with results represented in bar graphs with percentage distribution. The results show that 87% of the nursing staff

surveyed reported that there is no good managerial leadership, and 81% of the nursing staff at the institution fulfills the functions inherent to their position. The proposal was feasible in its design, budget, execution and achievement of objectives. Conclusion: Management should take action that leads to better management of human talent, and this in turn affects organizational development, generating a change in thinking and attitude that strengthens the vocation of service through an ethical, integrative praxis, through teamwork, in which solutions are provided to the problematic situations presented. Recommendations: Managers should evaluate communication activities since there are no guidelines on taking action or making decisions regarding complaints or reporting any problem.

Descriptors: Organizational Development, Nursing Staff, Emergency Service, Public Health, Public Management

INTRODUCCIÓN

La salud es uno de los derechos primordiales de todo individuo y se considera un factor irremplazable que afecta el bienestar social, la economía, el progreso y la formación de los individuos, estos factores obligan a las instituciones de salud y sus gerentes a brindar servicios médico-asistencial de manera oportuna que sean aceptables, asequibles y de calidad satisfactoria, es por ello que, comprender la perspectiva de la organización sanitaria, especialmente la perspectiva de salud pública, es preocupación central de todos los gobiernos, porque como señalan Arnoletto y Díaz (2019), “las instituciones públicas han sido consideradas como ineficientes, con lentitud de respuesta y la falta de capacidad para satisfacer las necesidades sociales”.(p.134).

Desde lo antes aludido, se puede considerar entonces que, uno de los principales factores de esta problemática son las debilidades del desarrollo organizacional, ya que es un tema trascendental en las instituciones que brindan servicios de salud, porque la atención al paciente es lo más importante, y el trato afable debe respetar el sufrimiento humano, por eso, es necesario que el personal que trabaja en este tipo de instituciones, relacionado directa o indirectamente con el usuario, ya sean pacientes, amigos y/o familiares, todos deben contribuir y comprometerse para que el centro dispensador de salud funcione de la mejor manera posible y cumpla oportunamente con el rol que la comunidad demanda de ellas.

En correspondencia con lo anteriormente descrito, Ortega, Roque, Montaña, Corona, Robles & Marcelino (2023), afirman que el desarrollo organizacional “es un elemento que evalúa entre estructura, proceso, función y objetivo, por un lado, y entre los responsables de realizar la tarea por otro lado; la actitud, comportamiento y desempeño de estas personas en el trabajo” (p. 62), por consiguiente, el buen desarrollo organizacional refuerza y promueve la participación, para que todos los miembros asuman prácticas de comportamiento sensatos, y les permita comprometerse a ser responsables de la distribución del trabajo dentro de la organización.

En coherencia con lo antes expuesto, el desarrollo organizacional en los centros de salud pública, constituye uno de los instrumentos estratégicos vigentes que pueden apoyar a las entidades a seguir progresando, pues en base al diagnóstico se pueden identificar los factores trascendentales que contribuyan a elevar la calidad del trabajo de los trabajadores, que redunde en la calidad del servicio prestado.

Por tal motivo, la calidad en la prestación de servicios, en opinión de Mejillón (2017), es “el efecto de este fenómeno en la motivación y el cumplimiento de los empleados, y tiene una repercusión considerable en el rendimiento, satisfacción, empeño y condición del trabajo” (p. 121), por ello, se hace necesario examinar la situación real en el servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, para tratar de entender su entorno, pues la calidad de servicio no solo se evidencia en el malestar que puedan expresar los usuarios, sino también del anhelo de reducir el desfase entre rol médico asistencial, atención, prestación y calidad del servicio.

Por lo antes señalado, se evidencia que la siguiente investigación realizada en un centro de salud tiene como propósito que el personal de salud brinde información veraz sobre el funcionamiento de la institución, específicamente información relacionada al rol ejercido en la institución, su puesto de trabajo y cómo se sienten en ello, determinando así el desarrollo organizacional y la calidad de atención, por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo implementar estrategias gerenciales para el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, para el logro de este objetivo, la investigación se ajusta a la estructura establecida por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” y que se describe a continuación:

En el Capítulo I, identificado como El problema, se describe el planteamiento del problema, se establecen el objetivo general, y los objetivos específicos, incluye la justificación, en el Capítulo II, corresponde al Marco Teórico, que contiene el estado del arte, los elementos bioéticos de la investigación, los antecedentes de las

investigaciones previas, las bases legales, igualmente se presentan las bases teóricas y la operacionalización de las variables.

Equivalentemente, se detalla el Capítulo III, que atañe al marco metodológico, que orienta el desarrollo de la investigación, donde se describe el modelo de investigación el tipo o método, y el diseño de la investigación, también se establece la población, la muestra, y se detalla la técnica e instrumento para la recolección de información, la validez, confiabilidad y el proceso de análisis de los datos y se incorporan las referencias consultadas.

En el Capítulo IV, corresponde a la Presentación y Análisis de los datos fundamentado en la información suministrada por los sujetos de la investigación, para lo cual se realizaron los estadísticos descriptivos y se presentaron en gráficos de barras en distribución de porcentajes con sus respectivos análisis. También se incluye el Capítulo V que contiene, las conclusiones y recomendaciones de la investigación, por último, se presentan el Capítulo VI, que concierne a la propuesta y posteriormente se incorporan las referencias bibliográficas, los anexos y la memoria fotográfica.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Problema de Investigación

El concepto de desarrollo organizacional proviene originalmente del trabajo de Lewin (1936), quien demostró que el comportamiento humano depende de la situación global donde ocurre la conducta, Arredondo (2014), sostiene que “se refiere a la persona y a su ambiente psicológico o de comportamiento, ese ambiente es percibido e interpretado por la persona” (p. 79), es decir, la conducta es una función de la interacción entre persona y ambiente, durante mucho tiempo, la palabra clima organizacional ha sido usada de modo general para describir la sensación o la atmósfera que perciben los trabajadores dentro de las organizaciones.

Los primeros en precisar el concepto de aspectos organizacionales fueron Tagiuri y Litwin (1968), quienes lo definen como una “cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de una organización, que influye en sus comportamientos y que tiene una duración relativa”. (p.83), para Chiavenato (2009), específicamente trata el tema del clima organizacional, al referirse “al ambiente existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. (p. 112)

Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades, lo que lleva a dilucidar que el clima organizacional está condicionado entre otras cosas por la satisfacción que manifiestan

los empleados con respecto a trabajar en la organización, respecto a la satisfacción laboral, Pedraza y Mostacero (2020), definen la satisfacción laboral como

La actitud que muestra el trabajador frente al cumplimiento de las funciones de su propio trabajo y dicha actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador tenga del mismo, del trabajo que realiza y del resultado que obtiene del mismo. (p. 83)

Ahora bien, debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, se consideran que la gerencia debe poner cuidadosa atención sobre esta cualidad; por otra parte, García y Forero (2016), advierten que en la acción gerencial;

Inciden algunos factores intangibles como son las actitudes de los gerentes y supervisores hacia la personalidad humana y los métodos que usan para dirigir y controlar las actividades de los subordinados, son de principal importancia para determinar el clima del sector de la organización del cual son responsables. (p. 82)

Se entiende entonces que el clima organizacional de una institución está influenciado por muchos aspectos que hacen que este sea armoniosos u hostil desde la perspectiva de cada uno de sus trabajadores tenga del mismo, en tal sentido, estos elementos que determinan al clima, infiere en las relaciones dentro y entre los grupos que comprende cada organización, existen también factores de naturaleza física que contribuyen al clima dada su incidencia directa o indirecta sobre la conducta humana, en ellos se encuentran el ambiente físico, la naturaleza y disposición del trabajo, así como las condiciones de seguridad del empleado.

En conjunción con lo antes señalado, la importancia del desarrollo organizacional en las instituciones debe estudiarse con mayor énfasis en las instituciones de salud, considerando que el servicio que allí se presta, representa una esperanza de vida y de restablecimiento de la salud de usuarios y pacientes. En el contexto globalizador de la sociedad actual y ante las exigencias que ello establece, las instituciones de salud, especialmente las de salud pública deben adecuarse a los nuevos requerimientos para mantener su vigencia, Álvarez, Londoño, Posada y Jáuregui (2016), consideran que;

Para asegurar la estabilidad de su recurso humano, las instituciones de salud requieren establecer mecanismos de medición habitual de su clima organizacional, que va ligado con la motivación del personal y éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral. (p.117)

En la región de América Latina y el Caribe, los establecimientos de salud de hoy día, deben orientar sus servicios al establecimiento de una cultura que brinde servicios efectivos a la sociedad en general, en otras palabras, los desafíos que enfrenta la gerencia de las instituciones dispensadoras de salud, deben implementar estrategias organizacionales para lograr la eficiencia, la calidad del servicio y la imparcialidad en los servicios prestados, al respecto, El Kadi, De Pelekais, Robles y Leal (2015), consideran que;

La incorporación del progreso continuo, el trámite eficaz, la atención concentrada en el usuario y las capacidades administrativas y gerenciales, así como la capacidad de desafiar el conocimiento de la salud, son la esencia del clima organizacional de las instituciones de salud. (p. 68)

De los antes referido, se atribuye que las instituciones tienen la obligación de crear un sistema gerencial que pueda satisfacer las necesidades de los pacientes y proporcionar servicios oportunos y seguros, desde la postura de la prestación de servicio, medico-asistencial Donabedian (2010), señala sobre la calidad y eficiencia de la organización, evidencia que:

La calidad debe explicarse en dos dimensiones estrechamente enlazadas e interdependientes: una tecnología, simbolizada por el uso de conocimientos y tecnologías para aclarar las dudas de los pacientes; una relación interpersonal, entre proveedores de servicios y destinatarios, en términos de atención de la salud, calidad y calidez tienen el mismo significado; la calidad no se puede llamar simplemente satisfacción del usuario; sino que también integra tecnología y aspecto interpersonal. (p.84)

Se comprende de la cita, que la relación entre eficiencia y calidad es conceptualmente importante, por consiguiente, desde la perspectiva del profesional de enfermería, que es el personal que atiende directamente a los usuarios y quien tiene contacto con ellos, son precisamente los paciente y usuarios quienes, describen las características funcionales de apoyar, promocionar, asistir, proteger, optimizar los servicios de salud, relacionada esta opinión con los deberes fundamentales que debe cumplir el

profesional de enfermería y que desde la perspectiva de Quiroa (2021), son “promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento; funciones y deberes que se ven afectados o no gracias al clima organizacional”.(p.118)

En este sentido, asumiendo que el profesional de enfermería tiene una sólida formación basada en fundamentos técnicos, científicos, humanísticos y éticos que le permiten desempeñar su ejercicio con calidad y conciencia profesional ya que durante su formación adquiere conocimientos, habilidades y atributos para ejercer la enfermería, que conjuntamente con los avances de la vida moderna, indican que el profesional de enfermería debe tener incorporado en su rol asistencial y en su personalidad la visión humanística y el sentido de responsabilidad y compromiso indispensable para proporcionar una atención integral adecuada a los paciente y usuarios.

Por tal motivo, a los profesionales de enfermería, debe interesarle su ambiente de trabajo ya que la falta de satisfacción puede afectar la productividad, el deterioro en la calidad de atención, puede disminuir el desempeño, incrementar los niveles de quejas, el ausentismo laboral o el cambio de empleo, otro aspecto primordial es la cultura organizacional, todo ese sistema de valores y metas que es percibido por el personal de salud y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar satisfacción laboral siempre y cuando las metas organizacionales y las personales no sean opuestas, ante esta realidad, es importante hacer mención a que en Venezuela según lo expresa Fuentes, López y Moya (2020);

El trabajo de las enfermeras se ve afectado y el ambiente en donde se desarrollan pareciera no ser el más propicio para derivar satisfacción laboral; el cansancio físico y emocional, la falta de capacitación constante, la necesidad de personal entre otras cosas traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades de nivel personal en estas enfermeras las mismas que terminan desplegando mucho esfuerzo para contabilizar sus actividades laborales con las particulares trayendo más consecuencia negativas en la salud de nuestras profesionales de enfermería. (p. 92)

En tal sentido, es necesario estudiar cómo influye el desarrollo organizacional en el promoción de las funciones de los profesionales de enfermería, es importante ya que,

al considerar el cumplimiento de sus funciones se tiene una visión general del resultado de la calidad de atención a los usuarios y pacientes que acuden a este centro de salud, en busca de mejoría y restablecimiento de la salud, por lo que necesitan que, en su situación de vulnerabilidad, contar con personal de enfermería humanista y con calidez que brinde calidad y atención en su ejercicio profesional.

En el mismo orden de ideas de la situación de las instituciones de salud pública, en opinión de Fuentes, López y Moya (2020), consideran que;

La insuficiente información, equipamiento y espacio físico en las áreas administrativas y médicas de los centros de salud, además de la insatisfacción generalizada de los usuarios y el personal que allí laboran, son elementos estructurales que provocan las deficiencias presentes en las organizaciones de salud pública. (p.84)

En conjunción a lo supra señalado, alguno de los factores laborales de mayor influencia en el desarrollo organizacional del personal de enfermería del servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, es el reconocimiento que reciben de su institución por el trabajo bien hecho, estabilidad laboral, las relaciones con los superiores y con los compañeros de trabajo, los logros, el trabajo en sí mismo, las relaciones interpersonales, la seguridad y el estatus profesional asociados con el incremento de la satisfacción del profesional.

1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación

En Venezuela, la salud de la población es una ocupación del Sistema Nacional de Salud desde los principios fundamentales de la salud pública y Políticas Públicas en Salud y las medidas socioeconómicas que en este aspecto el gobierno central implementa en consideración a las necesidades de los habitantes y la necesidad de mejorar las condiciones y calidad de vida, la aplicación masiva de políticas públicas ha permitido cambios en el mercado de trabajo, junto con redes insuficientes de servicios sociales, mientras que las teorías utilitaristas influyen en muchos espacios, incluidos los sistemas de salud. Siguiendo la lógica utilitarista, la distribución debe generar la máxima satisfacción al mayor número de personas con el menor costo posible.

En ese orden de ideas, si bien es cierto que, la salud pública requiere infraestructura, actualización tecnológica y profesional, dotación de insumos y equipos y personal suficiente, no obstante, todo esto resulta inútil si todos estos aspectos no son bien gestionados, gerenciados y administrados eficaz y eficientemente. Al respecto Cortina (2016), afirma que:

Las características propias del país, dió paso a la fragmentación de servicios de salud, promoviendo una asignación ineficiente de los recursos en los contextos como un todo, lo que repercutió negativamente en la detección temprana de enfermedades haciendo que los programas de salud sean ineficaces y algunas veces inexistentes. (p.65)

De lo antes citado, se considera que el abordaje de la problemática en salud pública, requiere su propia forma de análisis ético, sustentado sobre criterios técnicos-científico, donde se intervengan el liderazgo y la toma de decisiones y por ende el desarrollo organizacional, por lo tanto, el profesionalismo asistencial, más allá de la relación enfermera-sujeto de cuidado, Rodríguez (2016), considera que, la atención de en salud pública;

Se sustenta en una orientación individualista, basada en los principios de autonomía, beneficencia, justicia y no-maleficencia para el ser humano, sobre el interés general de la ciencia y la sociedad. El cual es importante por la salud de la población y el enfoque poblacional y social de la salud pública. (p. 42)

Estos dilemas éticos que se proyectan en la bioética son de tal complejidad y repercusión social que, por la responsabilidad de los modelos de comportamiento que se involucran en la sociedad, no pueden dejarse pasar por alto y deben ser abordados y atendidos al presentarse, pues la salud es un derecho y la vida es un derecho inalienable, de acuerdo a Kottow (2014), afirma que la bioética se valida “en la medida que logra insertarse en la realidad cultural de su sociedad y en el campo de deliberación que la requiere” (p. 286), es decir, que la bioética es válida en la medida en la que atiende la especificidad del quehacer de la salud pública y sus fundamentos teóricos.

Continuando con la contextualización epistemológica, la investigación epidemiológica no es simplemente otra forma de investigación, pues en la vigilancia

una comunidad es el tema de preocupación, y esa vigilancia es una responsabilidad de la salud pública, cuyo fundamento según Escobar (1998), se orienta en ser:

La ciencia y el arte de prevenir la enfermedad, prolongar la vida y promover la salud y la eficiencia a través de la organización de la comunidad para el saneamiento del medio ambiente, el control de las infecciones transmisibles, la educación del individuo, la organización de servicios médicos y de enfermería para el diagnóstico temprano y la prevención y el tratamiento de la enfermedad y el desarrollo de la maquinaria social para asegurar un nivel de vida adecuado para el mantenimiento de la salud, para permitir a cada ciudadano el derecho de nacimiento de salud y longevidad (p. 30)

En concordancia con la cita anterior, la cual indica que, una vez que se justifica la acción de salud pública, existe una obligación de una entidad social de ayudar a las personas a cumplir sus obligaciones ética, que establece que todos los interesados legítimos deben participar en el proceso de toma de decisiones y tener la misma participación en las deliberaciones, con responsabilidad y claridad.

Todo lo cual indica que, sin un ambiente positivo, se presume que el profesional de Enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes pierde motivación, lo que lo hace proclive a presentar estrés laboral y que repercute directamente en la calidad de los servicios brindados, afectando a usuarios, así como a las instituciones, en su imagen y productividad, ante la realidad empíricamente expresada, lleva a la formulación de una serie de preguntas tales como:

¿Cuál es la situación actual del desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes?

¿Qué diseño de estrategias para el desarrollo organizacional en el área de enfermería, servicio de emergencia de adultos del Hospital Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes será apropiado?

¿Cómo se desarrollaron las estrategias para el desarrollo organizacional en el área de enfermería servicio de emergencia de adultos del Hospital Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Implementar estrategias gerenciales para el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

1.3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual del desarrollo organizacional en el área de enfermería, servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

Determinar un diseño factible de estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

Diseñar estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

Aplicar estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

Evaluar la implementación de las estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

1.4 Justificación y Línea de Investigación

El desarrollo de la presente investigación tiene relevancia académica y científica pues se trata del mejoramiento profesional del personal de enfermería en su rol de gerente

de la salud y promotor de los cambios sociales necesarios en la atención de los usuarios y paciente y en del suyo propio.

Desde la perspectiva laboral, se destaca que los profesionales de enfermería juegan un papel importante dentro de las instituciones y organizaciones de salud ya que son ellos los que más tiempo dedican a los usuarios, son los que suministran sus tratamientos y los que deben llevar un seguimiento continuo de la evolución clínica, brindando no solo la indicación del médico, sino también el apoyo y calidad humana que necesita sentir el ser humano en momentos de enfermedad, por ello, en los últimos años han surgido una serie de factores que afectan esa atención que cualquier profesional de enfermería debe brindar a los usuarios y pacientes, uno de ellos es el clima organizacional.

Por tal razón, desde la visión institucional, es indispensable para la enfermera crear un ambiente laboral satisfactorio con buenas relaciones interpersonales que les permita brindar un servicio de calidad y calidez humana y en este tema en particular los usuarios y paciente que asisten al servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, teniendo como premisa que se atiende una población con vulnerabilidad en su salud, en tal sentido, si se logra tener al profesional de enfermería en ambiente agradable este se sentirá motivado y así brindará al paciente y usuario comodidad, confianza y la seguridad para llevar la situación de compromiso de salud lo más tranquilo posible, lo cual propicia una buena visión institucional del centro de salud.

Pues en el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos, de manejos avanzados, de situaciones de alto riesgo en salud, que puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte del usuario y en el plano personal, implica un compromiso constante de superación y entrega; estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente de crecimiento profesional y personal para el profesional de enfermería.

Desde la visión del alcance investigativo, la presente investigación se justifica pues el alcance especifica lo que se explora en el estudio, con la población seleccionada, el alcance o la duración del estudio. Las delimitaciones son dimensiones, indicadores y

las variables que e incluyen en el estudio, al respecto Supo (2015), opina que “los alcances indican con precisión qué se puede esperar o qué aspectos específicos serán cubiertos en el proyecto. Los límites indican qué aspectos quedan fuera de la investigación” (p.83), por lo tanto, los alcance y las limitaciones no son defectos metodológicos, sino que siempre están bajo el control del investigador o investigadores.

1.5 Alcances de la investigación

Desde la perspectiva descrita, el alcance de la presente investigación viene dado por el benéfico gerencial directo e indirecto que se obtiene con la ejecución de estrategias gerenciales para el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, con lo que se busca promover el desarrollo del personal de enfermería como garantía gerencial en la prestación de la calidad del servicio.

1.6 Línea de Investigación

La investigación está enmarcada en las Líneas de investigación del Área de Ciencias Económicas y Sociales coherentes con el estudio de organizaciones públicas y privadas en el marco de la planificación, organización, dirección y control, con miras a la optimización de los recursos humanos, físicos y financieros, así como también, la generación de directrices y políticas que definan cursos de acción en el mediano y en el largo plazo, por lo tanto, la presente investigación está en consonancia con la línea de investigación en la Gerencia Pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico o marco referencial, conceptualizado por Arias (2012), “es el producto de la revisión documental – bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar” (p. 67), desde esta perspectiva orientadora, Supo (2015) afirma que el marco teórico.

Es una construcción teórica que permite sostener el planteamiento del estudio, con conceptos y antecedentes sólidos que no dejan duda que el estudio a realizar se ha ubicado adecuadamente dentro de un nivel investigativo y que existen argumentos necesarios para defender su ejecución. (p. 79).

Por lo tanto, las bases teóricas tienen la función de referir el contexto científico por medio de los conceptos teóricos y sus elementos y de esta manera facilitar en el aspecto epistemológico los argumentos teóricos de la investigación.

2.1 Estado del Arte

En la actualidad, las organizaciones asumen en el mundo en el que vivimos el reto de transformarse permanentemente para evolucionar y prolongarse en el tiempo, y una alternativa es a través de actividades dirigidas hacia los distintos grupos de interés y

hacia la propia organización, la gerencia ante la realidad de los escenarios actuales que demandan calidad y productividad, a fin de ser altamente competitivos e integrarse en la sociedad del conocimiento, requiere que su equipo de trabajo sepa interpretar el rol que los conocimientos del desarrollo organizacional les lega, pues el mismo, se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia a nivel nacional e internacional.

En el mismo contexto, Peña (2014), define las estrategias organizacionales como “la creación, implementación y evaluación de las decisiones dentro de una organización, en base a la cual se alcanzarán los objetivos a largo plazo”. (p.25), es decir que el desarrollo organizacional busca lograr un cambio planeado de la organización conforme a las necesidades, exigencias y demandas que la interpelan, de esta forma, Las instituciones de salud requieren de la adopción de estrategias gerenciales que sean acordes a las exigencias y desafíos del entorno, con el fin de permanecer vigentes ante su competencia y confiables en lo que respecta a la seguridad del paciente, en tal sentido, es necesario el abordaje de aquellas tendencias gerenciales como son el desempeño laboral, la gestión de la motivación, el desarrollo del liderazgo y la toma de decisiones en el personal de enfermería.

De lo antes señalado, se evidencia que el desarrollo organizacional se concentra esencialmente sobre el lado humano de la institución, de allí, que la importancia que se le da al desarrollo organizacional, derivado de que el recurso humano es decisivo para el éxito o fracaso de cualquier organización, pues éste abordará, entre otros, problemas de comunicación, conflictos entre grupos, cuestiones de dirección y jefatura, cuestiones de identificación y destino de la institución y el cómo satisfacer los requerimientos o cuestiones de eficiencia organizacional.

De acuerdo con lo expuesto, se señala que el desarrollo organizacional estudia y entiende tanto la dinámica humana como también los procesos que existen en las organizaciones, para que ambos elementos se complementen y logren conjuntamente los objetivos que la institución requiere alcanzar.

Esto permite postular, que todo gira en torno al cambio, debido a que tanto las organizaciones como las personas que trabajan en ellas cambian constantemente; es de hacer notar, que en una organización se van creando departamentos, o bien se reestructuran otros, cambian al personal, algunos suben de cargo, cambios de productos, entre otros. A medida que también avanza la tecnología se va cambiando, por lo que las personas se desarrollan, aprenden, cambian sus comportamientos y actitudes, todo esto como consecuencia del tiempo, ya que el tiempo todo lo cambia. Bajo esta óptica, se destaca que las organizaciones cambian en el curso de un proyecto o con anticipación, el desarrollo se aplica para cambios intencionales y preparados con anticipación, es por ello, que el desarrollo organizacional se basa en los conceptos y métodos de las ciencias del comportamiento, estudia la organización como un sistema total y se compromete a mejorar la eficacia de la misma a largo plazo, mediante intervenciones constructivas en los procesos y en la estructura de las organizaciones, sin duda, es una actividad de cambio planeado que involucra a una institución en su totalidad.

En salud pública, la necesidad de alcanzar nuevos y mayores logros en la atención a la salud de las personas y de incrementar la satisfacción de la población y de los propios trabajadores de las instituciones de salud con el servicio que se brindan, obliga a contar métodos transformadores que permitan identificar todo lo que influye, de forma positiva o negativa, sobre el rendimiento de las personas en el trabajo.

Por lo antes expuesto, es que el presente trabajo tiene como objetivo implementar estrategias gerenciales para el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, que permite mostrar las diferentes dimensiones a tener en cuenta para su medición, las cuales giran en torno a los valores del personal, las creencias, costumbres y prácticas en las instituciones públicas.

Por consiguiente, la presente investigación busca utilizar los efectos de estrategias gerenciales para fortalecer el desarrollo organizacional en la referida institución, por este motivo, el desarrollo que pueda alcanzar una institución, en un entorno de dificultades, definitivamente debe fundamentarse en la eficiencia que sea capaz de

conseguir, de los recursos humanos con excelente capacitación técnica, en el aspecto administrativo, en equipos adecuados y en métodos de control efectivos; para lo cual se tiene que partir de la eficiente y racional aplicación de mecanismos de estratégicos-organizacionales, de tal manera que, todos esos factores propendan al logro del éxito gerencial que toda organización requiera para su supervivencia.

2.2 Elementos Bioéticos de la investigación

La relación entre bioética y salud pública está presente desde los tiempos de Hipócrates, visto que el juramento hipocrático hace alusión al secreto profesional y la no discriminación, a pesar de que el uso de la bioética se inició posterior a la Segunda Guerra Mundial, como respuesta a experimentos médicos realizados en los campos de concentración nazi, que llevo a toma de decisión para proteger los Derechos Humanos de personas vulnerables usadas como objeto de investigación.

Entender la vinculación entre ética y salud pública implica conocer en primera instancia los conceptos y ámbitos de aplicación de cada una de estas, así como sus objetos de estudio, campo de aplicación y principios que fundamentan su accionar, la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (UNESCO-2005), enumera 15 principios bioéticos basados en derecho, por considerar inadecuado los antiguos principios llamados paternalistas, estos son:

1. Dignidad humana y derechos humanos.
2. Beneficios y efectos nocivos.
3. Autonomía y responsabilidad individual.
4. Consentimiento.
5. Personas carentes de la capacidad de dar su consentimiento.
6. Respeto de la vulnerabilidad humana y la integridad personal
7. Privacidad y confidencialidad.
8. Igualdad, justicia y equidad.
9. No discriminación y no estigmatización.
10. Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo.
11. Solidaridad y cooperación.
12. Responsabilidad social y salud.
13. Aprovechamiento compartido de los beneficios.

14. Protección de las generaciones futuras.

15. Protección del medio ambiente, la biosfera y la biodiversidad. (p.21)

Estos principios, propician nuevos enfoques de la responsabilidad social para garantizar que el progreso de la ciencia y la tecnología contribuyan a la justicia y a la equidad, a la vez que sean empleados en beneficio e interés de la humanidad, esta declaración incluye fomentar la solidaridad, de manera que los países en desarrollo puedan disponer de la capacidad necesaria para participar en la creación y el intercambio de conocimientos científicos y tecnológicos, así como el aprovechamiento compartido de sus beneficios.

Desde lo antes planteados, se considera importante que, las investigaciones en salud pública se fundamentan en derechos y principios, los conflictos entre estos ámbitos ocurren desde la planificación hasta la divulgación de los resultados de las investigaciones, siendo necesaria la justicia para ponderarlos, en este sentido, es necesario asegurar que la preservación de los derechos se convierta en una justificación para impedir intervenciones que beneficien a la población.

Las investigaciones en salud pública pueden ser para: evaluación de los programas de prevención, promoción y rehabilitación de la salud pública, investigación sistemática de las enfermedades y discapacidades relacionadas con factores de riesgo, pues, cuando se trabaja con poblaciones vulneradas es necesario valorar el espacio entre beneficencia y maleficencia individual y colectiva, además de cómo se desarrolla la deliberación justa y prudente de la ética en investigación en la salud pública, confidencialidad y anonimato de la información obtenida en los estudios.

La presente investigación se desarrolla amparada en los principios supra descritos, con la intención de contribuir en el mejoramiento de las actividades gerenciales, el liderazgo y toma de decisiones propias del desarrollo organizacional, necesario para garantizar la apropiada distribución de los insumos y la colocación del personal de acuerdo a su preparación, así como los aspectos motivacionales y de políticas salariales como derechos de los trabajadores, que todo en conjunto conforman las dimensiones de la buena prestación del servicio de salud.

2.3 Antecedentes de la investigación

Para Supo (2015) “los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él”. (p.29), hace una comparación con el plano cartesiano y afirma que la línea vertical llamada línea de investigación se cruza con la línea horizontal llamada nivel investigativo y es en este punto donde se desarrolla el estudio. Por lo tanto, toda investigación se debe realizar desde el enfoque de la línea de investigación, a fin de contribuir con la misma, con esta visión de revisión documental, se detallan a continuación algunas investigaciones que sirven como antecedentes y que abordan y tienen relación con la investigación que se está desarrollando.

Respecto a los antecedentes internacionales, se preséntela la investigación realizada por Ortega y Roque (2023), que titularon “Diagnóstico organizacional y satisfacción laboral en una dependencia de salud”. Siendo un Boletín Científico de Ciencias Básicas e Ingenierías de la Universidad Autónoma de México.

Plantearon como objetivo; definir las variables que se ven implicadas y crean un impacto en la satisfacción laboral y las repercusiones que tienen al momento del estudio en la institución pública del sector salud. El estudio se orientó desde una metodología mixta, de diseño transeccional cualitativo y cuantitativo de la satisfacción laboral como base fundamental del desarrollo de las compañías, basada en encuestas y entrevistas, haciendo evaluaciones a nivel organizacional para poder identificar los factores que afectan el desempeño de los empleadores, así como la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad a nivel colectivo.

Los resultados arrojados respecto a la cultura organizacional es que se encuentran de acuerdo con los valores de este, la relación que tienen entre ellos, además de la cercanía y apego que se tiene con su puesto de trabajo, así como con el organismo como proveedor de empleo y satisfactores derivados. Como conclusión, plantearon que; los líderes deben integrarse operativamente en la conducción eficaz de la cultura organizacional, además de que implementar el reconocimiento del esfuerzo y que este sea premiado en eventos periódicos donde el área operativa y

directiva conviva conjuntamente para promover dentro de ellos los beneficios del cambio organizacional al igual que en anuncios visuales y recompensas.

Otra estrategia mencionada es la capacitación y actualización de los perfiles de puestos para que con este mejore consigo la productividad conjunta a la satisfacción laboral. De lo antes descrito se aprecia la relación que hay entre la investigación descrita y el presente estudio, pues ambas tratan la visión organizacional de las instituciones de salud como factor indispensable para la prestación de un buen servicio de salud.

En el mismo orden de la presentación de los antecedentes, se presenta la investigación desarrollada por Pedraza y Mostacero (2020), que se titula “Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos. Pimentel – Perú” teniendo por objetivo elaborar una estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención del usuario. La metodología aplicada fue un estudio de paradigma positivista, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel evaluativo, el instrumento aplicado fue el cuestionario, la muestra fue de 46 trabajadores y 112 usuarios.

Los resultados que arrojó la investigación fueron que en el clima organizacional el 91% del personal evaluó en un nivel regular y la calidad de atención percibida, indicó que el 65% de usuarios calificó en un nivel regular, referente a sus dimensiones, los elementos tangibles, el 52% de los pacientes la calificó como regular, la dimensión fiabilidad, el 69% lo señaló como regular, la dimensión capacidad de respuesta el 54% apreció en nivel regular, ya que la atención no es rauda, la dimensión seguridad, el 79% señaló en un nivel regular, porque no brinda la garantía necesaria y en la dimensión empatía, el 57% percibió en un nivel regular, porque la atención no es personalizada.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llegó a la conclusión que la calidad de atención, el resultado más relevante engloba al nivel regular percibida por el usuario, en base a esto se elaboró una estrategia que mediante su aplicación sea una herramienta que ayude a la organización a mejorar la calidad de atención y la vida profesional del personal. La relación que se establece entre la investigación descrita y

la presente es que en ambas se destaca la importancia de las estrategias organizacionales como herramienta del mejoramiento del clima organizacional de la institución

Otra investigación donde se apoya la presente investigación, es la desarrollada por Fuentes, López y Moya (2020), que titularon “Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela”, el objetivo de esta investigación fue analizar el compromiso organizacional como estrategia para implementar cambios en instituciones hospitalarias, desde una perspectiva estratégica integrativa, donde el talento humano de una organización desempeña un rol determinante en la construcción de su entorno laboral.

La investigación es metodológicamente de paradigma positivista, tipo descriptiva, el universo poblacional está constituido por dos hospitales públicos de las entidades regionales de la frontera noroccidental de Venezuela con Colombia; el ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, del municipio Riohacha-La Guajira, Colombia; y el Hospital Universitario de Maracaibo, municipio Maracaibo Zulia, Venezuela. La población se constituyó con 32 individuos por hospital, para un total de 64 médicos.

La información fue colectada mediante encuesta, aplicando un instrumento, contentivo de 48 ítems, el cual fue debidamente validado por expertos, cuya confiabilidad fue medida a través de una prueba piloto. El estadístico utilizado para medir la estabilidad fue el Alpha de Cronbrach, cuyo valor alcanzó un 0,83, lo cual significa que las mediciones realizadas con el instrumento son confiables. La escala de medición del instrumento es nominal y se utilizaron 5 alternativas de respuestas para cada pregunta o reactivo, dicha escala, tipo Likert. La data fue analizada aplicando técnicas estadísticas, como distribución de frecuencias, medidas de tendencia central y de dispersión.

Los resultados de la investigación sobre la variable compromiso afectivo, de continuidad y normativo, es alta, y se observa una tendencia similar en ambos hospitales. En promedio los indicadores registraron valores de 4,43 para NSR y 4,35 HUM. Se concluye que existe una alta presencia de componentes del compromiso social y una baja presencia de factores de resistencia al cambio. La descrita

investigación aporta bases conceptuales para la argumentación de los resultados que se obtengan en la presente investigación, así como bases legales y teóricas que sirven de apoyo documental a la presente investigación.

Vera y Piedra (2021), realizaron una investigación que titularon “Factores que influyen en la gestión y desarrollo organizacional en los centros de salud urbanos del cantón Chone en el periodo 2020”. Universidad Técnica Particular de Loja-Perú, este trabajo de investigación tuvo como objeto de análisis a los centros de salud urbanos del cantón Chone.

Para esto se desarrolló un diseño metodológico observacional descriptivo, que requirió la participación del Centro de Salud Tipo C y el Centro de Salud Santa Martha Tipo A de los cuales se tomaron un total de 90 trabajadores que conforman el personal que labora en ambas instituciones, seleccionados bajo criterios de inclusión, también se consideró 669 pacientes a quienes se aplicó una encuesta.

Entre los principales resultados se determina en el caso del Subcentro Santa Martha Tipo A de Chone el NPS bajo se encuentra relacionado con la actitud de las enfermeras, seguido por la información requerida y por la actitud del médico, en cambio, este indicador en el Centro de Salud Tipo C de Chone es bajo en los usuarios de consulta subsecuente. Por tanto, se concluye que existe un desarrollo organizacional progresivo por factores relacionados con la infraestructura, equipos, insumos y otros que no permiten cubrir la demanda, limitando el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

La investigación aporta al presente estudio, bases teóricas que contribuyen a fundamentar el presente estudio, así como argumentos para la discusión de los resultados, ya que las conclusiones destacan la importancia de la infraestructura, el equipamiento como factores claves para el desarrollo organizacional de una institución.

Como antecedente nacional, se incluye la investigación realizada por, Garcias y Ayup (2021), en una investigación realizada para la convención internacional de salud Cuba Salud 2022 titulada “Estado actual del clima organizacional en los centros de diagnóstico integral del estado Distrito Capital en Venezuela” plantean como

objetivo identificar el estado actual del clima organizacional en los centros de diagnóstico integral del estado Distrito Capital en Venezuela la cual se realizó en 38 centros de diagnósticos en febrero del año 2021; fue un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra de 304 integrantes de personal asistencial, se empleó como técnica de recolección el cuestionario de clima organizacional de la organización panamericana de la salud obteniendo como resultado que los Centros de Diagnóstico Integral en distrito capital presentan un clima organizacional adecuado pero las dimensiones reciprocidad y motivación se encuentran afectadas por lo que se debe trazar acciones que transformen la realidad identificada.

Como aporte regional a las investigaciones previas, se presenta la investigación llevada a cabo por Castillo (2019), titulada “Desempeño de la enfermera supervisora en sus factores criterios, objetivos y valores de la evaluación y la satisfacción laboral de las enfermeras coordinadora” en un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre la evaluación del desempeño de la enfermera supervisora en sus factores criterios, objetivos y valores de la evaluación y la satisfacción laboral de las enfermeras coordinadora de unidades clínicas esta investigación se realizó en el Hospital General Dr. Egor Nucete en la ciudad de San Carlos Estado Cojedes.

La misma está enmarcada en un diseño cuantitativo de campo no experimental la muestra estuvo constituida por 14 enfermeras coordinadoras la cual representa la totalidad de la población en estudio. Los resultados obtenidos indicaron que no existe relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio rechazándose la hipótesis planteada.

La investigación concluye que las enfermeras coordinadoras posee los criterios científicos y profesionales para aplicar la evaluación del desempeño laboral del personal de enfermería, en cuanto a los objetivos de la evaluación no se cumplen en su totalidad pues hay resistencia al cambio y la evaluación es vista como un medio de persecución laboral, por los tanto los valores propios de la evaluación y la satisfacción laboral de las enfermeras coordinadora están desvirtuados de su contexto praxeológico.

La reseñada investigación se relaciona con el presente estudio, por cuanto el contexto de desarrollo de la investigación es el mismo contexto y busca mejorar la prestación del servicio evaluando el desempeño laboral que permita identificar los factores adversos y establecer correctivos en el área de coordinación de enfermería.

2.4 Bases Legales de la investigación

2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Capítulo V. De los derechos sociales y de las familias

Artículo 83: La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizara como parte del derecho a la vida. El estado promoverá y desarrollará políticas orientadas al elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

Artículo 84: Para garantizar el derecho a la salud, el Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo, integrado al sistema de seguridad social, regido por los principios de gratuidad, universalidad, integralidad, equidad, integración social y solidaridad. El sistema público nacional de salud dará prioridad a la promoción de salud y a la prevención de las enfermedades, garantizando tratamiento oportuno y rehabilitación de calidad. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del estado y no podrán ser privatizados. La comunidad organizada tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de las políticas específicas en las instituciones públicas de salud.

Los artículos referenciados destacan la salud como un derecho humano y un deber del Estado protegerla, así como fortalecer los aspectos organizacionales y la participación ciudadana en la toma de decisiones de las políticas públicas que redunden en beneficios colectivos, no obstante de ser un precepto constitucional, está muy lejos de cumplirse, pues las comunidades siguen estando aisladas de la programación y selección de estrategias y actividades que beneficien su salud y las políticas siguen siendo diseñadas desde las oficinas de los organismos gubernamentales, con una visión parcial de la realidad donde serán implementadas.

En el mismo orden de ideas, el artículo 23 constitucional menciona lo sucesivo: Los tratados, pactos y convenciones relativos a derechos humanos, suscritos y ratificados

por Venezuela, tienen jerarquía constitucional y prevalecen en el orden interno, en la medida que contengan normas sobre su goce y ejercicio más favorables a las establecidas por esta Constitución y las leyes de la República, y son de aplicación inmediata y directa por los tribunales y de más órganos del Poder Público.

En consecuencia, la Carta Magna establece que cada tratado firmado por Venezuela debe ser respetado y cumplido, siempre y cuando los parámetros o normas internas de la nación lo estipulen, teniendo rango constitucional todos y cada uno de los Convenios Internacionales que el País suscriba.

Es por ello, que Venezuela queda obligada a acatar estos principios como propios, y a su vez hacerlos cumplir, por los particulares y principalmente por cualquier ente u órgano del Estado. Lo que da referencia que la seguridad social que se tiene desde el contexto laboral es de orden internacional y abarca y foco del grupo de atención internacional.

2.4.2 Convenios Internacionales

Convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo

El Artículo 10: Reza textualmente: “deberán tomarse medidas para orientar a los empleadores y a los trabajadores como objeto de ayudarles a cumplir con sus obligaciones legales”. Por ello, como se exige en todo perfil de las empresas el poseer las capacidades adecuadas en cada cargo, es menester de igual forma que las empresas atribuyan a sus empleados las medidas necesarias para acondicionar esas capacidades a los nuevos cambios emergentes.

2.4.2.1 Recomendación 164 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo

La recomendación citada, se refiere a la Acción a Nivel de la Empresa Artículo 10: Entre las obligaciones que incumben a los empleadores para lograr el objetivo señalado en el artículo 16 del Convenio podrían figurar, habida cuenta de las características de las diversas ramas de actividad económica y de los diferentes tipos

de trabajo, las siguientes: h) Efectuar estudios e investigaciones o mantenerse al corriente en otra forma de la evolución de los conocimientos científicos y técnicos necesarios para cumplir con las disposiciones de los apartados precedentes.

En este apartado jurídico, se establece que los empleadores están en la obligación gerencial, moral y legal de indagar a través de investigaciones y estudios dentro de la empresa para contribuir a la evolución de los conocimientos requeridos en el área científica, técnica y económica para dar cumplimiento a las acciones correspondiente a la función gerencial desde el marco legal.

Son los niveles de gestión empresarial del talento humano los correspondidos a velar por la seguridad y capacidad laboral de los empleados en función, tanto del desarrollo de la empresa como del equilibrio personal y profesional de los empleados, de modo que ambos se puedan adaptar a los nuevos avances científicos, tecnológicos, sociales y económicos a los cuales se someten las sociedades actuales.

2.4.3 Ley Orgánica de Salud

En el Artículo 69, parágrafo 8, la ley en comento consagra que “los pacientes tendrán derecho de ser asistidos en establecimientos de atención médica donde exista la dotación adecuada de recursos humanos y equipos a sus necesidades de salud. Aún en situación de conflictos laborales”.

En el presente artículo, se consagra los derechos de las personas a ser asistidos en los establecimientos dispensadores de atención médica, debidamente equipados y con recursos humanos preparados para atenderlos, es decir que es deber del Estado venezolano garantizar este derecho, manteniendo en buenas condiciones la infraestructura de la red hospitalaria, así como la dotación con equipos actualizados y personal capacitado operativa, gerencial y administrativamente.

2.4.4 Ley de ejercicio profesional de la Enfermería

Capítulo I Disposiciones Generales

La referida Ley destaca en su Artículo 2. A los efectos de esta Ley, se entiende por ejercicio de la enfermería, cualquier actividad que propenda a:

1. El cuidado de la salud del individuo, familia y comunidad, tomando en cuenta la promoción de la salud y calidad de vida, la prevención de la enfermedad y la participación de su tratamiento, incluyendo la rehabilitación de la persona, independientemente de la etapa de crecimiento y desarrollo en que se encuentre, debiendo mantener al máximo, el bienestar físico, mental, social y espiritual del ser humano.
2. La práctica de sus funciones en el cuidado del individuo, donde ésta se sustenta en una relación de interacción humana y social entre el o la profesional de la enfermería y el o la paciente, la familia y la comunidad. La esencia del cuidado de enfermería está en cuidar, rehabilitar, promover la salud, prevenir y contribuir a una vida digna de la persona.

Los artículos descritos hacen referencia al ejercicio de la profesión de enfermería, el cuidado humano, promoción y rehabilitación de las personas y la prevención de enfermedades para contribuir a mejorar la calidad y condiciones de vida de las personas, familia y comunidad.

Capítulo IV De los Deberes y Derechos de los o las profesionales de la Enfermería

Artículo 13 Sin perjuicio de lo que establezcan las disposiciones legales vigentes, los o las profesionales de la enfermería están obligados a:

1. Respetar en toda circunstancia la vida y a la persona humana, como el deber principal del enfermero o enfermera.
2. Asistir a los usuarios y usuarias, atendiendo sólo a las exigencias de su salud, sin discriminación en la raza, el sexo, el credo, la condición social o política.
3. Actuar en forma acorde con las circunstancias y los conocimientos científicos que posean los enfermos o las enfermas en estados de inconsciencia y de urgencia de la salud que pueden constituir evidente peligro para la vida de éstos.
4. Prestar su colaboración a las autoridades en caso de epidemias desastres y otras emergencias.
5. Proteger al o la paciente, mientras esté a su cuidado, de tratos humillantes o cualquier otro tipo de ofensas a su dignidad como ser humano.
6. Ejercer su profesión con responsabilidad y eficacia cualquiera que sea su ámbito de acción.
7. Mantenerse actualizado con relación a los avances científicos, vinculados con el ejercicio profesional de la enfermería.

El contenido del articulado reseñado destaca la actuación del personal de enfermería, que se traducen en los deberes y derechos que tienen dicho personal en la prestación del servicio del cuidado humano, específicamente el numeral séptimo establece la

necesidad de mantenerse actualizados en los avances científicos relacionados con el ejercicio, es decir con su desempeño laboral.

2.5 Bases teoricas referenciales

La investigación se sustenta en variables fundamentales sobre las cuales se exponen algunas teorías que permitirán la mejor comprensión y análisis de la misma. De igual manera se presentan una serie de conceptos y fundamentos relacionados con el proyecto de investigación ya mencionado, según Sampieri (2014), el marco teórico lo define como “la parte fundamental de toda investigación. En ella se identifica las fuentes primarias y secundarias sobre las cuales se sustenta la investigación y el diseño del estudio” (p.85), igualmente el autor describe las siguientes características;

- (a) Amplía la descripción del problema e integra la teoría con la investigación y los factores que se estudian.
 - (b) Está constituido de la presentación de postulados de distintos teóricos.
 - (c) Permite al investigador tener una visión completa de los planteamientos teóricos sobre los cuales se fundamentará el problema y la metodología de estudio en las fases de observación, experimentación y conclusión.
 - (d) Facilita de información al investigador para realizar el marco conceptual que respaldarán la investigación.
- (p. 88)

En conjunción con lo antes referenciado, se describen las a continuación, se presentan las bases teoricas donde se fundamenta la presente investigación

2.5.1 Teorías que sustentan la Investigación

2.5.1.1 Teoría de Sistemas Bertalanffy (1968)

La teoría de sistemas surgió según Sánchez (2009), con los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968, se presenta como una forma sistemática y científica de aproximación y representación de la realidad y, al mismo tiempo, como una orientación hacia una práctica estimulante para formas de trabajo interconectado, la cual se caracteriza por su perspectiva holística e integradora, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen. Es decir, dicha teoría, afirma que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente en términos de sus elementos separados, la

comprensión de los sistemas solo ocurre cuando se estudian globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes. Por su parte, Rivas (2006), afirma que, una relación de aspectos que una teoría de sistemas debería considerar en la definición de organización, siendo estos;

- a) la organización debe ser considerada como un sistema abierto, b) la organización debe ser concebida como un sistema con objetivos o funciones múltiples, c) la organización debe ser visualizada como constituida de muchos subsistemas que están en interacción dinámica unos con otros, d) al ser los subsistemas mutuamente dependientes, un cambio en uno de ellos, afectará a los demás, e) la organización existe en un ambiente dinámico que comprende otros sistemas, f) los múltiples eslabones entre la organización y su medio ambiente hacen difícil definir las fronteras de cualquier organización. (p. 116)

Según esta corriente, los sistemas son el punto fundamental en la que se basa la administración, el sistema se constituye como un conjunto formado por partes, de tal modo asociadas, que forman un todo coherente, o unidad. En otras palabras, es la concepción de multitudinarias actividades con las cuales se maneja cualquier organización. Por consiguiente, desarrolla un marco sistemático para la descripción del mundo empírico del que se ocupa la administración, la empresa es un sistema hecho por el hombre; sus partes internas trabajan juntas para alcanzar objetivos establecidos, y sus partes externas trabajan para lograr el interfuncionamiento con su ambiente.

La organización no se diseña de acuerdo con la tradicional división departamental por funciones de una empresa, sino con base en los requerimientos de los sistemas individuales, el funcionamiento de la administración de sistema está ayudado por el uso de la computadora; a través del procesamiento de datos se determinan las relaciones entre los diversos componentes, así mismo, se relaciona fuertemente con el enfoque matemático para lograr las mejores decisiones, implica entonces, el análisis de la organización como un todo y no de sus partes aisladas, así como de la interrelación entre todos los componentes del sistema.

2.5.1.2 Teoría de la Relaciones Humanas

La teoría se desarrolló por Mayo y Lewin en 1932, y hace referencia a que “los individuos que participan en las organizaciones poseen necesidades, actitudes, valores y objetivos personales, los cuales deben ser identificados, estimulados y comprometidos para conseguir su participación en las organizaciones para su eficiencia” (p.20), en este sentido, tomando en cuenta los aspectos de la teoría de las relaciones humanas, se considera importante puesto que la misma se orienta a la participación e integración del personal que integra una organización.

Chiavenato (2004), fundamentado en la teoría descrita, la actualiza y le incorpora el postulado que además de lo señalado por Mayo y Lewin, “las relaciones humanas promueven la participación activa y una efectiva comunicación ascendentes y descendentes, orientando entre los interlocutores y promoviendo la confianza, la compatibilidad y el compromiso consigo mismos y con la institución” (p. 47), la cita destaca la importancia de las relaciones interpersonales en la participación activa de los miembros de la organización, que se traduce en mayor comunicación y confianza entre los trabajadores.

2.5.2 Desarrollo Organizacional

Enlazado a los postulados de Hersey y Blanchard (1969), consideran que el desempeño laboral “no se trata de una cuestión de edad, ni de estabilidad en las emociones de los trabajadores, sino, de una disposición para asumir responsabilidades, educación y adquisición de habilidades, experiencia, en el afán por el logro de los objetivos” (p.107), estos elementos se verifican en función de la conjugación de las variables expuestas el líder debe ir modificando el estilo de liderazgo procurando con esto una mayor responsabilidad e incremento de la participación conjunta en la tarea a través de una comunicación bilateral.

Este aspecto exige al gerente atención y evaluación al desarrollo y motivación de sus seguidores, permitiéndole además gran flexibilidad y dinamismo para ajustar y aplicar el estilo gerencial adecuado, para la obtención de mejores resultados, y ser eficaz en el trabajo. En el mismo orden de ideas, Maldonado (2017), considera que el desarrollo organizacional

Es un proceso en donde el trabajador va a poner énfasis en las actividades que realiza, mediante la planificación de su trabajo que conlleve al cumplimiento de sus tareas, funciones asignadas y que esto repercuta en la rentabilidad, productividad de la empresa. (p. 116)

La cita demuestra que es un esfuerzo de largo plazo, que se tiene en cuenta en la gerencia, cuya finalidad es implementar procedimientos en la solución de conflictos que permita mejorar el clima laboral de los trabajadores, así como su renovación de la organización, en particular por medio de una evaluación eficaz colaborativo y de la administración de la cultura organizacional.

Al respecto Pinto (2012), manifiesta que el desarrollo organizacional “es un esfuerzo organizado por las organizaciones desde los niveles jerárquicos altos, cuya finalidad es aumentar la productividad de los subalternos en el ejecución de las tareas laborales” (p. 124), frente a esta situación, se formula la flexibilidad del cambio con estrategias innovadoras que busquen adaptar las creencias, actitudes, valores y organigrama, sin ser autoritario y que muy sutilmente aporten las innovaciones tecnologías, mercados y nuevos retos que permita que la organización alcance los criterios planificados.

2.5.2.1 Origen del desarrollo organizacional

Según Chiavenato (2011), manifiesta que existen varios factores, de los cuales se considera el origen del desarrollo organización principalmente

Se origina de los estudios de la motivación humana, la pluralidad de cambios con el mundo, que son transformaciones dinámicas e inesperadas del ambiente organizacional, aumento del tamaño y complejidad de las empresas, la diversificación y complejidad de la tecnología, la unión de tendencias en el estudio de las entidades, los estudios sobre los conflictos interpersonales. (p. 137)

A partir de la información que se recibe de los trabajadores y de los usuarios de la organización, debe estar en capacidad de aclimatarse y hacer los ajustes necesarios para evitar que esos inconvenientes puedan evolucionar y convertirse en problemas que impacten de forma negativa en la dinámica laboral y los resultados de trabajo.

2.5.2.2 Objetivos del desarrollo organizacional

Las metas del desarrollo organizacional impactan en distintas áreas de la organización, dentro de ellas, en opinión de Bauer (2005), se encuentran las siguientes:

- 1) Fomentar la capacidad de integración y colaboración entre los grupos y los individuos
- 2) Definir un balance entre las necesidades de la organización y las metas profesionales
- 3) Evaluar y desarrollar continuamente los canales de información y comunicación interna.
- 4) Construir y desarrollar la identidad empresarial y el sentido de pertenencia en los empleados.
- 5) Buscar métodos para mejorar el clima laboral para fortalecer las relaciones laborales.
- 6) Incentivar un clima receptivo en la organización.
- 7) Cultivar la proactividad en los empleados de la organización.
- 8) Contar con un programa de gestión de formación. (p. 157)

Este modelo de gestión se enfoca en la búsqueda de objetivos antes que en rendimientos específicos del día a día o cumplimiento de tareas concretas. De esa manera suele ser mucho más sencilla la gestión del rendimiento y su evaluación, derivando en beneficios en cuanto a productividad, sentido de pertenencia y gestión de tiempo.

2.5.2.3 Dimensiones del desarrollo organizacional

Otro aspecto importante del desarrollo organizacional son las dimensiones del mismo, al respecto Hernández, Gallarzo y Espinoza (2011), expresan las siguientes:

- 1) Organización del Trabajo: Considera a la empresa plantea estrictos criterios que deben tenerse en cuenta, como; la división del trabajo de acuerdo a las tareas asignadas, operaciones complejas, productos sustitutos y el trabajo entre máquinas, operaciones y personas.
- 2) Metas y Estrategias de la Organización: Considera que las estrategias son criterios formales que mezclan los elementos informativos seleccionados de materiales de aprendizaje de una manera correcta, coherente, transparente y significativa que permita hacer cambios en la competencia. (p. 162)
- 3) Competencia Profesional: Es importante conocer el bagaje cultural de cada profesional, puesto que eso permita el desarrollo de sus funciones, a ello se suma la importancia de la experiencia que acumulan en las diferentes oportunidades de trabajo que han laborado y que les permita afrontar

diferentes riesgos laborales, así como tomar las mejores decisiones en bien de su institución. (p. 158)

A través del uso de las estrategias en la que se pueden organizar, clasificar o agrupar el contenido con la finalidad de alcanzar una representación adecuada, evaluando por las relaciones posibles entre diferentes partes de la información que se ha de aplicar evaluando el esquema del aprendizaje – conocimiento previo, este último se le conoce con el nombre de conexiones externas.

2.5.2.4 Características del desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional, además de un diagnóstico preciso, monitoreo constante, diálogo y otras dinámicas de evaluación e integración, debe ser liderado de buena manera por parte de la gerencia, de esa manera será sencillo hacer los cambios que cada escenario requiere, así como buscar la mejor alternativa cuando se trate de una expansión o evolución definitiva de un aspecto clave en el negocio.

En relación a las características del desarrollo organizacional, Guizar (2013), manifiesta que son las siguientes: “a) Estrategia educacional planificada b) Flexibilidad de la organización: Metas, Crecimiento, identidad y productividad c) Comportamiento de las personas d) Auditoria interna o Externa. e) Comunicación del agente y la entidad f) Establecimiento de metas documentarias”. (p. 146)

Por lo tanto, las organizaciones deben de enfocarse en las organizaciones como un todo, agente de cambio, orientación sistémica, solución de problemas y aprendizaje experimental, cuyos criterios se acoplen al desarrollo de la organización. En el mismo orden de ideas, en la siguiente figura se presentan las 8 características del desarrollo organizacional mencionadas por Torres (2003),



Figura 1: Características del Desarrollo organizacional
Fuente: Torres (2003)

Conforme a la figura planteada, el referido autor señala que, estos elementos que integran el desarrollo organizacional se dan a conocer por los siguientes señalamientos:

1. Valores humanos; representados por creencias positivas sobre el potencial de los empleados.
2. Orientación sistémica: significa la integración de todas las partes de la organización, esto incluye la estructura, tecnología, las personas deben trabajar en conjunto.
3. Agente de cambio; significa la introducción de nuevos elementos o individuos con actitudes innovadoras, que induzcan a presentar la necesidad de reorientar procesos. Se estimula, facilita y coordina el cambio.
4. Solución de problemas: los problemas son identificados, los datos recopilados, se toman acciones correctivas, el gerente evalúa el progreso y realiza los ajustes necesarios en el proceso.
5. Aprendizaje experiencial: significa que la introducción de los aprendizajes a través de experiencias, en el ambiente de entrenamiento, deben ser iguales a los que los individuos encuentran en el trabajo. El entrenamiento no debe ser enteramente teórico.
6. Retroalimentación; se evalúa y examina lo ejecutado para tomar acciones de mejora y reforzar aquellos puntos débiles.
7. Orientación hacia la contingencia. las acciones se seleccionan y se adaptan para que respondan a las necesidades.

8. Construcción de equipos: una de las cualidades que destaca el desarrollo organizacional, es la consideración del talento humano, como elemento primordial en la salud organizacional, por ello el trabajo integrado de sus actores orienta la eficiencia para alcanzar resultados que van más allá de los individuos. (p. 65)

De lo supra citado se concreta que la aplicación de un modelo de desarrollo organizacional en forma simultánea puede variar según lo que amerite la organización y la situación que impere para el momento, sin embargo, él deja claro que las fases del desarrollo organizacional siguen de la siguiente forma.

2.5.2.5 Fases del desarrollo organizacional

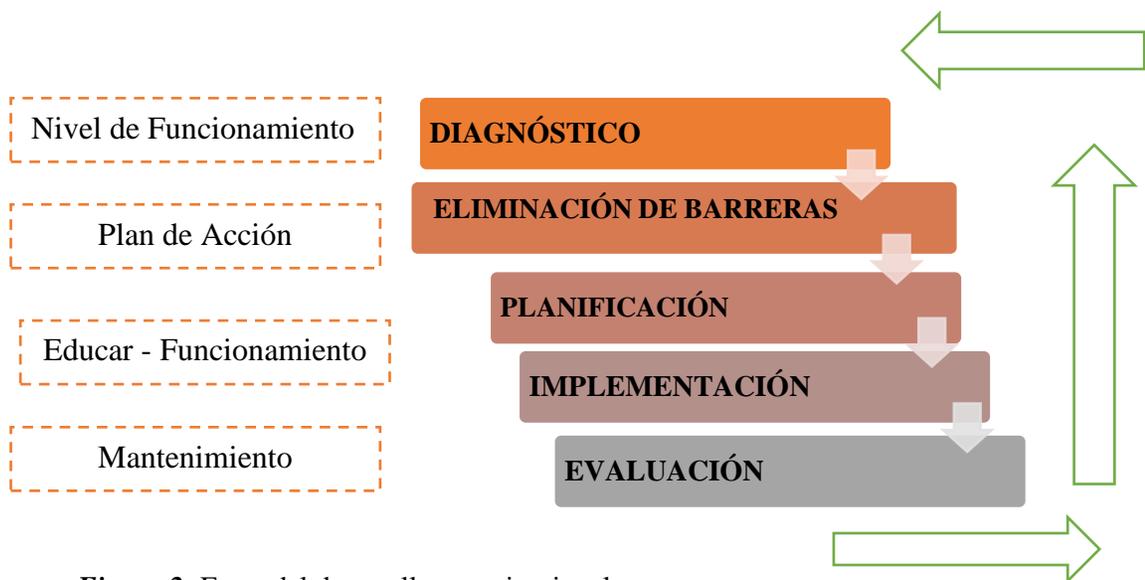


Figura 2: Fases del desarrollo organizacional
Fuente: Torres (2003)

Torres (2003), como se observa en la figura 2 anterior, se expresa un modelo general de intervención de naturaleza cíclica estructurado en cinco fases: diagnóstico inicial, eliminación de barreras, planificación, implementación y evaluación; su aspecto fundamental se enfoca en determinar un plan de intervención apropiado de aprendizaje, en función de obtener niveles de funcionamientos deseados por la organización.

2.5.2.6 Estrategias para el desarrollo organizacional

La eficiencia de una empresa o institución, que se precisa en cuanto al logro de los objetivos para los cuales se ha estructurado, depende fundamentalmente de los equipos humanos que la conformen. Se constituye entonces en un primer requisito de eficiencia el estructurar equipos que accionen como tales y conformar toda la organización para ello, por otra parte, es bien sabido que en la acción de los equipos de trabajo y en su productividad juega un rol esencial las modalidades de relaciones humanas a las cuales ellos se conformen.

En efecto, del tipo de relaciones humanas en que se desenvuelvan depende fundamentalmente el éxito o fracaso de la puesta en práctica de planes, proyectos y políticas que les corresponda desarrollar, un aspecto esencial en las relaciones humanas está en el grado en que los individuos que estén comprometidos en ellas, que en opinión de Torres (2003), son “Diagnostico, Eliminación de Barreras, Planificación, Implementación Evaluación, Nivel de funcionamiento, Mantenimiento, hayan logrado o estén en condiciones de alcanzar satisfacciones y requerimientos dados por su condición humana.” (p.93)

Por otra parte, se considera que confluye igualmente en esta problemática las modalidades de liderazgo de los cuadros directivos de la organización, según señala Mendoza (2017) que, “desafortunadamente esta conducción se deja a la intuición, sentido común y condiciones personales de quienes desempeñan niveles de autoridad, esto sin considerar que una buena dirección implica disponer de conocimiento modernos en el área y de su aplicación apropiada”. (p. 142)

Por ellos, es importante que, el conocimiento efectivo de los distintos fenómenos tanto individuales como sociales ayude a cada cual a comprender su propia acción y la de los otros, permitiendo en consecuencia una mejor adecuación en relaciones humanas, se evitan así los roces y conflictos que constituyen un verdadero cáncer en la productividad de los grupos de trabajo.

En concordancia con lo anterior, se hace necesario desarrollar programas de capacitación en el área, con un balance adecuado entre teoría y práctica, porque solamente aprendizaje mecánico de procedimientos, sin entender la significación de ellos, puede llevar a resultados absolutamente contraproducentes. En suma, la

capacitación de directivos y supervisores es esencial en el desarrollo organizacional, una tarea fundamental, compleja y ardua es la del manejo eficiente de la información, para ello se requiere de comunicaciones eficientes cuya base esencial son buenas relaciones humanas, en tal sentido, en toda organización es la productividad la que demuestra su implementación en los equipos de trabajo.

Desde luego se trata de alcanzar una amplia y efectiva complementación y coordinación de los equipos, sin olvidarse de la efectiva colaboración individual en función de los objetivos a lograr, a fin de obtener un progreso satisfactorio, sin embargo, en la base de todo ello está la sustancial colaboración de todos y cada uno de los miembros del personal.

Esta colaboración, es la resultante de una cantidad de factores entre los cuales destaca la relativa satisfacción que tenga cada de los colaboradores uno en cuanto a su participación dentro de las actividades de la organización, se trata entonces de promover la comunicación eficiente que confluya en este sentido, así mismo eliminar en lo posible todos los obstáculos que se oponen a ello.

Las características mismas de la organización y su eficiencia en cuanto a las tareas y funciones implicadas es otro elemento que participa en la buena o mala moral de los equipos de trabajo, además de intervenir directamente en la productividad y fluidez de las distintas actividades de la organización, el adecuar la organización a los objetivos y tareas del grupo se convierte por lo tanto en una acción ineludible, en suma, en el desarrollo organizacional en opinión de Bauer (2005), tiene que armonizar al menos tres elementos que confluyen en la existencia de cualquier organización:

- 1) los requerimientos de ella para subsistir en condiciones satisfactorias, 2) las exigencias del medio en que la organización se desenvuelve, desde la adecuación a leyes y reglamentos hasta las exigencias siempre presentes del mercado, la opinión pública, entre otros y 3) los requerimientos individuales y sociales del recurso humano que conforma los equipos que le dan vida y permiten el desarrollo de la organización. (p. 163)

2.5.3 Gestión administrativa

Un aspecto asociado al desarrollo organización es la gestión administrativa, por tal razón se pasa a narra algunas condiciones relevantes de la misma, para Mendoza (2017), está abocado a “un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”. (p. 139), para Ramírez (2016),

La implantación de un nuevo modelo de gestión administrativa implica un diagnóstico inicial y completo de la situación actual en cuanto a cómo está evolucionando cada proceso administrativo en la organización y los factores que los perturban, tanto a nivel personal como material. Su significado radica en la optimización de procesos para mejorar la calidad y eficiencia de la gestión de los servicios prestados por las instituciones públicas (p. 129).

De lo supra descrito, se confirma que la gestión gerencial y administrativa, es una serie de etapas o pasos que se deben seguir para resolver un problema de gestión, para ello, es necesario planificar bien, investigar con anticipación y establecer objetivos claros para lograrlo, de modo que el proceso sea lo más viable posible. En opinión de Márquez, Espinoza y García (2020), la gestión administrativa se desarrolla en fases que se describen a continuación

Fases 1. Fase mecánica o estructural: En esta fase comprende el proceso de planeación y organización.

a) Planeación: Es la identificación de escenarios futuros y la dirección que seguirá la organización para determinar los resultados esperados en línea con las metas establecidas, establecer una estrategia de reducción de riesgos. (p. 142)

También considerada la función de gestión principal, implica establecer objetivos, mapear tareas, definir recursos y actividades a realizar durante un período de tiempo determinado, para ello, se deben tener en cuenta los siguientes elementos en el marco de la dimensión planificación: filosofía, misión, visión, valores, estrategias, lineamientos, programas y presupuestos.

b) Organización: En este sentido, se desarrollan y definen estructuras, procesos, roles y responsabilidades; establecer métodos y aplicar técnicas para la simplificación del trabajo. En esta etapa se identifican áreas funcionales, estructurales, de procesos, de sistemas y jerárquicas para el logro de los objetivos de la empresa; Los sistemas y procedimientos de trabajo también están estructurados. Los principios

son: división del trabajo, coordinación, jerarquía, estructura departamental y descripción funcional. (p.145)

En cuanto a la segunda fase, se corresponde con la fase de ejecución de la propuesta, en la cual en referenciado autor destaca que;

2. Fase dinámica u operativa:

En esta fase comprende el proceso de planeación y organización. c) Dirección: Es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo a través de la gestión y alineación de los recursos y el ejercicio del liderazgo. (p. 149). Este proceso incluye la implementación de estrategias específicas, dirigiendo los esfuerzos para lograr las metas planificadas a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Según las funciones de este proceso tenemos: toma de decisiones, integración, motivación, comunicación y liderazgo.

d) Control: La dimensión establece estándares para evaluar los resultados alcanzados con el fin de corregir, prevenir y mejorar continuamente las operaciones. Por lo que se establecen estándares para medir los resultados alcanzados frente a los planificados, con el fin de corregir, prevenir desviaciones y mejorar continuamente el desempeño de la empresa. (p.151)

Además de lo antes descrito, también, incluye verificar el cumplimiento de las tareas planificadas con las estrategias de resolución de problemas planificadas y evaluar los resultados para tomar mejores decisiones en función al establecimiento de estándares, medición, corrección, retroalimentación.

2.5.4 Gerencia publica en el sector salud

El servicio de salud, según Soto (2011), “es la ayuda que ofrece y recibe una persona para satisfacer sus necesidades relacionadas con la protección y optimización de los procesos vitales, con la prevención y control de aquellos eventos que los afectan desfavorablemente” (p.28), la prestación de servicios de salud al igual que cualquier otra actividad organizacional, requiere de la aplicación del proceso administrativo-gerencial en forma secuencial, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos. En los centros de salud, el objetivo principal es mejorar las condiciones de salud del paciente, con la optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos, la

gerencia y administración, es un medio y no un fin, es decir se convierte en una herramienta cuyos resultados dependen de la forma que se aplique, considerando que en la administración y gerencia de centros de salud, se realizan muchos esfuerzos para alcanzar la mejor relación calidad-precio que se traducirá en mayor eficiencia organizacional. De ahí que, la eficiencia para el personal en cualquier institución según Machado (2011), se puede apreciar sobre la base de cuatro parámetros fundamentales que son:

1. La calidad del individuo con relación al puesto que desempeña.
2. La utilización del individuo con relación a su capacidad.
3. El desarrollo de los individuos en función de su capacidad para enfrentar necesidades futuras.
4. Identificación del ejecutivo con la finalidad organizacional. (p. 145)

En salud, la aplicación de los nuevos enfoques gerenciales permite alcanzar calidad y efectividad social con miras a lograr un funcionamiento óptimo y potenciar el desempeño de la gerencia, por lo que es necesario emprender acciones hacia una gerencia eficiente, bajo el enfoque de la gerencia de servicios públicos, creando o reformando las normas de control y evaluación de resultados, bajo una misión de gestión pública responsable, lo cual se hace imprescindible cambiar la estructura tradicional ejercida por un liderazgo participativo, democrático y transformado.

2.5.5 Enfermería y Cuidado Humano

La representación de Florence Nightingale no solo ha despertado admiración y respeto en el mundo, sino que ha despertado el interés de cientos de miles de enfermeras(o) y les ha incitado a imitar su ejemplo ya que esta fue la primera teórica que describió la enfermería y su entorno, Florence Nightingale (1820-1910), ha sido considerada pionera de la enfermería, ya que su mayor aporte fue la dignificación de enfermería y la profesionalización de este personal dedicado al cuidado humano, fue ella quien aportó la primera referencia de la relación entre la enfermería y el cuidar.

A partir de lo anterior, el cuidar, se ha relacionado, en la mayoría de los casos, con la práctica de la enfermería, constituyendo un concepto central y significativo para la disciplina enfermera. No cabe ninguna duda de que, como concepto ha ejercido una

profunda influencia en la filosofía, la educación y la investigación de enfermería Smith (1999), en la actualidad “existen cerca de 8.4 millones de profesionales de enfermería que se dedican a proporcionar cuidado humano, en la región de las Américas”. (p. 72)

Es evidente entonces que, el cuidado humano ha caracterizado a los profesionales de enfermería como la esencia y la razón de ser de la profesión, Smith (1999), afirma que la enfermería se ha visto como “una actividad de inquietud de preocuparse por otros y que le confieren significado propio con el fin de ir más allá de la enfermedad de la persona”. (p. 73), de allí que, el cuidado humanizado se basa en el conocimiento científico, la relación terapéutica que establece el enfermero con el paciente, significa acoger al otro con un trato cálido sin dejar su esencia, desprendiéndose de elementos que se encuentren en el exterior y por alguna circunstancia causen daño en la atención que es necesaria para brindar el cuidado humanístico.

Según Watson (2002), afirma que “el cuidado es para la enfermería su razón moral, no es un procedimiento o una acción, el cuidar es un proceso interconectado, intersubjetivo, de sensaciones compartidas entre la enfermera y paciente”,(p. 16), la referida autora sustenta su teoría, en las creencias y valores acerca de la vida humana, de la salud, del fruto de las experiencias y observaciones; prioriza el enfoque humanístico, atendiendo al individuo a nivel biopsicosocial, espiritual y sociocultural, donde la enfermera, ayuda a las personas a alcanzar el más alto grado de armonía entre mente, cuerpo y alma. Así mismo, para esta teorizante, el toque afectivo es esencial, ya que revela la actitud humanística, fortalece el vínculo y proporciona un intercambio mutuo entre el ser cuidado y el cuidador. En el mismo contexto, la autora señala la importancia del cuidado transpersonal que;

Busca proteger, realzar, y conservar la dignidad de la persona, la integridad, la armonía interior y considera como características del cuidado transpersonal: el reconocimiento del otro como persona, la comunicación, escuchar activamente, la honestidad, flexibilidad, el compromiso, el conocimiento, consenso, consejo, mediación, participación, deseo, respuesta verbal y no verbal, aceptación, empatía y justicia. (p. 18)

De la cita se comprende que la profesión de enfermería es más que una profesión, es un estilo de vida que pone de manifiesto la importancia del cuidado humano y de la

dedicación que el personal de enfermería le dedica a los mismos, en tal sentido, Watson (2002), considera que es fundamental el cuidado holístico de los pacientes, esta teorizante considera diez factores de cuidado que se describen a continuación;

- a. Cultivar la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás
- b. Desarrollar una relación de ayuda y confianza
- c. Fomentar la enseñanza aprendizaje interpersonal
- d. Promoción y aceptación de la expresión de los sentimientos positivos y negativos
- e. Utilizar sistemáticamente el método científico de resolución de problemas en la toma de decisiones
- f. Formación de un sistema de valores humanísticos y altruistas.
- g. Inculcación de la fe y esperanza
- h. Proporcionar un entorno favorable.
- i. Asistir en la gratificación de las necesidades humanas.
- j. Permision de fuerzas existenciales fenomenológicas. (p.75)

La citada autora, menciona que la esencia de Enfermería, va mucho más allá de los factores antes mencionados, también requiere de fomentar la promoción y prevención de la salud en la población, logrando cambios en su estilo de vida, de allí que la teoría de Watson, surge como respuesta a la observación de constantes cambios que se han dado en las organizaciones de salud, con un enfoque médico, técnico, económico, que va perjudicando los principios del cuidado de enfermería. Por ello es imprescindible humanizar nuestros cuidados como existencia de la profesión de enfermería, asegurándonos de contar con una organización de valores que ayuden a forjar y concientizar profesionales con ética, moral social y científica.

2.5.6 Calidad de Atención

En el sector salud, la historia de la calidad es relativamente corta y nueva, puesto que posterior al éxito que tuvo el control y garantía de calidad en las grandes empresas e industrias, se fue difundiendo su implementación en las instituciones de salud con el fin de mejorar la atención sanitaria de los hospitales, no obstante, desde tiempo remoto estuvieron relacionados con la calidad de la atención en salud, el mayor aporte en este aspecto lo hizo Donabedian (ob.cit.), quien introdujo y desarrolló un modelo de evaluación de la calidad mediante tres pilares fundamentales dentro de la

organización de salud, esos aspectos son: Estructura, Proceso, y Resultados. Es importante resaltar que la función de enfermería implica;

Un conjunto de responsabilidades, entre las que sobresalen actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., esta práctica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente. (p.124)

Se estima entonces que, el cuidado abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde el profesional en enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. Por ende, calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a meros aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente.

2.5.6.1 Importancia de la calidad en la atención de enfermería

Existen diversos motivos por el cual la calidad en la atención de enfermería trasciende la sala de un hospital. En opinión de Donabedian (ob.cit.), destaca los motivos éticos y deontológicos:

- (1) Motivos éticos y deontológicos: la salud no puede ser vista como un negocio o una simple práctica laboral, donde procesos y servicios se realizan de manera indiferente, ya que se trata de la interacción entre seres humanos, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función del buen uso de los recursos, conocimientos y actitud humanista.
- (2) Motivos sociales y de seguridad: la sociedad exige personal competente y que garantice buen servicio a sus ciudadanos.
- (3) Motivos económicos: se requiere de eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son altas. (p. 97)

El autor destaca los aspectos donde se fundamenta el cuidado humano, el cual tiene un componente humanista por excelencia, pues se trata de la atención a los seres humanos en condiciones de vulnerabilidad de la salud biopsicosocial, por lo que la misma debe ser atendida desde la premisa de la calidad en la prestación del servicio,

lo cual requiere de una verdadera vocación, humanismo, gestión de las emociones, acompañamiento, entre otros y no solamente los aspectos gerenciales, administrativos y organizacionales, sino que todos en conjunto posibiliten la atención que los paciente y usuarios necesitan y que como seres humanos merecen.

2.6 Variables de la investigación

Las variables en un estudio de investigación constituyen todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales se especifican en los objetivos. Su selección es esencial del protocolo de investigación. Una variable según Ander-Egg (1987)

Es una característica que puede tomar diversos valores o magnitudes. Son atributos o características que se miden en los sujetos de estudio. Como ejemplos de variables podemos citar: sexo, raza, tipo de población (urbana, rural), accesibilidad a los servicios de salud, número de hijos, peso en kilogramos, talla en centímetros, etc.

El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida, las variables, según su función en la investigación son de tres tipos, independientes, dependientes e intervinientes.

Al respecto Fonseca, Martel, Rojas, Flores, Vela (2023), define variables independientes, como aquella donde “las causas alegadas se nombran como tales, dependiendo de los posibles efectos, se dice que el investigador manipula fácilmente la variable independiente”. (p. 175), en la presenta investigación la variable independiente está representada por el desarrollo organizacional,

Mientras que según Supo (2015), la variable dependiente, “son resultado de manipular las variables independientes, creando efectos en la variable dependiente, ya que están cambian y afectan los valores de la variable dependiente”. (p. 176), en tal sentido la variable dependiente la constituye servicio de enfermería del área de emergencia (p. 177)

Por lo antes señalado, el desarrollo organizacional se medirá a través de las dimensiones mediante las dimensiones aspectos gerenciales y servicio de enfermería

en los indicadores liderazgo comunicación eficacia eficiencia satisfacción laboral recreación ascenso y promoción laboral calidad del servicio descritos a través del instrumento denominado cuestionario aplicado a los trabajadores del centro de salud.

2.6.2 Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables, definida por Arias (2012), como “la definición conceptual y operacional de las variables de la hipótesis pasando de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, mediarla o manipularla, con el propósito de contrastar la hipótesis”.(p.82), por ello, es importante señalar que para Álvarez (2008), los tipos de variables de una investigación “se pueden clasificar y distinguir de diversas maneras dependiendo de los tipos de valores que toman las mismas” (p. 105), en la presente investigación, el cuadro 1 muestra la operacionalizan las variables de acuerdo a los objetivos planteados y siguiendo las orientaciones de los autores referenciados.

Tabla 1.**Operacionalización de las variables**

Objetivo general: Implementar estrategias gerenciales para el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

| Objetivo específico | Variable | Definición Operativa | Dimensiones | Indicador | Ítems |
|--|---------------------------|---|---------------------------|-----------------------------|---------|
| Diagnosticar la situación actual del desarrollo organizacional en el área de enfermería, servicio de emergencia del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes. | Desarrollo Organizacional | Hace referencia al ambiente de que perciben los trabajadores dentro de la institución | Aspectos Gerenciales | Liderazgo | 1 |
| | | | | Comunicación | 2 |
| | | | | Trabajo en equipo | 3 |
| Diseñar estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes. | | Constituyen los aspectos, situaciones o barreras que inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral | Factores organizacionales | Institucionales | 4 y 5 |
| | | | | Laborales | 6 y 7 |
| | | | | Personales | 8 y 9 |
| | | | | Gerenciales | 10 y 11 |
| Aplicar estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes. | Servicio de enfermería | Alude a la capacidad de respuestas y calidad en la prestación del servicio asistencial | Desempeño Profesional | Eficacia | 12 |
| | | | | Eficiencia | 13 |
| | | | | Calidad del servicio | 14 |
| Evaluar la implementación de las estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes. | | Son actividades que promueven el compartir sano y ameno entre los miembros de la institución | | Satisfacción laboral | 15 |
| | | | | Recreación | 16 |
| | | | | Ascenso y promoción laboral | 17 |

Fuente: Elaboración Propia. (2024)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En esta sección del trabajo se expone de manera precisa la situación que se quiere indagar para el logro de los objetivos de la investigación, así como la descripción de los distintos métodos y las técnicas que posibilitaran obtener la información necesaria, con el objeto de ponerlo de manifiesto y sintetizarlos; a propósito de descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados.

3.1 Descripción del modelo investigativo

La investigación se asume desde la posición del modelo hipotético-deductivo en orden cientista-estadístico, en corriente racionalista que para Torres (2012), “toda investigación cuantitativa se dimensiona desde el método hipotético deductivo, ya que busca comprobar la hipótesis que da el enunciado al problema” (p.56), este paradigma también es conocido como racionalista, normativo, cuantitativo, realista, del paradigma deriva el enfoque de la investigación

De lo antes referido, se concreta que el paradigma en el cual se circunscribe la presente investigación es el positivista, ya que en este paradigma el investigador realiza una minuciosa medición de las variables en base a los objetivos definidos, este método ayudará a recoger información acerca de las variables planteadas en la investigación a través de esta se podrá recolectar información objetiva a través de la encuesta para el análisis estadístico de los resultados, del cual se extrae información relevante que permitan identificar las prácticas desarrolladas en el área de enfermería del servicio de emergencia que limiten o contribuyan al desarrollo organizacional del referido hospital. En cuanto al enfoque, en opinión de Hernández, Fernández & Baptista (2014), refieren que;

El enfoque comprende todo el proceso investigativo y las etapas y elementos que lo conforman, lo cual implica que cada enfoque tenga características particulares

respecto a diversos aspectos de la investigación, los aspectos que son clave para comprender los enfoques de investigación son el tipo de realidad que estudia, las metas de la investigación, la lógica del proceso investigativo, el tipo de datos del estudio. (p.328)

De lo antes señalado, se establece que el propósito fundamental de toda investigación científica es generar conocimiento nuevo que sirva para la solución de problemas, sean estos teóricos, prácticos o una mezcla de ambos, para dar cuenta de dicho propósito, cada enfoque de investigación responde a metas particulares, de allí que la presente investigación, según plantean Hernández, Fernández & Baptista (2014), es de enfoque cuantitativo, pues “tiene como metas describir, explicar y predecir fenómenos, así como generar y poner a prueba teorías”. (p. 11), donde la investigación parte de un análisis de cantidades sobre las variables de estudio, mediante el procesamiento de datos que se obtendrán de realizar un cuestionario y obtener resultados.

3.2 Tipo de investigación

Por lo general, se selecciona un tipo de investigación para mejorar la comprensión del estudio, especialmente cuando se debe realizar un proceso de recolección de datos para un tema específico, en este orden de ideas, Torres (2012), señala que

Los tipos de investigación son las maneras en las que un estudio se puede abordar en concordancia con los aspectos que lo definen, tales como el título, la profundidad, objetivos, tratamiento de la muestra y los datos, tipo de inferencia, manipulación de las variables, temporalidad, entre otros. (p. 114)

En vista de que la investigación es un componente crítico de cualquier área de estudio o aplicación, comprender los diversos tipos de investigación y sus clasificaciones ayuda a que los investigadores tengan la posibilidad de elegir los métodos y técnicas de investigación más adecuados para realizar un estudio concreto, pudiendo asegurarse de obtener resultados que sean fiables y válidos. En cuanto al tipo de investigación Torres (2009), plantea que;

La investigación de campo un proceso en el que se recogen datos nuevos utilizando fuentes primarias, para lograr un objetivo en específico, siendo de mucha utilidad para poder obtener información cualitativa mediante la

observación, comprensión e interacción del investigador con las personas en su entorno natural. (p. 115)

En este sentido, la adecuada escogencia de un tipo de investigación permite mejorar la comprensión del tema estudiado, siendo crucial para aplicar los procesos de recolección de datos que sean más efectivos, por ello, la presente investigación es de tipo de campo.

3.3 Diseño de la investigación

Tomando en cuenta los objetivos formulados podemos decir que es una investigación de campo que para el autor Arias (2012), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas”.(p.116), la investigación se considera que es de Campo debido a que se realizó mediante la recopilación de información directamente obtenida con el personal de enfermería que labora en el área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Los resultados obtenidos sirvieron como unidad de análisis para el presente estudio. La información se obtuvo tras la aplicación de un instrumento de recolección de datos de manera directa. Se considera que esta investigación es no Experimental ya que, por la naturaleza de la misma, el estudio no necesita llevar a cabo un procedimiento experimental, sino más bien de la aplicación de un instrumento o herramienta de recolección de datos.

A los efectos de la presente investigación, Arias (ob.cit), denomina al nivel de la investigación como: “el grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio” (p.23), en este sentido, se presentan la definición de distintos autores para las investigaciones asociadas al nivel descriptivo. Según Arias (ob.cit), considera a la investigación proyectiva consiste:

En la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. (p.64)

Por otra parte, la modalidad adoptada en este estudio es la del proyecto factible que según Veliz (2010), es “cuando el trabajo representa una solución operativa al problema.” Por otra parte, Palella y Martins, (2017), describen el proyecto factible como “una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica” (p.107), en la presente investigación, se desarrolló primeramente el diagnóstico y sobre los hallazgos del mismo se elaboró la propuesta con la cual se pretende abordar la problemática estudiada.

3.4 Población y Muestra

Balestrini (2006), define la población como “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes”. Al respecto, la población que objeto del presente estudio es un conjunto de personas que poseen características similares como es el caso del cargo que ocupan dentro de la institución. Para el presente estudio la población se encuentra conformada por quince (15) profesionales de enfermería de atención directa y un jefe de enfermería del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, para un total poblacional de dieciséis (16) personas.

En cuanto a la muestra, esta es definida por Hernández, Fernández y Batista (2014), como:

Una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación (p. 237).

Por esta razón, para efectos de la presente investigación se tomaron como integrantes de la muestra los dieciséis (16), profesionales de enfermería en el área de enfermería del servicio de emergencia bajo el criterio planteado por Ramírez (1997), quien establece que la muestra censal “es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”. (p.94), por considerar que es un número manejable de individuos y de los cuales se requiere información relevante para la investigación. Es conveniente señalar que, para el desarrollo de la presente investigación,

primeramente, se solicitó la aprobación de la Coordinadora del Servicio de enfermería. Emergencia de Adulto del Hospital General Dr. Egor Nucete. San Carlos estado Cojedes, la cual fue amablemente aceptada (Anexo “A”)

3.5 Técnica e Instrumento de Recolección de información

Para elaborar esta investigación fue necesaria la selección de un instrumento, que permite facilitar la obtención de la información y la recolección de datos que permitan un abordaje del enfoque cuantitativo y que sirven para el tema de estudio, con el fin de alcanzar los objetivos que fueron establecidos a principios de este proyecto de investigación Un instrumento de recolección de datos de acuerdo a Fernández Hernández y Baptista (2014), es el “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que se tienen en mente”.

De allí que la encuesta, sea una técnica para obtener información de una población bajo estudio, usando procedimientos de manera que a cada individuo se le hace la misma pregunta, ya que la intención de la encuesta no es describir los individuos sino obtener un perfil compuesto de la población; Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que “es un conjunto de cuestiones normalizadas dirigidas a una muestra representativa de población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos, y cuando se utiliza correctamente, ofrece una gran riqueza heurística” (p.131), por lo tanto, la encuesta tiene una gran variedad de propósitos y puede conducirse de muchas maneras, es un medio rápido y económico.

En este sentido es importante destacar que, el instrumento es el cuestionario que para Fernández, Hernández y Baptista (ob.cit.) “consiste en una serie de preguntas abiertas y/o cerradas respecto a una o más variables a medir y son probablemente el instrumento más utilizado para recolectar datos” el cuestionario fue aplicado a la muestra de 16 profesionales de enfermería del área de enfermería del servicio de emergencia, el cuestionario consta de dos partes, la primera indaga sobre los datos sociolaborales del personal y la segunda parte con diecisiete (17) interrogantes con tres opciones de respuestas (Siempre, Algunas Veces, Nunca), (Anexo “B”), tipo escala de Likert asociadas a las variables del estudio.

El resultado de cada etapa de la recolección de datos nos permite crear un reporte preliminar de los pasos anteriores obteniendo como resultado sugerencia y opiniones de probable acción inmediata que permitirán mejorar el desarrollo organizacional y así brindar una atención eficaz, eficiente, de calidad y con calor humano respetando la vida y salud como principio moral y ético.

3.6 Técnica de Análisis de los Datos

Luego de aplicar el instrumento de recolección de datos, es decir la encuesta tipo cuestionario, se procederá a la aplicación de la técnica analítica, a través de la estadística descriptiva, según Hernández (ob. cit.), “le permite al investigador, en primer término, describir sus datos y posteriormente efectuar su análisis para relacionar su análisis para relacionar sus variables” (p.235).

Bernal (2006), expresa que el análisis e interpretación de los resultados son dos conceptos estrechamente ligados pero que no deben confundirse, en tal sentido expresa que el “análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación.” (p.3), por otro lado, alude que la “interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio de la información empírica recabada” (p.5).

En concordancia con el citado autor, las características de investigación, el método utilizado para el análisis de los datos será el estadístico descriptivo, donde se organizaran los datos y posteriormente se procedió a tabularlos, analizar e interpretar la información contenida en el instrumento aplicado, seguidamente, se levantaron las gráficas de barras con la información obtenida, por último se analizaron los resultados para la elaboración de las conclusiones del diagnóstico, sobre el cual se sustenta la propuesta en la presente investigación.

3.7 Validez y confiabilidad del instrumento

3.7.1 Validez

Al considerar al instrumento, un aspecto fundamental lo representa la validez de contenido, la cual descansa generalmente en el juicio de expertos (métodos de juicio, según lo indica Chávez (2001), la validez “es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende”. Por su parte, Hernández y otros (2014), define la validez como el grado en que un instrumento realmente pretende medir la validez.

En este sentido, la validez de contenido practicada al instrumento de recolección de información se basa en el suministro de un formato para tal propósito en donde se presentaron los ítems asociados con los objetivos, las dimensiones e indicador con el cual se relaciona, desarrollado en el proceso de operacionalización de variables plasmando en la tabla 1.

Este formato busca conocer, si las redacciones establecen tendenciosidad, si resultan adecuadas o no a los propósitos de la indagatoria. Para la validación del instrumento de recolección de información, se solicitó a tres profesionales del área de salud que actuaron como expertos validadores (Anexo “C”), dichos expertos fueron, uno en Gerencia Publica, uno en Metodología de la Investigación y uno en Gerencia General, por lo que el instrumento tiene tres tipos de validez, la validez de jueces, la validez de estructuración y elaboración del instrumento y la validez de contenidos, pues el mismo se diseñó a partir de los conceptos, fundamentos teóricos, indicadores gerenciales y leyes plasmados en el capítulo II, y esquematizados en la tabla de operacionalización de las variables, como respuestas a la validación, los expertos coinciden que los ítems cumplen el fin para el cual fueron creados se aplica, por lo que emitieron la opinión de validado. (Anexo “D”).

3.7.2 Confiabilidad del instrumento

Según Hernández y otros (2014), “la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados”. (p.143), la confiabilidad interna se dio en función de los datos aportados por los individuos integrantes de la muestra aplicando el coeficiente estadístico Alpha de Cronbach, el cual, se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el

instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto llevaría a conclusiones equivocadas, o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.

En el mismo orden de ideas, Chávez (ob.cit), la confiabilidad es “el grado de congruencia con que se realiza la medición de una variable” (p.195), para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se realizó una prueba piloto, la cual consiste en, una vez validado el mismo, se aplicó a diez (10) sujetos escogidos fuera de la población de estudio, pero similares a la población y muestra seleccionada, estos conformaron los integrantes de la prueba piloto, quienes respondieron el cuestionario, lo cual permitió confirmar la redacción, estructuración y concordancia de las preguntas con la operacionalización de variables y a su vez realizar los cálculos del coeficiente estadístico

De lo antes señalado, se estableció entonces que, el Alfa de Cronbach como técnica específica para el cálculo de la confiabilidad, es, por tanto, un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen, el cálculo de la confiabilidad se realizó según la fórmula descrita en la figura 3

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Figura 3: Fórmula Alfa de Cronbach

Fuente: García (2006)

Dónde: K = Número de ítem

σ^2 = Varianza de cada ítem

Y_i = Varianza del instrumento
 X = Varianza interna

Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una magnitud respetable a partir de 0.70, el cuadro 2, muestra los criterios de valoración del coeficiente estadístico.

Tabla 2.
Valoración del Coeficiente de Confiabilidad.

| Valoración | Magnitud |
|--------------------|-----------------------|
| Por debajo de 0,60 | Inaceptable |
| De 0,60 a 0,65 | Indeseable |
| Entre 0,65 y 0,70 | Mínimamente aceptable |
| De 0,70 a 0,80 | Es respetable |
| De 0,80 a 0,90 | Es muy buena |

Fuente: García (2006)

En la presente investigación, la confiabilidad se determinó mediante la aplicación del coeficiente estadístico Alpha de Cronbach, el cual se aplica a instrumentos de características de múltiples respuestas, los cuales son las características del instrumento de recolección de datos de la presente investigación, dando como resultado 0.86, la cual le confiere al instrumento una magnitud de confiabilidad muy buena (Anexo “E”).

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información, se organizan los datos de acuerdo a la dimensión y correspondientes indicadores según la variable en estudio, reflejando los resultados de los ítems que componen el instrumento de recolección de datos, en tal sentido, los datos obtenidos se representan a continuación a través de tablas de distribución de frecuencias con su relación porcentual de ocurrencia, para los criterios de selección Siempre, Algunas Veces y Nunca, acompañadas de los análisis respectivos, de modo pues, que partiendo de la descripción estadística y numérica, se pueda dar una visión de cómo es el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

4.1 Datos sociolaborales

La formación laboral en opinión de García y Forero (2016), “debe incluir el desarrollo de ciertas condiciones que son importantes en el ámbito de trabajo, asistencia, puntualidad, permanencia, respecto a la autoridad y compañeros, higiene del lugar de trabajo; destrezas básicas, capacidad de aprendizaje y disciplina de trabajo”. (p. 89), en el mismo orden de ideas, García y Forero (2016), señalan que:

El conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que, aplicadas o demostradas en situaciones del ámbito productivo, tanto en un empleo como en una actividad que genere ingresos por cuenta propia, se traducen en resultados efectivos que contribuyen al logro de los objetivos de la organización o negocio. (p. 67)

En la presente investigación se consideran como datos sociolaborales, la edad, el sexo, el nivel académico y los años de servicio como datos sociolaborales, tal como se muestra en la tabla 3, donde se destaca el tratamiento estadístico de los datos expresados en frecuencias absolutas y frecuencias relativas, con los cual se levantó el gráfico correspondiente

Tabla 3.
Datos sociolaborales de la muestra es

| Indicadores | | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-------------------------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Edad | Menor de 30 años | 6 | 37% |
| | Entre 31 y 40 años | 6 | 37% |
| | Entre 41 y 50 años | 4 | 25% |
| Sexo | Masculino | 1 | 6% |
| | Femenino | 15 | 94% |
| Nivel Académico | Magíster | 2 | 12% |
| | Licenciada(o) | 14 | 88% |
| | T.S.U. | - | |
| Años de servicio | Menos de 10 años | 4 | 25% |
| | Entre 10 y 15 años | 6 | 37% |
| | Entre 16 y 25 años | 6 | 37% |

Fuente: Vásquez, J. (2024)

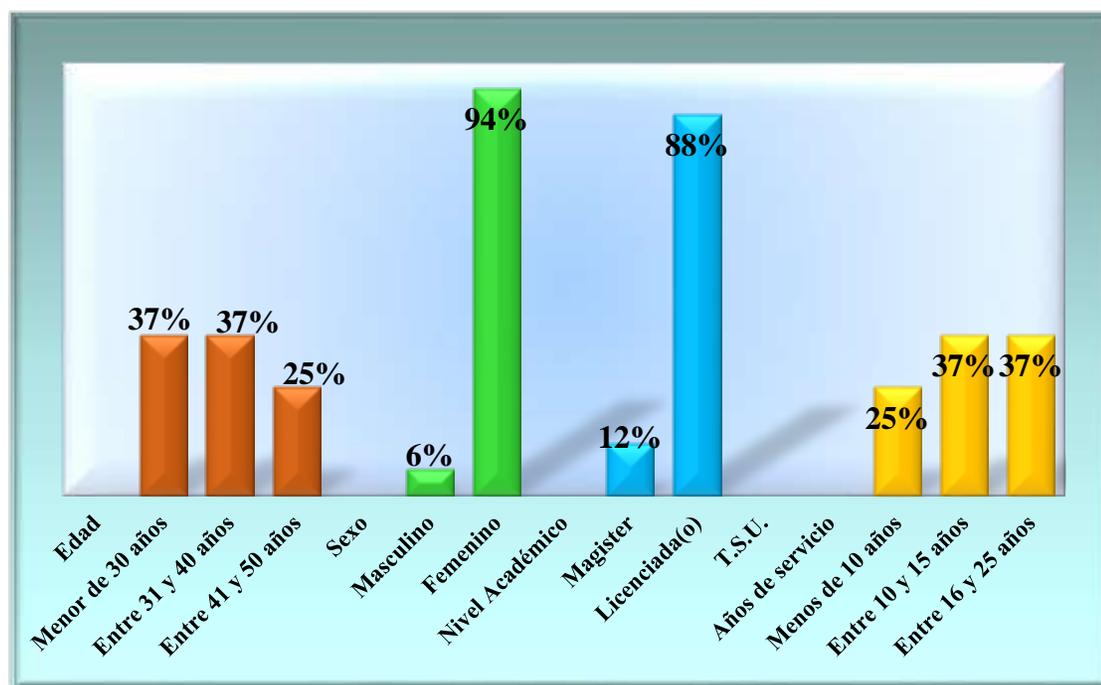


Gráfico 1. Datos sociolaborales
Fuente: Vásquez, J. (2024)

En el gráfico 1 se muestran los aspectos sociolaborales, iniciando el análisis con la edad, para ello primeramente se hace referencia a los parámetros utilizados para clasificar la muestra estudiada según la edad, Bocanegra (2017), refiere que:

Un grupo etario, rango etario o conjunto etario es un grupo de personas que comparten edad o momento vital, y que resultan de interés estadístico o académico. Dicho de otro modo, se habla de grupos etarios cuando se clasifica a una comunidad o a un grupo de individuos en conjuntos determinados por la edad. (p.63)

Desde lo planteado, se determina entonces que el personal de Enfermería encuestado, constituye un grupo etario años donde el 38% de la muestra estudiada es menor de treinta años y en la misma proporción, 38% tiene entre 31 y 40 años, y el 24% oscila entre edades de 41 a 50 años, lo cual confirma la denominación anterior. En conjunción a lo anterior, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL-

2020), clasifica los grupos etarios en “.....Juventud de 19 a 30 años y Adulthood de 30 a 60 años” (p. 28), por lo antes descrito, se considera que el grupo estudiado está conformado por adultos jóvenes

En cuanto al sexo, el 94% de los profesionales de enfermería encuestados es del sexo femenino, el 94% y el 6% es de sexo masculino, tienen un nivel académico de Magister del 6% y el 94% es Licenciado(a) en enfermería. En relación a los años de servicio, el 25% tiene menos de 10 años de servicio, el 38% entre 11 y 15 años de servicio y el 38% ostenta entre 16 y 25 años de servicio.

Por todo lo antes señalado, el personal de enfermería del servicio de emergencia de adulto del Hospital General Dr. Egor Nucete de San Carlos estado Cojedes, son adultos jóvenes, mayormente del sexo femenino, con nivel académico mayormente de Licenciados(as) y en su mayoría entre 10 y 25 años de servicio, lo cual constituye una fortaleza laboral y de servicio para el desarrollo organizacional de la institución.

4.2 Variable: Desarrollo Organizacional

El siguiente apartado, muestra la relación de los datos organizacionales recolectados de la muestra estudiada, en este orden de ideas Ramírez (1997), señala que “unir los datos de estos sistemas dispares los prepara para los procesos, el análisis y la interpretación, lo que puede ayudar a la organización a tomar mejores decisiones basadas en estos datos” (p. 135), en consideración a lo citado, se presenta a continuación el análisis de los datos.

4.2.1 Dimensión: Aspectos Gerenciales

Indicadores: Liderazgo, Comunicación, Trabajo en equipo

Ítem 1. ¿En el área de enfermería donde usted trabaja se aprecia un buen liderazgo gerencial?

Ítem 2. ¿Considera que el proceso comunicacional aplicado en su entorno laboral es efectiva?

Ítem 3. ¿En el área de enfermería donde usted se desempeña se trabaja en equipo?

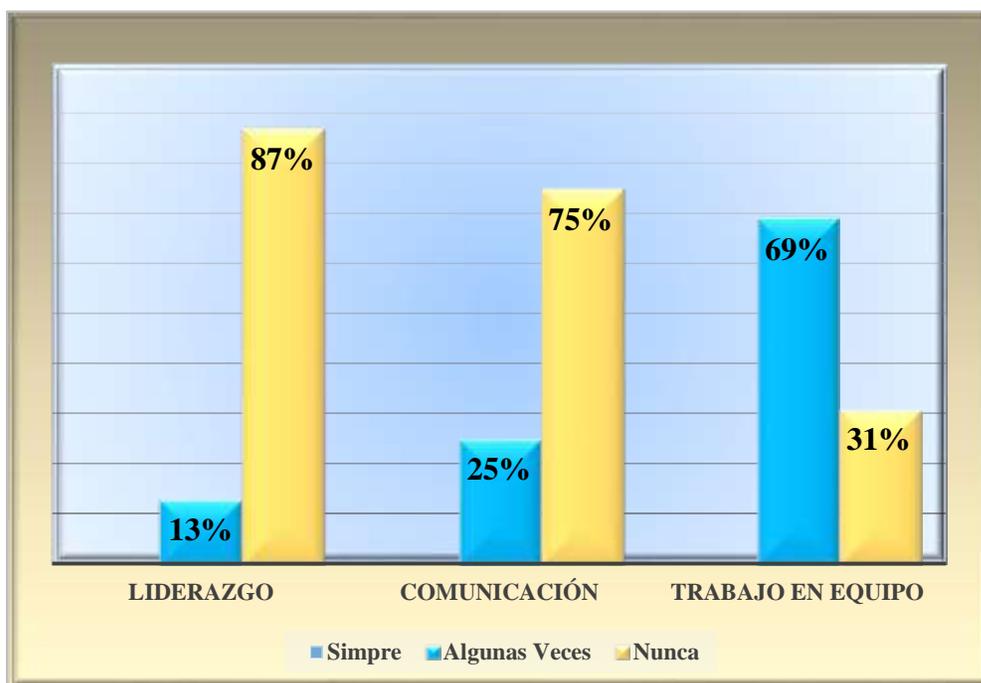


Gráfico 2. Aspectos gerenciales

Fuente: Vásquez, J. (2024)

En relación a la interrogante 1, relacionada con el liderazgo, se encontró que el 87% de los profesionales de enfermería encuestados manifestaron que nunca se aprecia un buen liderazgo, el 13% señalaron que algunas veces se aprecia buen liderazgo gerencial en el área de enfermería del servicio de emergencia de adulto del Hospital General Dr. Egor Nucete del municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes, según datos reflejados en el gráfico 2.

En cuanto a la segunda interrogante, planteada para conocer el proceso comunicacional llevado en la institución, el gráfico 2 señala que el 75% de los encuestados manifestaron que nunca el proceso comunicacional aplicado en el área de enfermería es efectivo, el 25% indicaron que el proceso comunicacional aplicado en la institución, algunas veces es efectivo.

Otro de los aspectos investigados en la dimensión aspectos gerenciales, se trata del trabajo en equipo desarrollado en la organización, en este aspecto el 69% del personal encuestado señalaron que algunas veces se trabaja en equipo y el 31% restante indicaron que nunca, se trabaja en equipo. Ahora bien, Pinto (2012), refiere que lo aspectos gerenciales;

Son capacidades que un individuo posee para llevar a cabo tareas de liderazgo en una empresa de manera eficaz y ordenada. Permitiendo que se gestione de manera óptima ya sea una empresa u organización. Estos aspectos son muy valorados en aquellos cargos en los que se necesita llevar a cabo acciones de liderazgo o coordinación que incluye trabajo en equipo, toma de decisiones y gestión comunicacional. (p.213)

En este sentido, los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra estudiada, evidencian que la organización adolece de un buen liderazgo, el cual se manifiesta en las inconsistencias en el proceso comunicacional, ya que en un bajo porcentaje se refiere como apropiado algunas veces y el trabajo en equipo se desarrolla solo algunas veces, ante la situación descrita, es de entender que, como personas no siempre se expresan de manera efectiva, dejando lagunas comunicacionales que posteriormente se traducen en desaciertos, es por ello que, valorando el liderazgo gerencial, se aprecia la coherencia en los resultados obtenidos, pues la comunicación y el trabajo en equipo son aspectos fundamentales en un buen líder y este a su vez determina las buenas relaciones personales e interpersonales en los grupos y en el desarrollo organizacional.

4.2.1 Dimensión: Factores organizacionales

Indicador: Aspectos Institucionales

Ítem 4. ¿La institución cuenta con los equipos, materiales, insumos para cumplir con sus labores?

Ítem 5. ¿Las condiciones físicas de la infraestructura de la institución es apropiada para la prestación del servicio?

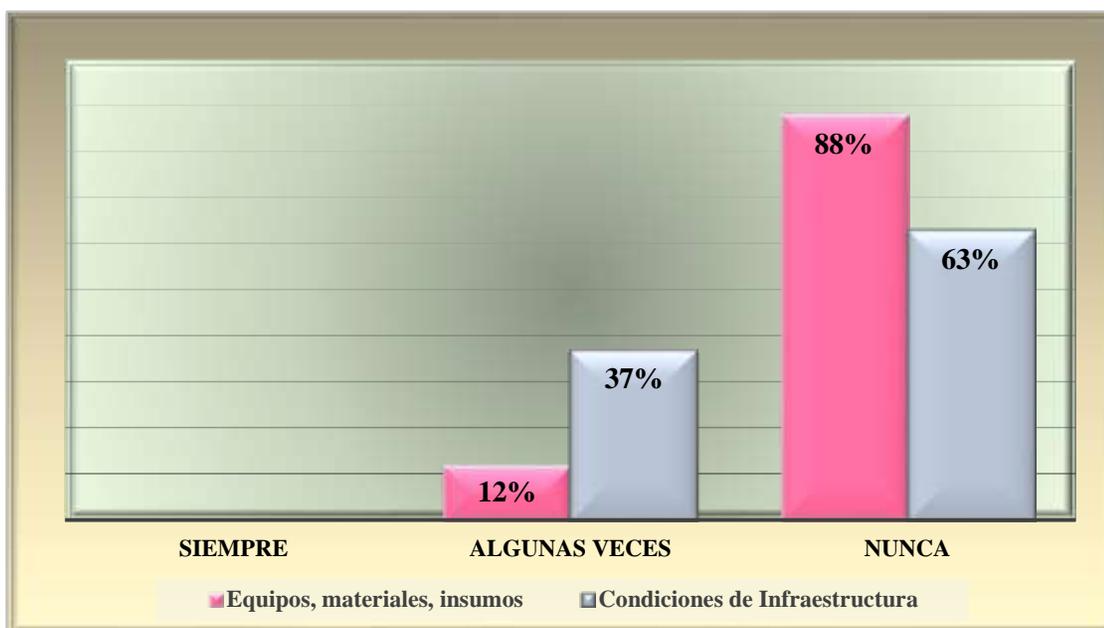


Gráfico 3. Aspectos institucionales

Fuente: Vásquez, J. (2024)

El gráfico 3, muestra los resultados de la información relacionada con la dotación de equipos, materiales e insumos necesarios para desarrollar las funciones propias en cada puesto de trabajo, en este sentido, el 88% del personal de enfermería encuestado señalaron que nunca la institución cuenta con materiales, equipos e insumos necesarios para la atención de los pacientes y usuarios y el 12% de los encuestados exteriorizaron que algunas veces la institución cuenta con los equipos, insumos y materiales requeridos y necesarios para la prestación del servicio de enfermería.

En cuanto a las condiciones físicas de la infraestructura de la institución, el 63% de los encuestados indicaron que nunca la infraestructura está en buenas condiciones, mientras que el 37%, refirieron que algunas veces la infraestructura esta apropiada para la prestación del servicio.

En el orden de ideas que se viene tratando, Márquez, Espinoza y García (2020), señalaron que, “las entidades públicas cuyo objetivo es la prestación de servicios a la colectividad a título gratuito o semigratuito, se llevan a cabo operaciones de redistribución de renta y consumo de recursos provenientes en su totalidad del

Estado” (p. 145), en tal sentido, es obligación del Estado venezolano, la adecuación, construcción, equipamiento, dotación de insumos de centros de salud.

De la información brindada por los encuestados, se desprende que existen debilidades en el cumplimiento de las obligaciones del Estado en el mantenimiento de la infraestructura y dotación de equipos, materiales e insumos para la atención de pacientes y usuarios que asisten al servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes, situación que preocupa, pues se trata del servicio de emergencia de la referida institución, desde donde se observan las debilidades descritas, mostrando una brecha entre las necesidades colectivas que deben ser atendidas y las que realmente se pueden atender por la escasez de equipamientos e insumos. Desde la situación descrita, cobra vigencia lo afirmado por Álvarez y Cahuana (2018), afirmando que;

El aspecto de equipamiento e infraestructura se manifiesta, cuando debido a una falla del equipo se produce una pérdida de vida, o se agrava la situación de salud en que ingresó el paciente; como casos concretos se puede citar la falla de la válvula de ingreso del gas de anestesia o el mal funcionamiento de la cama calentadora de bebés, que pueden dar resultados funestos, o el caso del paciente que adquiere otra enfermedad dentro del Hospital por una falla en el equipo de esterilización. (p. 83)

En relación a lo citado, los recursos de una organización hospitalaria, han de ser representados por todos aquellos bienes y suministros por medio de los cuales las diversas unidades de trabajo puedan realizar sus actividades para el cabal cumplimiento de la jornada diaria laboral, lo cual acarrea que los recursos con que cuenta una organización, forman parte directa y primordial para el desempeño efectivo de los roles laborales, especialmente en la prestación de servicio de salud en la administración pública, que es factor clave en el desarrollo organizacional y el desempeño laboral.

4.2.1.1 Dimensión: Factores organizacionales

Indicador: Aspectos Laborales

Ítem 6. ¿El área de enfermería donde usted se desempeña cuenta con el personal suficiente para la prestación del servicio?

Ítem 7. ¿Considera usted que el personal del área de enfermería de la institución cumple con las funciones inherentes a su cargo?

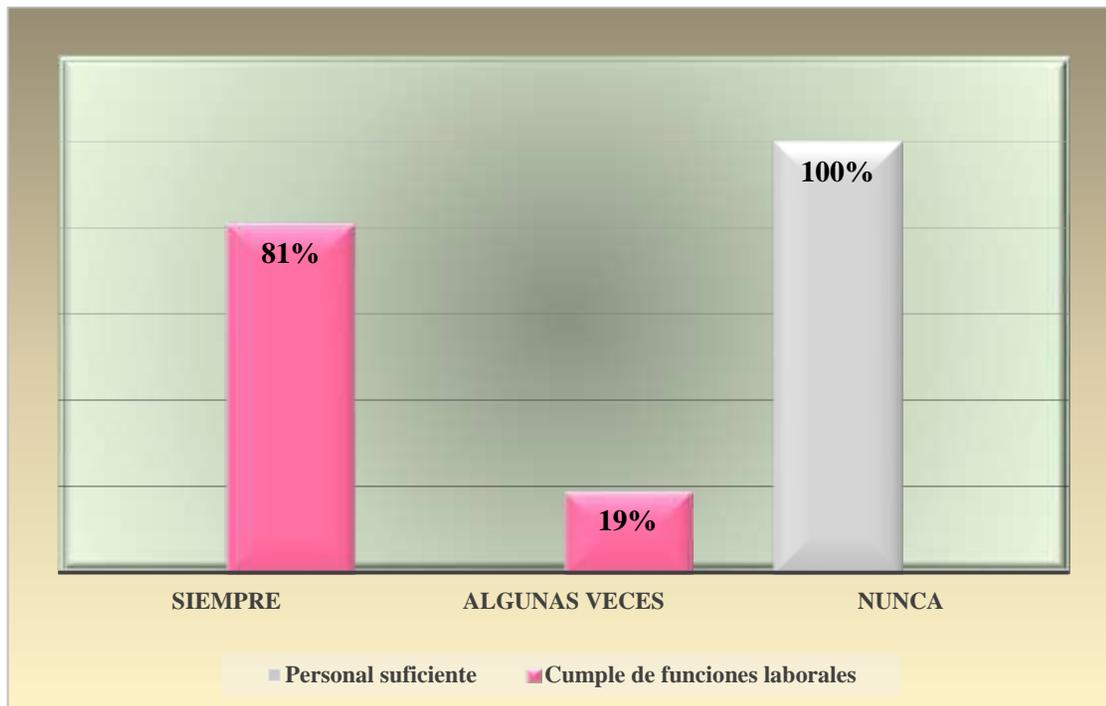


Gráfico 4. Aspectos laborales

Fuente: Vásquez, J. (2024)

En correspondencia con las interrogantes 6 y 7, el gráfico 4 revela la información correspondiente a si el área de enfermería de la institución cuenta con el personal suficiente para la prestación del servicio, el 100% del personal de enfermería encuestado respondieron que nunca hay personal de enfermería suficiente en el servicio de emergencia de adulto del Hospital General Dr. Egor Nucete del municipio Ezequiel Zamora San Carlos estado Cojedes.

En relación a la interrogante 7, evidencian que el 81% de los encuestados señalaron que siempre en el área de enfermería del servicio de emergencia de adulto cumple con las funciones inherentes a su cargo

Ahora bien, el desempeño de las acciones de enfermería constituye el fundamento del aspecto social que se percibe de la misma, es decir, de la actividad sociolaboral del

profesional y debe realizarse siguiendo lineamientos científicos para conseguir los objetivos, que en un centro de salud lo compone la prestación de servicio, de allí, que el paciente o usuario llega al servicio de emergencia de adulto de un centro asistencial en estado vulnerable de salud, esperando que este cuente con personal suficiente y a su vez capacitado que lo ayude a restablecer su buena salud y es precisamente, en esas situaciones donde el paciente y sus familiares evidencian las debilidades del centro asistencial en cuanto a prestación del servicio, la calidad del mismos, la dotación que en resumen es la visión social de la organización.

En este orden de ideas, Ortega, Roque, Montaña, Corona, Robles & Marcelino (2023), afirman que;

La salud, siendo un servicio público primordial, tiene una falta de financiación, una desorganización del sistema público y déficit de personal médico-asistencial y como consecuencia no promueve un desarrollo organizacional, ni una atención equitativa para una población que se encuentra necesitada de prontitud y calidad en la prestación de servicios (p. 115)

Esto obliga a que el personal de enfermería este actualizado y a los gerentes a buscar estrategias para gestionar los insumos necesarios para la atención de los usuarios, sin perder el sentido de servicio público, propio del sistema de salud al cual pertenece el Hospital General Dr. Egor Nucete, a fin de construir sinergias entre estrategias los actores involucrados, sinergias con los recursos humanos y con las comunidades.

Importa entonces, y por muchas razones, que la organización cuente con suficiente personal de enfermería capacitado para la atención de los usuarios y paciente, lo cual permite que los mismos puedan tener una percepción de calidad en la prestación del servicio, que desde la perspectiva gerencial se traduce en el desempeño laboral y evidencia el desarrollo organizacional que se vive en la institución.

4.2.1.2 Dimensión: Factores organizacionales

Indicador: Aspectos Personales

Ítem 8. ¿Se siente usted identificado y cómoda(o) con el trabajo que realiza en la institución?

Ítem 9. ¿Considera usted que el personal de enfermería en rol gerencial está capacitado para ello?

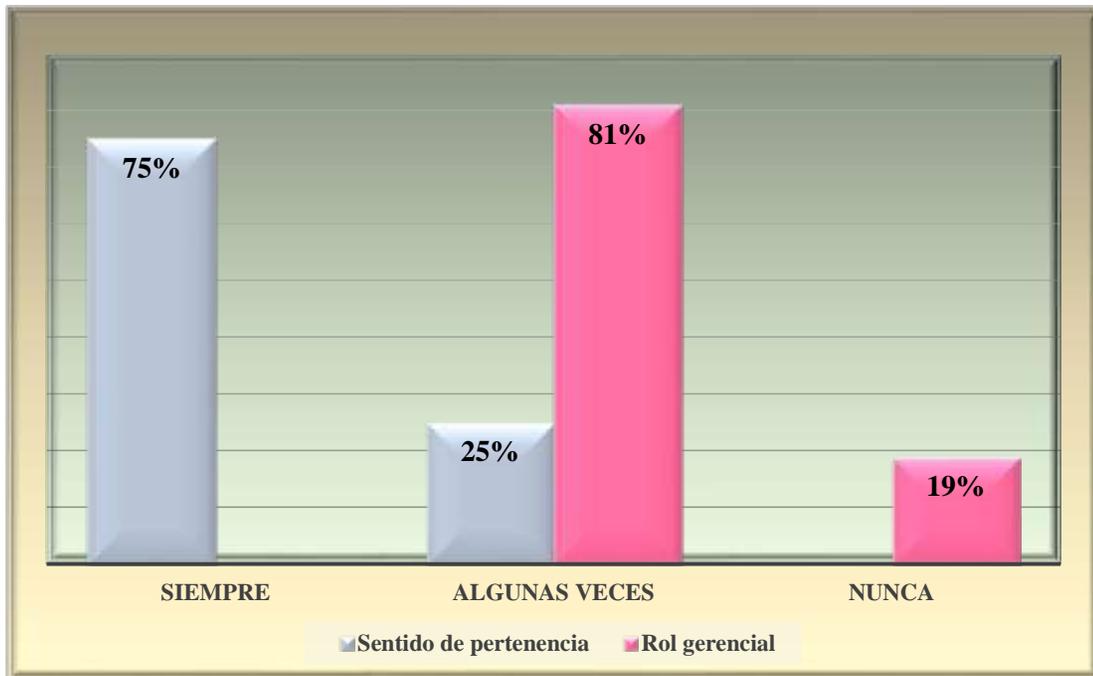


Gráfico 5. Aspectos Personales

Fuente: Vásquez, J. (2024)

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de información demuestran que el 75% de la muestra que se estudió, se sienten cómodas con el trabajo que realiza en la institución, y el 25% señalaron que algunas veces se sienten cómodas con el trabajo que realiza en la institución, este aspecto organizacional, según Vera y Piedra (2021), plantean que;

La sociedad reconoce al factor humano como el factor determinante para el logro de los objetivos y, por consiguiente, del éxito de una organización. Por lo tanto, se vuelve cada vez más importante profundizar en el estudio de los factores que determinan la motivación y el desempeño de las personas. (p. 128)

De lo supra citado se corrobora que; los aportes de la teoría administrativa clásica han brindado los principios básicos de gran flexibilidad y adaptabilidad, y han establecido los niveles de eficiencia requeridos en la organización y la dirección de este tipo de

estructuras, pero el entorno social y político está exigiendo una nueva dirección orientada a satisfacer las necesidades sociales y de salud de los ciudadanos.

En relación a la capacitación del personal de enfermería en rol gerencial en el servicio de emergencia de adultos de la organización estudiada, el 81% señalaron que algunas veces se evidencia que están capacitados, y, el 19% consideran que nunca se evidencia su capacitación gerencial.

4.2.1.3 Dimensión: Factores organizacionales

Indicador: Aspectos Gerenciales

Ítem 10. ¿El modelo gerencial aplicado en su área de trabajo de enfermería influye positivamente en el clima organizacional?

Ítem 11. ¿Considera usted que el personal de enfermería de su área de trabajo cumple eficazmente con su rol laboral?

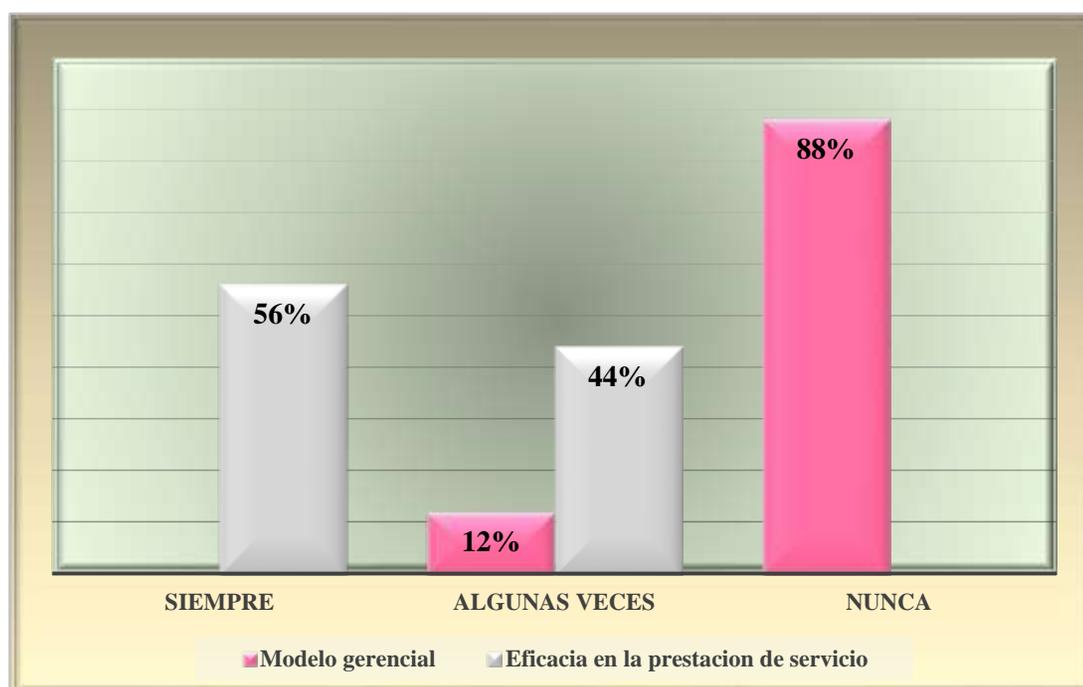


Gráfico 6. Aspectos gerenciales
Fuente: Vásquez, J. (2024)

Sobre el modelo gerencial aplicado por los gerentes del servicio de emergencia del anteriormente referido hospital, se encontró que el 88% de ellos indicaron que el modelo gerencial aplicado en el área de enfermería siempre influye positivamente en el clima organizacional, y el 12% manifestaron que algunas veces el modelo gerencial influye positivamente en el clima organizacional, en este sentido, Garcias y Ayup (2021), consideran que;

El problema con el sector público, es que en primer lugar es ineficiente, inefectivo, con algunos rasgos populistas, con escasos recursos, o en todo caso con recursos mal administrados, y eso conlleva a una situación muy particular en el modelo gerencial aplicado. (p. 135)

Desde la perspectiva descrita, las dinámicas internas y externas de la organización estudiada, pueden estar adoleciendo de la descrita situación, lo cual complica el desarrollo organizacional que como ya se ha expresado, debilita la prestación de un servicio tan importante en una institución de salud como lo es el servicio de

emergencia de un hospital. En conjunción a lo expresado, es necesario traer a colación que según Castillo (2019);

El liderazgo se convierte en el generador de las condiciones necesarias para que los miembros de una organización pasen a ser una comunidad de significados y que se obtengan niveles de vínculo y responsabilidad surgidos de las mismas personas, al igual que un sentido de pertenencia y participación para lograr el objetivo central de dichas organizaciones. (p. 128)

Las inconsistencias en el desempeño del liderazgo, inciden negativamente en el modelo gerencial y viceversa, estas debilidades hacen mella en la configuración general de la organización, que a lo largo de su devenir y transformación no cambia fácilmente, deteriorando progresivamente la organización y el desempeño laboral de sus trabajadores, dejando a la colectividad desamparada y desasistida de buenos servicios de salud pública.

En el gráfico 6, se describen aspectos relacionados con la prestación de servicio de enfermería, en relación a la interrogante relacionada con el cumplimiento eficaz del personal de enfermería con su rol laboral, el 56% de los y las encuestados reseñaron que siempre cumplen eficazmente con su rol, mientras que el 44% señalaron que, algunas veces cumplen eficazmente con su trabajo.

En este aspecto, destaca lo ya referenciado por Garcias y Ayup (2021), quienes afirman que “el servicio de salud pública es ineficaz por no contar con los recursos o por la incorrecta administración de los mismos” (p. 112), mas no hacen referencia a la prestación de servicio como otra arista de las debilidades identificadas en el sistema de salud pública venezolano. Vinculado a lo expuesto, se puede inferir, que, si la organización carece de los recursos, equipamiento e insumos, tal como se refleja en el Gráfico 3, correspondiente a los factores institucionales, es improbable que el personal de enfermería pueda desarrollar eficazmente su trabajo.

4.3 Variable: Servicio de enfermería

4.3.1 Dimensión: Desempeño Profesional

Indicadores: Eficacia, Eficiencia, Calidad del servicio

Ítem 12. ¿En su opinión, el personal del área de enfermería es oportuno y eficiente en la prestación del servicio?

Ítem 13. ¿Creé Usted que el servicio prestado por el personal del área de enfermería de la institución es óptimo?

Ítem 14. ¿Percibe usted que su trabajo es bien valorado por los miembros de la institución?

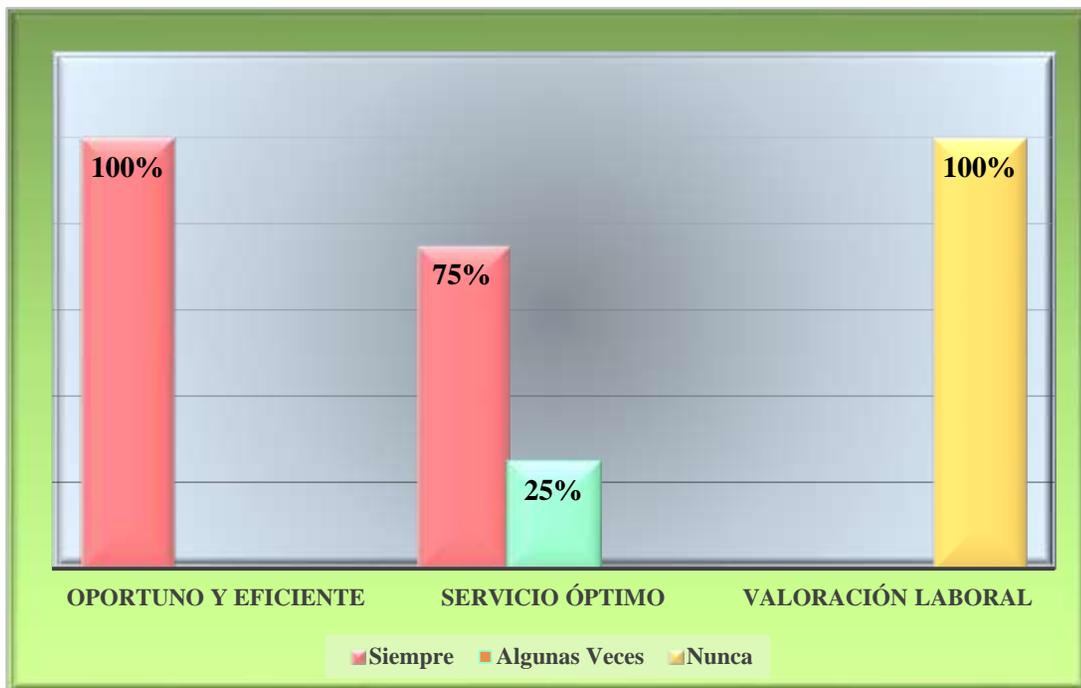


Gráfico 7. Desempeño profesional

Fuente: Vásquez, J. (2024)

En relación a si el personal del área de enfermería del servicio de emergencia de adulto del Hospital General Dr. Egor Nucete de San Carlos estado Cojedes, es oportuno y eficiente en la prestación del servicio, el 100% señaló que siempre es oportuno y eficiente en la prestación de servicio, por otra parte, el 75% del personal de enfermería encuestado, refirieron que el servicio prestado por el personal del área de enfermería de la institución siempre es óptimo, mientras que el 25% señalaron que

algunas veces el servicio brindado es óptimo. Es importante señalar que en opinión de Pedraza y Mostacero (2020);

El desarrollo organizacional implica un profundo compromiso gerencial con la mejora del desempeño laboral a través de una gestión efectiva de las personas, y a su vez, implica que el gerente deba hacerse cargo de que el clima de su grupo de trabajo sea resultado de su acción gerencial, representa creer en la capacidad de los individuos, riesgo de cambiar el statu quo y hacerse cargo; es decir, pensar en términos de valor y no exclusivamente de costos. (p. 119)

Para alcanzar lo planteado en la precedente cita, es necesario realizar un análisis de la realidad que se estudia, con los medios y recursos escasos, cuando los objetivos a alcanzar son variados y múltiples, para decidir y proceder a la acción y llegar a una situación deseada, para ello, la planificación es la principal actividad, pues, desde esta premisa se disminuye la incertidumbre, porque permite reflexionar sobre la forma de resolver los problemas, organizar actividades y elaborar los planes de cuidados de la manera más racional posible.

Ante la interrogante si considera que trabajo realizado por los profesionales de enfermería es bien valorado, el 100% de los encuestados respondieron que, nunca se sienten bien valorado por los miembros de la institución.

4.3.2 Dimensión: Desempeño Profesional

Indicadores: Satisfacción laboral, Recreación, Ascenso y promoción laboral

Ítem 15. ¿Se promueve el esparcimiento y la recreación para el personal del área de enfermería de la institución?

Ítem 16. ¿Considera usted que la distribución del personal del área de enfermería está acorde a su formación profesional?

Ítem 17. ¿Asistiría usted a talleres de actualización profesional sobre liderazgo y buen clima laboral?

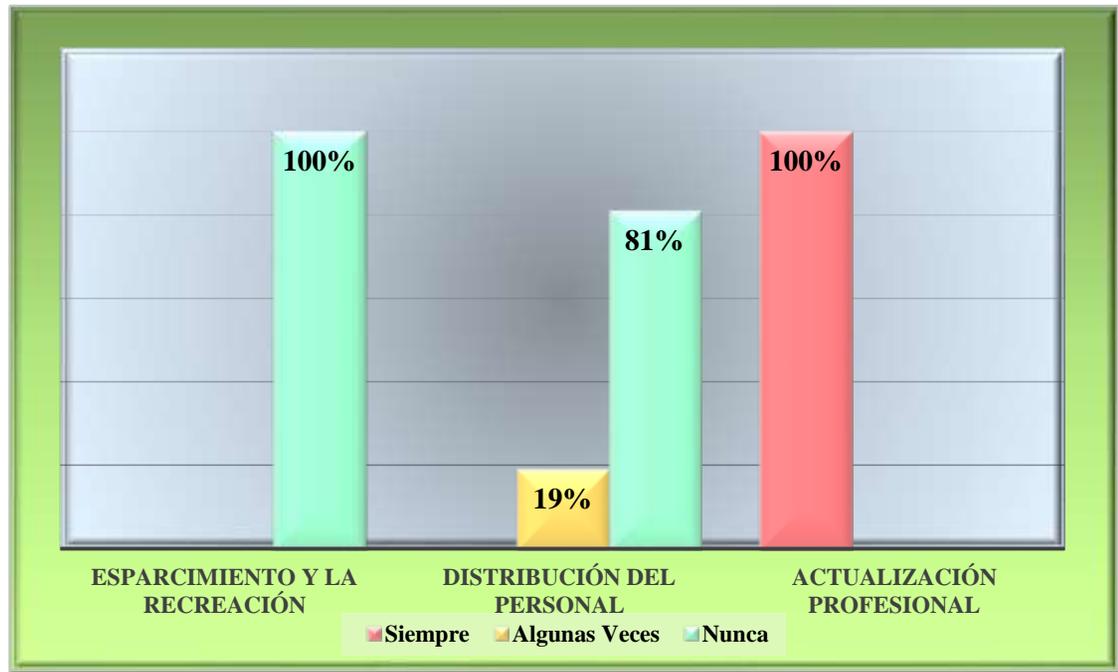


Gráfico 8. Satisfacción profesional

Fuente: Vásquez, J. (2024)

En cuanto a la promoción del esparcimiento y la recreación para el personal del área de enfermería del servicio de emergencia de adulto del Hospital general Dr. Egor Nucete de San Carlos estado Cojedes, el 100% de los profesionales encuestados manifestaron que nunca se ha realizado promoción de tales actividades, por otra parte, el 81% del personal de enfermería encuestado indicaron que la distribución del personal del área de enfermería nunca está acorde a su formación profesional y el 19% respondieron que algunas veces, la distribución del personal del área de enfermería está acorde a su formación profesional, y, en cuanto a la participación y asistencia a talleres de actualización sobre liderazgo y buen clima laboral, el 100% de los profesionales de enfermería encuestados respondieron que siempre asistirían a este tipo de actividades.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Conclusiones de la investigación

Una vez finalizado con las premisas expuestas en los capítulos anteriores se procede a dar respuesta a los objetivos planteados. En este sentido en primer lugar corresponde diagnosticar la situación actual del desarrollo organizacional en el área de enfermería, servicio de emergencia del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes. Sobre este particular se pudo determinar que, actualmente existen debilidades manifiestas en cuanto a que no se promueve la participación ni el trabajo colaborativo, ni el trabajo en equipo, lo que a su vez incide en que se tenga una percepción de un clima de trabajo no armónico, para el desarrollo de las actividades laborales.

Así mismo, se puede afirmar que, en el área de enfermería del servicio de emergencia de adulto, no se les otorga promoción a los valores para un comportamiento ético, acorde a una cultura laboral sana. Así mismo, se evidenció que la toma de decisiones es asumida de manera centralizada, no tomando en cuenta la participación u opinión de los trabajadores.

Aunado a lo anterior, la comunicación no se realiza de manera oportuna, como tampoco se aprovecha el uso e integración de los materiales, equipos, y conocimiento disponible para alcanzar las metas institucionales. Igualmente, puede señalarse la inobservancia de la reorientación de los procesos una vez que son detectados, aun cuando se admite que se valora el conocimiento que posee el talento humano.

En cuanto al desempeño laboral, del área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, se constató que no existen políticas, lineamientos o estrategias dispuestas a la planificación del recurso humano requerido para el funcionamiento a corto, mediano y largo plazo de la institución, siendo ello una desventaja considerable, ya que implica que no se está preparado para enfrentar los cambios que se generan de manera vertiginosa en el mundo organizacional.

Por otra parte, fue evidente también ausencia de políticas de reclutamiento y selección de personal, así como también, las referentes a las remuneraciones y compensaciones, desarrollo de carrera, promociones, lo cual representa una gran debilidad, debido a que hoy día las organizaciones están llamadas a desarrollar

estrategias que les permita detectar los problemas, así como a implementar los lineamientos necesarios para superarlos.

Partiendo de los supuestos anteriores, se puede afirmar que la organización está llamada a adaptarse a los cambios del entorno, considerando para ello, la necesaria reestructuración de viejos esquemas gerenciales, ya que no solo el contexto cambia, sino las personas, sus actitudes, necesidades, motivaciones, entre otros elementos que conllevan a una nueva noción de cómo alcanzar los objetivos institucionales. Sobre este particular, el desarrollo organizacional, es la vía idónea para mediar tales transformaciones, debido a que su identificación con el cambio, asociado al manejo del talento humano se configuran para dar paso a una nueva cultura, en la que todo este conjunto de variables debe observarse, analizarse e interpretarse continuamente.

En cuanto al segundo objetivo específico, planeado para diseñar estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, en este sentido, se plantean estrategias enmarcadas en el intercambio de saberes, coloquios y talleres, como propuesta de aplicación para el abordaje de la problemática antes descrita, para el logro de la misma, se plantearon las siguientes acciones:

- a) Definición de metas institucionales.
- b) Estrategias de participación e integración.
- c) Atención al proceso de detección de necesidades gerenciales; a través de la cual se evalúen los puntos fuertes (fortalezas - oportunidades) y débiles (debilidades - amenazas) de la organización.
- d) Programas específicos de formación que involucre, habilidades interpersonales, liderazgo, motivación, comunicación, desarrollo organizacional, entre otras.
- e) Políticas informativas
- f) Definición de funciones.
- g) Promoción de un ambiente laboral propicio.

Como tercer objetivo específico, se planteó aplicar estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de

adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, la ejecución del diseño presentado y aprobado por la organización, persigue despertar en los participantes, actitudes que les permitieron acceder a información y desarrollo de habilidades y destrezas como alternativa para satisfacer sus necesidades de autorrealización, considerando el contexto sociolaboral donde se desenvuelve.

En relación al objetivo específico establecido para evaluar la implementación de las estrategias organizacionales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, la propuesta aquí descrita, permitió ofrecer al personal descrito, un conjunto de acciones dirigidas a fortalecer la gestión del talento humano en función de mejorar su desempeño laboral, lo que a su vez redundaba en el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

En consecuencia, con el desarrollo de la presente investigación se concluye que: al implementar estrategias gerenciales para el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos. Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes, se asuman acciones que conlleven a una mejor gestión del talento humano, y esto a su vez incida en el desarrollo organizacional, ya que en esta medida se afectará positivamente la cultura organizacional, generando por consiguiente el cambio de pensamiento que promoverá la vocación de servicio mediante una praxis ética, integradora, mediante el trabajo en equipo, en la que se aportan soluciones a las situaciones problemáticas presentadas, resolviendo de esta forma las deficiencias que se vayan detectando en la atención de los pacientes y usuarios que asisten al servicio de emergencia de adultos del referido hospital.

5.2 Recomendaciones

Para la Institución:

1. Poner en práctica esta propuesta es importante tratar de minimizar ideologías contrarias a las nuevas tendencias de desarrollo organizacional basadas en la

capacitación, comunicación efectiva y afectiva y motivación al logro del talento humano, con la finalidad de disminuir la resistencia al cambio.

2. Es importante que los jefes evalúen las actividades de comunicación ya que no hay estipulaciones si se van a tomar medidas o decisión referente a quejas o para notificar cualquier problema.
3. Es importante que las decisiones se tomen efectivamente para ejecutar medidas de prioridad por parte de las gerencias es importante que evalúe dichas quejas para que esta se le pueda buscar solución oportunamente.

Para los Coordinadores de Servicios de enfermería:

1. Realizar evaluaciones periódicas de las áreas de trabajo para monitorear el clima organizacional y detectar a tiempo las situaciones disruptivas o problemas que se puedan estar presentando
2. Propiciar clima laboral armónico y empático
3. Generar ordenes de trabajo y toma de decisiones consensuadas con el personal.

Para el personal de enfermería en atención directa:

1. Fortalecer la resiliencia y el manejo de las emociones
2. Fortalecer lazos de compañerismo, solidaridad y acompañamiento con el resto del personal.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Título

Orientación sobre el proceso gerencial del talento humano para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes.

6.2 Presentación de la Propuesta

La gerencia y en especial la de recursos humanos dentro de las organizaciones, deben plantearse la necesidad de repensar los enfoques, concepciones, tendencias, filosofía sobre las cuales sustentan su razón de ser, por lo tanto, deben volcarse bajo un enfoque de servicio sobre las cuales sustentan su razón de ser, por lo tanto, los líderes gerenciales en salud pública, deben sacar provecho a la incertidumbre y a la complejidad del mundo de hoy, porque de lo contrario se genera una pérdida de confianza entre trabajadores, sus pares y sus gerentes.

En este sentido, el éxito de las actividades que el sujeto realiza en su campo laboral, dependen en gran medida de la forma en que dichas actividades son asimiladas por él y las habilidades son expresión de la asimilación de la información, en el plano ejecutor, las formas de organización escogidas han sido variadas, buscando en cada una de ellas, que los sujetos de estudio se involucren activamente y de esta manera cubrir los objetivos establecidos en el plan de acción.

Por otra parte, los métodos y técnicas utilizadas, están dirigidos a que el personal en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes, reflexionen sobre como desarrollan el proceso organizacional, el liderazgo y su función gerencial, para de esta manera promover en sus trabajadores cualidades, valores, afectos, motivaciones, actitudes y aptitudes que vayan en beneficio de la organización y por ende de los tanto dl personal como de los pacientes rios, de igual manera, estas actividades deben caracterizarse por un clima reptividad, en el que, se parte del conocimiento de los líderes y trabajadores para generar un ambiente de confianza y respeto entre todos basados en el liderazgo gerencial en salud pública.

Es oportuno acotar, que las organizaciones, son sistemas conformadas por unidades menores con los cuales mantiene permanente intercambio a través de un conjunto variado de entradas y salidas, a lo que todo gerente debe prestar atención, por las influencias entre las partes de la organización y mantener una permanente comunicación con su entorno, pues, estas a su vez, son el recurso más valioso de la misma y las personas necesitan de las organizaciones pues a través de ellas satisfacen una amplia gama de sus necesidades.

De allí que, es responsabilidad de todo gerente, ofrecer oportunidades para que, mientras se esfuerzan por lograr los objetivos organizacionales, los trabajadores puedan alcanzar sus objetivos personales, es por ello que, el rol gerencial no es cosa sencilla, pues, coordinar esfuerzos individuales para el logro de objetivos organizacionales, requiere de preparación consiente, del desarrollo de ciertas habilidades y técnicas, humanísticas y conceptuales, tales aptitudes capacitan al gerente para cumplir con eficiencia sus funciones de planeación, organización, dirección y control, también le permiten, en el plano de la cotidianidad, desempeñar exitosamente sus roles interpersonales, informativos y decisorios.

En el mismo orden de ideas, las habilidades a las que se hacen referencia, deben sustentarse en una comprensión cabal de la conducta del hombre en el trabajo y del funcionamiento de las organizaciones, para lo cual la formación en funciones gerenciales le aporta al gerente un conjunto de conceptos que operan también como guías de su actuación gerencial.

Sin embargo, no todos llegan a ser buenos gerentes, por ello, el desarrollo de las habilidades y la internalización de los conceptos fundamentales de desarrollo gerencial en el comportamiento organizacional, pueden marcar la diferencia, pues cada persona ve, organiza e interpreta su entorno de manera diferente, a través de un filtro formado por sus creencias, valores, necesidades, expectativas y experiencias, así como, el entorno físico, el contexto social o la etapa cronológica que está viviendo, afectan también la percepción que cada persona tiene de la realidad en la cual está inmerso.

Es importante, entonces, destacar que los gerentes, no pueden basar su actuación de acuerdo con esas percepciones, sino que, deben ajustar su función a una realidad objetiva, que les permita enrumbar a su organización al éxito, por ello, en la presente investigación se propone la orientación sobre el proceso gerencial del talento humano para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes.

Desde la perspectiva práctica la presente investigación, pretende aportar los elementos necesarios para mejorar el desarrollo organizacional en la mencionada institución, abordando la situación desde la dimensión de la prestación del servicio, la gestión administrativa, el liderazgo y la motivación y lograr que estos obtengan las herramientas necesarias para cumplir idóneamente su función.

En cuanto a la perspectiva metodológica, es relevante porque, constituye una herramienta que puede servir a otras investigaciones o aplicarlo a situaciones similares en contextos diferentes o servirá a la misma organización para monitorear la actuación y desempeño de sus gerentes.

Ahora bien, el diagnóstico realizado en la investigación, refleja la realidad estudiada, sobre la cual se fundamenta la presente investigación y que se muestra en la tabla 4, donde se revelan las fortalezas amenazas, debilidades y oportunidades que emergieron de la información suministrada por el personal de enfermería encuestados.

Tabla 4.

Matriz FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">. - Unión de grupo. - Recurso humano con disposición y destreza.. - Compromiso de la gerencia para establecer estrategias para una mejor competencia en su lugar de trabajo. | <ul style="list-style-type: none">. - Falta de capacitación del personal, referente al tema de desarrollo organizacional.. - Poca motivación.. - No existe un programa de incentivo que motive al logro de los objetivos.. - Falta de comunicación a todo nivel. |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none">. - Oportunidad de incrementar a través de la mejora del rendimiento del personal.. - Mejoramiento del trabajo en equipo. - Mejor imagen institucional | <ul style="list-style-type: none">. - Déficit de materiales, equipos e insumos de trabajo. - Fuga de capital humano a otras instituciones |

Fuente: Vásquez, J. (2024)

6.3 Objetivos de la Propuesta

6.3.1 Objetivo General

Orientar el proceso gerencial del talento humano para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes.

6.3.2 Objetivos Específicos

Motivar la observancia de los lineamientos gerenciales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes.

Reflexionar sobre la importancia del desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes.

6.4 Factibilidad de la Propuesta

La factibilidad, según Gómez (ob.cit), “indica la posibilidad de desarrollar una propuesta, tomando en consideración las necesidades detectadas, los beneficios que aportará la propuesta, los recursos humanos, técnicos, financieros e institucionales” (p.24), por ello una vez culminado el diagnóstico se procede a determinar la factibilidad, pues de éstos dos aspectos depende el diseño de la propuesta, a continuación, se especifica la factibilidad de la presente investigación.

6.4.1 Factibilidad Social

En este aspecto se identifican las necesidades que dan origen a la propuesta como alternativa de solución a la problemática diagnosticada, para ello es necesario, tener claro que la propuesta de orientaciones sobre el proceso gerencial del talento humano para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes, trae implícito la pertinencia social, pues esta viene dada porque la propuesta beneficia de manera directa al personal de la referida organización y a la comunidad que asisten en busca de mejoras de su salud, razón por la cual se tiene como interés común de fortalecerla desde su visión, misión y objetivos.

6.4.2 Factibilidad Financiera

Económicamente, la propuesta es viable de ejecutar por cuanto para el desarrollo de la misma, la inversión económica que se genere fueron cubiertos para la investigadora, en la tabla 5 se plasma el presupuesto tentativo.

Tabla 5.
Presupuesto para el desarrollo de la propuesta

| Cantidad | Descripción | Valor Unitario (Bsf.) | Total (Bsf.) |
|--------------------|----------------------------------|------------------------------|---------------------|
| 1/2 | Resma de hojas blanca tipo carta | 185 | 185 |
| 03 | Bolígrafos | 38 | 114 |
| 01 | Marcador de pizarra acrílica | 50 | 150 |
| 30 | Fotocopias | 5 | 150 |
| 03 | Alquiler de Video Bean | 500 | 1.500 |
| 03 | Refrigerios | 760 | 2.280 |
| Subtotal | | | 4,379 Bs |
| Eventualidad(30%) | | | 1.313 Bs |
| Total en Bolívares | | | 5.693 Bs |
| Total en Dólares | | | 150\$ |

Fuente: Vásquez, J. (2024)

Tabla 5.**Estructura general de la propuesta**

Objetivo General: Orientar el proceso gerencial del talento humano para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes.

| Objetivos Específicos | Estrategia | Contenido | Actividades | Recursos | Evaluación / Lapso |
|--|-------------------|---|---|---|--|
| Motivar la observancia de los lineamientos gerenciales para el desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes. | Taller | - Conceptos básicos sobre el Desarrollo Organizacional - Talento Humano y su importancia para la Organización - Mapa Diagnóstico - Misión y Visión Institucional - Identificación de Tareas - Lineamientos para el desarrollo organizacional | - Bienvenida a los participantes. - Entrega de material referencial. - Presentación de expectativas de los participantes. - Sensibilización al personal directivo sobre su desempeño en concordancia con las competencias requeridas por la institución y para el cargo. - Aplicación de Matriz FODA - Mesa Redonda. - Plenaria | Humanos: Directivos, Facilitadores y personal técnico. Materiales: Papel carta, computadora, material fotocopiado, y bibliografía referencial. Tecnológicos: Video beam, computadora, teléfono, Tablet | Por la receptividad que muestren los directivos de la institución, para propiciar los cambios que se requieren en el desempeño de los profesionales. Lapso: 1 jornada de 3 horas |

Tabla 6. Cont.

| | | | | | |
|---|---------------|--|---|--|---|
| | | <p>- Manejo del Cambio como factor de éxito organizacional.</p> | <p>- Bienvenida a los participantes. -Entrega de material referencial. -Presentación de expectativas -Introducción y desarrollo de los temas: Identificación del ciclo de vida de las organizaciones. - Etapas del cambio organizacional. - Como superar la resistencia al cambio - Ejercicios Prácticos. Elaboración de lineamientos para el Desarrollo Organizacional</p> | <p>Humanos: Equipo técnico y docentes facilitadores. Materiales: Material fotocopiado, marcadores, pizarra, bibliografía referencial. Tecnológicos: Video beam, computadora, teléfono, Tablet</p> | <p>Por la apertura del personal para optimizar su desempeño laboral y el sentido de pertenencia que se evidencie. Lapso: 2 jornadas de 4 horas c/u</p> |
| <p>Reflexionar sobre la importancia del desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia de adultos del Hospital General Dr. Egor Nucete del Municipio Ezequiel Zamora estado Cojedes.</p> | <p>Taller</p> | <p>- Qué son los valores personales y su vinculación con los organizacionales. -Desarrollo de habilidades interpersonales - Liderazgo y Motivación - Desarrollo y retención del Talento Humano</p> | <p>-Bienvenida a los participantes. -Entrega de material referencial. -Presentación de expectativas. - Introducción y desarrollo de los temas: - Identidad, Valores. Factores que afectan las interrelaciones. - El dialogo y la reflexión. - El gerente como líder.</p> | <p>Humanos: Directivos, Facilitadores y personal técnico. Materiales: Papel carta, computadora, material fotocopiado, bibliografía referencial. Tecnológicos: Video beam, computadora, teléfono, Tablet</p> | <p>Por la receptividad que muestren los directivos de la institución, para propiciar los cambios que se requieren en el desempeño de los profesionales. Lapso: 2 jornadas de 3 horas.</p> |

Tabla 6. Cont.

| | | | | | |
|--------|--|--|---|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Motivación y éxito organizacional. - Provisión y Aplicación del Talento en las Organizaciones. - Mantenimiento y Compensación del Talento Humano. - Mesa Redonda. - Seminario - Plenaria | | |
| Taller | <ul style="list-style-type: none"> - Indicadores de Gestión y Planificación estratégica Institucional - Control Interno - Evaluación del desempeño. | <ul style="list-style-type: none"> - Bienvenida a los participantes. - Entrega de material referencial. - Presentación de expectativas - Introducción y desarrollo de los temas: <ul style="list-style-type: none"> - Dirección Estratégica. - Misión, Visión, Valores. - Análisis del Entorno. - Actividades de Control - Supervisión y Monitoreo - Ejercicio Práctico | <p>Humanos: Equipo técnico y docentes facilitadores.</p> <p>Materiales: Material fotocopiado, marcadores, video pizarra, beam, computadora, bibliografía referencial.</p> <p>Tecnológicos: Video beam, computadora, teléfono, Tablet</p> | <p>Por la apertura de los gerentes para optimizar su desempeño laboral y el desarrollo organizacional.</p> <p>Lapso: 2 jornadas de 4 horas c/u</p> | |

Fuente: Vásquez, J. (2024)

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez, F. Londoño, M. Posada, A y Jáuregui, M. (2016). *Modelo analítico de factores psicosociales en contextos laborales*. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 29 (2), pp.95-137
- Ander-Egg, E. (1987). *La definición. Técnicas de Investigación Social*. (pp. 93-96). México: Humanitas.
- Arias, F. (2012). *El proyecto d investigación. Introducción a la metodología científica*. 5º edición. Editorial Espíteme. Caracas.
- Arnoletto, M y Díaz, M. (2019). *Panoramas de las empresas en Argentina*. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3656475
- Arredondo, J. (2014). *Gerencia del direccionamiento organizacional*. Monografía presentada como requisito para optar al título de Especialista en Alta Gerencia. Universidad de Medellín. Colombia.
- Ballestrini, M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Sexta edición. Caracas. BL Consultores Asociados Servicio editorial.
- Bauer (2005). *Desarrollo Organizacional*. Enfoque Latinoamericano. Editorial Pearson.
- Castillo, J. (2019). *Desempeño de la enfermera supervisora en sus factores criterios, objetivos y valores de la evaluación y la satisfacción laboral de las enfermeras*
Fuente: Vásquez, J. (2024)
- Chiavenato. I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. [Documento en Línea]. Disponible en: https://www.academia.edu/36423268/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_Humanos_2011_pdf.
- Comisión Económica para América Latina (CEPAL-2020). *Observatorio Demográfico*. (LC/PUB.2019/24-P). Santiago de Chile.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860. Diciembre 30, 1999. Caracas
- Convenio 155 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo (1981)
- Cortina A. (2016). *Bioética para el siglo XXI: construyendo esperanza*. [Documento en Línea]. Disponible en: Disponible

en: <https://revistas.comillas.edu/index.php/bioetica-revista-iberoamericana/article/view/6764>.

- Donabedian, A. (2010). *Evaluación*. [Documento en Línea]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wpcontent/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- El Kadi, O., De Pelekais, C., Robles, M. Á., y Leal, M. (2015). *Autotomía caudal como estrategia gerencial para el cambio organizacional en empresas familiares*. *Desarrollo Gerencial*, 7(1), 68 – 84.
- Escobar, J. (1998). *Códigos, convenios y declaraciones de ética médica, enfermería y bioética*. Bogotá: Ediciones El Bosque; 1998.
- Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. (2023). *Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo* Lima: Gráfica D&S; 2013.
- Fuentes, C. López, D. Moya, F. (2020). *Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela*. *Universidad de La Guajira*. [Documento en Línea]. Disponible en: Colombia. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>.
- García, M., y Forero, C. (2016). *Calidad de vida laboral y la disposición al cambio organizacional en funcionarios de empresas de la ciudad de Bogotá*, Colombia. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1).
- Garcias, R y Ayup, D. (2021). *Estado actual del clima organizacional en los centros de diagnóstico integral del estado Distrito Capital en Venezuela*. <https://saludcolectivabv.ucs.gob.ve/index.php/scbv/article/view/21>
- Guizar (2013) *Desarrollo organizacional*. 4ta Edición. Mc Graw Hill Educations. [Documento en Línea]. Disponible en: <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a8a68a7be0b68ac529abc11ad7d2e85f.pdf>.
- Hernández, Gallarzo y Espinoza (2011) *Las competencias emocionales en el currículum de las carreras de pedagogía de la Universidad de Playa Ancha*. [Documento en Línea]. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/482092/tagj_20180201.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición). México D.F, México: McGraw-Hill.
- Hersey, P y Blanchard, F. (1969). *Teoría del Liderazgo*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/06/02/teoria-de-liderazgo-situacional-de-hersey-y-blanchard/>

- Kottow, M. (2014). *Bioética en salud pública: Una mirada Latinoamericana*. Editorial Universitaria. [Documento en Línea]. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v32n10/1678-4464-csp-32-10-e00114716.pdf>.
- Ley de ejercicio profesional de la Enfermería. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 28. 263. septiembre 2005.
- Ley Orgánica de Salud. Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 36. 579. noviembre 1998.
- Machado, C. (2011). *Diagnóstico y plan de acción de la cultura organizacional de una empresa de alimentos. Caso: Unilever Andina división helados Tío Rico*. Trabajo de Grado de la Maestría en Ingeniería Industrial. Área de Postgrado. Universidad de Carabobo
- Maldonado (2017) *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. [Documento en Línea]. Disponible en: https://www.academia.edu/34600879/COMPORTAMIENTO_DESARROLLO_Y_CA_MBIO_ORGANIZACIONAL
- Marquéz Y, Espinoza J, García I. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores administrativos del sector salud*. Investigación Científica. 2020 dic; 14(2): p. 288-291.
- Mejillón, A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social*. Universidad Península de Santa Elena.
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. Dominio de las Ciencias. 2017; 3(2).
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (UNESCO-2005). *Declaración universal de los derechos humanos en Bioética*
- Ortega, A. Roque, J. Montaña, Ó. Corona, J. Robles, C. & Marcelino, M. (2023). *Diagnóstico organizacional y satisfacción laboral en una dependencia de salud*. Padi Boletín Científico De Ciencias Básicas E Ingenierías. Universidad Autónoma del Estado de México. Pachuca, Hidalgo, México.11(21), 129-135. [Documento en Línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.29057/icbi.v11i21.10549>.
- Palella, S., y Martins, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 6ta. Ed. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador – FEDUPEL editores.

- Pedraza, I y Mostacero, D. (2020). *Estrategia De clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos. Pimentel – Perú*. Trabajo de grado para optar el grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Señor De Sipán. [Documento en Línea]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8046/Pedraza%20Fernandez%20Ingrid%20Sadith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Peña, O. (2014). *Medición del Clima Organizacional en el Sector Manufacturero de Pinturas de la Región Central*. Trabajo de Grado de Maestría no publicado. Universidad Bicentenario de Aragua, San Joaquín de Turmero.
- Pinto (2012) *Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia*. [Documento en Línea]. Disponible en: <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>.
- Quiroa, M. (2021) *Teoría de Herzberg*. Economipedia.com
- Ramírez (1997). *¿Cómo hacer un Proyecto de Investigación?* Editorial Mc Graw Hill.
- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*: ECOE Ediciones; 2016.
- Recomendación 164 sobre Seguridad y Salud de los Trabajadores de la Organización Internacional del Trabajo
- Rodríguez, A. (2016). *México: Guerra fría e historia política*. Historia Mexicana [Documento en Línea]. Disponible en: Disponible en: <https://search-ebscohostcom.ezproxy.javeriana.edu.co/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=119758094&lan-g=es&site=eds-live>.
- Sampieri (2016). *Metodología de la Investigación. 6ta Edición*. Mc Graw Hill Educations. [Documento en Línea]. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>.
- Soto, E. (2011). *Gestión y conocimiento en las organizaciones que aprenden*. Thomson Editores S.A. México.
- Supo J. (2015). *Seminarios de investigación científica*. In; 2017; Arequipa
- Tagiuri, R. y Litwin, G. (1968). *Clima Organizacional: Exploraciones de un concepto*. Boston: Harvard Business School, División de Investigación. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1900-3803202100020004200057&lng=en

- Torres, (2012). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*, Caracas-Venezuela.
- Torres, M. (2019). *El proceso administrativo*. Universidad de Guadalajara; 2019.
- Torres, S. (2003). *Desarrollo organizacional*. Disponible: [http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/desorgsug .htm](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger1/desorgsug.htm). [Consulta: 7 febrero, 2016]
- Veliz, (2010). *Metodología de la Investigación*, (4ta ed.), Caracas-Venezuela
- Vera, C., y Piedra, M. (2021). *Factores que influyen en la gestión y desarrollo organizacional en los centros de salud urbanos del cantón Chone en el periodo 2020*. Maestría en gestión de la calidad y auditoría en salud. Universidad Técnica Particular de Loja-Perú. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/28797>.
- Watson, J. (2002). *Ciencia Humana y cuidado humano: una teoría de enfermería*. New York, National League for Nursing. 1988.

ANEXOS

ANEXO "B"

SOLICITUD PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Universidad Nacional Experimental
de Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública



La Universidad que Siempre

Estimado Colegio

Yolixa Yonez

Ante todo, reciba un cordial saludo

La presente encuesta tiene como finalidad de obtener información sobre el "DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA, SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS, HOSPITAL GENERAL Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES", como parte de la investigación desarrollada por la Lcda. Jennifer Vásquez, como requisito parcial para optar al título de Magister en Gerencia Pública en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ-COJEDES)

Para ello, se requiere que usted responda cada una de las preguntas que conforman esta encuesta con la mayor objetividad y sinceridad posible según las instrucciones que se le especifican.

Agradeciendo su disposición, queda de usted

Atte.

Lcda. Jennifer Vásquez

ANEXO "C"
 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Universidad Nacional Experimental
 de Los Llanos Occidentales
 "Ezequiel Zamora"

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
 Programa de Estudios Avanzados
 Maestría en Gerencia Pública



Título: Desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos, Hospital General Dr. Egoz Naceta San Carlos Capadón

Objetivo General: Implementar estrategias gerenciales para el desarrollo organizacional del área de enfermería, servicio de emergencia de adultos, Hospital General Dr. Egoz Naceta San Carlos Capadón

Aspectos Sociolaborales

| | | | |
|-------|-------|------------------|-------------------|
| Edad: | Sexo: | Nivel Académico: | Años de Servicio: |
| 34 | F | Maestría | 6 |

Instrucciones: A continuación, se le presentan 17 interrogantes con tres opciones de respuestas (Siempre, Algunas veces, Nunca), marque con una equis (X), la opción que usted considere se ajuste a su apreciación, solo puede seleccionar una respuesta por cada pregunta, por favor responda con sinceridad.

| Items | Interrogantes | Escala de Likert | | |
|-------|--|------------------|---------------|-------|
| | | Siempre | Algunas veces | Nunca |
| 1 | ¿En el área de enfermería donde usted trabaja se aplica un buen liderazgo gerencial? | | | X |
| 2 | ¿Cree usted que el proceso comunicacional aplicado en su entorno laboral es eficiente? | | | X |
| 3 | ¿En el área de enfermería donde usted se desempeña se trabaja en equipo? | | X | |
| 4 | ¿La institución cuenta con los equipos, materiales, insumos para cumplir con sus labores? | | | X |
| 5 | ¿La infraestructura de la institución es adecuada para la prestación del servicio? | | | X |
| 6 | ¿El área de enfermería donde usted se desempeña cuenta con el personal suficiente para la prestación del servicio? | | | X |
| 7 | ¿Cree usted que el personal del área de enfermería de la institución cumple con las funciones inherentes a su cargo? | | | X |
| 8 | ¿Se cuenta con el personal identificado y adscrito con el trabajo que realiza en la institución? | X | | |

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 9 | ¿Cree usted que el personal de enfermería en su institución está capacitado para ello? | | | X |
| 10 | ¿El modelo gerencial aplicado en su área de trabajo garantiza un buen desempeño en el área organizacional? | | X | |
| 11 | ¿Cree usted que el personal de enfermería de su área de trabajo trabaja eficientemente con su trabajo? | | X | |
| 12 | ¿Es un aspecto, el personal del área de enfermería en su institución y el personal que le pertenece del área? | | X | |
| 13 | ¿Cree usted que el personal de enfermería que el personal del área de enfermería de la institución de gestión? | | | X |
| 14 | ¿Puede usted que su trabajo en su institución que los resultados de su institución? | | | X |
| 15 | ¿Se promueve el mejoramiento y la capacitación para el personal del área de enfermería de la institución? | | | X |
| 16 | ¿Cree usted que la distribución del personal del área de enfermería está acorde a las necesidades de la institución? | | X | |
| 17 | ¿Se cuenta con el personal de enfermería profesional adscrito a su institución a su institución? | X | | |

© Caracas, Planificación gerencial, CIBAO.

ANEXO "D"
SOLICITUD PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**Universidad Nacional Experimental
de Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública**

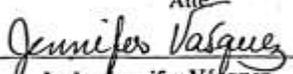
Estimado Colega:

Ana Suñano

Ante todo, reciba un cordial saludo

Me dirijo a usted en la oportunidad de solicitar su valiosa colaboración que consiste en servir de experto para la validación del instrumento de recolección de datos elaborado para la investigación que lleva por título "DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE ENFERMERÍA, SERVICIO DE EMERGENCIA DE ADULTOS. HOSPITAL GENERAL Dr. EGOR NUCETE SAN CARLOS COJEDES", desarrollada por la Lda. Jennifer Vásquez, como requisito parcial para optar al título de Magister en Gerencia Pública en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ-COJEDES)

Igualmente se adjuntan, los objetivos, la línea de investigación, el cuadro de operacionalización de variables, el instrumento de recolección de datos y el formato para la validación del mismo. Sin más a que hacer referencia y agradeciendo su valiosa colaboración, queda de usted.

Atte

 Lda. Jennifer Vásquez

Universidad Nacional Experimental
de Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Muestra en Gerencia Pública

ANEXO "E"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: Acciones de desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia.

Objetivo General: Desarrollar un plan de acciones de desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Dr. Eugenio Mariano González Padilla del Municipio Tinaco estado Cojedes.

Nombre y Apellido: Blanca Guzmán C.I: 13.593.833

Grado de Instrucción: Magister Materno Infantil.

Lugar de trabajo: Universidad Francisco de Miranda Fecha: _____

| Ítems | Redacción | | | Pertinencia con los objetivos | |
|-------|-----------|---------|-------------|-------------------------------|----|
| | Clara | Confusa | Tendenciosa | SI | NO |
| 1 | X | | | X | |
| 2 | X | | | X | |
| 3 | X | | | X | |
| 4 | X | | | X | |
| 5 | X | | | X | |
| 6 | X | | | X | |
| 7 | X | | | X | |
| 8 | X | | | X | |
| 9 | X | | | X | |
| 10 | X | | | X | |
| 11 | X | | | X | |
| 12 | X | | | X | |
| 13 | X | | | X | |
| 14 | X | | | X | |
| 15 | X | | | X | |
| 16 | X | | | X | |
| 17 | X | | | X | |

Observaciones _____

Firma Blanca Guzmán
C.I: 13.593833

Universidad Nacional Experimental
de Los Llanos Occidentales
"Ezequiel Zamora"



La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y Procesos Industriales
Programa de Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública.

ANEXO "E"

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Título: Acciones de desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia.

Objetivo General: Desarrollar un plan de acciones de desarrollo organizacional en el área de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Dr. Eugenio Mariano González Padilla del Municipio Tinaco estado Cojedes.

Nombre y Apellido: Araely Lupe C.I. 18.593.375
 Grado de Instrucción: Magister en ciencias de la educación Mención
Docencia Congestionada
 Lugar de trabajo: ONELLEZ Fecha: _____

| Ítems | Redacción | | | Pertinencia con los objetivos | |
|-------|-----------|---------|-------------|-------------------------------|----|
| | Clara | Confusa | Tendenciosa | SI | NO |
| 1 | X | | | X | |
| 2 | X | | | X | |
| 3 | X | | | X | |
| 4 | X | | | X | |
| 5 | X | | | X | |
| 6 | X | | | X | |
| 7 | X | | | X | |
| 8 | X | | | X | |
| 9 | X | | | X | |
| 10 | X | | | X | |
| 11 | X | | | X | |
| 12 | X | | | X | |
| 13 | X | | | X | |
| 14 | X | | | X | |
| 15 | X | | | X | |
| 16 | X | | | X | |
| 17 | X | | | X | |

Observaciones _____

Firma Araely Lupe
C-I 18.503.375



Respondiendo el instrumento de recolección de información

