

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



La Universidad que Siembra

**LOGO
PRESAV**

**VICERRECTORADO
DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES
ESTADO COJEDES**

**Jefatura de Estudios
Avanzados**

**CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO
DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN
CARLOS COJEDES.**

Requisito parcial para optar al grado de Magister Scientiarum en Gerencia Pública

Autor:

Jesús E. Infante Montenegro

Tutor: Dr. Miguel Martino

Noviembre, 2024

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”.



LA UNIVERSIDAD QUE SIEMBRA

COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO



**CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS
COJEDES.**

*Requisito parcial para optar al grado de Magister Scientiarum en
Gerencia Pública*

AUTOR:

Jesús E, Infante Montenegro

CI.:26.719.342

Tutor: Dr. Miguel Martino

San Carlos, Noviembre de 2024

Universidad Nacional Experimental
de los Llanos Occidentales
"EZEQUIEL ZAMORA"



COORDINACIÓN
ÁREA DE POSTGRADO



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Ciudadanos:

Miembros de la Comisión Técnica de la Coordinación de Estudios Avanzados
(Postgrado)UNELLEZ – San Carlos
Su despacho.-

Ante todo reciban un cordial saludo, cumpliendo con el procedimiento administrativo exigido; hago de su conocimiento la **Aceptación como tutor** del maestrando Jesús Enrique Infante Montenegro, CI-V 26.719.342, cursante de la Maestría en Gerencia Pública. Proyecto titulado: " **CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS, COJEDES**".

Sin más a qué referirme, me suscribo en la ciudad de San Carlos, capital del estado Cojedes, a los 15 días del mes de Abril de 2024.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Miguel A. Martino G".

MSC. MIGUEL A. MARTINO. G

C.I.: V-16.775.531

TUTOR

APROBACIÓN DEL TUTOR



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ VIPI COJEDES**



**COMISIÓN ASESORA DEL PROGRAMA ESTUDIOS AVANZADOS
RESOLUCIÓN CAPRESAV No2024/0305**

UNIDAD EJECUTORA: SUBPROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

PLANTEAMIENTO Solicitud del ciudadano **Jesús Enrique Infante Montenegro CI-V- 26.719.342**, perteneciente al Programa de Estudios de la MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA, para que se le considere la aprobación como Tutor al **Dr. Miguel Ángel Martino, C.I. V-16.775.531, (UNELLEZ)**, del proyecto de trabajo de grado titulado; **CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS, COJEDES**

FECHA: 29/04/2024

ACTA No: 086 ORDINARIA

PUNTO: 37

Luego de leída y discutida la documentación correspondiente por parte de los Consejeros:

CONSIDERANDO

Que el artículo 4, literal "o" del reglamento de la Comisión Asesora de los Programas Académicos de la UNELLEZ establece que son atribuciones de la misma, "conocer y decidir con base a la reglamentación sobre solicitudes estudiantiles de carácter académico administrativo".

CONSIDERANDO

Que el artículo 56, de la Reforma parcial del Reglamento del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora", establece que "cada estudiante de Estudios Avanzados tendrá un tutor, el cual será oficializado por la respectiva Comisión Asesora de Estudios Avanzados, considerando la aceptación escrita por parte del docente de la tutoría solicitada por el estudiante".

CONSIDERANDO

Que el ciudadano **Jesús Enrique Infante Montenegro CI-V- 26.719.342**, es cursante del Programa de Maestría en Gerencia Pública y tiene más del 50% de carga académica aprobada.

CONSIDERANDO

Que el **Dr. Miguel Ángel Martino, C.I. V-16.775.531, (UNELLEZ)**, cumple con lo establecido en el artículo 55 del Reglamento del Programa de Estudios Avanzados de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora".

LA COMISIÓN ASESORA RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR al **Dr. Miguel Ángel Martino, C.I. V-16.775.531, (UNELLEZ)**, como Tutor del ciudadano **Jesús Enrique Infante Montenegro CI-V- 26.719.342** perteneciente al Programa de Maestría en Gerencia Pública.

SEGUNDO: APROBAR el título del proyecto de trabajo de grado: **CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS, COJEDES**

Original de la Documentación se digitaliza



MSc. Hayden Pirela
Presidente



Dra. Carmen Pinto
Secretaria



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE
LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ VIPI COJEDES



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

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado	Tesis Doctoral
---------------------------	---	------------------	----------------

Titulado(a):

CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS COJEDES

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

JESÚS ENRIQUE

INFANTE MONTENEGRO C.I.V- 26.719.342

Como requisito parcial para optar al grado académico de: Maqíster, 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: 18 de abril de 2025 a las: 10:00:00 AM, 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: 28 de abril de 2025, hora: 9:00 am, Dando fe de ello levantamos la presente acta en San Carlos, 18 de abril de 2025.

1.- Jurado Coordinador (a)

Dr. Miguel Martino C.I.V-16775531

(Coordinador - UNELLEZ).

Aracelys Jaspe

2.- Jurado Principal

MSc. Aracelys Jaspe C.I.V-
18503375 (UNELLEZ)



Arquidea Bello

3.- Jurado Principal

Dra. Arquidea Bello
C.I.V-10991658 (UNEFM)

4.- Jurado Suplente 1

Dra. Eliana Liberto C.I.V-17888994
(UNELLEZ)

5.- Jurado Suplente 2

MSc. Omar
Arjona C.I.V-18503617 (UNEFM)

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



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE
LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"
UNELLEZ VIPI COJEDES



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

Nosotros, miembros del jurado de:

Trabajo Especial de Grado	X	Trabajo de Grado	Tesis Doctoral
---------------------------	---	------------------	----------------

Titulado(a):

**CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS COJEDES**

Elaborado por el (la) participante:

Nombres, Apellidos y Cédula de Identidad

JESÚS ENRIQUE

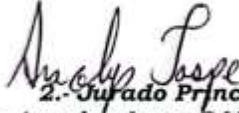
INFANTE MONTENEGRO C.I.V- 26.719.342

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, **28 de abril de 2025**, a las 09:15 am 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.

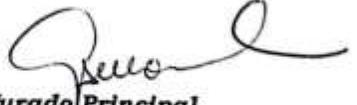
Dando fe de ello levantamos la presente acta, la cual finalizó a las: 09:35 am

1.- Jurado Coordinador (a)
Dr. Miguel Martino C.I.V-16775531
(Coordinador - UNELLEZ).


2.- Jurado Principal
MSc. Aracelys Jaspe C.I.V-18503375
(UNELLEZ)

4.- Jurado Suplente 1
Dra. Eliana Liberto C.I.V-17888994
(UNELLEZ)




3.- Jurado Principal
Dra. Orquidea Bello
C.I.V-10991658 (UNEFM)

5.- Jurado Suplente 2
MSc. Omar
Arjona C.I.V-18503617 (UNEFM)

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

DEDICATORIA

Primeramente, dedico este trabajo producto de mi esfuerzo a Dios por darme el privilegio de vivir. Igualmente, dedico a mi Madre y seres amado por siempre estar presente y por apoyarme en cada una de mis decisiones: incluso, por impulsarme, guiarme y de no dejarme desistir en el logro de mis metas. Gracias Familia.

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios, por darme vida, salud y fortalezas, para no desmayar en cada paso que doy y por ayudarme a lograr mis objetivos y metas.

A mi Madre, por brindarme todo su apoyo incondicional.

Gracias, a mi tutor Dr. Miguel Martino por su dedicación y paciencia, motivación e impulso a orientarme a cerrar este ciclo ecdémico. Muchas gracias.

Asimismo, agradezco a grandes profesores que ayudaran en mi formación académica en esta maravillosa casa de estudio como lo es la UNELLEZ.

Por supuesto, a mis hijos que son mi motor para seguir luchando y trabajando fuerte para darle lo mejor de mí y enseñarle que todo lo que se proponga en la vida vale la pena, con mucha dedicación y empeño.

Mi querida esposa por su apoyo, paciencia y creer en mí.

Finalmente, agradezco mucho a tan prestigiosa casa de estudios como lo es la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), por brindarme la oportunidad de seguir avanzando y prepararme profesionalmente.

ÍNDICE

ACEPTACIÓN DEL TUTOR	v
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: El Problema	
1.1 Problema de la Investigación.....	3
1.2 Contextualización Epistemológica y Bioética de la Investigación	9
1.3 Objetivos de la Investigación.....	14
1.3.1 Objetivo General.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4 Hipótesis de la Investigación.....	14
1.4.1 Hipótesis General.....	14
1.4.2 Hipótesis Específicas.....	15
1.5 Justificación y Línea de Investigación.....	15
CAPÍTULO II: Marco Teórico	
2.1 Estado del Arte.....	17
2.2 Elementos Bioéticos de la Investigación.....	19
2.3 Antecedentes de Investigaciones Previas.....	21
2.4 Antecedentes Legales.....	26
2.5 Bases Teóricas Referenciales.....	29
2.6 Operacionalización de Variables.....	
CAPÍTULO III: Marco Metodológico	
3.1 Descripción del Modelo.....	37
3.2 Tipo y Diseño de Investigación.....	38
3.3 Población y Muestra.....	39
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	40
3.5 Validez y Confiabilidad de los Instrumento.....	41
3.6 Técnicas de Análisis de Datos	42
3.6.1 Validez de los Instrumentos.....	42
3.6.2 Confiabilidad de los Instrumentos.....	43
CAPÍTULO IV: Resultados y Discusión	

4.1 Análisis de Datos	43
4.2 Resultados.....	44
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones.....	
5.1 Conclusiones.....	66
5.2 Recomendaciones.....	67
CAPÍTULO VI: PROPUESTA.....	69
Bibliografía.....	73
Anexos.....	75

LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

TABLAS	
Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	36
Tabla 2: Distribución de la Población.....	39
Tabla 3: Análisis de Datos	72

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS COJEDES.

Autor:

Jesús E. Infante Montenegro

Tutor: Dr. Miguel Martino

Año: 2024

RESUMEN

La cultura organizacional es un componente crítico en el funcionamiento y éxito de las organizaciones. Puesto, que hace referencia al conjunto de valores, creencias, normas, prácticas y comportamientos compartidos que caracterizan a una organización y guían la forma en que sus miembros interactúan entre sí y con el entorno. Cabe considerar, que ésta investigación tiene como objetivo general: Desarrollar la cultura organizacional en el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes. En cuanto, a su recorrido metodológico se encauza bajo el enfoque cuantitativo y se ejecutará bajo el tipo de investigación de campo, con una muestra conformada por quince (15) trabajadoras a quienes se les aplicará la encuesta como instrumento de recolección de datos el cual se estructuraron doce (12) ítems bajo la escala de Likert de cinco (05) opciones de respuestas: Siempre, Casi Siempre, Ocasionalmente, Casi Nunca y Nunca. Para una mayor validez dicho instrumento de recolección de datos estará sometido a juicio de tres (03) expertos con conocimientos y experiencia en Gerencia y en la Metodología. En efecto, los hallazgos, permitirá al Departamento de Enfermería valorar que una cultura organizacional fuerte no solo mejora el ambiente laboral, sino que también impulsa el rendimiento general de la organización, creando un impacto significativo en su éxito a largo plazo.

Palabras Claves: cultura organizacional, valores, normas, clima laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



**ORGANIZATIONAL CULTURE IN THE NURSING DEPARTMENT OF
THE DR. HOSPITAL. EGOR NUCETE, SAN CARLOS COJEDES.**

Autor:
Jesús E. Infante Montenegro
Tutor: Dr. Miguel Martino
Año: 2024

ABSTRACT

Organizational culture is a critical component in the functioning and success of organizations. Position, which refers to the set of shared values, beliefs, norms, practices and behaviors that characterize an organization and guide the way its members interact with each other and with the environment. It should be considered that this research has the general objective: Develop the organizational culture in the Nursing Department of the Dr. Egor Nucete Hospital, San Carlos Cojedes. As for its methodological journey, it is channeled under the quantitative approach and will be executed under the type of field research, with a sample made up of fifteen (15) workers to whom the survey will be applied as a data collection instrument which will be structured twelve (12) items under the Likert scale of five (05) response options: Always, Almost Always, Occasionally, Almost Never and Never. For greater validity, said data collection instrument will be subject to the judgment of three (03) experts with knowledge and experience in Management and Methodology. Indeed, the findings will allow the Nursing Department to assess that a strong organizational culture not only improves the work environment, but also drives the overall performance of the organization, creating a significant impact on its long-term success.

Keywords: organizational culture, values, norms, work environment

INTRODUCCIÓN

Es de hacer notar, que la cultura organizacional ha sido tema de gran interés desde la décadas de los 80 hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un componente de relevante importancia estratégica. Por ende, se considera relevante comprender que la cultura no se moldea con discurso de fundadores y ejecutivos; se forma con ejemplo, con las actitudes cotidianas y la suma total de valores, sistema de creencias, de expectativas y reglas no escritas. Sencillamente, esas reglas comienzan a estructurar la relación funcional y a las personas del entorno laboral, adquiriendo más fuerza, en la práctica, que las normas oficiales.

No obstante, el proceso de formación cultural tiene la misma esencia que la de colectividad o identidad del grupo esquema común de pensamientos, creencias, sentimientos y valores resultante de experiencias compartidas y aprendizaje común que en última instancia se denomina “cultura” de ese grupo. Entre tanto, la cultura organizacional es un factor determinante en la forma en que se llevan a cabo las actividades, se toman decisiones y se interactúa dentro de una empresa. Por eso, su importancia radica en su capacidad para influir en el desempeño de los empleados, la productividad de la organización y la satisfacción de los clientes.

Incluso, uno de los aspectos más relevantes de la cultura organizacional es su influencia en el clima laboral. Pues, una cultura positiva y colaborativa puede fomentar el trabajo en equipo, la creatividad y la motivación de los empleados. Por el contrario, una cultura tóxica y poco saludable puede generar conflictos, desmotivación y altos niveles de estrés entre los trabajadores. Por lo tanto, es fundamental que las empresas promuevan una cultura organizacional basada en el respeto, la confianza y el trabajo en equipo.

Además de esto, la cultura organizacional juega un papel trascendental en la atracción y retención del talento. ya que, los empleados buscan pertenecer a organizaciones que compartan sus valores y les ofrezcan un ambiente de trabajo positivo. Efectivamente,

una cultura sólida y bien definida puede ayudar a atraer a los mejores profesionales del mercado y a retener a los empleados más talentosos. Pero, una cultura débil o mal gestionada puede provocar altas tasas de rotación y dificultades para atraer talento.

Por lo antes expuesto, la presente investigación se plantea como objetivo general: Desarrollar la cultura organizacional en el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes. y está enmarcado bajo la siguiente estructura: Capítulo I, descripción detallada de la problemática investigativa, contextualización epistemológica y bioética de la investigación, justificación y seguimiento de la línea de investigación de la UNELLEZ Cojedes. Luego, Capítulo II que establece el sustento y fundamentación teórica, estado del arte, elementos Bioéticos de la investigación, estudios previos y bases legales. Ahora bien, el recorrido metodológico que perfila el Capítulo III donde se describe el modelo, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de los datos y su análisis, la confiabilidad y validez de los instrumentos. Seguidamente, nos encontramos con el Capítulo IV que nos da a conocer los resultados de la encuesta junto con los análisis, de tal modo que el Capítulo V, se evidencia conclusiones y recomendaciones. Finalmente, en el Capítulo VI, la propuesta.

CAPÍTULO I

1. El Problema

*Si no te gusta cómo son las cosas, cámbialas
(Jim Rohn)*

1.1 Problema Investigación

Las organizaciones están compuestas de personas que viven en ambientes complejos y dinámicos, lo que genera comportamientos diversos que influyen en el funcionamiento de los sistemas, que se organizan en grupos y colectividades. Por ende, el ambiente de trabajo constituye uno de los elementos a considerar en los procesos organizativos de la gestión, cambio e innovación. El ambiente en que se desempeñan los trabajadores y las percepciones que tienen estos sobre su entorno laboral, es un tema de marcada importancia hoy día para casi todas las organizaciones, las cuales encaminan esfuerzos para su mejoramiento continuo, en aras de lograr el aumento de la productividad, dedicando empeño al potencial humano y la calidad de los servicios.

En tal sentido, en países Latinoamericano, en los últimos años se incrementaron los estudios de satisfacción laboral, la cual es una manifestación de la acción del ambiente organizacional. Dicho de otro modo, cuando se detecta un estado de insatisfacción laboral, se puede concluir que el entorno, en tanto sistema, está también afectado, pero en caso contrario, no es posible hacer tal generalización. Sin duda, el ambiente que se genera en las organizaciones es indicio de cómo interactúan las características personales y las de la organización. Este ambiente comprende a la organización con su estructura y funcionamiento, el lugar donde las personas realizan el trabajo constituyendo así un sistema muy dinámico e interdependiente que influye en la productividad de los trabajadores (Pérez, 2009).

De hecho, la cultura organizacional es conocida universalmente como el conjunto de significados compartidos y creencias en poder de una colectividad. Desde esta perspectiva, Aguirre (1996:42) define la cultura organizacional como: Conjunto de elementos interactivos fundamentales, compartidos grupalmente, sedimentados a lo

lago de la vida de la empresa a la cual identifican, por lo que son transmitidos a los nuevos miembros, y que son eficaces para la resolución de problemas. Ciertamente, una cultura organizacional sólida puede mejorar el compromiso de los empleados, lo que lleva a una mayor productividad y satisfacción laboral. Por eso, toda organización que se mantenga proclive a cambios permanentes, en los procesos de mejoramientos continuos y en la consolidación de una filosofía de gestión que apunte hacia la excelencia, debe plantearse como primer orden, la consideración de la cultura organizacional.”

Asimismo, la cultura organizacional se desarrolla a partir de las relaciones que establecen sus miembros, las cuales fundamentan la formulación de un conjunto de objetivos, valores, creencias e intereses socialmente compartidos. Estos se incorporan en la cultura corporativa de la organización, pues contribuyen de manera determinante con su desempeño y desarrollo. Desde el punto de vista de, Cantillo y Daza (2011) afirman que la cultura en las distintas organizaciones “constituye la base para la conformación de esquemas valorativos entendidos como un sistema de relaciones que se establece entre las características de la organización y los actores que la conforman (empresarios, gerentes, empleados, entre otros)”. Al mismo tiempo, los cambios y las nuevas tendencias son habituales en las organizaciones de hoy, la creciente transformación impone un ritmo de evolución continua a los cuales deben adaptarse las instituciones si quieren ser competitivas.

Aunado a esto, en Venezuela hay un entorno caracterizado por turbulencias, en donde las variables macroeconómicas tienen indicadores que amenazan a la supervivencia de las organizaciones. Desde la opinión, de Romero (1996), sostiene que la cultura organizacional “es un conjunto de creencias desarrolladas por una organización en su proceso de interacción interna y adaptación externa, compartida por sus miembros, manifestada y transmitida a través de diferentes expresiones” (s/n). En este sentido, la cultura organizacional, es la médula de las organizaciones por la que se encuentra presente en todas las funciones y acciones que realizan sus miembros, además puede

manifestarse a través de conductas significativas de los miembros de las organizaciones, las cuales facilitan el comportamiento en la misma.

Por ende, Robbins (2004) considera que el comportamiento organizacional “es el campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficiencia de las organizaciones”. Es importante destacar, que todas instituciones públicas están inmersas en un círculo competitivo, ponen a prueba su capacidad en el contexto interno y medio externo. Además, la cultura organizacional, es un aspecto importante que permite facilitar la comprensión de lo que realmente es la empresa, hacia donde se dirige y por su puesto cuales son los principios y valores por los cuales se rige la empresa. Es por ello que es de gran significado que todas las personas que laboren dentro de una organización se sientan comprometidas e identificadas con la cultura organizacional que se ejerza dentro de la empresa.

Dicho de otra manera, la interacción entre empleado y empresa es un proceso de reciprocidad, la organización realiza ciertas cosas por el trabajador y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y status; de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas, aunque el rendimiento que los empleados puedan tener dentro de la empresa, puede verse afectado o no dependiendo de cuan motivado este, por cuanto los empleados , están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades dentro de la organización, contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos personales.

Debido a esto, la cultura organizacional ilustra el espíritu compartido de una organización, la forma en que las personas se sienten sobre el trabajo que hacen, los valores en los que creen, hacia dónde ven que va la empresa y qué están haciendo para lograrlo. La cultura atrae y retiene a los mejores talentos, reúne a los empleados para encontrar soluciones innovadoras a los problemas, protege a la empresa de amenazas externas y es el factor clave para impulsar a la organización hacia adelante,

en efecto, la idea es trabajar para inspirar, sustentar y fortificar inagotablemente una cultura saludable y próspera.

Lo dicho hasta aquí supone, que la cultura organizacional es un agente clave en la gestión de instituciones de salud; puesto, que tiene un impacto significativo en la forma en que los trabajadores interactúan entre sí, en la calidad de atención que se ofrece a los pacientes y en el éxito general de la institución. Más aun, que en las instituciones de salud, la cultura organizacional juega un papel importante en la motivación y el compromiso de los trabajadores. Según un estudio realizado por Cameron y Quinn (2011), una cultura organizacional positiva puede aumentar la satisfacción de los trabajadores, mejorar la calidad de la atención que se brinda a los pacientes y aumentar la eficiencia de la institución.

A este respecto, en la gerencia del sector salud del territorio venezolano se requiere atención para trabajar activamente y fomentar una cultura positiva y sostenible; que sea, sólida para ayudar a promover la cohesión y el trabajo en equipo entre los miembros del personal, lo que puede ser especialmente importante en el contexto de la atención médica, donde es necesario un trabajo colaborativo para brindar una atención de calidad a los pacientes. Por lo tanto, la gerencia en el área de salud, se encarga de la eficiente administración de los recursos y del manejo adecuado de las estrategias como una herramienta efectiva para mantener o buscar el equilibrio óptimo dentro de la organización hospitalaria. Sin duda, las instituciones exitosas en un futuro cercano serán aquellas que hagan una adecuada gestión de su capital humano, incluyendo el conocimiento que este posea y conduciéndolo hacia el aprendizaje institucional, como parte de la cultura organizacional.

Con base a esto, el Ministerio del Poder Popular para la Salud es un organismo del estado venezolano que coordina, controla, administra y supervisa las operaciones y servicios de salud de los venezolanos; lo cual vigila, controla y autoriza el funcionamiento de los establecimientos de salud públicos y privados en cada territorio. Tiene como competencia la salud humana integral, el sistema público

nacional de salud, la contraloría sanitaria, los insumos, medicamentos y productos biológicos para la salud, la regulación y control del ejercicio de las profesiones relacionadas con la salud, en forma privada o pública y la regulación y fiscalización de las clínicas privadas.

De igual manera, dentro de su visión aspira ser un órgano rector en salud pública de referencia internacional, con reconocida capacidad para garantizar una sociedad y entornos saludables, con eficacia y eficiencia en el desarrollo y ejecución de políticas apegadas a los principios, derechos y deberes constitucionales, atinentes a observar un Sistema Público Nacional de Salud integrado y exitoso en la consecución de condiciones de bienestar para la sociedad. Evidentemente, a este ministerio se encuentra adscrito el Viceministerio de Hospitales del país, lo cual tiene como funciones principales: Definir y difundir los reglamentos por los cuales se guiará la ejecución de los Planes Estratégicos de Salud de la Red Hospitalaria, establecer mecanismos de estandarización y control de los procesos que se efectúan en la Red Hospitalaria, determinar, controlar e impulsar un modelo de gestión participativo, regularizar y estandarizar los procesos que se realizan en la Red Hospitalaria, entre otros.

En lo que respecta, en el estado Cojedes, se encuentra ubicado el Hospital General Dr. Egor Nucete, nombre que lleva actualmente en honor a ese insigne médico, Gobernador del Estado Cojedes para el año 1971, que con su gran esfuerzo, inspiración, labor y dedicación fue director de este Hospital por muchos años ganando el respeto de todos y cumpliendo al máximo con sus actividades. Por lo tanto, esta institución forja su enfoque en ser un organismo que tiene como fin proporcionar atención médica de calidad a los pacientes, apoyado por la disponibilidad de equipos médicos esenciales, la formación de profesionales de la salud y la contribución a la investigación médica. No obstante, su misión está enmarcada en garantizar el cumplimiento del desarrollo social a la salud de la población cojedeña, el bienestar colectivo y el acceso universal y gratuito a los

servicios de asistencia, así como la participación activa de los ciudadanos en la promoción y defensa del derecho social a la salud.

Es oportuno indicar, que todas las áreas del Hospital General Dr. Egor Nucete, fueron diseñadas para poder brindar un servicio adecuado y de calidad a los pacientes, donde van incluidos diferentes niveles de asistencia y atención profesional. Siendo las más relevantes: servicio de anestesiología, cuidados intensivos, rehabilitación, atención quirúrgica, cirugía general, laboratorios clínicos, farmacia, radiodiagnóstico, medicina preventiva, área de hospitalización, atención de emergencia, atención ambulatoria entre otros; en efecto, este hospital, tiene como propósito desarrollar y aplicar procesos integrales de salud de alta calidad para atender residentes y visitantes del estado Cojedes que demanden servicios relacionados con la salud.

Asimismo, la entidad antes mencionada cuenta con un recurso humano de excelente formación académica y con conocimientos renovados; así como también, con la aplicación de tecnologías avanzada para procurar brindar servicios de mejor calidad a la población asumidos como valores fundamentales la ética y la honestidad, la atención integral, diligente, oportuna, y de excelencia a los pacientes, el reconocimiento de dignidad y diversidad humana, el fomento en la calidad de vida de usuarios y del personal, el trabajo en equipo, la más alta calidad en la educación de los profesionales de la salud y el sentido de pertenencia con apego a las normas y procedimientos.

En este mismo contexto, el Hospital General Dr. Egor Nucete también cuenta con un área de gran relevancia e importancia, por ser un área especializada y necesaria para atender las distintas demandas de atención médica. En este caso, nos referimos al área de enfermería, puesto que se enfoca en proporcionar atención de excelencia mediante sus acciones humanísticas, científicas y tecnológicas a través del proceso de atención incorporando valores para el desarrollo de nuevos paradigmas en la práctica profesional, que incidan en el ser humano y su entorno social. Cabe señalar, que este departamento de enfermería se le considera el núcleo del hospital y se aprecia como

una parte integrante de la institución médica, sanitaria y asistencial, que presta un servicio eficiente, eficaz y oportuno al paciente, a la familia y a la comunidad.

Vale decir, que este departamento de enfermería se caracteriza por: Prestar servicio ininterrumpido las 24 horas de los 365 días del año, concentra al personal que representa la mayoría del total e integra las acciones del equipo de salud para suministrar apoyo al paciente. De manera que, dentro de su principal funcionalidad reposa el proporcionar atención de enfermería, con base en un método propio que permita la toma de decisiones constante de acuerdo con la valoración diagnóstica y el tratamiento de enfermería; además, coordina las acciones del equipo de salud que demande la atención médica que requiera el paciente. En pocas palabras, esta gestión de enfermería es fundamental para un correcto funcionamiento del sistema sanitario y hospitalario.

Así que, el departamento de enfermería en el Hospital General Dr. Egor Nucete es considerado un ámbito complejo, que tiene su cultura, y que se compone de dos o más grupos conexos por una red variada por las relaciones sociales, valores y metas comunes y sirven como contexto de las intervenciones de enfermería. Por lo que, esta área compleja envuelve tipo, subsistema, fronteras, filosofía, y estilo de vida, proceso de adaptación al entorno, integración, toma de decisiones, tratamiento de la información, comunicación, coalición formación y compromiso.

1.2 Contextualización epistemológica y bioética de la investigación

Debe señalarse, que todo entorno laboral necesita de las capacidades gerenciales para llevar adelante el cumplimiento de objetivos sobretodo en tiempos de incertidumbre, complejos y caóticos. Es cierto, que en el mundo actual, con un escenario económico difícil y lleno de cambios tecnológicos, la gerencia juega un rol clave en la conducción hacia metas institucionales, identificando los problemas críticos, en el desarrollo de soluciones creativas, donde debe desarrollar estrategias ganadoras. A este respecto, el entorno laboral es uno de los factores más relevantes en el desarrollo

de una empresa o una institución. Es preciso prestar atención a todos los elementos que contribuyen y pueden perjudicar su bienestar.

Cabe resaltar, que en estos tiempos no basta con trabajar para vivir; pues, las personas tienen muy en cuenta la autorrealización, el desarrollo de proyectos atractivos que les enriquezcan como personas y el poder contar con un buen clima laboral en el que realizar sus labores diarias; todos estos aspectos adquieren especial relevancia en el momento en que la persona se implica en alcanzar su felicidad laboral. Es por ello, que la cultura organizacional representa el pilar sobre el cual se construye la institución, ya que marca su dirección; incluso, define cómo deben relacionarse los empleados con los equipos y su entorno. Por eso, la cultura organizacional es un sistema de valores, reglas, normativas, creencias, principios y prácticas o procedimientos que orienta a los integrantes de una organización hacia un enfoque común: comportamiento idóneo, interacción respetuosa y toma de decisiones correctas.

Dentro de este orden, es primordial tener en consideración que todo trabajador busca sentirse identificado con la cultura de la empresa en la que trabaja. Sin duda, es de gran importancia que la organización sepa transmitir los valores, hábitos y costumbres que allí se rigen. De esta manera, se busca que todas las personas que conforman la institución estén inmersas en la cultura organizacional, siendo los principales promotores de su identidad y visión. En función de lo planteado, la cultura organizacional se fundamenta en los valores, las creencias y los principios que constituyen las raíces del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de soporte a esos principios básicos. Es por ello, que Fernández (2002, citado en Vesga, 2013), la cultura organizacional constituye:

Un sistema de valores, nacido, desarrollado y consolidado en un entorno determinado, que se expresa y transmite a través de una red de símbolos (ritos, mitos, pautas de conducta, artefactos etc.) históricamente determinado y determinante, y que al ser más o menos compartido por los subgrupos de la organización presta por una lado la necesaria

integración y por otro da lugar a las diferentes subculturas, entre las que con frecuencia se origina el conflicto más o menos manifiesto por el acceso al control tanto ideológico como de los medios con que cuenta la organización para la consecución de sus fines (p. 95).

A causa de esto, la cultura de una organización puede tener un impacto significativo en su desempeño general; pues, una cultura sólida que esté alineada con los valores y objetivos de la empresa puede conducir a un mayor compromiso de los empleados, una mayor productividad y mejores resultados comerciales. En efecto, quienes fomenten una cultura positiva tienen más probabilidades de atraer y retener a los mejores talentos, reducir la rotación de empleados y mejorar la satisfacción general de los empleados. Dado que, crear y mantener una cultura organizacional fuerte, es esencial para establecer un conjunto claro de valores y objetivos, promover la comunicación abierta colaborativa y brindar oportunidades para el desarrollo y crecimiento profesional. A parte de eso, la implementación de estrategias y herramientas, como programas de reconocimiento de empleados, comentarios regulares y evaluaciones de desempeño, y un equipo de liderazgo sólido, pueden apoyar y fortalecer aún más la cultura organizacional.

Resulta claro, que la gerencia es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización para alcanzar sus objetivos. Los gerentes son responsables de motivar e inspirar a sus empleados, crear un ambiente de trabajo positivo y tomar decisiones estratégicas que conduzcan al éxito organizacional. Dicho de otro modo, la gerencia juega un papel fundamental en la creación y el mantenimiento de la cultura organizacional; pues los gerentes son los portadores de la cultura y sus acciones y decisiones tienen un impacto directo en la forma en que los empleados perciben y viven la cultura de la organización.

Se debe agregar que, en el intenso y desafiante mundo institucional de hoy, sobre todo en un contexto tan dinámico como el de Venezuela, el éxito de una organización depende en gran medida de un elemento que, aunque intangible, es esencial: la

cultura organizacional; de ahí, que los valores y principios de la organización influyen en la productividad y satisfacción de los empleados. En realidad, una cultura deficiente en el entorno laboral puede resultar costosa para el empleador. Puede dar lugar a ausentismo, estrés entre los colaboradores, problemas de salud y una alta rotación de personal. Por lo tanto, es crucial esforzarse por desarrollar una buena cultura no solo por el bienestar de los empleados, sino también por la productividad de la entidad.

Dentro de este marco, respetando que el Hospital General Dr. Egor Nucete garantiza el cumplimiento del desarrollo social a la salud de la población cojedeña y se fundamenta en los valores institucionales como elemento esencial que crea un ambiente de trabajo positivo y productivo, fortaleciendo su reputación y alcanzando grandes metas. Se pudo observar que el departamento de enfermería juega un papel integral en la prestación de cuidados de calidad que implica la participación activa en la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud, mediante medidas preventivas para evitar la aparición de la enfermedad, su progresión o prevenir secuelas asegurando la continuidad del cuidado.

De modo, que el autor de este proceso investigativo cumple funciones en el área de enfermería del Hospital General Dr. Egor Nucete; sucede pues, que uno de los principales problemas que atraviesa este departamento, es que se ha moldeado una cultura organizativa a lo largo del tiempo casi por inercia y corren grandes riesgos de caer en la incoherencia y en ambientes de trabajo poco saludables. Por lo que, se ha visualizado en el personal de enfermería una absoluta desmotivación laboral debido a la desorientación de los valores organizacionales, al incumplimiento de las normas de servicios, a la ausencia de valores de profesionales en las y los enfermeros y desconocimiento de la filosofía y misión del departamento de enfermería del mencionado Hospital lo cual ha generado una serie de problemas que afectan negativamente el desempeño individual y colectivo, así como también afectan la imagen y reputación de la institución.

A propósito, se tiene que la falta de identidad y sentido de pertenencia crea apatía, desmotivación y una baja participación en las actividades de la institución hospitalaria. Incluso, la incoherencia en las acciones y comportamientos conducen a un ambiente de trabajo negativo. En esta perspectiva, una cultura organizacional fuerte se basa en valores compartidos y entendidos por todos los miembros de la organización. Si estos valores no son conocidos, la cultura organizacional se debilita y pierde su capacidad para guiar y motivar a los empleados en esa área. En relación a la problemática expuesta, la cultura organizacional en el departamento de enfermería en el Hospital General Dr. Egor Nucete es de gran valor, ya que interviene en la forma en que se llevan a cabo las actividades diarias, la interacción entre el personal de enfermería, la toma de decisiones y, en última instancia, en la calidad de la atención al paciente.

A todo esto, esos elementos que estropean la cultura pueden afectar la motivación, la satisfacción laboral y la cohesión del equipo de enfermería, lo que a su vez impacta en la calidad de la atención brindada. Para ello, algunos estudios han demostrado que la cultura organizacional puede influir en la intención de permanencia y las conductas de ciudadanía organizacional de los profesionales de enfermería, lo que resalta su impacto en la retención del talento y el compromiso del personal.

De las evidencias anteriores, la comprensión de la cultura organizacional en el contexto de la enfermería es fundamental para suscitar un entorno de trabajo saludable, fomentar la colaboración interdisciplinaria, promover el desempeño, la productividad y el compromiso. Partiendo de este contexto, la presente investigación propone desarrollar un modelo de cultura organizacional en el Departamento de enfermería del Hospital General Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes. Por lo que se hace necesario plantear las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual en relación a la cultura organizacional Hospital General Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes?

¿Cuáles son los valores y creencias de las personas que integran el Departamento de Enfermería Hospital General Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes?

¿Cómo se percibe el desempeño laboral de los enfermeros?

1.3 Objetivos de la investigación

En consecuencia, derivadas de las interrogantes planteadas, se pretende desarrollar los objetivos de la investigación que seguidamente se expondrán.

1.3.1 Objetivo General

Desarrollar la cultura organizacional en el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar la situación actual en cuanto a la cultura organizacional en el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.
2. Describir los valores y creencias de las personas que integran el Departamento de Enfermería.
3. Diseñar un modelo de cultura organizacional efectivo y alineado con la filosofía del Hospital que impulse la motivación y el compromiso Departamento de Enfermería.
4. Proponer el modelo de cultura organizacional basado en el desempeño, liderazgo, motivación y sentido de pertenencia.

1.4 Hipótesis de la investigación

1.4.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y su efecto en el desempeño laboral en los trabajadores del Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.

1.4.2 Hipótesis Específicas

1. Existe una relación estrecha entre el modelo gerencial y la cultura organizacional de los trabajadores del Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.
2. Existe una relación específica entre el sistema organizativo y la filosofía institucional de los profesionales de la enfermería del Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes
3. Existe una reciprocidad entre los valores y sentido de pertenencia en el desempeño de la profesión Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes

1.5 Justificación y línea de investigación

Uno de los componentes más significativos, es que esta investigación genera un gran valor para la institución por considerar que la cultura organizacional es un factor determinante en la prestación de cuidados de salud de calidad y en la experiencia general de los pacientes. Por lo tanto, cuando los empleados están comprometidos y motivados, trabajan con mayor atención y dedicación, lo que se traduce en una mejor atención al paciente. Es por ello, que una cultura de trabajo en equipo y colaboración entre los diferentes profesionales de la salud permite una mejor comunicación y coordinación.

En líneas generales, esta investigación se cimienta en la aportación de herramientas novedosas para apalancar la cultura organizacional de un modo efectivo, enfocado y exitoso, a fin de atenuar un ambiente idóneo para la interrelación de las personas y su entorno. La cultura organizacional es entendida como una guía empresarial, que permite a la empresa transmitir hacia sus empleados las pautas referentes al comportamiento; las cuales se encuentran determinadas por tres diferentes niveles, conocidos como los valores y principios(nivel subyacente), las normas, habilidades y estilos de liderazgo (nivel valorativo) y hábitos requeridos para las relaciones y el

desenvolvimiento interno de las compañías (nivel de las manifestaciones observables), que tiene como objetivo mejorar el ambiente de trabajo (Schein,1986).

En cuanto al aporte social, se considera que este estudio es un instrumento estratégico, que permite controlar el dinamismo de los trabajadores, mediante una estructura que estipula las creencias de las organizaciones y busca formar a través de ella, relaciones a lo largo de los procesos formales de la empresa y un sistema expresivo y colectivo para la comunicación. Pues, los hospitales, como instituciones de salud, no solo tienen la responsabilidad de brindar atención médica de calidad a sus pacientes, sino también de contribuir al bienestar social de la comunidad en la que se encuentran.

Evidentemente, un hospital con una cultura organizacional fuerte y positiva puede hacer un aporte significativo al bienestar social de la comunidad en la que se encuentra. Al promover la salud y el bienestar, atender a poblaciones vulnerables, fomentar la investigación y el desarrollo, formar profesionales de la salud y participar en la comunidad, los hospitales pueden contribuir a crear un mundo más saludable y justo para todos. Por otro lado, para la UNELLEZ este estudio fija un precedente académico desde la óptica de la formación gerencial ya que la cultura organizacional es un activo valioso para cualquier institución y la gerencia juega un papel crucial en su desarrollo y fortalecimiento. Con respecto, a la línea de investigación al cual se circunscribe este trabajo investigativo es: Gerencia Pública del Área de Ciencias Económicas y Sociales.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

“Es extraño que sólo las personas extraordinarios hagan descubrimientos que luego aparecen de manera fácil y sencilla”
Georg Lichtenberg

2.2 Estado del Arte

Desde la perspectiva, de Uribe (2002) el estado del arte “es una investigación documental que reconstruye la teoría en las investigaciones aplicadas para interrelacionar con otras apuestas explicativas y tiene un particular interés para el investigador, el grupo o la comunidad científica sobre un tema o área de conocimiento. Ahora bien, el estado del arte es un término utilizado en diferentes disciplinas para referirse al estado actual del conocimiento en un determinado campo. Es fundamental para cualquier investigación o proyecto, ya que proporciona un marco de referencia para comprender qué se ha investigado previamente, qué preguntas siguen sin respuesta y en qué dirección se debe avanzar.

En cuanto, Para ello, (Baron, R. 2024), en su artículo científico titulado Cultura Organizacional: Una Reflexión Teórica Hacia la Construcción de Organizaciones Inteligentes, publicado en la Revista Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar Universidad Metropolitana de Educación Ciencia y Tecnología Vol. 8 Núm. 2 (2024) mar.-abr. 2024 Epub Abr-2024. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/10585>. En efecto, el objetivoprincipal fue analizar las diferentes conceptualizaciones de cultura organizacional y organizaciones inteligentes. Metodológicamente se estableció una revisión documental apoyada en un tipo de investigación documental de diferentes bases de datos electrónicas y textos disponibles en bibliotecas virtuales. Se compararon posturas de los autores sobre la conceptualización de las variables cultura organizacional y organizaciones inteligentes. Dentro de los resultados encontrados se concluyó que es posible que dentro de las organizaciones inteligentes se manejen escenarios para crear culturas organizacionales inteligentes.

En virtud de esto, del artículo indicado se extrae que la cultura organizacional visualiza elementos referidos hacia los valores, reglas, procedimientos y principios que se comparten entre los miembros, surge entonces entender que en una organización de cultura estable pueden existir la conformación de organizaciones inteligentes, donde desde la base de una buena cultura estas puedan aprender y difundir sus posibilidades de crecimiento. De modo que, la conexión con esta investigación parte, de que una cultura organizacional fuerte y positiva puede crear las condiciones necesarias para que una organización se convierta en una organización inteligente; pues las organizaciones inteligentes alientan a sus empleados a aprender y desarrollarse continuamente. Brindan oportunidades de capacitación y desarrollo, y crean un entorno en el que los empleados se sienten cómodos.

Como complemento, el siguiente artículo titulado: Resistencia al cambio y cultura organizacional en los gestores de una empresa de consumo masivo de Lima, elaborado por: Pacheco, A. (2023) publicado en Revista Científica Gestión en el Tercer Milenio Vol. 26 - N. ° 51 - 2023, pp. 31 - 44 junio. /. 2023 Pub jun-2023, consultado <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/25507>. Por ende, el presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la resistencia al cambio y la cultura organizacional en los gestores de una empresa de consumo masivo de Lima; esta investigación realizada fue de tipo no experimental, el diseño fue de tipo transversal, correlacional-causal. En cuanto a los resultados la investigación determinó que la resistencia al cambio no se relaciona con la cultura organizacional.

Para tal efecto, este artículo arroja que la cultura compartida en la organización es uno de los factores más importantes que afectan los procesos de transformación modificar la cultura es clave para implantarlos cambios en la organización. Consecuentemente, para que los cambios en la organización trascienda y se conviertan en verdaderos procesos de transformación, se necesita una redefinición de la cultura, siendo fundamental que una organización sepa cómo incluir la cultura en su proceso

de cambio. Por lo tanto, la relación entre la resistencia al cambio y la cultura organizacional es compleja y multifacética; es evidente que la cultura organizacional juega un papel importante en la forma en que las personas perciben, interpretan y reaccionan ante los cambios. Al crear una cultura organizacional que fomente la aceptación del cambio, las organizaciones pueden aumentar sus posibilidades de éxito al implementar cambios estratégicos.

2.2 Elementos Bioéticos de la investigación

De todo esto se desprende, que la investigación es una actividad fundamental para el avance del conocimiento y el desarrollo de la sociedad en todos sus ámbitos. Su relevancia radica en su capacidad para: Ampliar el conocimiento humano, fomentar la innovación y la creatividad, responder a las necesidades de la sociedad y promover la comprensión y la tolerancia. Por lo que se considera normal, que todo proyecto de investigación se inicie con numerosas interrogantes, así como también ese conjunto de motivos, objetivos y propósitos que guían el proceso investigativo. Así como una fuerza impulsora que determina la dirección, el querer indagar sobre algo desconocido o por simple interés del investigador.

No obstante, bajo la lupa de la ética precisada como ese conjunto de principios y valores que guían la conducta del investigador durante el proceso de investigación, desde la concepción de la idea hasta la difusión de los resultados. Teniendo como intención es garantizar que este proceso se realice de manera responsable, transparente, justa y respetuosa con los derechos y el bienestar de todas las personas involucradas. Por lo tanto, y en concordancia con el principio de beneficencia, es ineludible estudiar acerca de las respuestas a las interrogantes de la investigación. ¿Sería una ventaja para los que participan de este estudio? ¿Contribuirá con mejorar la cultura y filosofía organizacional? ¿Se considera un tema efectivamente relevante? ¿Existe autonomía de investigación o esta se ve restringida? En consecuencia, todas estas respuestas a estas inquietudes permitirán calcular o apreciar la calidad ética del estudio.

Sobre dicha base, la investigación partiendo de la beneficencia no maleficencia busca explorar sobre la manera en que se desenvuelve, se gestiona y se afianza la cultura organizacional, respetando la opinión, el criterio, percepción y la disposición de los colaboradores del estudio, el consentimiento de la gerencia referente a las acciones preparadas para llevar a cabo el estudio. Incluso, las interrogantes delineadas que buscan calcular los valores, creencias y filosofía organizacional que se desarrollan en la institución, a través de entrevistas amenas e informales. Todo esto, propiciando actividades que estimulen a la participación de todos los trabajadores, sin necesidad de someterlos a consultas ambiguas, molestas o ponerlos en algún tipo de riesgo.

Por eso, la bioética es una su disciplina dentro de la ética profesional, sus principios de estarán presentes y serán respetados en todas y cada una de las partes de la actividad investigadora. Su objetivo principal es garantizar que la investigación se realice de manera responsable, transparente, justa y respetuosa con los derechos y el bienestar de todas las personas involucradas. De esta forma, la ética y las buenas experiencias serán esenciales en el avance teórico de la investigación, en el trabajo de campo y en los resultados a partir de los datos obtenidos. Por esta razón, es fundamental que los investigadores realicen su trabajo con la máxima responsabilidad ética, garantizando que sus acciones se alineen con los principios morales y respeten los derechos y el bienestar de todos los individuos involucrados.

En concreto, el presente estudio, se llevará a cabo en el Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes; teniendo como punto de inicio un diagnóstico de la situación y necesidades actuales; el área de estudio se centrará en el Departamento de Enfermería abarcar un porcentaje del universo total de colaboradores, lo que tendrá un significativo valor a nivel académico, que servirá de dato histórico, a nivel social será una contribución a la institución, a nivel gerencial aportará grandes herramientas que para el talento humano como parte fundamental del proceso; entonces, todo esto será un valioso atributo que favorece la cultura, el clima organizacional, el desempeño laboral, fortalecimiento de las estrategias y objetivos de la institución.

2.3 Antecedentes de investigaciones previas

Teniendo en cuenta, los antecedentes son una síntesis conceptual de todas las investigaciones y trabajos realizados previamente sobre el problema que has formulado. Son una parte esencial de cualquier proyecto investigativo; al realizar una revisión de la literatura rigurosa y bien documentada, los investigadores pueden establecer una base sólida para su estudio, aumentar la credibilidad de su trabajo y contribuir al avance del conocimiento en su área de estudio. Desde el punto de vista, de Sampieri, (2010: 227) plantean que los antecedentes de la investigación son todas las indagaciones efectuadas con anticipación acerca del contenido que se va a investigar; proporcionando información sobresaliente al trabajo por desarrollar. En efecto, esta investigación se apoya con los siguientes antecedentes:

Como primer antecedente, se presenta la investigación desarrollada por Gastelo titulada “Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Distribuciones La Unión S.C.R.L. – 2021”, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque Perú para optar al grado académico de Magíster en Administración con mención en Gerencia Empresarial. Dicha investigación, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Distribuciones La Unión S.C.R.L. – 2021; se empleó el método deductivo, con un nivel descriptivo y correlacional, además el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por un total de 30 colaboradores, por lo tanto, no se realizó muestreo, ya que se consideró finita y accesible, pues conforman el universo de la población. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta, y como instrumento 2 cuestionarios, validados por 3 expertos. En cuanto, a las conclusiones se probó la hipótesis, empleando para los resultados la prueba Rho Spearman, mostrando que existe una correlación muy alta y positiva de 0.997, con un nivel de significancia de < 001 . Por lo cual se afirma que sí existe una relación significativa entre las variables cultura organizacional y

desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Distribuciones La Unión S.C.R.L. -2021.

Por consiguiente, la investigación sirve de apoyo al estudio, puesto que, la cultura organizacional influye en el desempeño laboral fomentando el compromiso, la motivación y la cohesión entre los empleados, lo que a su vez impacta en la efectividad y el éxito de la empresa. De hecho, las organizaciones poseen su propio conjunto de normas y valores que guían el comportamiento y la actuación de sus empleados que a la vez ayudan para la toma de decisiones y orientar para la consecución de los objetivos. No obstante, una cultura organizacional fuerte y positiva puede impulsar el desempeño de los empleados, mientras que una cultura débil o negativa puede tener un impacto negativo en su rendimiento.

Como segundo antecedente internacional, se ha considerado a: Basualdo titulada ““La cultura organizacional como factor crítico para la adaptación a los cambios del mercado en una entidad bancaria” 2022, Facultad Regional Buenos Aires Universidad Tecnológica Nacional, Argentina. Para optar al grado académico de Magíster en Administración de Negocios. De modo, que el objetivo de esta investigación fue describir las características de la cultura organizacional de una institución bancaria pública, y analizarla como puerta de entrada para adaptarse a los cambios necesarios con el objetivo de orientarse al mercado e identificar cuando puede transformarse en un obstáculo para lograr tal fin.

La metodología consistió en un estudio de caso único, tomando una distancia óptima con el fin de enriquecer la investigación, seleccionando para ello la unidad de negocios El Palomar, ubicada en el Partido de Morón, del segundo cordón urbano bonaerense, donde existió viabilidad para llevar a cabo las entrevistas y la observación situacional. Los resultados arrojaron que la cultura organizacional de esta institución bancaria se encuentra en un permanente proceso de cambio y adaptación, con factores internos que limitan en cierto modo lo que se pretende alcanzar, en el marco de la visión actualizada. Por lo tanto, constituye un factor clave y determinante

a la hora de irrumpir con las nuevas tendencias del mercado, concluyendo que es necesario fomentar prácticas que permitan dotar de herramientas a quienes serán los ejecutores de estos cambios.

Sobre la base a lo anterior, el aporte de este estudio es significativo, toda vez que busca comprender la cultura influye en la forma en que los empleados interactúan con los clientes, cómo se enfocan en satisfacer sus necesidades y cómo se esfuerzan por brindar un servicio excepcional. Una cultura organizacional sólida, centrada en el cliente, promueve la mejora continua, el enfoque en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, una cultura orientada al servicio al cliente puede influir en la forma en que los empleados se comprometen con la excelencia en el servicio, lo que a su vez impacta directamente en la percepción de calidad por parte de los clientes.

Adicionalmente se refiere, el siguiente antecedente nacional, realizado por Tibanque titulado “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de seguridad interna y externa del C.C.P Comandancia General Policía del estado Carabobo” Facultad de Ciencias Económicas y Sociales área de estudios de Postgrado Universidad de Carabobo Venezuela. Para optar al grado académico de Magíster en Administración de Empresas, mención Gerencia (2023), este estudio se basó en dos variables que se complementan de manera integral, como son las estrategias gerenciales y el clima organizacional, esto debido a que su espectro de acción radica en el factor o elemento más importante como es el ser humano. Fue una investigación de naturaleza descriptiva, el cuestionario como instrumento de recolección de datos se elaboró en base a la Escala de Likert constituido por veintidós afirmaciones.

Vale decir, que para este trabajo se tomó una muestra representativa de 37 de los 60 funcionarios policiales. La validación del instrumento se hizo mediante el juicio de tres expertos, el metodológico dictaminó que los datos contenidos en los instrumentos eran pertinentes para el estudio, el estadístico determinó la validez y confiabilidad del instrumento y el experto en contenido determinó que los elementos en el instrumento

eran pertinentes para obtener la información suficiente que contribuyó al desarrollo de la investigación. Una vez procesada la información recabada se evidencia una tendencia negativa en cuanto a las estrategias gerenciales implementadas y que no generan el impacto deseado en cuanto a mejorar el clima organizacional en la institución policial.

En efecto, esta investigación se relaciona con el presente estudio, en virtud de que hace énfasis en el clima organizacional y tiene correlación con la productividad laboral. Así pues, el clima organizacional ejerce una influencia significativa en la cultura de la organización, ya que es un componente esencial del proceso de socialización y de la creación de conocimiento en la empresa. Además, un buen clima organizacional es fundamental para lograr una mayor satisfacción de los empleados, mejores relaciones humanas y una mayor productividad.

De igual forma, el Trabajo Doctoral presentado por Salas, y titulado “La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional” Instituto de Investigación y Postgrado, Universidad de Yacambu Lara, Venezuela. Para optar al grado académico de Doctor en Gerencia (2020). El presente trabajo doctoral se centró en generar un constructo teórico dirigido a la gerencia pública de los Órganos Superiores del Nivel Central de la Alcaldía del Municipio Girardot del estado Aragua, considerando la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Por consiguiente, la investigación se vinculó epistemológicamente con el enfoque racionalista-realista, dentro de una orientación hacia el paradigma positivista y enfoque cuantitativo, abordada con un diseño de campo de carácter descriptivo-correlacional, no experimental y transeccional. La población fue de 391 trabajadores; seleccionándose a 70 mediante un muestreo no probabilístico intencional. En tal caso, los resultados revelaron que los gerentes aplican un trato humanizado hacia el talento humano, mediante un contacto estrecho y una retroalimentación permanente. En cuanto a la satisfacción laboral, el sistema de remuneración y ascensos genera inconformidad. Así mismo, el compromiso predominante fue el “normativo”, con

escasos deseos de permanecer en la organización. A nivel estadístico se determinó que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos y comprometidos; esta información permitió fundamentar la elaboración del constructo teórico, el cual fue concebido desde los distintos planos del conocimiento, con el objeto de generar una reflexión profunda dentro de la gerencia pública, enfocada en promover el fortalecimiento de la relación gerente-trabajador.

Sin duda, el aporte de éste trabajo constituirá parte del marco teórico a seguir, puesto que esta investigación desarrolla diversos conceptos que se trabajaron en ella, en especial los factores determinantes de la cultura organizacional y el desempeño laboral que serán abordados durante el desarrollo de esta investigación. Además, explorando el referencial teórico, se observó una analogía con el compromiso organizacional ya que todo apunta a que los empleados decidirán comprometerse con la organización si se encuentran contentos en la misma. Evidentemente, el compromiso organizacional representa ese grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de ésta, y desea mantener su relación con ella.

Finalmente, se presenta el Trabajo Doctoral elaborado por González titulado “Resignificación de la Cultura Organizacional desde la Perspectiva de la Espiritualidad” Instituto Pedagógico de Caracas, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela. Para optar al grado académico de Doctora en Cultura y Arte para América Latina y El Caribe (2024). De modo que, este trabajo doctoral tuvo como propósito generar un cuerpo de aportes teóricos que expliquen la resignificación de la cultura organizacional desde la perspectiva de la espiritualidad. Así pues, el tipo de investigación que se empleó fue de campo, basada en el paradigma cualitativo y con un enfoque etnográfico. El método empleado para analizar la información fue, el Método Comparativo Continuo (MCC), a través de la Teoría Fundamentada (TF), que permitió analizar los hallazgos y generar las construcciones teóricas relacionadas con el tema.

Por su parte, las técnicas que se utilizaron fueron: entrevista en profundidad y observación participante. Para obtener una validez satisfactoria, se realizó una triangulación con las fuentes de información, teorías relacionadas, temática teórica y rechequeo de los actores. El análisis de las observaciones y entrevistas condujo a una interpretación de categorías: a) Espiritualidad, b) Valores, c) Ética. Los hallazgos indican que cuando se manifiesta la espiritualidad, esta va acompañada de valores y ética.

En definitiva, este estudio sirve de base a la presente investigación, como un precedente en la demostración y valoración del recurso humano dentro de la organización. Por lo tanto, la espiritualidad y la cultura organizacional, convergen en la búsqueda de un ambiente laboral más humano, significativo y próspero. La espiritualidad en el ámbito organizacional no se trata de imponer creencias religiosas o dogmas, sino de cultivar valores como la ética, la compasión, la trascendencia y el propósito compartido.

2.4 Bases Legales

Según, Villafranca D, (2002) “Las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto”. Dicho de otro modo, estas bases legales sirven como un marco reglamentario dentro del cual se lleva a cabo el estudio. Se encuentran establecidas en el ordenamiento jurídico, que comprende leyes, reglamentos, jurisprudencia y otras fuentes del derecho. Cabe considerar, que en el caso de la presente investigación, las bases legales están contempladas en lo siguiente:

2.4.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), Carta Magna presentada en Gaceta oficial N° 5.453.

Artículo 89. *El trabajo es un hecho social y gozará de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Para el cumplimiento de esta obligación del Estado se establecen los siguientes principios:*

1. *Ninguna ley podrá establecer disposiciones que alteren la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales. En las relaciones laborales prevalece la realidad sobre las formas o apariencias.*
2. *Los derechos laborales son irrenunciables. Es nula toda acción, acuerdo o convenio que implique renuncia o menoscabo de estos derechos. Sólo es posible la transacción y convenimiento al término de la relación laboral, de conformidad con los requisitos que establezca la ley.*
3. *Cuando hubiere dudas acerca de la aplicación o concurrencia de varias normas, o en la interpretación de una determinada norma, se aplicará la más favorable al trabajador o trabajadora. La norma adoptada se aplicará en su integridad.*
4. *Toda medida o acto del patrono o patrona contrario a esta Constitución es nulo y no genera efecto alguno.*
5. *Se prohíbe todo tipo de discriminación por razones de política, edad, raza, sexo o credo o por cualquier otra condición.*
6. *Se prohíbe el trabajo de adolescentes en labores que puedan afectar su desarrollo integral. El Estado los protegerá contra cualquier explotación económica y social*

Uno de los componentes más importantes, establece que el trabajo es un hecho social y goza de la protección del Estado. La ley dispondrá lo necesario para mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. En efecto, este artículo reconoce que el trabajo es una actividad fundamental para el desarrollo de la sociedad. No se trata simplemente de una actividad económica, sino que también tiene una dimensión social y humana. El trabajo permite a las personas satisfacer sus necesidades básicas, desarrollar sus potencialidades y contribuir al bienestar colectivo.

2.4.2 Ley Orgánica del Trabajo de las Trabajadoras y los Trabajadores (2012)

En tal sentido, la Ley Orgánica del Trabajo de las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT), promulgada en el año 2012, es el instrumento legal que regula las relaciones laborales en la República Bolivariana de Venezuela. Esta ley tiene como objetivo fundamental proteger el trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y trabajadoras, considerándolos como los creadores de la riqueza socialmente producida y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzar los fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia. Esta

ley establece un marco jurídico que garantiza el trabajo decente, la seguridad social, la negociación colectiva y otros derechos fundamentales para el bienestar de la clase trabajadora. Para ello se enuncia lo siguiente:

Artículo 1. Esta Ley tiene por objeto proteger al trabajo como hecho social y garantizar los derechos de los trabajadores y de las trabajadoras creadores de la riqueza socialmente producida, y sujetos protagónicos de los procesos de educación y trabajo para alcanzarlos fines del Estado democrático y social de derecho y de justicia, de conformidad con la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y el pensamiento del padre de la patria Simón Bolívar. Regula las situaciones y relaciones jurídicas derivadas del proceso de producción de bienes y servicios, protegiendo el interés supremo del trabajo como proceso liberador, indispensable para materializar los derechos de la persona humana, de las familias y del conjunto de la sociedad, mediante la justa distribución de la riqueza, para la satisfacción de las necesidades materiales, intelectuales y espirituales del pueblo.

No obstante, este artículo establece que el trabajo es un hecho social y goza de la protección del Estado. La ley tiene como objetivo mejorar las condiciones materiales, morales e intelectuales de los trabajadores y trabajadoras. Además, se enfoca en principios como la intangibilidad y progresividad de los derechos y beneficios laborales, la protección de los niños, niñas y adolescentes como sujetos plenos de derecho, y la nulidad de cualquier medida o acto del patrono o patrona contrario a la Constitución.

2.5 Base Teóricas o Referenciales

Desde la posición, de Bavaresco (2006) agrega que las bases teóricas “tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio”. De este modo, las bases teóricas en la investigación sirven para proporcionar al investigador un respaldo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio; están relacionadas con las teorías que sustentan o explican el problema planteado, lo que implica un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el enfoque adoptado. Además, las bases teóricas

permiten situar el problema dentro de un conjunto de conocimientos, orientar la búsqueda y ofrecer una conceptualización adecuada de los términos utilizados en el trabajo. En términos sencillo, se detalla lo siguiente:

2.5.1 Cultura Organizacional

En lo esencial, la cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta. Representa una ayuda para el cumplimiento de los objetivos de las entidades correspondientes. Las organizaciones tienen diferentes características que las distinguen, con las que desarrollan una cultura organizacional de acuerdo con sus principales objetivos.

Evidentemente, ella cumple diversas funciones importantes, desde establecer la identidad y los valores compartidos hasta orientar el comportamiento de los empleados, atraer y retener talento. La cultura organizacional especifica el modo en que sus miembros deben interactuar y está constituida por elementos como los valores y actitudes de sus empleados, la imagen que brinda dicha organización a la sociedad en la que está inserta, la identidad de la organización, entre otros.

Por su parte, Chiavenato (1999), considera la cultura organizacional es un “modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. Todo este conjunto de variables los cuales deben de observarse, analizarse e interpretarse continuamente” (p. 66). Para ello, existen diferentes elementos que constituyen la cultura organizacional y operan de manera conjunta. Los elementos principales son:

- a) Identidad de la organización. La cultura organizacional se encuentra definida, en parte, por la misión, la visión y los valores de la empresa.
- b) Sistemas de control. debe tener sistemas de control, es decir, procesos que vigilan aquello que está sucediendo en el interior de una empresa con el capital humano (empleado y directivo).

- c) Estructuras de poder. establece quién o quiénes son los encargados de la toma de decisiones, de qué modo está distribuido el poder y en qué porcentajes.
- d) Símbolos. La cultura organizacional está formada por todos los diseños (soporte visual y auditivo) que formen parte de la identidad de la empresa.
- e) Rituales y rutinas. La cultura organizacional contempla todas las reuniones empresariales, grupo de negocios, informes de desempeño que ocurran dentro de la organización. Estas rutinas pueden tener un carácter formal o informal.
- f) Historias, mitos y anécdotas. La cultura organizacional está definida por el mensaje implícito que subyace a toda la organización. Las historias cuentan el surgimiento de las organizaciones, sus bases y su crecimiento, su impacto actual en el mercado. Las anécdotas son narraciones de historias reales que los empleados con antigüedad relatan a los nuevos empleados.

2.5.2 Clima Organizacional

Tal como expresa, Chiavenato (2007): el clima organizacional “se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes” (p59). En pocas palabras, relata la percepción de los colaboradores sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la organización. Es el conjunto de opiniones de los empleados en relación al entorno laboral, incluyendo factores como la motivación, flexibilidad, beneficios, políticas de la empresa, relaciones interpersonales, estructura organizacional y condiciones de trabajo.

Es importante destacar, que esta percepción puede influir en la productividad, satisfacción y bienestar de los colaboradores, y puede determinar el éxito o fracaso de una empresa. Un clima organizacional positivo puede aumentar la productividad y la satisfacción laboral, mientras que un clima negativo puede afectar negativamente la motivación y la disposición de los empleados. El clima organizacional, es una evaluación subjetiva que se basa en las experiencias, sentimientos y actitudes de los trabajadores en relación con diversos aspectos del trabajo, como:

1. Liderazgo:

- ❖ El estilo de liderazgo de los jefes y supervisores.
- ❖ La forma en que se toman las decisiones y se delegan responsabilidades.
- ❖ El nivel de apoyo y motivación que reciben los empleados por parte de sus líderes.

2. Relaciones laborales:

- ❖ La calidad de las relaciones entre compañeros de trabajo.
- ❖ El nivel de colaboración y trabajo en equipo.
- ❖ La existencia de conflictos o tensiones en el ambiente laboral.

3. Comunicación:

- ❖ La efectividad de la comunicación interna en la organización.
- ❖ La transparencia en la información y la toma de decisiones.
- ❖ La accesibilidad de los canales de comunicación para los empleados.

4. Reconocimiento y recompensas:

- ❖ La forma en que la empresa reconoce y recompensa los logros de los empleados.
- ❖ La existencia de un sistema de incentivos justo y equitativo.
- ❖ La valoración del trabajo y el esfuerzo de los empleados.

5. Condiciones de trabajo:

- ❖ El entorno físico de trabajo (ergonomía, iluminación, temperatura, etc.).
- ❖ La carga de trabajo y el nivel de estrés laboral.
- ❖ Las oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento dentro de la organización.

Por otro lado, mejorar el clima organizacional es un proceso continuo que requiere del compromiso de la gerencia y de todos los empleados de la empresa. Algunas estrategias para mejorar el clima organizacional incluyen:

- ❖ Fomentar una comunicación abierta y transparente.

- ❖ Reconocer y recompensar los logros de los empleados.
- ❖ Brindar oportunidades de desarrollo profesional.
- ❖ Promover el trabajo en equipo y la colaboración.
- ❖ Resolver los conflictos de manera efectiva.
- ❖ Crear un ambiente de trabajo seguro y saludable.

2.5.3 Desempeño Laboral

En esta perspectiva, el desempeño laboral se refiere a la calidad del servicio o del trabajo que realiza un empleado dentro de una organización; incluye desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades interpersonales, y tiene un impacto directo en los resultados de la organización. Si bien los resultados son importantes, también se deben considerar otros factores que influyen en el desempeño laboral, como la motivación, las relaciones laborales y la evaluación del valor de un empleado para la organización.

Desde el punto de vista, de Bohórquez (2004) define el desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. El desempeño laboral es el conjunto de comportamientos y resultados que un empleado demuestra en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades. Es un concepto multifacético que abarca diversos aspectos, los cuales pueden agruparse en las siguientes categorías:

- a) **Calidad del trabajo:** Se refiere al nivel de excelencia con el que se realizan las tareas, incluyendo la precisión, la atención al detalle y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos por la empresa.
- b) **Habilidades técnicas:** Son las capacidades específicas que el empleado posee para realizar su trabajo de manera efectiva, como el dominio de software, herramientas o maquinaria especializada.
- c) **Habilidades interpersonales:** Son las capacidades que el empleado tiene para relacionarse con los demás, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la empatía y la resolución de conflictos.

- d) Actitud y motivación: Se refiere a la disposición y el entusiasmo que el empleado muestra hacia su trabajo, así como su nivel de compromiso con los objetivos de la organización.
- e) Creatividad e innovación: Es la capacidad del empleado para generar nuevas ideas y soluciones a problemas, así como para implementar mejoras en los procesos y procedimientos de la empresa.
- f) Liderazgo: Es la capacidad del empleado para influir y motivar a otros para alcanzar objetivos comunes.
- g) Productividad: Se refiere a la cantidad de trabajo que el empleado realiza en un tiempo determinado.
- h) Eficiencia: Es la relación entre los recursos utilizados para realizar una tarea y los resultados obtenidos.
- i) Cumplimiento de normas y procedimientos: Se refiere al grado en que el empleado sigue las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa.

2.5.4 Productividad Laboral

Se explica, que la productividad laboral es una medida de eficiencia que puede aplicarse a una empresa en particular o a una economía en su conjunto. Mejorar la productividad laboral es beneficioso para la empresa, ya que puede influir en el crecimiento económico, la competitividad y los niveles de vida en un país. Incluso, ella representa un importante indicador económico que está estrechamente relacionado con el crecimiento económico, la competitividad y el nivel de vida de una economía. Representa el volumen total de producción generado por unidad de trabajo durante un periodo de referencia temporal determinado.

Cabe destacar, que la gestión eficaz de la productividad laboral es esencial para impulsar la rentabilidad y el rendimiento laboral de los empleados, y puede ser influenciada por factores como el clima laboral, la flexibilidad que ofrece la empresa, las condiciones del trabajo y el responsable de equipo, entre otros. En este sentido, la productividad laboral se refiere a la relación entre la producción que se obtiene por un

determinado periodo laborado y se cuantifica al relacionar la producción, ingresos o ventas entre las horas trabajadas o números de trabajadores realizados durante un tiempo determinado INEGI (2016).

2.5.5 Satisfacción Laboral

Ciertamente, la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (Robbins, 2004 p. 72). La satisfacción laboral es un concepto fundamental en el ámbito organizacional, ya que se refiere al nivel de bienestar y agrado que experimenta un empleado con su trabajo. Una alta satisfacción laboral se asocia con una serie de beneficios tanto para los empleados como para las empresas.

a. Para los empleados:

- ❖ Los empleados satisfechos con su trabajo son menos propensos a sufrir estrés, ansiedad y depresión.
- ❖ Los empleados satisfechos están más motivados para trabajar duro y se comprometen más con la organización.
- ❖ Los empleados satisfechos son más propensos a ser creativos e innovadores.
- ❖ Los empleados satisfechos son más propensos a tener un buen equilibrio entre su vida laboral y personal.
- ❖ La satisfacción laboral puede contribuir a una mayor satisfacción con la vida en general.

b. Para las empresas:

- ❖ Mayor productividad
- ❖ Menor rotación de personal
- ❖ Mayor lealtad de los empleados
- ❖ Mejora de la imagen de la empresa
- ❖ Mayor competitividad

Otro aspecto relevante, es que existen diversos factores que pueden influir en la satisfacción laboral, tanto internos como externos a la empresa; algunos de los factores internos más importantes son:

- a) Salario y beneficios: Un salario y beneficios justos y competitivos son importantes para la satisfacción laboral.
- b) Oportunidades de crecimiento y desarrollo: Los empleados necesitan oportunidades para crecer y desarrollarse profesionalmente.
- c) Reconocimiento y recompensa: Es importante que los empleados sientan que su trabajo es reconocido y recompensado.
- d) Relaciones con los compañeros de trabajo: Las buenas relaciones con los compañeros de trabajo pueden contribuir a una mayor satisfacción laboral.
- e) Equilibrio entre la vida laboral y personal: Los empleados necesitan tener un buen equilibrio entre su vida laboral y personal.
- f) Condiciones de trabajo: Un ambiente de trabajo seguro, saludable y agradable puede contribuir a la satisfacción laboral.
- g) Liderazgo efectivo: Un buen líder puede motivar, inspirar y guiar a su equipo hacia el logro de objetivos, lo que puede aumentar la satisfacción laboral.
- h) Cultura organizacional: Una cultura organizacional positiva y enfocada en el bienestar de los empleados puede impulsar la satisfacción laboral.

2.6 Operacionalización de las Variables

Es oportuno mencionar, que la operacionalización de las variables es un proceso fundamental en la investigación científica, ya que permite traducir conceptos abstractos en términos concretos y medibles. Esta traducción es esencial para poder recopilar datos y analizarlos de manera rigurosa y objetiva.

Tabla Nro. 1. Operacionalización de Variables.

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
Cultura Organizacional	Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como «...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.»(p. 464).	Gestión	Creencias y valores Filosofía organizacional Interacción Relaciones laborales Actitudes Satisfacción Laboral Clima laboral. Motivación Compromiso	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Desempeño Laboral	Chiavenato (2000), El Desempeño Laboral son las acciones o comportamiento observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.	Talento Humano	Acciones Comportamiento Logro de objetivos Organización Sentido de Pertenencia	10 11 12 13 14,15

Fuente: Infante (2024)

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico

*El experimentador que no sabe lo que está buscando no comprenderá lo que encuentra.
(Claude Bernard)*

El recorrido metodológico de la investigación científica es un proceso sistemático y organizado que se sigue para llevar a cabo una investigación. No obstante, Arias (2012 p. 16) plantea que el marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Lo descrito, revela que este momento garantiza la rigurosidad y la validez de la investigación, estableciendo un plan claro y sistemático que ayuda a avalar que los datos recolectados sean confiables y los resultados válidos.

Por su parte, el presente estudio estará enmarcado dentro del paradigma cuantitativo, también conocido como paradigma positivista, por ser un enfoque metodológico en la investigación que busca comprender y explicar la realidad social a través de la medición y el análisis estadístico de datos. Para ello, Gómez (2010), considera que la investigación cuantitativa o positivista “se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas”. De allí que, el presente trabajo de investigación será de tipo cuantitativo puesto que su propósito consistirá en medir el desarrollo de la Cultura Organizacional en el Departamento de Enfermería en el Hospital General Dr. Egor Nucete.

3.1 Descripción del Modelo

En lo esencial, este proceso investigativo se desarrollará tomando el diseño no experimental; tal como expresa, Palella y Martins (2006), “se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, y en donde el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observa los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos” (p.96). Entonces, este tipo de investigación científica en el que el

investigador no manipula las variables de estudio. En cambio, el investigador observa y analiza las variables tal y como se presentan naturalmente en el mundo real.

3.2 Tipo de Investigación

Por consiguiente, el tipo de investigación se desplegará está enmarcado en el tipo de investigación de campo; desde el punto de vista, de Ramírez (1998) citado por Palella y Martins (2006):

Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables, estudiando los fenómenos sociales en su ambiente natural y donde el investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho (p.97).

En esta perspectiva, la investigación de campo es un tipo de investigación científica que se caracteriza por la recolección de datos directamente de las fuentes originales, es decir, en el lugar donde se produce el fenómeno que se está estudiando. Esto permite al investigador observar y comprender el fenómeno en su contexto natural, lo que puede proporcionar información más rica y detallada que la que se puede obtener a través de otros métodos de investigación, como encuestas o experimentos.

3.3 Nivel de la Investigación.

Cabe destacar, que el nivel de la investigación se refiere a la profundidad y complejidad con la que se aborda un problema de investigación. Teniendo en cuenta, Arias (1997: p. 47), agrega que se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, en donde el tipo de investigación a realizar determina los niveles que es preciso desarrollar. Para ello, la UPEL (1998) define el proyecto factible como un estudio “que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales” (p. 7). Visto de esta forma, la importancia de un proyecto factible radica en su

capacidad para brindar soluciones concretas a problemas reales o necesidades específicas, tomando en cuenta los recursos disponibles y las posibilidades de ejecución.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Conviene destacar, que la población se refiere al estudio de las características de todo el conjunto de elementos que se desea investigar. Este análisis permite obtener una comprensión completa del fenómeno que se está estudiando. Sin embargo, en la práctica, no siempre es posible analizar toda la población, debido a limitaciones de tiempo, recursos o costos. Desde la posición, de Tamayo, (2006) postula a la población como “la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114). Para efectos, de este estudio la población está constituida por un total de 450 trabajadores que cumplen funciones en el Departamento de Enfermería del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

Tabla Nro. 2

Distribución de la Población

Funcionarios	Cantidad
Secretarias	20
Camilleros	40
Profesionales de Enfermería	390
Total de la población	450

Fuente: Infante (2024).

3.4.2. Muestra

Es de hacer notar, que la muestra se refiere al estudio de las características de un subconjunto de la población. Este subconjunto, denominado muestra, debe ser seleccionado de manera aleatoria y representativa de la población total. Un análisis de muestra bien realizado puede proporcionar información precisa y confiable sobre la

población, incluso si no se analiza a todos los individuos. Por su parte, Arias (2006, p. 83) define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

En contraste, la muestra una selección del universo en estudio, se hace propicio emplear el muestreo probabilístico estratificado que, según López, (1998) es aquel que “...que le brinda a todos los individuos de la población la misma oportunidad de ser seleccionados en la que el investigador divide a toda la población objetivo en diferentes subgrupos o estratos, y luego selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos de forma proporcional (p.123).No obstante, en esta investigación la muestra está conformada por 15 trabajadores relacionados con la profesión y el ejercicio de la enfermería adscritos al Departamento de Enfermería del Hospital General Dr. Egor Nucete San Carlos Cojedes.

Tabla Nro. 3

Distribución de la Muestra

Funcionarios	Cantidad
Profesionales de Enfermería	15
Total de la Muestra	15

Fuente: Infante (2024).

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Es oportuno indicar, que los instrumentos de recolección de datos, son herramientas que se utilizan para obtener información de las fuentes originales. Para, Arias (2012) “Las técnicas de recolección de datos son los distintas formas o maneras de obtener la información. Vale decir, que para este proceso se acude a la utilización de la encuesta como técnica de recolección de datos. Que en la opinión de, Rangel (2001), sostiene que: “Es una técnica que consiste en obtener los datos directamente de los informantes” (p.98).

3.6. Validez del Instrumento

En todo caso, un instrumento válido garantiza la confiabilidad y precisión de los resultados, permitiendo obtener conclusiones sólidas y generalizables. Por lo tanto, se deben invertir esfuerzos considerables en el diseño, evaluación y validación de los instrumentos de medición para garantizar la calidad de las investigaciones. Como afirma, Hernández col. (ob. cit.), validez, es “El grado en que el instrumento refleja dominio específico de lo que mide” (p.123). Ciertamente, la validez de contenido se logra a través del juicio de expertos, quienes evalúan cada ítem con base en características como suficiencia, claridad, coherencia, relevancia y pertinencia, así como la congruencia de los ítems y la amplitud de contenido del instrumento. Debido a esto, se tiene previsto escoger a profesionales inherentes al tema a nivel de Recursos Humanos y especialista en métodos de investigación, con nivel y perfil en la docencia universitaria.

3.7. Confiabilidad del Instrumento

Como lo hace notar, Bussot (2004), destaca que la confiabilidad del instrumento se refiere “al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares” (p.109). En consecuencia, la confiabilidad relata la capacidad de un instrumento de medición para generar resultados consistentes y reproducibles cuando se aplica repetidamente al mismo grupo de individuos en distintos momentos. Esto es fundamental para garantizar que los datos recopilados sean confiables y que las conclusiones derivadas de ellos sean válidas. La confiabilidad se evalúa a través de pruebas como el coeficiente de consistencia interna, que utiliza pruebas como la fórmula de Alfa de Cronbach, el cual emite la confiabilidad de instrumentos con respuestas en escala Likert o Múltiples, y se considera que un valor superior a 0.70 es aceptable para la consistencia interna.

3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Para tal efecto, la selección adecuada de técnicas de procesamiento y análisis de datos es fundamental para garantizar la eficiencia, precisión y relevancia de los resultados obtenidos en el contexto de la investigación y la toma de decisiones empresariales. Para ello, luego de aplicar el cuestionario a todos los trabajadores representantes de la muestra para esta investigación, se obtendrá una matriz de datos que para el respectivo análisis se manejará la técnica de la estadística descriptiva. Como señala, Montero (2007; p.46) es el proceso que “Ayudan a presentar los datos de modo tal que sobresalga su estructura. Considerando la distribución de frecuencias y el análisis porcentual. De las evidencias anteriores, el objetivo principal de la estadística descriptiva es describir los datos observados de forma sintética y significativa para poder analizarlos mejor. Permite presentar los datos de manera comprensible y facilitar la visualización de los mismos.

CAPÍTULO IV

4. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

*"Para alcanzar el conocimiento,
solamente tienes que experimentar".
Albert Einstein*

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

Con respecto, a esta sección se considera que la mayoría de las investigaciones traen consigo la necesidad de analizar información surgida del contexto estudiado, la cual simbolizará la oportunidad de lograr las metas planteadas. De acuerdo, a Hernández, Fernández y Baptista, (2010) agregan que el análisis de resultados “es el punto en el que los aspectos identificados son investigados a fondo, reconociendo en ellos cada uno de los elementos implicados en el contexto del problema para convertirlos en información y conocimiento”. En efecto, es a aquí donde partiendo de las metas propuestas, se dan a conocer los resultados alcanzados, es decir el producto de la aplicación del instrumento.

Es de hacer notar, que el análisis de resultados representa un elemento clave en la investigación científica ya que permite validar hipótesis, interpretar datos de manera precisa y comunicar hallazgos de forma efectiva. De modo, que la correcta selección de pruebas estadísticas, la planificación adecuada del análisis de datos y la interpretación objetiva de los resultados son esenciales para asegurar la validez y aplicabilidad de los estudios. Con base a esto, una vez aplicado el instrumento de recolección de datos, se elaboraron matrices donde se reflejan los datos obtenidos. Asimismo, cumpliendo con los patrones de estadística descriptiva, se elaboraron tablas de entradas múltiples indicando frecuencias y porcentajes para este propósito; además, se muestran descripciones apreciables de cada elemento, desde una óptica tanto cuantitativa como cualitativa. A continuación, se detallan los resultados derivados del instrumento, iniciando con la Tabla 4, consecutivo hasta

la Tabla 18, donde se plasman los resultados de los 15 ítems que conformaron la encuesta.

4.2. Resultados

ITEM 1.

Tabla N° 04

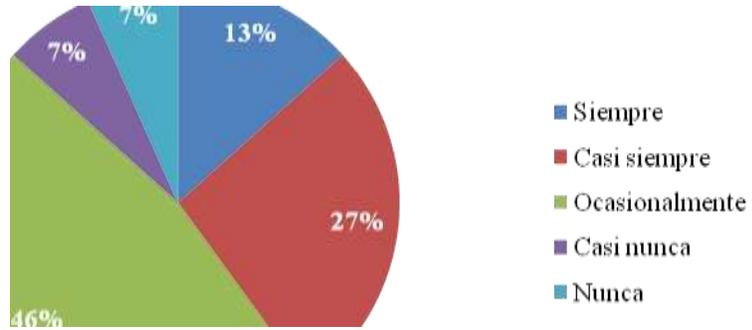
Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Creencias y Valores

1. ¿En el Departamento de enfermería se promueven los valores y creencias en los trabajadores?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
1	2	13	4	27	7	46	1	7	1	7		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 01



Fuente: Infante, 2024

De acuerdo con los datos obtenidos y demostrados en la Tabla 3, se totalizó un 47% de la opción “Ocasionalmente”, un 27% en la elección “Casi Siempre”, un 13% para la opción “Siempre”, un 7% para la alternativa “Casi Nunca” y otro 7% “Nunca”; lo que se traduce en una diferencia de opiniones en cuanto a la promoción de los valores

y creencias en los trabajadores adscritos al Departamento de Enfermería. No obstante, considerando los objetivos de esta investigación se determina la gran relevancia de desarrollar una cultura organizacional sólida que garantice el éxito a largo plazo; Sencillamente, una cultura bien definida actúa como un faro que guía a los empleados, alinea sus esfuerzos y fortalece la identidad de la organización. Desde la óptica de Chiavenato (1999), comenta que la cultura organizacional “es un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. Todo este conjunto de variables los cuales deben de observarse, analizarse e interpretarse continuamente”.

Es de hacer notar, que la gerencia actúa como arquitectos y guardianes de la cultura; ya que, sus acciones, decisiones y comportamientos modelan y refuerzan los valores, las creencias y las normas que definen la identidad de la institución. Para ello, García (1998), indica que los valores "son aquellos que hace a una cosa digna de ser apreciada, deseada y buscada; son, por tanto, ideales que siempre hacen referencia al ser humano y que éste tiende a convertir en realidades o existencias". En función a esto, se sugiere a la estructura jerárquica del Departamento de Enfermería definir los valores que reflejen la identidad y la visión de la institución, crear un ambiente positivo, empoderar a los empleados otorgando autonomía e invirtiendo en el desarrollo profesional, fomentar la colaboración y promocionar un liderazgo visionario.

ITEM 2.

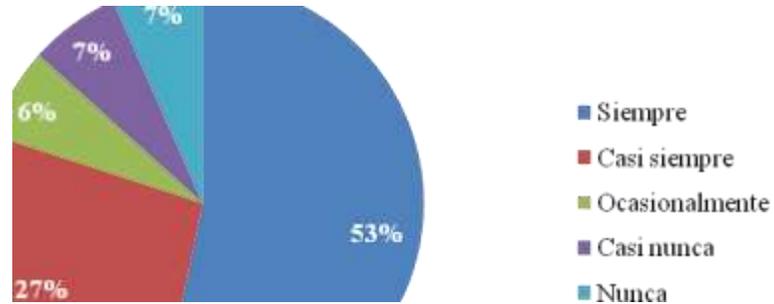
Tabla N° 05

Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Filosofía Organizacional

2. ¿La filosofía organizacional fomenta un ambiente de trabajo positivo?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
8	53		4	27	1	6	1	7	1	7		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 02

Fuente: Infante, 2024

Tal como se indica en la Tabla 05 del Ítem 2, donde se obtuvo un 53% en la opción “Siempre”, un 27% “Casi Siempre”, un 6% en la elección “Ocasionalmente”, un 7% “Casi Nunca” y un 7% en la opción ”Nunca”. Aquí, se evidencian porcentajes de respuestas variables con respecto si en el Departamento de Enfermería la filosofía organizacional fomenta un ambiente de trabajo positivo. Según, Muñiz (2005) destaca que la filosofía “es como el sistema de valores y creencias de una organización. Ella, está compuesta por una serie de principios, que se basan en saber quiénes somos, en que se cree, es decir, ideas y valores”.

En efecto, la filosofía organizacional representa el corazón pulsante de una institución. Es el conjunto de creencias, valores y principios que guían las acciones y decisiones de todos los miembros de la organización. Sin duda, cuando ésta filosofía es positiva y bien comunicada, se convierte en el motor que impulsa un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten valorados, motivados y comprometidos. Es

por ello, que se recomienda a la gerencia establecer una fuerte y definida filosofía organizacional puesto que contribuye un mayor éxito a largo plazo además de proporcionar una identidad y un propósito compartido.

ITEM 3.

Tabla N° 06

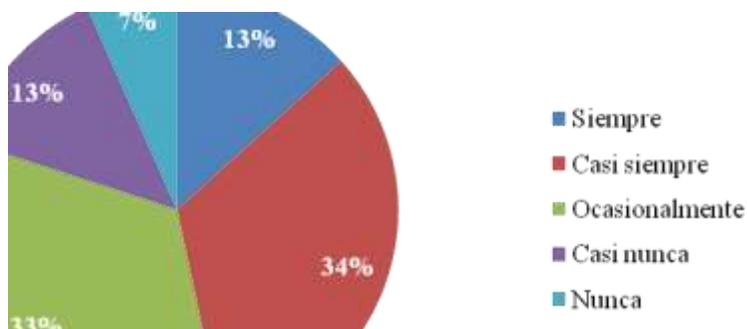
Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Interacción

3. ¿Los líderes del Departamento fomentan un ambiente colaborativo y de interacción con los trabajadores?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	2	13	5	34	5	33	2	13	1	7		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 03



Fuente: Infante, 2024

En este caso, en la Tabla 06 correspondiente al Ítem 3, se logró un 34% en la opción “Casi Siempre”, 33% en la alternativa “Ocasionalmente”, 13% “Siempre”, igualmente un 13% en la opción “Casi Nunca” y por último un 7% “Nunca”. Evidentemente, se reflejan valores variados lo que deduce que existen diferencias

de apreciaciones en relación si los líderes del Departamento de Enfermería fomentan un ambiente colaborativo y de interacción con los trabajadores. Ciertamente, “El liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para que se logren las metas” (Gómez, 2002). En tal sentido, para lograr un ambiente de trabajo colaborativo y de interacción, los líderes deben considerar la satisfacción laboral ya que no solo mejora el ambiente de trabajo, sino que también impulsa la innovación, la productividad y el compromiso de los empleados.

ITEM 4.

Tabla N° 07

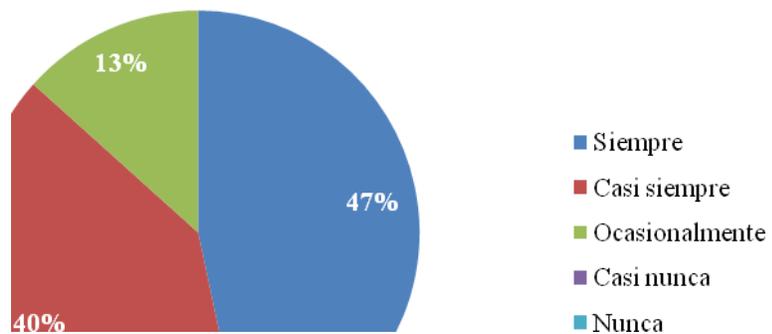
Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Relaciones Laborales

4. ¿Las relaciones laborales en el equipo de trabajo son respetuosas y profesionales?											
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca		
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%	
	7	47	6	40	2	13	0	0	0	0	

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 04



Fuente: Infante, 2024

En este punto, los porcentajes alcanzados en el Ítem 4, son totalmente opuestos, aun cuando el mayor porcentaje, para ser precisos de un 47%, fue de una alternativa si se quiere positiva “Siempre”, mientras que un 40% responde a la opción “Casi Siempre” y el 13% a la elección “Ocasionalmente”. En razón a esto, significa que no está muy claro para los consultados, si en la institución las relaciones laborales en el equipo de trabajo se dan de manera respetuosa y profesionales. A juicio de, Robbins (1999) expone que un equipo de trabajo “Es un conjunto de personas que interactúan y son interdependientes, y que se han juntado para lograr objetivos particulares”. No obstante, las relaciones dentro de un equipo de trabajo son el motor que impulsa su funcionamiento; por ende, deben estar basadas en la confianza, el respeto, la colaboración, la comunicación efectiva, el compromiso, la flexibilidad y el feedback constructivo. En mi opinión, se sugiere, al Departamento de enfermería fomentar las buenas relaciones laborales en los equipos ya que se puede alcanzar un mayor nivel de desempeño, innovación y satisfacción.

ITEM 5.

Tabla N° 08

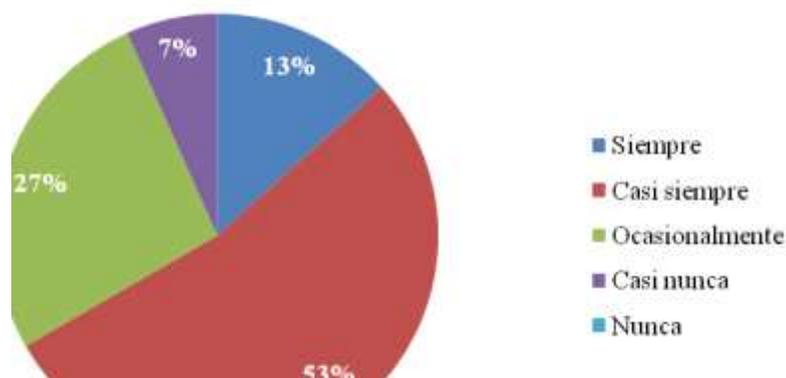
Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Actitudes

5. ¿Los trabajadores del Departamento de Enfermería demuestran actitudes proactivas y positivas?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	2	13	8	53	4	27	1	7	0	0		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N°



05

Fuente: Infante, 2024

Fundamentado en el presente resultado, en el que claramente se aprecia un porcentaje considerable de 53% que manifiesta que “Casi Siempre”, un 27% “Ocasionalmente”, un 13% “Siempre” y un 7% “Nunca”. Con respecto, si en Departamento de Enfermería los trabajadores demuestran actitudes proactivas y positivas. Vale decir, que un trabajador es una persona que pone a disposición sus habilidades, conocimientos y esfuerzos para realizar un trabajo en beneficio de una institución a cambio de una remuneración económica previamente acordada. De acuerdo, algunos autores como Morales (2002) y Coffman y González (2002) coinciden al identificar el talento humano como la inteligencia y aptitudes de las personas.

Si bien es cierto, los trabajadores con actitudes proactivas y positivas son el motor que inducen a los equipos hacia el logro de metas. Es decir, son aquellos que no esperan a que se les diga qué hacer, sino que toman la iniciativa, buscan soluciones y aportan una energía contagiosa al ambiente de trabajo. De tal manera, que la alta jerarquía del Departamento de Enfermería debe crear un espacio seguro donde los empleados se sientan cómodos compartiendo sus ideas, sin temor a ser juzgados, celebrar y reconocer las ideas innovadoras de los empleados. Incluso, confiar en ellos para que tomen decisiones y asuman responsabilidades. También, establecer canales

de comunicación bidireccionales para que los empleados puedan expresar sus opiniones y preocupaciones. Y por último, implementar programas de incentivos que recompensen la proactividad y el desempeño de cada uno de las personas que hace vida en el Departamento.

ITEM 6.

Tabla N° 09

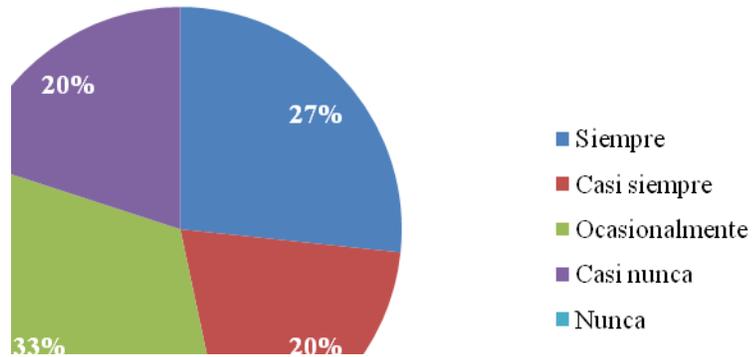
Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Satisfacción Laboral

6. ¿Están los trabajadores satisfecho con su actividad laboral?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	4	27	3	20	5	35	3	20	0	0		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 06



Fuente: Infante, 2024

En este punto, los valores conseguidos en el Ítem 6, son completamente opuestos, el mayor porcentaje para ser exactos refleja un 33%, para la elección

“Ocasionalmente”, un 27% opción “Siempre” y los otros 2 porcentajes similares, de un 20% cada uno “Casi Siempre” y “Casi Nunca”, lo que simboliza que no está muy claro para los trabajadores encuestados si están satisfecho con sus actividad laboral. Para, Spector (1997 en Alas, 2007) señala que la satisfacción laboral “es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.

Hay que mencionar, que la satisfacción en el trabajo responde al grado de complacencia o felicidad que experimenta un empleado con respecto a su trabajo. Además, es un sentimiento subjetivo que se forma a partir de diversos factores relacionados con el empleo, como las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros y superiores, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento y el salario, entre otros. En líneas generales, la gerencia del Departamento de Enfermería debe tomar en cuenta que un equipo de trabajo satisfecho es más productivo, creativo y comprometido. Por ello, para aumentar el desempeño laboral debe considerar la importancia de reconocer y apreciar el quehacer laboral, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, como cursos, talleres o programas de mentoría. Así como también, permitir a los empleados adquirir nuevas habilidades y experiencias a través de la rotación de puestos. Y efectuar actividades de bienestar que promuevan la salud física y mental de los empleados.

ITEM 7.

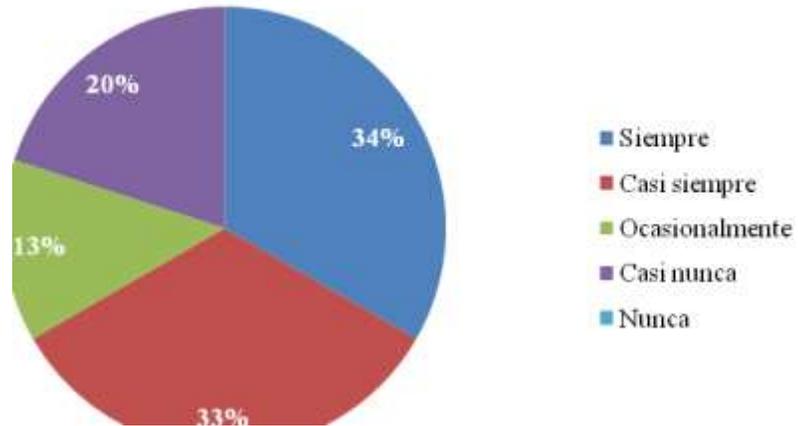
Tabla N° 10

Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Clima Laboral

7. ¿Existe un clima laboral de confianza entre los miembros del equipo?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	5	34	5	33	2	13	3	20	0	0		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 07

Fuente: Infante, 2024

En atención al resultado obtenido, en el cual dos de las respuestas fueron casi equitativas respecto a las opciones de consulta, “Siempre” con un 34% y “Casi Siempre” con 33%; no obstante, esto demuestra la percepción que tienen los empleados sobre el ambiente de trabajo. Por ende, Chiavenato (2000) arguye que el clima organizacional puede ser definido “como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados”.

A este respecto, un clima laboral de confianza es un ambiente de trabajo donde los miembros del equipo se sienten seguros para expresarse, colaborar y tomar riesgos. De hecho, es un espacio donde se fomenta la honestidad, el respeto y la colaboración, creando un sentido de pertenencia y compromiso hacia los objetivos comunes. Por eso, el Departamento de Enfermería debe contribuir para que siempre cuente con un clima laboral óptimo; por ello, se sugiere desarrollar la comunicación efectiva, fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, establecer protocolos claros para la

resolución de conflictos, y finalmente fomentar una cultura de respeto y tolerancia hacia la diversidad e inclusión.

ITEM 8.

Tabla N° 11

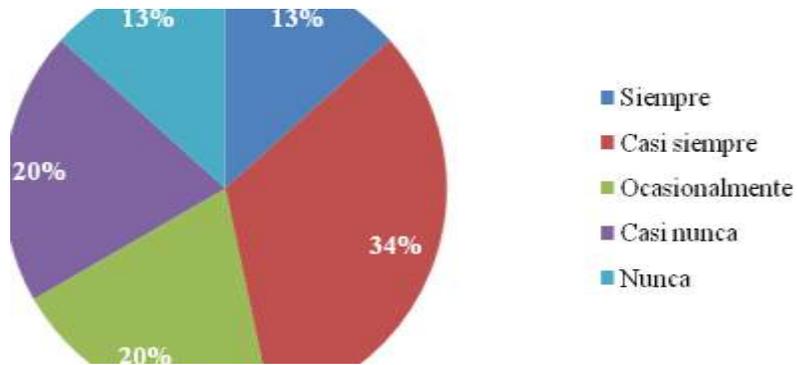
Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Motivación

8. ¿La misión y visión del Departamento de enfermería motivan a los trabajadores a desempeñarse con entusiasmo?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	2	13	5	34	3	20	3	20	0	0		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 08



Fuente: Infante, 2024

Observando los resultados puntualizados en la tabla 11, las opiniones estuvieron muy fraccionadas, sin embargo un 34% opinó que “Casi Siempre” la misión y la visión del Departamento de Enfermería motivan con entusiasmo a los trabajadores. Mientras, que los otros resultados fueron un poco equitativos 20% “Ocasionalmente” y “Casi

Siempre”. Esto refleja, la clara necesidad que tiene los trabajadores de elevar sus esferas motivacionales. Por lo tanto, la misión y visión de una organización representa una brújula que guía a los empleados hacia un destino común. Sin duda, cuando se comunican de manera efectiva y se viven en el día a día, pueden ser una fuente inagotable de motivación y compromiso. Ciertamente, la motivación laboral hace referencia a la fuerza psicológica que impulsa a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales (López, 2005). Aunado a esto, generar motivación en los trabajadores otorga un sentido de propósito, una clara orientación, una fuente inspiradora para encender la pasión y el entusiasmo de los empleados y a crear una identidad que los hace sentirse parte de algo más fortaleciendo así el sentido de pertenencia y lealtad.

ITEM 9.

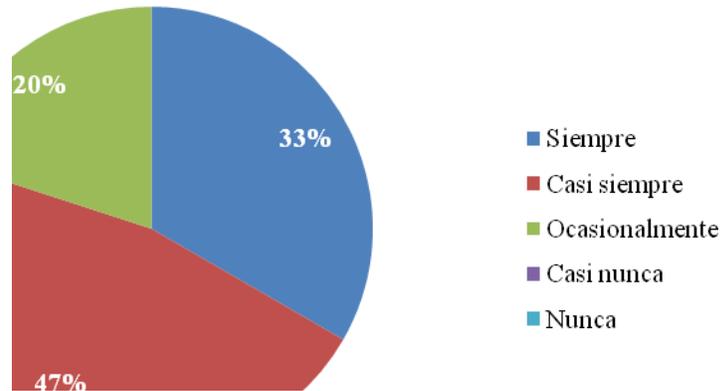
Tabla N° 12

Variable: Cultura Organizacional

Indicador: Compromiso

9. ¿Los trabajadores están comprometidos con los objetivos y valores del Departamento de Enfermería?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	5	33	7	47	3	20	0	0	0	0		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 09

Fuente: Infante, 2024

Por su parte, el resultado obtenido del ítem 09, revela que habiendo obtenido un resultado de 47% en la opción “Casi Siempre” y un 33% en la elección “Siempre”, la mayoría de los entrevistados exponen que algunas veces están comprometidos con los objetivos y valores del Departamento de Enfermería. De allí, que se hace necesario retomar el concepto de Compromiso Laboral, lo cual para García e Ibarra (2014, citando a Robbins, 2010) lo definen como “un estado en el cual un empleado se identifica laboralmente con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización”. En consecuencia, el resultado menor del 20% pudiera ser producto de la misma desmotivación que existe, al no contar con programas de capacitación, incentivos y evaluación continua, y programas de bienestar social. Debido a esto, es considerable establecer objetivos claros y alcanzables, fomentar el sentido de pertenencia y escuchar a los empleados.

ITEM 10.

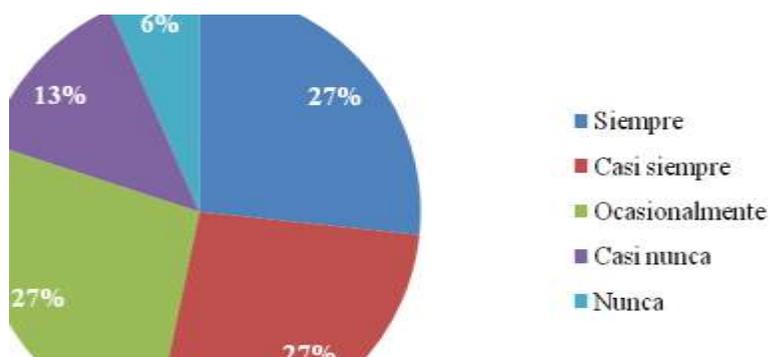
Tabla N° 13

Variable: Desempeño Laboral

Indicador: Acciones

10. ¿Se promueve activamente una cultura de respeto y diversidad?											
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca		
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%	
	4	27	4	27	4	27	2	13	1	6	

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 10

Fuente: Infante, 2024

En este Ítem, los resultados fueron equitativos en 3 opciones similares, 27% “Siempre”, “Casi Siempre” y “Ocasionalmente”; en pocas palabras, estos resultados ilustran la poca relevancia que tiene la promoción de una cultura de respeto y diversidad en el Departamento de Enfermería. Es importante señalar, que generar estos elementos es esencial para crear un ambiente de trabajo inclusivo y productivo. Pues, esto no es solo un valor ético, sino una estrategia organizacional inteligente, ya

que, esto contribuye a un ambiente comprensivo, al aumento de productividad, mejora su reputación y además atrae a los mejores talentos.

Desde la perspectiva de Rutter (2024) indica que la diversidad laboral “implica apreciar las diferencias en habilidades, edades, religiones, antecedentes culturales, creencias, orientación sexual e identidad de género”. Con base a esto, es recomendable que el Departamento de Enfermería establezca un compromiso de la alta dirección donde los líderes deben ser los primeros en defender la diversidad y la inclusión. Asimismo, realizar reclutamiento y selección Inclusiva que elimine sesgos en las descripciones de los puestos de trabajo y por último desarrollar un código de conducta claro que prohíba cualquier tipo de discriminación o acoso.

ITEM 11.

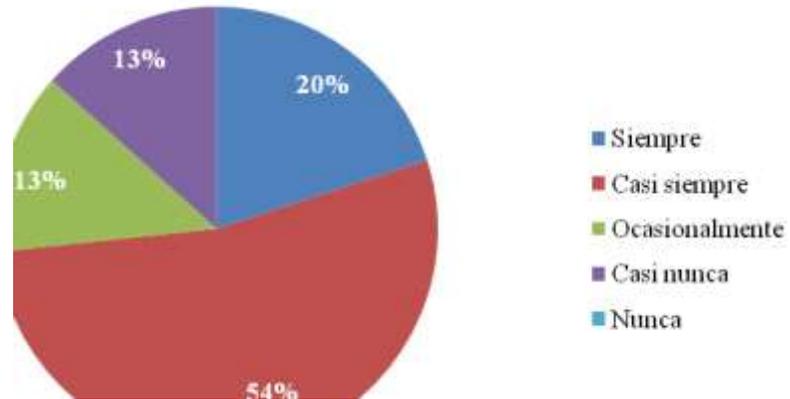
Tabla N° 14

Variable: Desempeño Laboral

Indicador: Comportamiento

11. ¿Los Trabajadores muestran un comportamiento positivo dentro del Departamento de Enfermería?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	3	20	8	54	2	13	2	13	0	0		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 11

Fuente: Infante, 2024

Para tal efecto, el resultado obtenido del ítem 11, demuestra que un 54% expresa la opción “Casi Siempre” y el 20% “Siempre”, la mayoría de los entrevistados manifiesta de una manera a medias que muestran un comportamiento positivo. Tal como lo hace notar, Robbins y Judge (2009) define al comportamiento organizacional “como un estudio sistemático de las acciones y actitudes que las personas exhiben dentro de las organizaciones”. Indudablemente, hay que tener en cuenta que cuando los trabajadores muestren un comportamiento positivo en la organización es un indicador de un ambiente laboral saludable y productivo. Pues, la manera en que se comportan los empleados influye directamente en la productividad, la calidad del trabajo, el clima laboral y, en última instancia, en los resultados de la institución.

ITEM 12.

Tabla N° 15

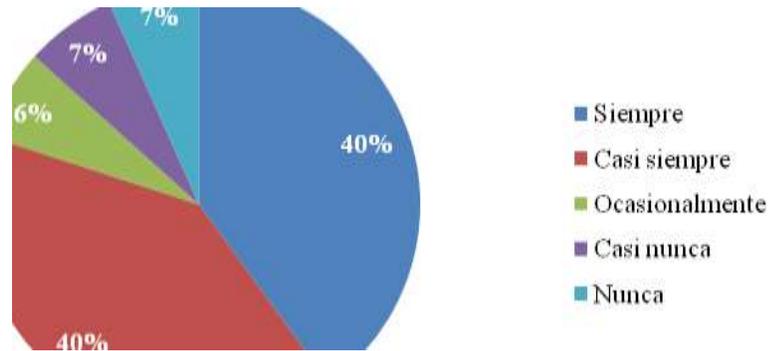
Variable: Desempeño Laboral

Indicador: Logro de Objetivos

12. ¿Los trabajadores tienen claridad sobre los objetivos que deben alcanzar en el Departamento?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	6	40	6	40	1	6	1	7	1	7		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 12



Fuente: Infante, 2024

Con relación a este Ítem, los resultados fueron ecuanímenes en 2 opciones similares, 40% “Siempre” y 40% “Casi Siempre”, es decir, los trabajadores tienen algunos elementos claros sobre los objetivos que se deben alcanzar en el departamento de Enfermería. En general, cuando todos los miembros de una empresa comprenden a dónde se dirige y cuál es su papel en ese camino, se crea un ambiente de trabajo más productivo, motivador y cohesionado. De hecho, "cohesión es el grado con que los miembros de un grupo se sienten atraídos mutuamente.", además se relaciona con la atracción hacia el grupo y resistencia a abandonarlo, la moral o nivel de motivación que muestran sus miembros y la coordinación de esfuerzo para obtener objetivos comunes, Shaw (1.983).

Cabe considerar, que algunas acciones clave que la gerencia puede tomar para mejorar esta claridad es establecer una comunicación efectiva y transparente,

involucrar a los empleados en el proceso de establecimiento de objetivos para aumentar su compromiso y ayuda a los empleados a desarrollar planes de acción individuales que contribuyan a los objetivos de la institución.

ITEM 13.

Tabla N° 16

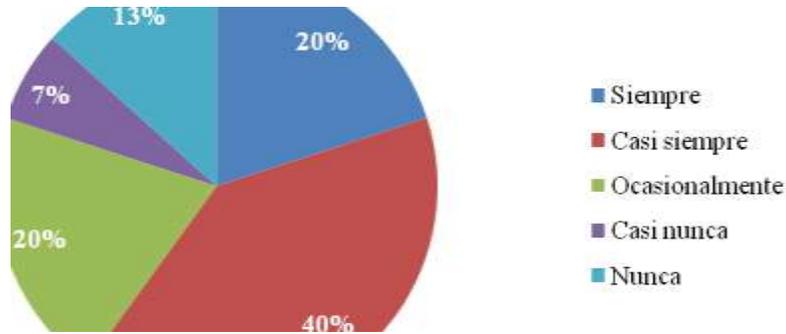
Variable: Desempeño Laboral

Indicador: Organización

13. ¿Las metas y objetivos del Departamento de Enfermería como organización son comunicados de manera efectiva. ?											
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca		
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%	
	3	20	6	40	3	20	1	7	2	13	

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N°



13

Fuente: Infante, 2024

Con referencia al resultado obtenido en este ítem, las opiniones aunque un poco divididas, un buen porcentaje 40% manifiesta que “Casi Siempre” las metas y objetivos del Departamento de Enfermería son comunicadas de manera efectiva. Según Idalberto Chiavenato (2006), expone que la comunicación "es el

intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Aunado a esto, la comunicación es el tejido conectivo de cualquier organización; es a través de ella que se comparten ideas, se toman decisiones, se coordinan acciones y se construye una cultura organizacional sólida. Es por ello, que el Departamento de Enfermería debe considerar que comunicar y dar información a los trabajadores contribuye a una mejora de la colaboración, mayor satisfacción laboral, toma de decisiones acertadas y mejora la reputación de la institución.

ITEM 14.

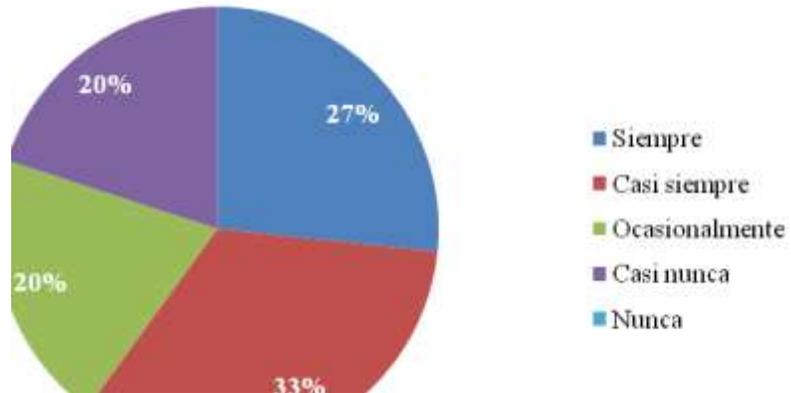
Tabla N° 17

Variable: Desempeño Laboral

Indicador: Sentido de Pertenencia

14. ¿Los trabajadores se sienten parte integral del equipo del sistema organizacional?												
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca			
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%		
	4	27	5	33	3	20	3	20	0	0		

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 14

Fuente: Infante, 2024

De acuerdo a estos resultados, donde el 33%, opinó que “Casi Siempre” los trabajadores se sienten parte integral del equipo del sistema gerencial. Mientras que un porcentaje igual de 20% para la elección “Ocasionalmente” y 20% la opción “Casi Nunca”. En este sentido, Robbins y Coulter (1996, p. 335.) agregan que la estructura organizacional “es como el marco formal o el sistema de comunicación de autoridad de la organización, es decir es el esqueleto que define la forma de la organización”. Por consiguiente, cuando los trabajadores se sienten parte integral del equipo simboliza un indicador de un ambiente laboral robusto y productivo. En efecto, esta sensación de pertenencia tiene un impacto directo en la motivación, el compromiso y la eficiencia de los empleados. Por eso, el Departamento de Enfermería siempre debe mantener y fortalecer esta sensación de pertenencia, considerando el reforzamiento de los valores y creencias compartidas; el fomento de una comunicación abierta y honesta en todos los niveles de la organización e invertir en el desarrollo profesional de cada uno de los empleados.

ITEM 15.

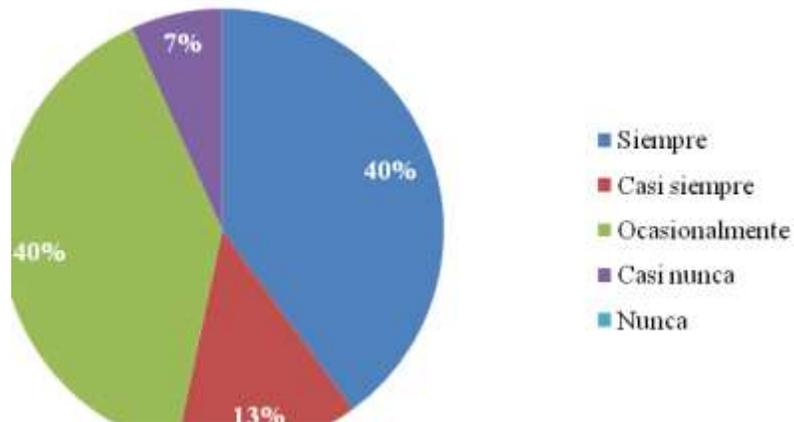
Tabla N° 18

Variable: Desempeño Laboral

Indicador: Sentido de Pertenencia

15. ¿Los trabajadores se identifican con la misión y los valores de la empresa?											
Ítem	Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca		
	V	%	V	%	V	%	V	%	V	%	
	6	40	2	13	6	40	1	7	0	0	

Fuente: Infante, 2024

Gráfico N° 15

Fuente: Infante, 2024

Partiendo de lo reflejado en la Tabla 18 respecto al Ítem 15, dejar ver el resultado obtenido de un total de 40% para la opción “Nunca”, manteniéndose relativamente igual en opción “Ocasionalmente”. O sea que esto, indica que existen situaciones en las que los empleados no se sienten conectados con la misión y los valores de la institución para la que trabajan. En consecuencia, esta falta de identificación puede tener un impacto negativo en la productividad, el compromiso y la satisfacción laboral. Así que, quizás algunas razones pueden ser una comunicación

deficiente, falta de conexión entre los valores y las acciones, valores genéricos y poco inspiradores, falta de participación de los empleados y la existencia de un liderazgo incoherente.

De acuerdo, con Drucker (1974) la misión es la base para las prioridades, estrategias, planes y tareas de trabajo. Es lo que diferencia una organización de otra y resulta esencial para la formación de los objetivos y estrategias de la empresa. Como complemento, se sugiere al Departamento de Enfermería, que para que los trabajadores se identifiquen con la misión y los valores de la empresa, es elemental realizar estrategias que fomenten un sentido de pertenencia y alineación con estos principios; algunas de ellas serían, establecer una comunicación clara y constante con los trabajadores, integración en la cultura organizacional, implementa programas de capacitación, crear un sistema de reconocimiento que celebre a los empleados que demuestran un fuerte compromiso con la misión y los valores y finalmente, fundar un ejemplo desde la alta dirección donde los líderes modelen el comportamiento que desean ver en sus empleados; pues, si los líderes viven y respiran la misión y los valores, es más probable que los empleados también lo hagan.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*Cambia tus pensamientos y cambiarás tu mundo
(Norman Vincent Peale)*

5.1 Conclusiones

A propósito, de esto la cultura organizacional es el corazón de una organización; es el conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por todos los que hacen vida en un contexto laboral. Es cierto, que esta cultura influye en la forma en que los empleados interactúan entre sí, con los beneficiarios y con la institución en general. A juicio de Chiavenato, (2002) señala que la cultura organizacional constituye:

“Un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y de relaciones típicas de determinada organización; una atmósfera psicológica constituida por características que distinguen a una organización de otra y que influyen en el comportamiento de las personas en la organización, y el resultado de aspectos formales e informales de la estructura como los sistemas de control, las reglas, las normas y las relaciones interpersonales”, (p.174).

Con base a lo antes expuesto, la cultura organizacional marca la identidad de la organización en su conjunto. Donde, afecta a todos sus miembros, desde directivos hasta empleados. Así que, tiene una importancia vital, pues es la base ideológica que determinará las decisiones estratégicas y el funcionamiento interno de la organización. Con referencia, al primer objetivo: Identificar la situación actual en cuanto a la cultura organizacional en el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes, se pudo evidenciar a través del estudio, que se presentan opiniones encontradas y variadas lo que refleja que no existe un conocimiento claro de la importancia que representan los valores y creencias en los trabajadores. De igual manera, se indica como segundo objetivo: Describir los valores y creencias de las personas que integran el Departamento de Enfermería, en atención a esto, la investigación permitió visualizar que dentro de algunos valores que en

ocasiones experimentan y manifiestan los trabajadores con sus actitudes lograr llevar a cabo un trabajo positivo, colaborativo e interactivo.

Asimismo, en el tercer objetivo planteado se: Diseña un modelo de cultura organizacional efectivo y alineado con la filosofía del Hospital que impulse la motivación y el compromiso Departamento de Enfermería. De modo, que la finalidad de este modelo sería efectivo par reflejar la esencia de la institución, inspirar a sus empleados y guiarlos hacia un objetivo común. Por tanto, este modelo debe estar estrechamente alineado con la filosofía de la organización para garantizar que todos los miembros compartan una visión y unos valores comunes. En efecto, este modelo es factible y viable en el tiempo. Otro aspecto relevante, producto de la aplicación del instrumento permitió detectar la satisfacción laboral, puesto que esto es como tomarle el pulso a la organización. Sin duda, es una herramienta imprescindible para entender el bienestar de los empleados, identificar áreas de mejora y, en última instancia, impulsar el éxito organizacional.

5.2 Recomendaciones

- a. En el Departamento de Enfermería se deben definir los valores que reflejen la identidad visión de la institución. Ya que estos, unifican, guían, diferencian e inspiran a los trabajadores a dar lo mejor de sí mismos y a alcanzar objetivos ambiciosos.
- b. Mejorar la satisfacción laboral, como elemento clave para tener un equipo motivado y productivo.
- c. Fomentar una comunicación abierta y respetuosa a través de la cultura organizacional genera bases sólidas para construir relaciones laborales positivas y equipos de alto rendimiento.
- d. Crear una cultura positiva y basada en valores que permita mejorar significativamente la satisfacción de los empleados y aumentar su productividad.

- e. Fomentar una cultura organizacional que promueva la pasión y el entusiasmo como elementos contagiosos ya que pueden ser poderosos catalizadores para impulsar el desempeño y la satisfacción de los empleados.
- f. Construir una cultura organizacional sólida y positiva que conecte y comprometa a los empleados para que se sientan valorados como individuos para que puedan ser más productivos, creativos y leales.

CAPITULO VI

MODELO DE CULTURA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS COJEDES.

*"La inteligencia es la capacidad de adaptarse al cambio".
Stephen Hawking*

6.1 Presentación

A menudo, las organizaciones promocionan su cultura organizacional con ventajas superficiales. Sin embargo, la esencia de una cultura organizacional positiva sólida reside en cómo se valora a las personas, la cual implica una comunicación abierta, respeto mutuo, objetivos compartidos y un compromiso genuino con el crecimiento de los empleados. Incluso, esta cultura contribuye a conformar la identidad propia y reconocible de una organización. Para ello, Ogbonna y Harris, (2000), exponen que “la cultura organizacional permite modelar orientaciones en torno a un mejor desempeño, crecimiento, volumen, satisfacción y participación del mercado. En atención a esto, se presenta un Modelo de Cultura Organizacional Positiva para el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes. El cual tiene como propósito definir la identidad de la institución para mejorar el clima laboral, impulsar la motivación, fomentar la innovación, retener talento y mejorar la reputación institucional.

6.2 Justificación

Ciertamente, a cultura en la organización se considera como el conjunto de valores, comportamientos, metas, normas y lenguaje que conforman el ecosistema de una organización. Por ende, esta cultura influye en desde cómo los trabajadores interactúan entre ellos hasta cómo se afronta una crisis reputacional. Ahora bien, las organizaciones con una cultura organizacional positiva no solo dicen que valoran a sus empleados; lo demuestran. En pocas palabras, celebran los logros de los empleados, aseguran que los nuevos miembros se sientan bienvenidos desde el primer día y abrazan la diversidad. Por eso, el resultado, de acuerdo con la investigación, es

que los empleados con un fuerte sentido de pertenencia tienen tres veces más probabilidades de entusiasmarse por ir a trabajar y cinco veces más probabilidades de querer permanecer en la institución a largo plazo.

De acuerdo, a Schein, (1985) agrega, que la cultura organizacional “es la forma en que la empresa ha aprendido a manejar su ambiente, una mezcla compleja de supuestos, conductas, relatos, mitos, metáforas y otras ideas que definen lo que significa trabajar en una organización particular”. En efecto, la cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia organizacional, además de conducir a la organización hacia la realización de determinados objetivo económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la organización. A razón de esto, construir una cultura organizacional positiva es un proceso continuo que requiere el compromiso de todos los miembros de la organización. Los beneficios de una cultura positiva son múltiples y pueden marcar la diferencia en el éxito a largo plazo de una empresa.

6.3 Objetivos de la Propuesta

6.3.1 Objetivo General

Implementar un modelo de cultura organizacional positiva para el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.

6.3.2 Objetivos Específicos

- a. Definir los valores compartidos que guían el comportamiento de los empleados y alinearlos con la misión del Departamento de Enfermería.
- b. Desarrollar políticas que aseguren un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo, donde se valore la diversidad.
- c. Crear un sistema de reconocimiento que celebre los logros individuales y los colectivos.

- d. Promover un ambiente de trabajo colaborativo para la mejora de la cohesión del equipo.

6.4 Estudio de Factibilidad

Es importante señalar, que durante el desarrollo de esta fase se constituyó la factibilidad de su realización; de manera, que en ella se verificaron diversos estudios entre ellos, técnicos, económicos y operacionales, a fin de explicar la viabilidad del mismo, la disponibilidad de los recursos a utilizar y la logística que se requiere para poder ejecutar el modelo de cultura organizacional positiva para el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.

6.4.1 Recursos Humanos e Institucionales

Con relación, a la realización un modelo de cultura organizacional positiva para el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes se contó con la participación y colaboración tanto práctica como teórica de los profesionales del área abordada en este estudio.

6.4.2 Recursos Financieros

Para la ejecución plan estratégico de acciones gerenciales como herramientas efectivas en la gestión de recaudación del Seniat Cojedes, se estima un lapso de tiempo de 3 meses (Octubre, Noviembre y Diciembre), con una aproximación de gasto financiero de bolívares Mil quinientos (Bs. 1.500,00) con lo cual se adquirirá materiales básicos, la logística y material impreso de la ejecución del proyecto.

6.4.3 Recursos Materiales

Es de hacer notar, que para la realización de esta actividad organizacional, se estará empleando equipos como Video Beam, laptop, TV, pizarrón acrílico, marcadores, resma de papel, lápices, bolígrafos, material impreso, cuadernos, cámara fotográfica entre otros.

**MODELO DE CULTURA ORGANIZACIONAL POSITIVA PARA EL DEPARTAMENTO DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DR. EGOR NUCETE, SAN CARLOS COJEDES.**

Tabla N° 18.

Objetivo General: Implementar un modelo de cultura organizacional positiva para el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.

Objetivos Específicos: Definir los valores compartidos que guían el comportamiento de los empleados y alinearlos con la misión del Departamento de Enfermería.

Estrategias Workshop (Taller)

Contenido

- Cultura Organizacional Positiva
- Valores Organizacionales
- Misión y Visión Organizacional
- Comportamiento Organizacional

Actividades

- Sesiones de Reflexión: reflexionar sobre lo que consideran importantes en el trabajo y cómo esos valores se relacionan con la misión de la empresa.
- Disertación
- Interacción
- Role-Playing: Realiza ejercicios de simulación donde los empleados puedan practicar cómo actuarían en situaciones que reflejan los valores deseados.
- Cierre del Taller.

Tiempo de Ejecución 04 horas
1Encuentro

Tabla N° 19.

Objetivo General: Implementar un modelo de cultura organizacional positiva para el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.

Objetivos Específicos: Desarrollar políticas que aseguren un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo, donde se valore la diversidad.

Estrategias Conversatorio y Webinars

Contenido

- Clima Laboral
- Inclusión y Diversidad en las Organizaciones
- Promoción de la Diversidad en la Contratación
- Acoso Laboral
- Empatía

Actividades

- Bienvenida a la actividad
- Dinámica de Grupo
- Disertación
- Interacción entre los participantes
- Actividades para Desarrollar el Trabajo en Equipo y Cohesión Grupal
- Campaña de Sensibilización
- Cierre del conversatorio: Orientación a Formar el equipo de Alto desempeño.

Responsable: Investigador
Especialista en el área de Gerencia
administrativa

Tiempo 04 horas

Ejecución 1 Encuentro

Tabla N° 20.

Objetivo General: Implementar un modelo de cultura organizacional positiva para el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.

Objetivos Específicos: Crear un sistema de reconocimiento que celebre los logros individuales y los colectivos.

Estrategias "World Café": Mesas Redondas

Contenido

- **Valores y Objetivos Organizacionales:**
- **Salario Emocional**
- **Motivacion Laboral**
- **Meritocracia**

Actividades

- Actividad de Integración
- Desarrollo del Tema
- Interacción
- Propuestas: Programas de empleados del mes.
Paredes de la fama y Programas de mentoría.
- Mesa de Trabajo
- Sistematización.
- Cierre

**Responsable: Investigador
Especialista en el área de Gerencia
administrativa**

Tiempo de **08 horas**
Ejecución **4 Encuentro**

Tabla N° 21

Objetivo General: Implementar un modelo de cultura organizacional positiva para el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes.

Objetivos Específicos: Promover un ambiente de trabajo colaborativo para la mejora de la cohesión del equipo.

Estrategias Seminario de Desarrollo Personal

Contenido

- Ambiente de trabajo colaborativo
- Cohesión Grupal
- Sinergia Grupal
- Trabajo en Equipo
- Comunicación

Actividades

- Presentaciones creativas
- Actividades de Integración y Convivencia
- Desarrollo del Tema
- Interacción
- Instaurar un programa de sugerencias: para que los empleados puedan presentar sus ideas y sugerencias de mejora.
- Cierre

Responsable: Investigador
Especialista en el área de Gerencia
administrativa

Tiempo de Ejecución 08 horas
4 Encuentro

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Aguirre, F. (1996). Cultura Organizacional y Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME”. Arias, F. 1997. El Proyecto de Investigación. Segunda Edición. Editorial Epísteme, C.A. Caracas-Venezuela.
- Arias, (2012).El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología científica. Séptima edición. Caracas: Editorial Episteme.
- Basualdo, (2022). “La cultura organizacional como factor crítico para la adaptación a los cambios del mercado en una entidad bancaria” 2022, Facultad Regional Buenos Aires Universidad Tecnológica Nacional, Argentina. Para optar al grado académico de Magíster en Administración de Negocios.
- Bohorquez F. (2004). “Mejora el clima laboral en tu empresa e incrementa la eficiencia de tu PYME”. Recuperado el 10 de mayo de 2011 de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/diagnostico--clima-laboral->
- Cantillo y Daza, (20117). “Productividad base de la competitividad”. México. Editorial Limusa, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. 199. Administración de Recursos Humanos, México, Mac Gran Hiel, 4ta Edición.
- Chiavenato, I. 2007. Administración de Recursos Humanos, México, Mac Gran Hiel, 5ta Edición.
- Chiavenato, I. 2004. Gestión del Talento Humano. (3ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. 2009. Administración de Recursos humanos, México, 10a Ed. Mc Graw Hill Interamericana. México.
- Chiavenato, (2009). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Gastelo, 2021. “Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Distribuciones La Unión S.C.R.L. – 2021”, Escuela de Posgrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque Perú para optar al grado académico de Magíster en Administración con mención en Gerencia Empresarial.
- García, F 2009. Estadística en la Investigación. Editorial McGraw-Hill, 2ª edición.España.
- González, (2024). Trabajo Doctoral titulado “Resignificación de la Cultura Organizacional desde la Perspectiva de la Espiritualidad” Instituto Pedagógico de Caracas, Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela. Para optar al grado académico de Doctora en Cultura y Arte para América Latina y El Caribe.
- Hernández, S. y Cols. (2008). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Hurtado, J. 2002. El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación. 4ª ed. Ed. Quirón. Caracas – Venezuela.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2009). “Micro, pequeña, mediana y gran empresa. Estratificación de los establecimientos. Censos económicos 2009”. México. Recuperado el 9 de octubre de 2011 de http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/proyectos/censos/ce2009/pdf/Mono_Micro_peque_mediana.pdf.

- Maslow, A, 1985. El Hombre autorrealizado. Hacia una Psicología del Ser. Editorial Kairós. México.
- Montero, R. 2007. Recolección de Datos en el Proceso de la Investigación Científica, 3 era Edición, Editorial Limusa, S.A, México
- Palella, S y Martins, F. 2006. Metodología de la investigación cuantitativa. 2ª ed. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL). Caracas.
- Rangel, A. 2001. Metodología de la investigación. Caracas – Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Robbins, S. 2004. Comportamiento Organizacional. (5ta.). México: Editorial Peason Educación-Prentice Hall.
- Robbins, S, y Coulter W 2008. La Motivación Laboral en la Organización. 1era Edición. México: Pearson Education-Prentice Hall.
- Sabino, C. 1992. El proceso de investigación. 2ª reimpresión. Ed. Lumen/Humanitas. Venezuela.
- Tamayo, M. 2001. El proceso de la Investigación Científica, México Mac Gran Hill.
- Tibanque, (2023). “Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de seguridad interna y externa del C.C.P Comandancia General Policía del estado Carabobo” Facultad de Ciencias Económicas y Sociales área de estudios de Postgrado Universidad de Carabobo Venezuela. Para optar al grado académico de Magíster en Administración de Empresas, mención Gerencia.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2006) Manual de trabajos de grado de especialización, maestrías y tesis doctorales, Caracas, Venezuela.
- Palella, S. y Martins, F. 2006. Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: FEDUPEL.
- Salas, (2020). “La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional” Instituto de Investigación y Postgrado, Universidad de Yacambu Lara, Venezuela. Para optar al grado académico de Doctor en Gerencia.
- Venezuela 1999. Constitución De La República Bolivariana De Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 (Extraordinario), Caracas, Venezuela.
- Venezuela 2012. Ley Orgánica Del Trabajo, De Los Trabajadores Y Las Trabajadoras. Gaceta Oficial, 6.076 Extraordinario del 07 de mayo de 2012.Caracas.

ANEXOS

14. ¿Los trabajadores se sienten parte integral del equipo del sistema organizacional?

15. ¿Los trabajadores se identifican con la misión y los valores de la empresa?

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

VICERECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES

Programa Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública

Formulario para Validar el Instrumento de recolección de datos

Evaluador(a): Andsea del Carmen Yngjesa Febras
Título: Coordinador Regional de Enfermería
Institución: Dirección Regional de Salud
Cargo: Enfermera Profesional II

N°	Las afirmaciones elaboradas en el instrumento son redactadas en forma:			Debe formularse otras preguntas (Referente a que observación)	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	SI	NO
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				

Observación:

Firma del Evaluador:  11-10-2024 Fecha

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
"EZEQUIEL ZAMORA"



La Universidad que Siembra

VICERECTORADO DE INFRAESTRUCTURA
Y PROCESOS INDUSTRIALES

Programa Estudios Avanzados
Maestría en Gerencia Pública

Formulario para Validar el Instrumento de recolección de datos

Evaluador (a): Agueda Del V. Beltrán M.
Título: Dra. de Educación, Mag. en Gerencia Pública
Institución: Hospital Dr. Egoz Nuevo
Cargo: Conferente P.H.D.

N°	Las afirmaciones elaboradas en el instrumento son redactadas en forma:			Debe formularse otras preguntas (Referente a que observación)	
	Clara	Confusa	Tendenciosa	SI	NO
1	X				
2	X				
3	X				
4	X				
5	X				
6	X				
7	X				
8	X				
9	X				
10	X				
11	X				
12	X				
13	X				
14	X				
15	X				

Observación:

Firma del Evaluador: Agueda Del V. Beltrán M. Fecha 11/10/24



Vicerrectorado de Infraestructura y
Procesos Industriales estado Cojedes
Programa de Estudios Avanzados
Maestría Gerencia Ppública

Encuesta

La encuesta que a continuación se presenta tiene como finalidad conocer su opinión con respecto a la Cultura Organizacional en el Departamento de Enfermería del Hospital Dr. Egor Nucete, San Carlos Cojedes. A continuación, se presenta el cuestionario; por favor considere las siguientes opciones de respuestas: S= Siempre, CS= Casi siempre, O= Ocasionalmente, CN= Casi Nunca, N= Nunca.

Generalmente, se exhorta a seguir con atención y cuidado las siguientes instrucciones.

-  Lea con cuidado cada enunciado y selecciona la respuesta que Ud. considere pertinente.
-  Marcar con una X la respuesta que consideres correcta para las preguntas presentadas.
-  Responda todos los ítems indicado

Escala de Likert

ENCUESTA		VALORES ESCALA DE LICKERT															TOTAL
ENCUESTADO	S	CS	O	CN	N	S	CS	O	CN	N	S	CS	O	CN	N	TOTAL	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
3	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
4	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
5	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
6	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
7	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
8	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
9	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
10	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
11	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
12	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
13	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
14	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
15	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
16	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
17	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
18	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
19	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	
20	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
21	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
22	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
23	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	
24	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
25	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	
26	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
27	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	
28	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
29	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	
30	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	
31	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	
32	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	
33	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	
34	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
35	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	
36	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	
37	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	
38	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	
39	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	
40	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	
41	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	
42	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	
43	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	
44	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	
45	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	
46	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	
47	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	
48	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	
49	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	
50	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	
51	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	
52	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	
53	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	
54	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	
55	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	
56	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	
57	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	
58	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	
59	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	
60	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	
61	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	
62	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	
63	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	
64	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	
65	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	
66	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	
67	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	
68	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	
69	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	
70	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	
71	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	
72	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	
73	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	
74	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	
75	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	
76	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	
77	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	
78	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	
79	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	
80	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	
81	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	
82	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	
83	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	
84	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	
85	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	
86	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	
87	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	
88	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	
89	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	
90	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	
91	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	
92	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	
93	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	
94	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	
95	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	
96	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	
97	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	
98	97	98	99	100	101	102</											

5. ¿Los trabajadores del Departamento de Enfermería demuestran actitudes proactivas y positivas?					
6. ¿Están los trabajadores satisfecho con su actividad laboral?					
7. ¿Existe un clima laboral de confianza entre los miembros del equipo?					
8. ¿La misión y visión del Departamento de enfermería motivan a los trabajadores a desempeñarse con entusiasmo?					
9. ¿Los trabajadores están comprometidos con los objetivos y valores del Departamento de Enfermería?					
10. ¿Se promueve activamente una cultura de respeto y diversidad?					
11. ¿Los Trabajadores muestran un comportamiento positivo dentro del Departamento de Enfermería?					
12. ¿Los trabajadores tienen claridad sobre los objetivos que deben alcanzar en el Departamento?					
13. ¿Las metas y objetivos del Departamento de Enfermería como organización son comunicados de manera efectiva. ?					
14. ¿Los trabajadores se sienten parte integral del equipo del sistema organizacional?					
15. ¿Los trabajadores se identifican con la misión y los valores de la empresa?					