



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA
CURSO ESPECIAL DE GRADO**

**ANALISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
EN LA EMPRESA DROGUERIA Y DISTRIBUIDORA MEDICA CARDIEL
C.A**

Asesor Académico:
MSc.Lucrecia Heredia

Autores:
Elida Duran C.I 25.718.588
Yuiris Astudillo CI 23.900.130

**Trabajo de Grado, Modalidad Áreas de Grado, presentado como
requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración**

Maturín, enero 2025

ACTA DE APROBACION



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
SUB- COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

CTG-ECSA- ADMON-2025

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO

ÁREA: ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 027

CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
0925009	GESTION EMPRESARIAL		Profa. M.Sc. Maglys Salazar
0925009	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL		Prof. M. Sc. Yadira Miranda
0925009	CULTURA ORGANIZACIONAL		Profa. M.Sc. Lucrecia Heredia

En Maturín, siendo las **09:00 (a.m.)** del día **lunes 11 de marzo del 2025**; reunidos en la Sala Luz Marina Ruiz del Campus Los Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores: **Lucrecia Heredia** (Asesor Académico), **Yadira Miranda** (jurado), y **Maglys Salazar** (Jurado). A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **Licenciado en Administración**, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de la Investigación titulada: **"ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DROGUERIA Y DISTRIBUIDORA MÉDICA CARDIEL, C.A"**, por la bachiller: **DURAN REINOZA ELIDA DARIANNY CI: V-25.718.588**. El jurado luego de la discusión del mismo acuerda calificarlo como:

Yadira Miranda
Profa. M.Sc. Yadira Miranda
C.I: 10.831.314
Jurado

Maglys Salazar
Profa. M.Sc. Maglys Salazar
C.I: 16.222.594
Jurado

Lucrecia Heredia
Profa. M.Sc. Lucrecia Heredia
C.I: 9.280.669
Asesor

Elida Duran
Br. Elida Duran
C.I: 25.718.588
Autora

Janeith Delgado
Profa. Abg. Janeith Delgado
C.I: 8.719.522
Sub-Comisión de Trabajo de Grado

Milagros Cruz
Profa. M.Sc. Milagros Cruz
C.I: 16.374.361
Jefe del Departamento



Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad. Campus Los Guaritos. Maturín Estado Monagas. Apartado Postal N° 6201



DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION
SUB- COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

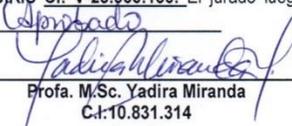
CTG-ECSA- ADMON-2025

MODALIDAD: CURSOS ESPECIALES DE GRADO
ÁREA: ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 028

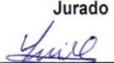
PERIODO ACADÉMICO: II- 2024		COHORTE: Sección 01	
CÓDIGO	SEMINARIOS	CALIFICACIÓN	PROFESOR
0925009	GESTION EMPRESARIAL		Profa. M.Sc. Maglys Salazar
0925009	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL		Prof. M. Sc. Yadira Miranda
0925009	CULTURA ORGANIZACIONAL		Profa. M.Sc. Lucrecia Heredia

En Maturín, siendo las **09:00 (a.m.)** del día **lunes 11 de marzo del 2025**, reunidos en la Sala Luz Marina Ruiz del Campus Los Guaritos del Núcleo de Monagas de la Universidad de Oriente, los miembros del jurado evaluador, profesores: **Lucrecia Heredia** (Asesor Académico), **Yadira Miranda** (jurado), y **Maglys Salazar** (Jurado) . A fin de cumplir con el requisito parcial exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado vigente para obtener el Título de **Licenciado en Administración**, visto el rendimiento obtenido en los seminarios y aceptada la Monografía de la Investigación titulada: **"ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DROGUERIA Y DISTRIBUIDORA MÉDICA CARDIEL, C.A"**, por la bachiller: **ASTUDILLO YUIRIS CI: V-23.900.130**. El jurado luego de la discusión del mismo acuerda calificarlo como:


Profa. M.Sc. Yadira Miranda
C.I: 10.831.314
Jurado


Profa. M.Sc. Maglys Salazar
C.I: 16.222.594
Jurado


Profa. M.Sc. Lucrecia Heredia
C.I: 9.280.669
Asesor


Br. Yuiris Astudillo
C.I: 23.900.130
Autora


Profa. Abg. Janeth Delgado
C.I: 8.719.522
Sub-Comisión de Trabajo de Grado




Profa. M.Sc. Milagros Cruz
C.I: 16.374.361
Jefe del Departamento

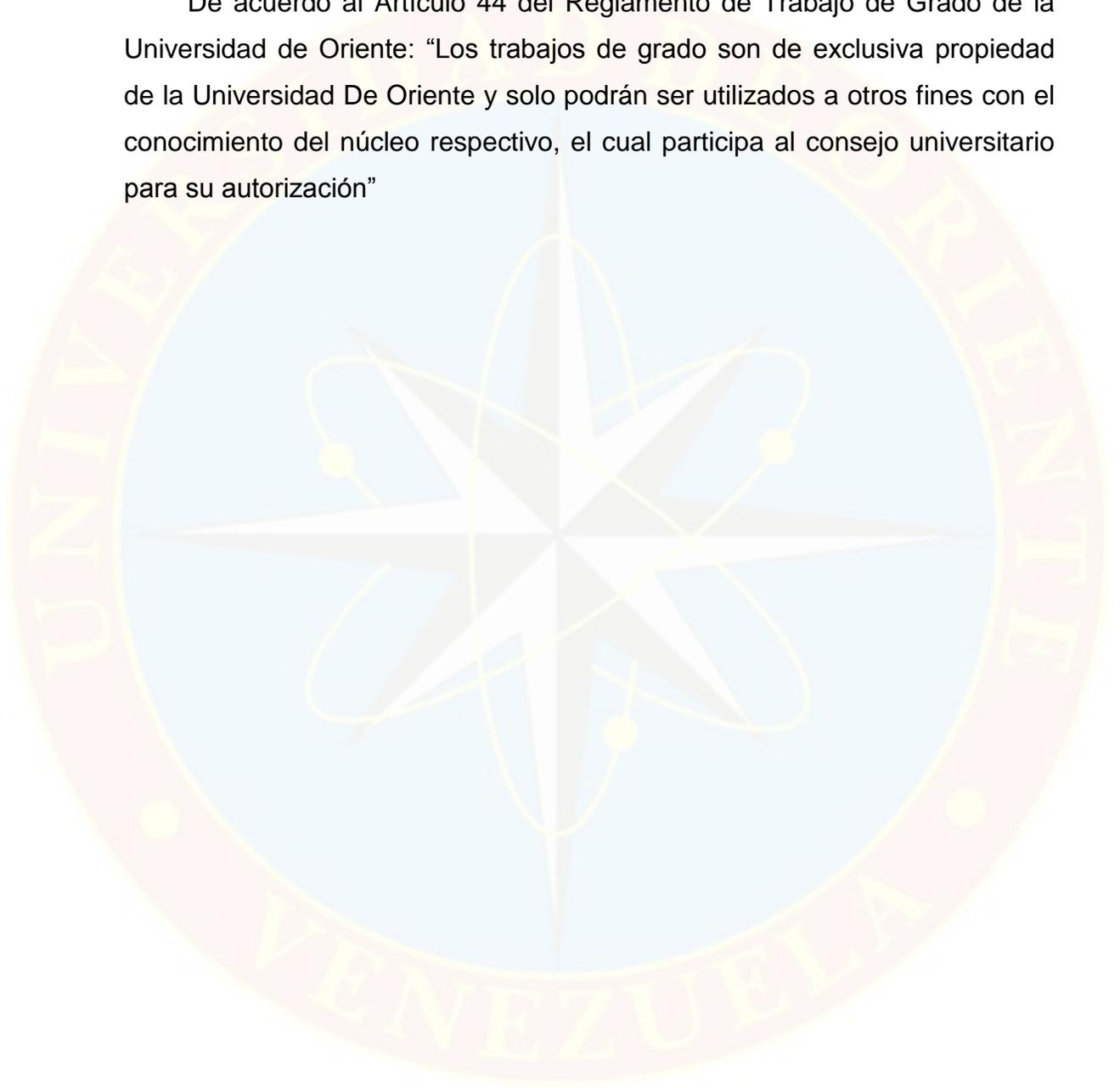
Según establecido en resolución de Consejo Universitario N° 034/2009 de fecha 11/06/2009 y Artículo 13 literal J del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente.

DEL PUEBLO VENIMOS / HACIA EL PUEBLO VAMOS

Av. Universidad. Campus Los Guaritos. Maturín Estado Monagas, Apartado Postal N° 6201

RESOLUCIÓN

De acuerdo al Artículo 44 del Reglamento de Trabajo de Grado de la Universidad de Oriente: “Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad De Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el conocimiento del núcleo respectivo, el cual participa al consejo universitario para su autorización”



DEDICATORIA

A mi Dios todo Poderoso, creador del Cielo y la Tierra, a su hijo Jesucristo y al Espíritu Santo por la oportunidad que me da de vivir este momento tan importante de mi vida, por la fuerza que me regala y la sabiduría, por estar siempre conmigo y no permitir que abandonara la carrera. Por enviar ángeles que me motivaban a seguir adelante y no desmayar, por levantarme la veces que me caía y secaba mis lagrima. Lo que veía imposible él lo hizo posible. Porque siempre has sido mi padre, mi guía, mi protector, mi ayuda, solo usted lo hizo realidad mi Dios.

A mi esposo Samuel Josué zapata Cedeño por acompañarme en este logro y ser parte de este triunfo.

A mis hijos, Samuel Isaac Zapata Astudillo por la fuerza que me aspiraba a seguir y no desmayar, junto lo logramos hijo y a mi bebe Beyner Josué zapata por llegar en el mejor momento de mi vida.

A la Lcda. Cruz Contreras por su apoyo incondicional, por el impulso motivacional para seguir el curso de esta carrera universitaria.

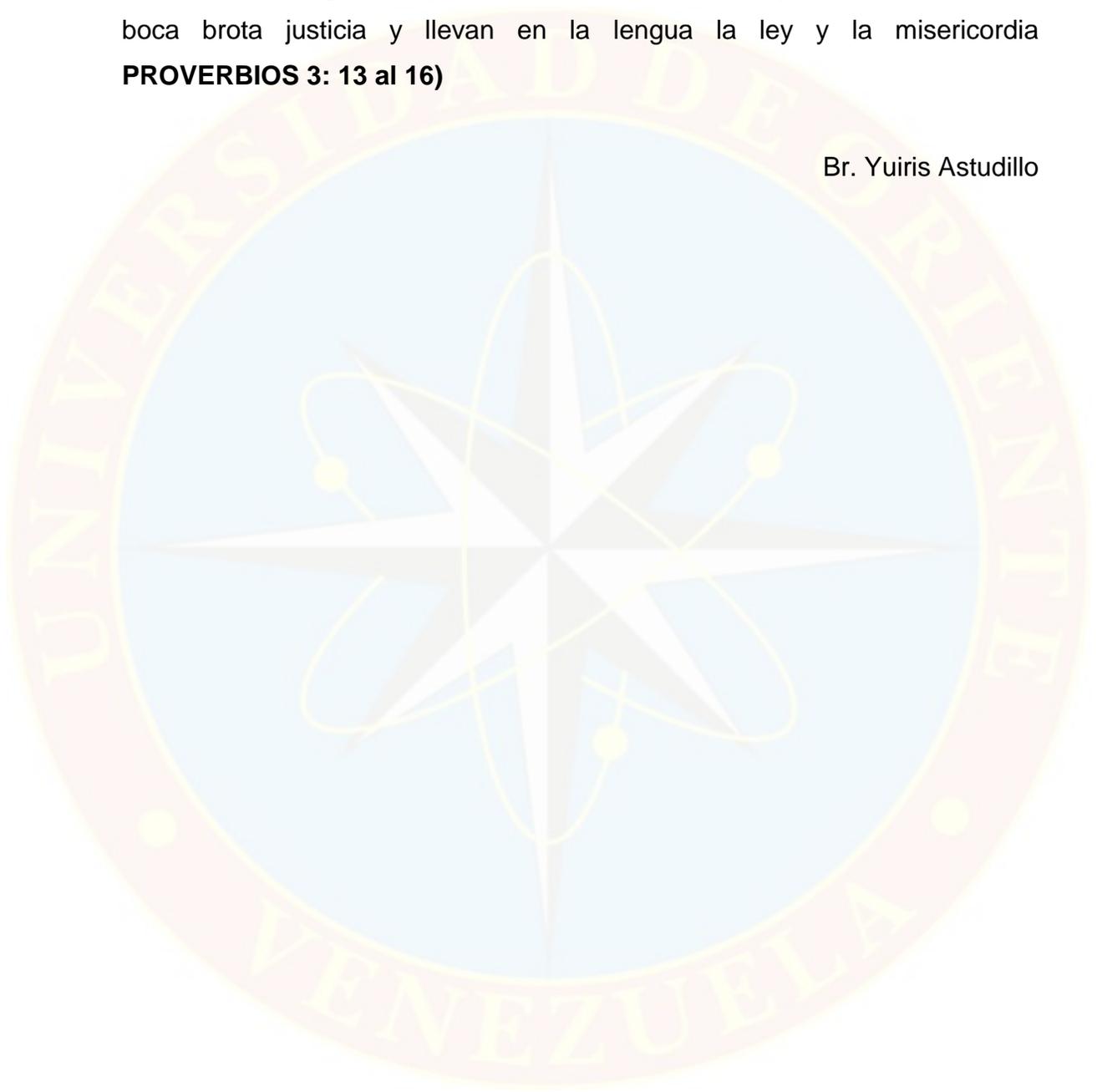
A La Sra. Linny Miranda que en paz descanse, como le decía por cariño mami, por ser parte de este logro.

A la Universidad de Oriente Por permitirme cursar el programa de formación en Administración y optar por un título universitario.

Bienaventurado el que alcanza la sabiduría y adquiere inteligencia; porque es su adquisición mejor que la plata y es de más provecho que el oro

puro. Es más preciosa que las perlas y no hay tesoro que la iguale; lleva en su diestra la longevidad y en su siniestra la riqueza y los honores. De su boca brota justicia y llevan en la lengua la ley y la misericordia
PROVERBIOS 3: 13 al 16)

Br. Yuiris Astudillo



DEDICATORIA

A Dios por haberme otorgado fortaleza y perseverancia, salud para poder concluir mis estudios universitarios.

Llena de regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo lo he logrado.

A mi abuelita Zenaida Lezama, La cual amo con todo mi corazón por cuidarme siempre desde que era una niña por darme su amor, su apoyo ilimitado e incondicional por creer en mí en todo momento por enseñarme principios y valores que sin duda han sido mis mejores herramientas en este camino llamado, vida, gracias infinitas por tu amor y entrega.

A mi abuelo Rómulo Reinoza, Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me han influenciado siempre por el valor mostrado para salir adelante.

A mi madre Rosa Reinoza, Por las palabras de ánimos, en aquellos momentos de dificultad por corregirme cuando me equivoco y hacerme recordar que los sueños son posibles si luchas con fe y optimismo aun cuando todo aparece en contra.

A mi hijo Saleem Bhagwandeem, Mi pilar fundamental, mi mayor, inspiración y la razón de todo mi esfuerzo. Cada paso que doy es por ti para

asegurarte un futuro lleno de amor, oportunidades y esperanzas, hijo, eres el amor de mi vida y todo lo hago por ti recuerda que siempre cuentas conmigo y siempre te voy a Amar.

A mis hermanos(a): Rubén, Anthony, Javier, Brayan, Michelle, Aranza, María E, Migdreilis, Eliezer, Milexis, Gracias a todos por estar conmigo y apoyarme siempre. Espero que este logro sirva de ejemplo para todos ustedes y que contribuya a que juntos como familia podamos cada día superarnos más. De verdad hermanos(a) Los amo mucho. Gracias, este sueño hecho realidad también es suyo.

A mis tías(o), Por quererme tanto estar pendiente de mí, darme el apoyo para seguir adelante y nunca dejarme sola: Edith, Sulirma, Rómulo, Crisola, José Gregorio.

A mis primos(a) sobrinos(a), Quisiera nombrarlos a todos, pero son muchos pero eso no quiere decir que no me acuerde de cada uno, a todos Los quiero mucho y más que mis primos(a) y sobrinos(a) son como mis amigos.

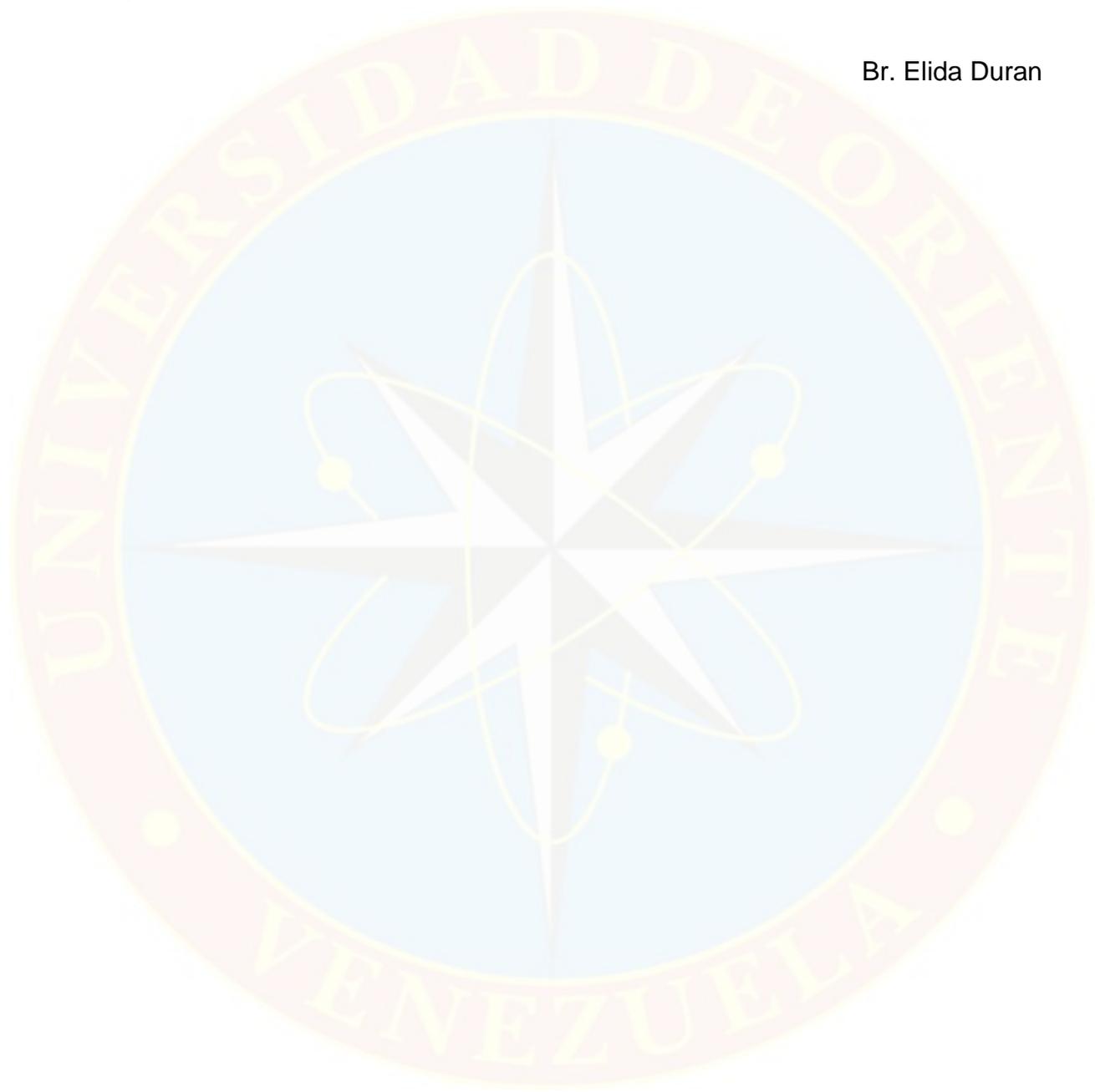
A mi profesora del Liceo Minery López, Es como una madre para mí, gracias por tu apoyo incondicional.

A Ti Paii, A pesar de que no estás aquí en estos momentos conmigo, sé que tú alma si lo está y porque tuviste los mismos sueños que yo, te dedico con todo mi corazón mi tesis. Nunca te olvidaré.

Le agradezco a mis amigas: Adaxis, Yoximar, Justa, Sheira, Cris, Luciannis, Yuiris, gracias a ellas por su apoyo y amistad sincera por creer en

mí e impulsarme a seguir adelante. Ustedes han estado conmigo en buenos y malos momentos, Gracias por tanto cariño.

Br. Elida Duran



AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios todo poderoso por darme la sabiduría, la fuerza y el entendimiento para superar mis metas, y a todas las personas que han estado a mi lado durante la realización de esta tesis.

Agradezco a mi esposo por su ayuda y constancia por ser parte de mi formación.

Agradezco también a mis hijos, por su amor incondicional, motivación y por ser mi refugio en los momentos de duda. Su fe en mí ha sido mi mayor impulso.

Agradezco a las profesoras. Maglys Salazar, Lucrecia Heredia Yadira Miranda y Milagros Cruz por su invaluable orientación, paciencia y apoyo constante. su experiencia y conocimientos han sido esenciales para guiarme a lo largo de este proceso.

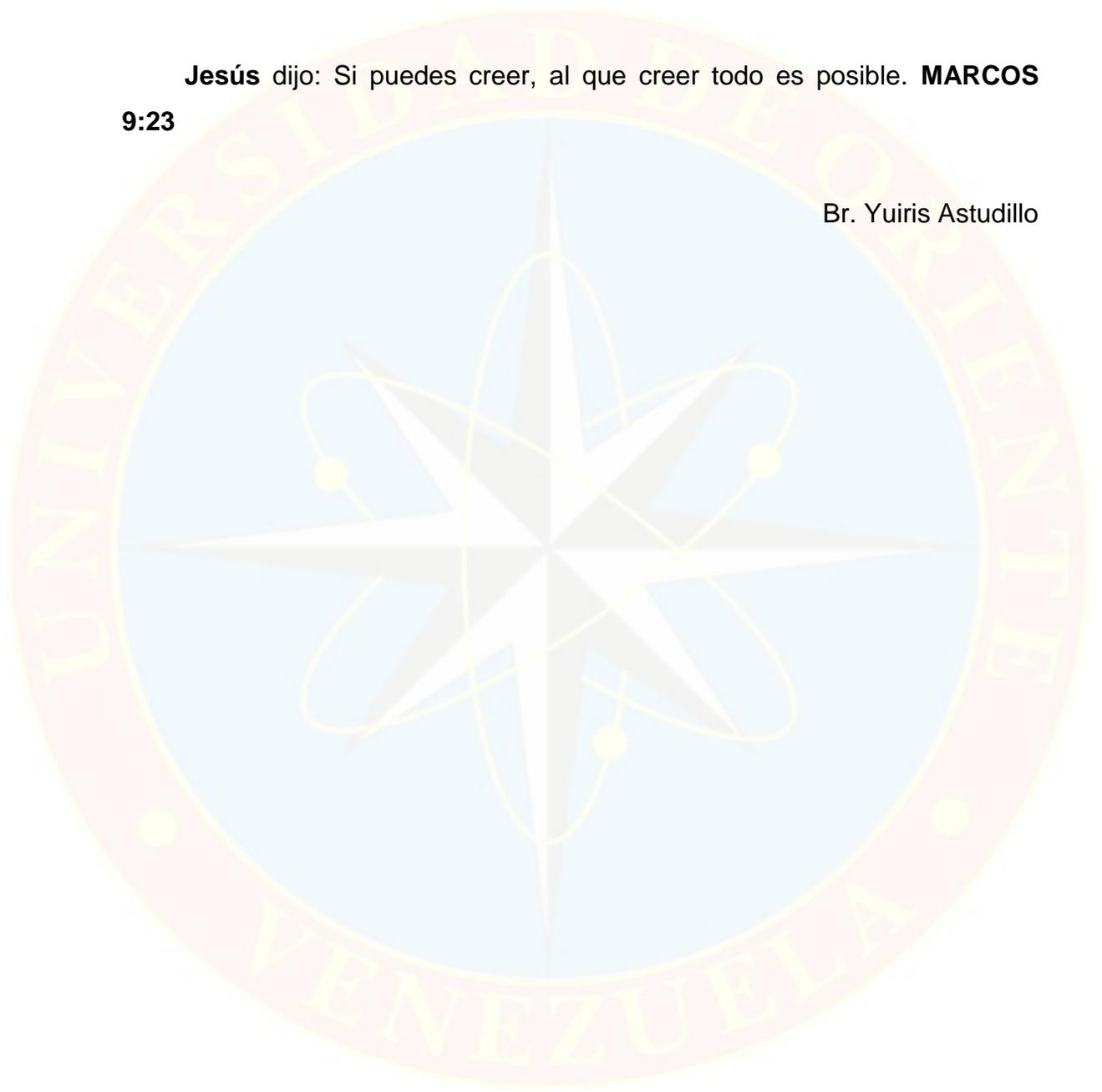
No puedo dejar de mencionar a mis amigas y compañeras de estudio, Elida Duran, Lisbeidys Amundarain, y Griselys Maita, quienes compartieron conmigo momentos de alegría y desafíos. sin su apoyo no estuviese aquí.

Finalmente agradezco fielmente a la universidad de Oriente por darme la oportunidad de cursar una importante parte de mi vida, en formación y crecimiento personal.

A todos ustedes, gracias por formar parte de este importante capítulo de mi vida.

Jesús dijo: Si puedes creer, al que creer todo es posible. **MARCOS 9:23**

Br. Yuiris Astudillo



AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por acompañarme y guiarme a lo largo de mi carrera por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes experiencia y sobre todo felicidad.

Primeramente agradezco a la universidad de oriente por haberme aceptado ser parte de ella y abrir las puertas para poder estudiar mi carrera.

También a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A mis profesoras de Áreas De Grado, Magly, Yadira, Milagros Cruz, Les agradezco por haberme brindado la oportunidad de recurrir a ellas con su capacidad y conocimiento científico, así también su paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

De igual manera mi asesora de tesis Lucrecia Heredia que me brindó su apoyo incondicional durante todo el desarrollo de la investigación.

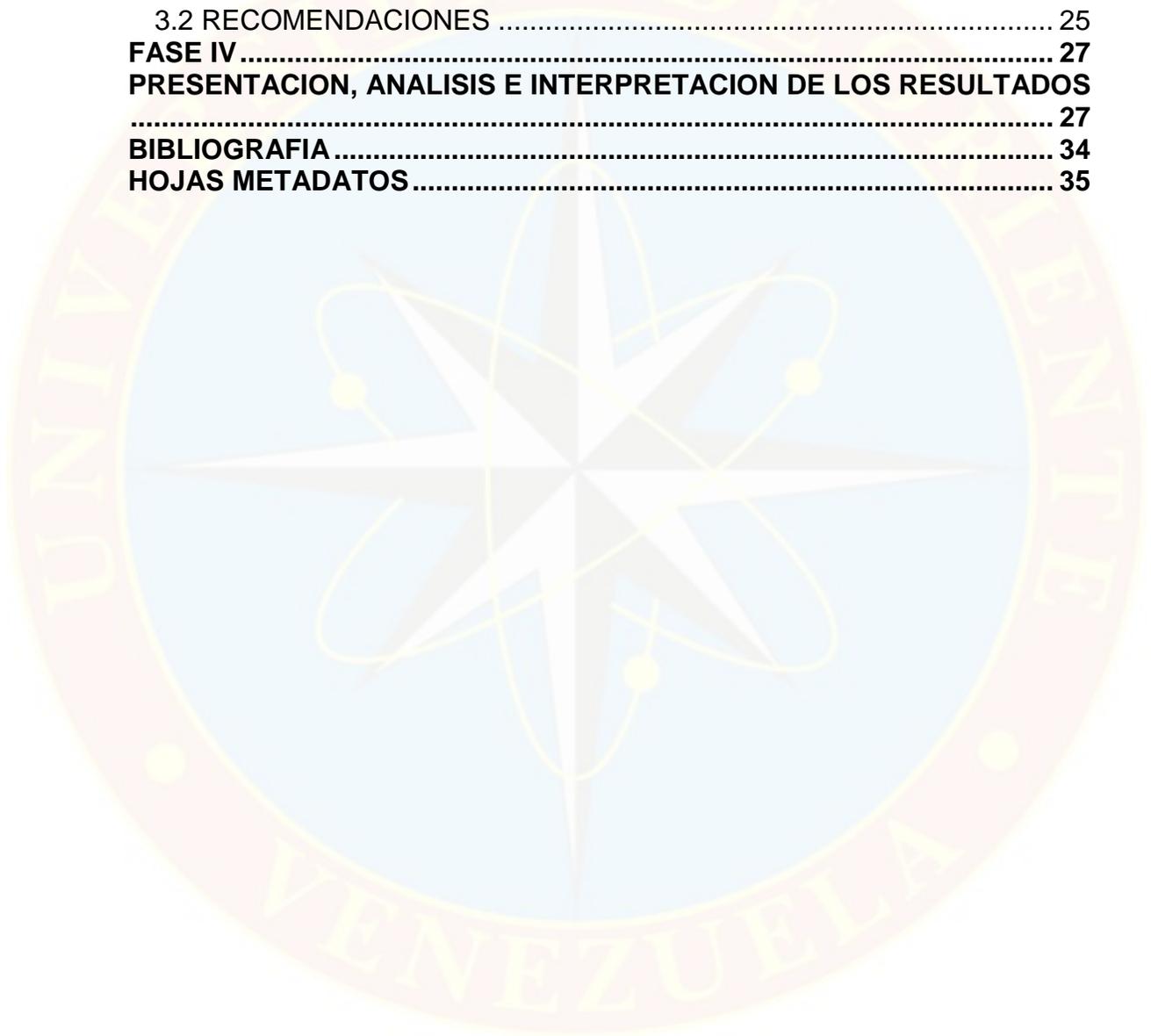
Y para finalizar también agradezco a todos los que fueron mis compañeros de clase durante todos los niveles de la universidad ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

Br. Elida Duran

INDICE GENERAL

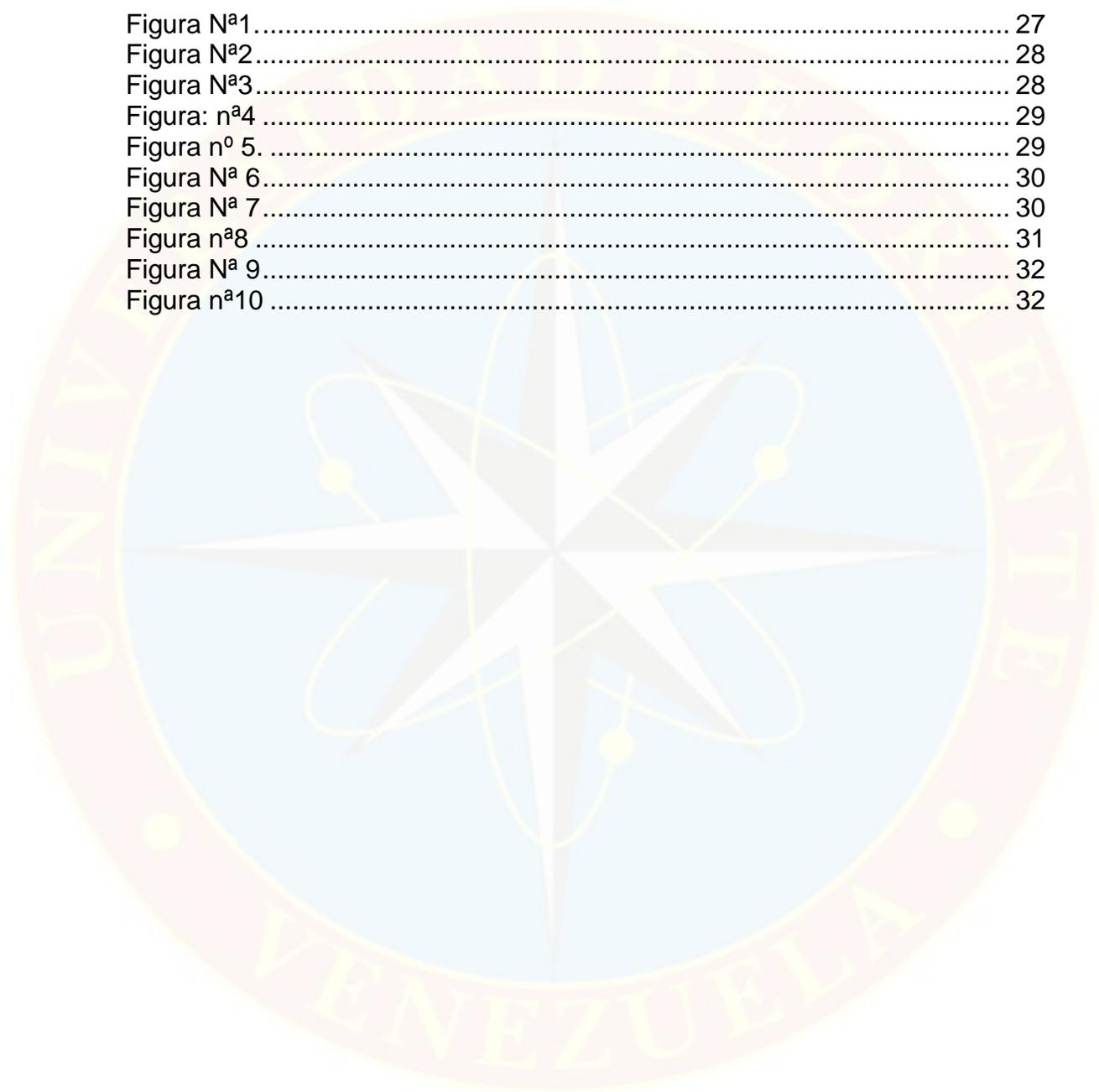
ACTA DE APROBACION	ii
RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	x
INDICE GENERAL	xiii
INDICE DE FIGURAS	xv
RESUMEN	xvi
INTRODUCCIÓN	1
ETAPA I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivo Especificos	6
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.5 MARCO METODOLOGICO	8
1.5.1 Tipo de Investigación	8
1.5.2 Nivel de la Investigación	8
1.5.3 Población Objeto De Estudio	9
1.5.4 Muestra	10
1.5.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	10
1.5.6 Observación Directa	11
1.5.7 Entrevista no Estructurada	11
1.5.8 Revisión Documental	12
1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	13
1.6.1 Ubicaciòn	13
1.6.2 Misión	13
1.6.3 Visión	13
1.6.4 Estructura Organizativa	14
1.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	14
ETAPA II	17
DESARROLLO DEL PROBLEMA	17
2.1 ELEMENTOS ACTUALMENTE DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DROGUERÍA Y DISTRIBUIDORA MEDICA CARDIEL C.A.	17
2.2 DESCRIBIR LOS VALORES Y CREENCIAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DROGUERÍA CARDIEL C.A.	20

2.3 DESCRIBIR LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS DETECTADAS EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DROGUERÍA Y DISTRIBUIDORA MEDICA CARDIEL C.A.....	22
ETAPA III.....	24
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	24
3.1 CONCLUSIONES.....	24
3.2 RECOMENDACIONES	25
FASE IV.....	27
PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	27
BIBLIOGRAFIA.....	34
HOJAS METADATOS.....	35



INDICE DE FIGURAS

Figura N ^a 1.....	27
Figura N ^a 2.....	28
Figura N ^a 3.....	28
Figura: n ^a 4.....	29
Figura n ^o 5.....	29
Figura N ^a 6.....	30
Figura N ^a 7.....	30
Figura n ^a 8.....	31
Figura N ^a 9.....	32
Figura n ^a 10.....	32





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
MATURÍN / MONAGAS / VENEZUELA
CURSO ESPECIAL DE GRADO**

**ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
EN LA EMPRESA DROGUERÍA Y DISTRIBUIDORA MÉDICA CARDIEL
C.A**

Asesor Académico:
MSc. Lucrecia Heredia

Autores:
Elida Duran C.I 25.718.588
Yuiris Astudillo CI 23.900.130

RESUMEN

La cultura organizacional es un elemento crítico para las empresas en Venezuela, y el caso de Droguería y Distribuidora Médica Cardiel C.A. ilustra cómo la falta de una cultura sólida puede afectar directamente la motivación y el rendimiento de los empleados. Es fundamental que las organizaciones evalúen continuamente su cultura y realicen ajustes necesarios para optimizar el ambiente laboral y alcanzar sus objetivos estratégicos.

Venezuela ha enfrentado desafíos significativos que han llevado a las organizaciones a implementar cambios profundos, no solo en sus ámbitos financieros, sino también en sus estructuras y administración. Esto ha creado la necesidad de optimizar los recursos organizacionales para alcanzar metas y objetivos alineados con la cultura organizacional. Edgar Schein (2004) define la cultura organizacional como el conjunto de creencias compartidas entre los miembros de una organización sobre cómo deben hacerse las cosas. Esta cultura se forma a través de los valores, creencias y comportamientos que son promovidos por la alta gerencia y se refuerzan mediante normas y procedimientos, influyendo en el desempeño y compromiso de los empleados.

La investigación está centrada en analizar la cultura organizacional en Droguería y Distribuidora Médica Cardiel C.A., con el fin de entender cómo estos factores influyen en el rendimiento de los empleados. Se busca identificar las características de la cultura organizacional que pueden ser mejoradas para motivar a los empleados, aumentar su compromiso y optimizar los resultados de la empresa. Este análisis permitirá proponer estrategias que fomenten un entorno laboral más positivo, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y contribuir al cumplimiento de las metas empresariales.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, los procesos de cambios y las nuevas tecnologías determinan el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos, haciendo que las organizaciones se vean en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral, para así sentar las bases para afrontar los retos que se presentan, sobre todo, en el contexto venezolano, en donde existen alteraciones de índole económico, político, social y cultural, que impactan los procesos organizacionales y gerenciales, por esto es necesario que las empresas realicen estudios minuciosos de las diferentes variables relacionadas a su principal activo, es decir, el talento humano, con el fin de desarrollar la capacidad de respuesta exigida por los retos impulsados por la globalización de los mercados que hacen de los colaboradores el elementos clave para la sobrevivencia.

Venezuela sin duda ha sido un país que han llevado a las organizaciones a realizar grandes cambios no solo en su ámbito financiero si no en lo estructural y administrativo de las empresas del país. Esto implica la necesidad de optimizar los recursos de las organizaciones en beneficio para alcanzar sus metas y objetivos de la mano con la cultura organizacional.

Tal como lo define el autor Edgar Schein (2004) definen la cultura organizacional como “aquel conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre cuál es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno” es decir; La cultura organizacional son todos aquellos valores, creencias y comportamientos que se fortalecen en los empleados a través de la alta gerencia, las normas, los procedimientos y las características

generales de los miembros de la organización complementa la combinación de los elementos que conforman la cultura organizacional de la misma.

En el caso de la empresa droguería y distribuidora medica Cardiel c.a; fue creada para la distribución, comercialización y venta de productos de medicamentos al más bajo costo del mercado. quien nace con la idea de ser la primera en el estado Monagas, en cuanto a la distribución y venta de medicamento e implementos médicos, pero por ser una empresa relativamente nueva esta ha venido teniendo circunstancias en cuanto a la cultura organizacional, existente dentro de la empresa lo que ha ocasionado un bajo desempeño laboral por parte de los empleados, ya que sienten desmotivados para cumplir con sus actividades, así como la falta de identificación con la empresa. Una de las características particulares de la cultura organizacional es la influencia de ésta en los empleados para que estos puedan cumplir con la consecución de los objetivos pautados por la organización.

Por lo que la presente investigación estará orientada en realizar un Análisis sobre la cultura organizacional en la Empresa Droguería y Distribuidora Medica Cardiel C.A.

El desarrollo de ésta investigación estará conformado por:

Fase I: El Problema y sus Generalidades: Comprende el planteamiento del problema, los objetivos a desarrollar, abarcando de igual forma la justificación de la situación planteada, así como el marco metodológico que comprende las técnicas de recolección de información. **Fase II:** Desarrollo del Problema, **Fase III:** Conclusiones y recomendaciones Fase IV. Análisis e interpretaciones de los resultados.

ETAPA I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Una organización es un sistema donde cada una de las partes trabajan conjuntamente para el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados. No cabe duda de que el capital humano es un aspecto fundamental para el correcto funcionamiento de una organización y para el cumplimiento de estos objetivos, es por esto que las empresas exitosas velan por el bienestar y satisfacción de sus empleados, a la vez que invierten en capacitación para formar trabajadores valiosos para la organización.

Tal como lo define Slocum 2007 pag.378; define que la cultura organizacional representa un patrón complejo de creencia, expectativas, ideas, valores, actitudes, y conductas compartidas por los integrantes de una organización que evoluciona con el paso del tiempo. Por lo que la cultura organizacional ha sido considerada de gran importancia dentro de las empresas, puesto que ayuda a la toma de decisiones acertadas dan un mejor servicio y un buen rendimiento.

La cultura organizacional constituye la personalidad e identidad propia de cada grupo y de cada organización, la cual permite diferenciarse entre sí. Por lo tanto, la cultura, se verá reflejada en cada una de las actividades que realiza la organización, hacia su interior o exterior, en especial en la relación con sus grupos de interés, entre ellos el cliente.

Es por esto que es de gran importancia estudiar los factores que influyen y determinan la cultura organizacional de una empresa y de esta manera crear un ambiente laboral favorable en el que los empleados estén conformes y creen un sentido de pertenencia hacia la organización, lo que posteriormente le traerá beneficios económicos y sociales.

Hoy en día en la ciudad de Maturín vemos una gran cantidad de empresas relacionadas con la rama farmacéutica, indicando una gran competencia no solo en los productos que ofrece sino también en la calidad del servicio, buen trato del cliente entre otros, para poder conseguir estar a la par de la competencia, la empresa Droguería Cardiel debe mantener a sus empleados satisfechos con su ambiente laboral ajustados a sus necesidades, pagos y comisiones, beneficios entre otro. Sin embargo en los últimos dos años han tenido una alta rotación del personal, teniendo como resultados que los trabajadores no alcanzan los 6 meses de antigüedad desarrollando sus actividades dentro de la organización, según datos proporcionados por la empresa, afectando directamente las labores administrativas, el clima y la cultura organizacional de la empresa por el ingreso constantes de personal, al no lograr establecer un clima agradable y buenas relaciones entre los trabajadores y supervisores.

Esto también ha causado que constantemente se incurran en gastos relacionados con el proceso de captación y selección continuamente del personal, así como realizar el entrenamiento del nuevo personal que ingresa, lo cual toma un mes de trabajo remunerado donde el trabajador no está siendo productivo para la empresa, ya que entre las políticas de contratación establece que desde el ingreso a sus labores el personal forma parte de la nómina.

Por otro lado, la falta de comunicación entre la gerencia y los empleados constantemente, se producen choques entre valores, actitudes y formas de pensar de los miembros de la empresa, lo cual genera malos ambientes de trabajo, y poca productividad, así como el descontento al no existir reconocimientos por su buen desempeño, como incentivos monetarios, factor que influye directamente en el rendimiento del trabajador y por ende en la productividad de la organización.

Por lo que se sugiere implementar alternativas que mejoren el desempeño de los trabajadores y puedan sentir un clima laboral en donde se puedan identificar y desarrollarse personal y profesionalmente

De acuerdo a la situación planteada, surge la necesidad de darle repuesta a las siguientes interrogantes:

¿Cómo se desarrolla la cultura organizacional actualmente en la Empresa Droguería Y Distribuidora Medica Cardiel C.A?

¿Cómo se relaciona los valores y creencias de la Cultura Organizacional con el Desempeño Laboral en la Empresa Droguería Cardiel C.A?

¿Cuáles son las debilidades y fortalezas detectadas en la cultura organizacional Empresa Droguería Y Distribuidora Medica Cardiel C.A?

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizará en la en la empresa Droguería y Distribuidora Médica Cardiel C.A., ubicada en el edificio OCP, Av. Luis del

Valle García, Maturín del estado Monagas, comprendido en un periodo de áreas de grado de noviembre hasta entre el semestre II 2024 hasta febrero 2025.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

Analizar la Cultura Organizacional en La Empresa Droguería Y Distribuidora Medica Cardiel C.A

1.3.2 Objetivo Especificos

- Identificar los elementos actualmente de la cultura organizacional Empresa Droguería Y Distribuidora Medica Cardiel C.A.
- Describir los valores y creencias de la Cultura Organizacional en la Empresa Droguería Cardiel C.A
- Determinar debilidades y fortalezas detectadas en la cultura organizacional de la Empresa Droguería Y Distribuidora Medica Cardiel C.A

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La cultura organizacional marca la identidad de la organización en su conjunto. Afecta a todos sus miembros, desde directivos hasta empleados. Tiene una importancia vital, pues es la base ideológica: determinará las decisiones estratégicas y el funcionamiento interno de la organización.

En la medida en que una empresa logre transmitir los valores, hábitos y creencias a sus empleados, puede esperar que estos sientan un genuino interés por alcanzar las metas de la organización. De lo contrario, solamente cumplirán con sus funciones obligatorias, sin ir más allá de lo esperado.

Partiendo de lo antes mencionado las autoras ven la necesidad de realizar un análisis a la cultura organizacional en la empresa Droguería Cardiel C.A, por lo que la justificación del mismo se expresa de la siguiente manera:

➤ **Organizacional**

Como es sabido que la cultura organizacional no permanece fija. Por el contrario, los valores de una empresa se encuentran en constante cambio y siempre están transformándose como respuesta a estímulos externos e internos. Factores como la rotación de personal, las crisis económicas y los hábitos de consumo inciden en la vida laboral dentro de tu empresa

Por lo que la presente investigación surgió dada la importancia que tiene para las organizaciones la cultura organizacional en poder desarrollar sus actividades en el mejor ambiente o clima laboral para cumplir con las actividades establecidas.

➤ **Institucional**

Desde el punto de vista académico se considera relevante este estudio, pues servirá de apoyo documental a futuros investigadores que desarrollen su trabajo de investigación sobre la importancia que tiene la cultura

organizacional dentro de las organizaciones, demostrando así conocimiento adquiridos durante nuestros estudios académicos.

➤ **Personal**

Por último, y no menos importante, en el aspecto personal esta investigación permitirá a las investigadoras a estar en contacto directo con la realidad de la cultura organizacional en el área administrativa, y así poder obtener mayores destrezas, aplicando conocimientos teóricos obtenidos durante la carrera en esta casa de estudios

1.5 MARCO METODOLOGICO

1.5.1 Tipo de Investigación

La investigación que se realizara es considerada de campo dado que los datos que serán obtendrán de forma directa de la realidad objeto de estudio, en la empresa Droguería y Distribuidora Medica Cardiel CA. Al respecto Fideas Arias (2006).

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p. 31).

1.5.2 Nivel de la Investigación

En tal sentido el estudio en cuestión estará basado en un modelo metodológico de nivel descriptivo. Para profundizar, la investigación descriptiva se trabajará ante realidades de hechos, y su principal

característica es la de presentar una interpretación correcta, en miras de brindar una buena percepción del funcionamiento de un fenómeno y de las maneras en que se comportan las variables, factores o elementos que lo componen tal como lo expresa el siguiente autor:

Tomando como referencia lo señalado por Tamayo y Tamayo (2009) sobre la Investigación de nivel Descriptiva:

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p. 63)

1.5.3 Población Objeto De Estudio

Para esta investigación la población está conformada un total de Doce (12) personas que desempeñan diferentes actividades dentro de la empresa Empresa Droguería y Distribuidora Medica Cardiel C.A.

La Población se considera el objeto a estudiar en la investigación; en relación, Hurtado, J. (2012), prescribe:

Constituye el Objeto de la investigación, es el centro de la misma y de ella se extenderá la información requerida para su respectivo estudio dependiendo del tamaño y las características propias de la población, algunas veces se podrán abordar todas las unidades poblacionales para ser estudiadas, pero otras veces, será necesario extraer una fracción a la que se llamará muestra y sobre la que se fijará la atención de la investigación. (p. 152)

1.5.4 Muestra

Sampieri, R. y otros (2010), señala: “La muestra es una porción o parte que representa a toda una población”. (p. 47). Sin embargo, en el presente estudio se presenta una población de 12 trabajadores que conforman el total de los empleados que laboran dentro de la empresa; en tal sentido, se tomó en consideración lo señalado por Selltyz (2001), quien sostiene lo siguiente: “Cuando la amplitud de la población es inferior a noventa sujetos u objetos, el investigador deberá recoger la información de la clase íntegra en relación con el problema, ya que cada clase formará una unidad de análisis”, (p. 13). Por lo tanto, la población es manejable y tomara la totalidad de la misma para aplicar los instrumentos y así obtener la información necesaria para la realización de este estudio.

1.5.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Sabino, C. (2007) define a instrumento de recolección de datos “como cualquier recurso que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información “. (p. 99). Para poder Describir la cultura organizacional del Instituto Nacional De Investigaciones Agrícolas, se utilizarán diferentes formas para recaudar toda la información, entre las cuales están: La observación directa, investigación documental y la entrevista no estructurada.

En cuanto a los instrumentos que se utilizaran para obtener la información, según los autores antes mencionados "son dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información". (p.12).

1.5.6 Observación Directa

La observación directa, es la técnica fundamental utilizada por el investigador; el cual se basará en la visualización de cada de una las acciones de la cultura organización y su incidencia en el liderazgo.

Según Sabino, C. (2007), ésta técnica consiste en “El uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos” (p. 105). Complementando esta técnica, el instrumento que fundamenta la investigación, a través de la observación, fue la guía de observación, la cual se basó en lo indicado por Hurtado, J. (2012): “... Consiste en una lista de los indicios o aspectos relacionados con el evento de investigación, que se pueden presentar durante la observación...” (p. 453). Es decir, una lista de registros sistemáticos de ciertos acontecimientos durante el proceso de observación de la empresa a estudiar.

1.5.7 Entrevista no Estructurada

Otra de las técnicas que se utilizara durante la investigación es la entrevista no estructurada, la cual es muy utilizada en una investigación social, y sus características son similares a las del cuestionario, siendo la principal diferencia el hecho de que es el encuestador u observador quien anota las respuestas a las preguntas a los empleados relacionados con el tema de estudio.

En concordancia con lo citado anteriormente, Sabino, C. (2007) establece: “... es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación”. (p. 155). Dicha técnica, permitirá a través de las interrogantes formuladas, mayor base sobre la

experiencia del tema, durante el proceso de entrevistas; cabe señalar que, según el método de elaboración de las preguntas, será de tipo no estructurada, lo que indicara que las preguntas surgirán de forma libre en relación a las necesidades del investigador, para garantizar el logro de los objetivos propuestos en la problemática planteada.

1.5.8 Revisión Documental

En cuanto a la revisión de la documentación bibliográfica, como técnica de recolección de datos, los investigadores se basarán en la definición planteada por Tamayo y Tamayo (2009): Representa el fundamento de la parte teórica de la investigación y permitirá conocer, a nivel documental, las investigaciones realizadas con el problema planteado. (p. 222). Por lo que se realizaran consultas principalmente a los libros y tesis de grado; también se revisaran documentos como revistas, catálogos y otros trabajos en relación con los objetivos planteados, gracias al uso de las fichas de contenido, facilitara la documentación en pro de complementar y finalizar la investigación.

1.5.9 Técnicas de análisis de datos

Como técnica de análisis de datos se realizó uno de carácter cualitativo, esta técnica permitió obtener datos sobre la situación, de una manera más reflexiva y detallada del fenómeno objeto de estudio. Al respecto Sampieri, Fernández y Baptista (2014) enuncian que el análisis cualitativo es “Un método busca obtener información de sujetos, comunidades, contextos, variables o situaciones en profundidad, asumiendo una postura reflexiva y evitando a toda costa no involucrar sus creencias o experiencia” (p. 451-452). Con esta definición se refuerza lo que involucra un análisis de datos

cualitativo que no es más que aquel que permite describir en detalle las experiencias, sentimientos y percepciones de los participantes objetos de estudio.

1.6 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.6.1 Ubicación

Droguería y Distribuidora Medica Cardiel,C.A.;se encuentra ubicada en Maturín estado Monagas, específicamente en la avenida Luis del Valle García, edificio COP.

1.6.2 Misión

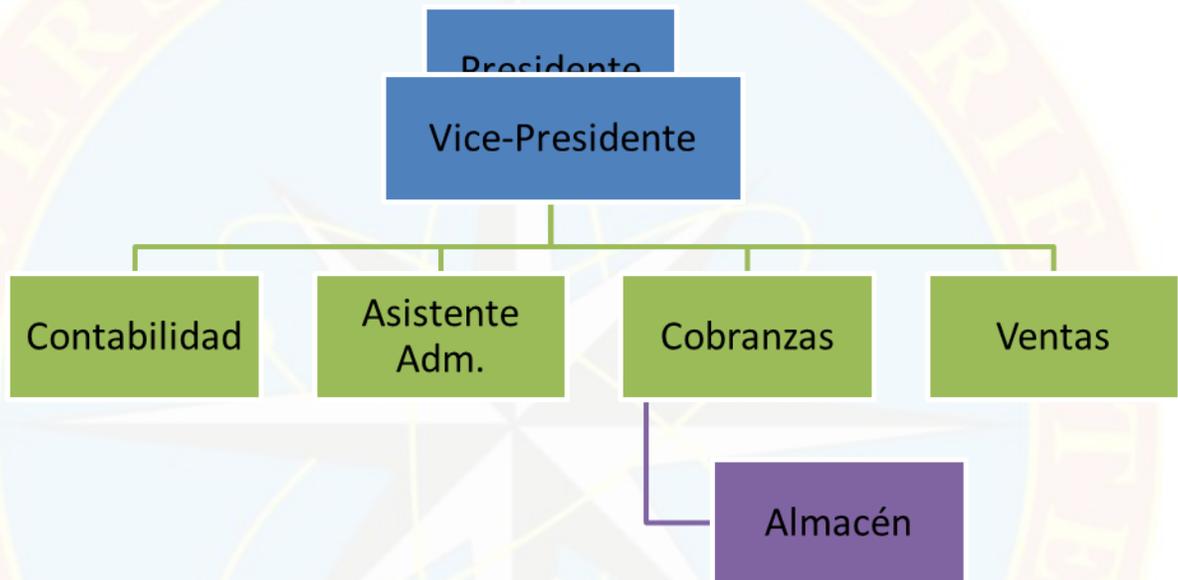
Ofrecer a la población de Maturín y estado Monagas, productos farmacéuticos de calidad, comprometidos con el mejoramiento continuo de los servicios que prestamos a nuestros clientes, nos destacamos por la profesionalidad y amabilidad de nuestro personal. Interactuamos activamente en el enfoque a riesgo, generando así una mejor calidad de vida en las personas.

1.6.3 Visión

Consolidarse como una organización líder y reconocida en el sector farmacéutico a nivel nacional por su cumplimiento y responsabilidad en sus operaciones.

1.6.4 Estructura Organizativa

La estructura organizativa de la empresa está representada en un organigrama de tipo vertical, donde se puede apreciar claramente las líneas de mando y niveles jerárquicos.



Fuente: Droguería y Distribuidora Medica Cardiel, C.A.;
Año 2021

1.7 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Organización, al respecto, Chiavenato, I. (2009) sostiene: Una organización es un conjunto de personas que actúan juntas y dividen las actividades en forma adecuada para alcanzar un propósito común.

Cultura Se puede definir como un conjunto de bienes materiales y espirituales de un grupo social transmitido de generación en generación a fin de orientar las prácticas individuales y colectivas, incluye lengua, procesos,

modos de vida, costumbres, tradiciones, hábitos, valores, patrones, herramientas y conocimiento (Imaginario, 2019).

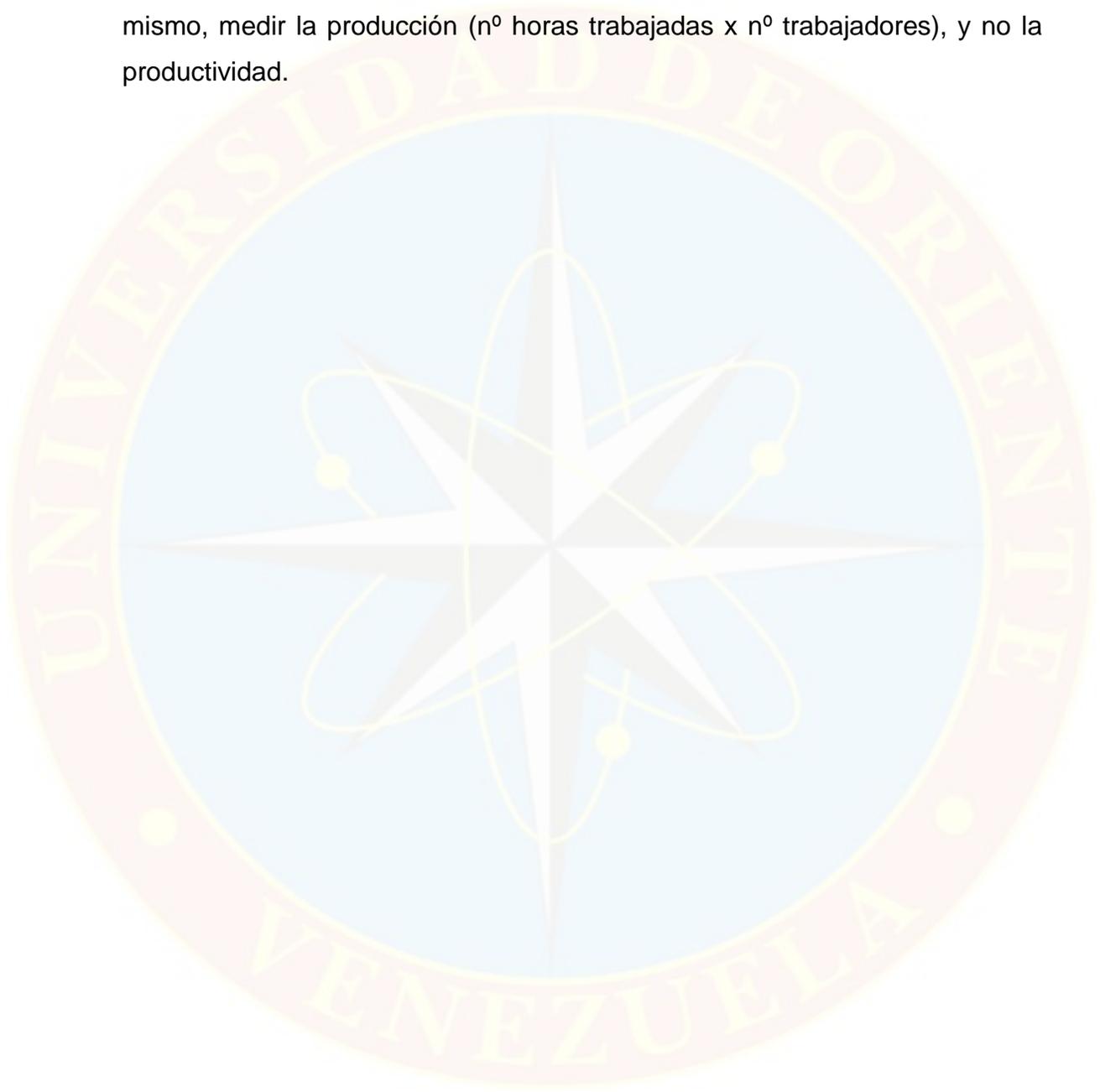
Cultura organizacional: Koontz y Wehrich (2005).” La define como un patrón general de conductas, creencias y valores que sus miembros comparten, 16 infiriendo lo que la gente dice, hace y piensa en el contexto de una organización”. (p.222). Es decir, las costumbres, creencias, valores, actitudes, formas expresivas, conductas, entre otras, denotan la cultura, y al estar inmerso en una organización, todos esos aspectos van a reflejarse de una forma determinada, y mientras más aspectos compartan en común los miembros de dicha organización, entonces se puede hablar de una cultura organizacional general para dicho entorno.

Desempeño: Son las conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados.

Motivación: Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo o satisfacción.

Rendimiento Laboral: es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, entre otros. También, se define como una ratio que relaciona el coste de los

recursos y los resultados o producción. Y por eso, el error más frecuente es medir sólo el producto final, la consecución de objetivos, o lo que es lo mismo, medir la producción (n° horas trabajadas x n° trabajadores), y no la productividad.



ETAPA II

DESARROLLO DEL PROBLEMA

2.1 ELEMENTOS ACTUALMENTE DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DROGUERÍA Y DISTRIBUIDORA MEDICA CARDIEL C.A.

La cultura organizacional se define como un conjunto de supuestas, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización, creada por sus miembros principales o sencillamente haber evolucionado en el curso del tiempo. Representa un elemento clave del entorno de trabajo en el que los empleados desempeñan sus labores.

La cultura organizacional es un constructo intangible, porque no podemos verla ni tocarla, pero está presente y conforma un importante sistema de mediaciones. Como el aire de una habitación, rodea y afecta a todo lo que ocurre en una organización. La cultura también se ve afectada por casi todo lo que ocurre en una organización. La cultura organizacional ofrece una identidad organizacional a la empresa y a los empleados, una visión definitoria de lo que representa la organización. Son así mismo una importante fuente de estabilidad laboral y continuidad pues pueden brindar una sensación de seguridad a sus miembros. Al mismo tiempo, el conocimiento de la cultura organizacional ayuda a los empleados de nuevo ingreso a interpretar lo que sucede dentro de la organización, ya que les ofrece un importante contexto para hechos que de otro modo parecerían confusos.

Para 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.)

A su vez Vargas (2007) indica que dentro de la cultura se encuentran una serie de elementos entre los cuales tenemos:

- ❖ **Los valores:** Elemento clave por los que se rigen las personas que colaboran y los empleados que trabajan junto para poder obtener el mismo objetivo puede ser para una empresa, compañía o una institución. De acuerdo a la información obtenida por los empleados de la empresa Cardiel, ellos están orientados a conseguir el cumplimiento de los objetivos ya que al cumplir los objetivos establecidos esto son remunerados, pues la empresa tendrá la disponibilidad financiera para cancelar los compromisos adquiridos por los sus empleados.
- ❖ **Costumbres:** Se define como el hábito o el conjunto de usos que posee un país o un individuo, la cual permite diferenciarlo de los demás. De acuerdo a lo conversado con dichos empleados dentro de la empresa Cardiel no existe una costumbre sólida que se pueda usar como elemento de la cultura organizacional.
- ❖ **Ritos:** Son secuencias repetitivas de las actividades que expresan y refuerzan los valores centrales de la organización. Entre los rituales realizados por los empleados esta una reunión semanalmente por lo general el lunes en donde se reúnen la alta gerencia con los empleados para establecer los lineamientos a cumplir, se discuten las metas trazadas por cumplir y se celebra ya las cumplida, así como se les da reconocimiento a los empleados por el cumplimiento de diferentes actividades.

❖ **Historias:** Son aquellos cuentos o anécdotas famosas, que circulan en la mayoría de las empresas, el cual narra hechos referentes a los fundadores, a las decisiones fundamentales que afectan el futuro de la empresa y por supuesto a la alta gerencia. Su función principal es plasmar el pasado en el presente. (Robbins S. 1996. p. 625).

Estas proporcionan identidad: desde donde somos, que somos, quienes somos a donde vamos, señala el rumbo hacia el futuro puesto que supone una acumulación de dinámicas de decisiones y proporciona héroes individuales y colectivas

Partiendo de todo lo antes señalado la empresa, **Droguería** y Distribuidora Medica Cardiel C.A; por ser una empresa nueva en el mercado posee una cultura organizacional muy débil o casi nula, por lo que no hay una comprensión compartida de los elementos que conforman la cultura organizacional, ya que esta empresa no los maneja, ocasionando que los esfuerzos se dispersen, así como minar la moral de los empleados, dando lugar a los problemas de comunicación y disfunciones internas. Cuando los empleados no comparten los mismos valores o no se sienten conectados entre sí, la cooperación en la empresa se ve obstaculizada y las oportunidades se desaprovechan. Dando lugar a errores, retrasos en la entrega y salida de mercancía, lo que impacta negativamente en la rentabilidad de la empresa al afectar su reputación y la fidelidad con los clientes, afectando los costos operativos y la rentabilidad a largo plazo de la empresa.

2.2 DESCRIBIR LOS VALORES Y CREENCIAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA DROGUERÍA CARDIEL C.A.

Los valores son los cimientos de cualquier cultura organizacional, definen con éxito en términos concretos para los empleados. Valores inspiran la razón de ser de cada institución. Por lo tanto, toda empresa con aspiraciones de excelencia debería tener comprometidos y sistematizados los valores que constituyen el comportamiento motor de la empresa. Estos valores están explícitos en la voluntad de los fundadores de la Empresa Droguería Cardiel c.a; en la formación de las actas constitutiva la cual dicha empresa la posee así como su misión y visión elaborada para que todos sus empleados puedan estar claro hacia dónde va la dirección de ella, sin embargo los empleados al ser entrevistados expresaron que no sabían cuáles eran las misión y visión, pero que asumían que era vender medicamentos para generar ingresos que haría de Cardiel una empresa competitiva en el mercado farmacéutico..

Partiendo de lo antes expuesto es importante resaltar que los valores no solo es la creencia o convicción, sino la transferencia de los patrones de comportamiento que los empleados tienen, y deben de exigir a la gerencia, ya que los valores son acordados por dicha gerencia y se deben tomar en cuenta a la hora de seleccionar al personal que formara parte de la empresa.

Tal como lo expresa Robins 1991. Pag. 175.Los valores deben ser claros, iguales compartidos y aceptados por todos los miembros de la organización, para que exista un criterio unificado que compacte y fortalezcan los intereses de todos los miembros de la organización

Por su parte las creencias, aportan un valor diferencial las personas que trabajan en ella juegan un papel fundamental. Y la actitud de éstas condiciona aspectos tan relevantes como:

- El grado de creatividad e innovación
- La imagen que se tiene de la empresa fuera
- El grado de satisfacción de los clientes
- La consecución de los resultados

En las organizaciones hay dos tipos de creencias: Las corporativas y las individuales. Las primeras son compartidas por las personas que la integran y están relacionadas con la empresa dentro de su ecosistema. Se van generando a partir de su actividad diaria y los resultados que se van obteniendo. pero también las corporativas, pueden llevar a actitudes de complacencia, arrogancia o, por el contrario, a desánimo, derrotismo, etc.

Por lo que los directivos de la empresa Cardiel, no están atentos a lo que se respira en el entorno de trabajo y no detectan aquellas personas o procedimientos que supongan un impedimento en el cumplimiento de las actividades establecidas.

Por su parte las creencias individuales son propias de cada persona y van arraigando conforme a sus experiencias vitales, formación y entorno. A medida que se va enfrentando a situaciones va haciendo una evaluación de su desempeño y según considere haya sido o no positivo, así lo guarda en el inconsciente. Pero también la persona puede no verse capaz de desarrollar todas sus capacidades por sentir inseguridad u olvidarse del propósito general y centrarse en los suyos propios por un sentimiento de superioridad sobre el resto.

Por lo que es importante que los gerentes o directivos de la empresa Cardiel conocer bien a los integrantes de sus equipos, identificar cómo piensan y cómo actúan.

Y conforme a ello decidir cómo ayudar a cada uno para que colabore en el bien común. En ocasiones tendrán que desplegar un papel más facilitador que se centre en la persona y la ayude en el desarrollo de sus competencias y en otras tendrá que desempeñar un papel más directivo donde establezca un marco dentro del cual la persona goce de autonomía, pero con el foco puesto en el objetivo común.

El cambio de creencias es un camino duro y largo, pero es una de las tareas fundamentales de quienes tienen personas a su cargo. Tienen la responsabilidad de ayudarles en su desarrollo personal y profesional y que puedan aportar todo su potencial en la consecución del bien común.

2.3 DESCRIBIR LAS DEBILIDADES Y FORTALEZAS DETECTADAS EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DROGUERÍA Y DISTRIBUIDORA MEDICA CARDIEL C.A

Comprender las fortalezas y debilidades de la cultura empresarial es crucial para crear un excelente lugar de trabajo. Al identificar estos aspectos, puede aprovechar sus fortalezas y abordar las debilidades para fomentar un ambiente positivo y productivo.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La empresa ha desarrollado capacidades de adaptarse continuamente a nuevas situaciones y realizar los cambios necesarios para mantenerse en el mercado de la farmacéutica.	Rotaciones contantes de los empleados, hacen que el apego a la empresa sea muy mínimo.
La empresa se trabaja por comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes.	Todos ven la compañía de manera distinta y cada uno buscan lograra sus objetivos de manera independiente
La empresa está dispuesta a cambiar conductas y procedimientos internos para adaptarse a los cambios del entorno	La falta de comunicación, procesos y estandarizaciones, así como la falta manuales producen choques de valores, actitudes, formas de pensar en los miembros de la empresa.
La empresa está dispuesta a iniciar la implementación de la cultura organizacional y así lograr la estabilidad laboral de sus empleados, creando confianza en los empleados.	No invertir en la gente es el factor más predictivo de un riesgo total, por esto, una inversión en los empleados es una inversión en una cultura saludable, impactando incluso en mejores resultados comerciales

ETAPA III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través del desarrollo de los objetivos planteados, y los resultados obtenidos, se presentan las conclusiones y recomendaciones para el análisis de la cultura organizacional en la empresa Droguería y Distribuidora Medica Cardiel C.A

3.1 CONCLUSIONES

- ❖ En la empresa Droguería Cardiel C.A, no posee una cultura organizacional establecida, ya que no maneja los elementos, lo que genera conflictos internos, falta de colaboración y una comunicación ineficaz, disminuyendo la eficiencia y la calidad del trabajo
- ❖ Dentro de la empresa Droguería Cardiel C.A. existe una falta de comprensión de la cultura organizacional, la falta de apego a la empresa, las diferencias de valores y creencias, así como la falta de descripciones de puestos y la falta de personal de ventas y administrativo, afectan directamente la productividad organizacional.
- ❖ En la empresa Droguería Cardiel C.A, La cultura organizacional no permite entender que los empleados que forman parte de la organización son quienes crean historias que son discutidas en cuanto a su significado con los demás, conformadas por sistemas simbólicos e historias compartidas que no solo ayudaran en su comportamiento mecánico sino también su rendimiento.
- ❖ En la empresa Droguería Cardiel C.A, se deben revisar y actualizar la estructura organizacional de la coordinación, a fin de delegar y facultar responsabilidades en el personal, de manera que las tareas sean compartidas y entre todos aportar en el logro de los objetivos. El

organizarse en equipos de trabajo poco a poco genera sentido de pertinencia, permite trabajar de manera coordinada, mantener comunicación, confianza y compromiso. Lo cual, desde el punto de vista gerencial, además de reforzar la Cultura Organizacional, permite reconocer debilidades y fortalezas para el logro de una gestión exitosa

3.2 RECOMENDACIONES

- ❖ Se recomienda a la Empresa Droguería Cardiel c.a: fomentar la implementación de los elementos básicos de la cultura organizacional con la finalidad de crear un sentimiento de pertenencia con la empresa.
- ❖ De acuerdo a la cultura requerida por el personal, se recomienda encaminar la cultura organizacional hacia la motivación en el puesto de trabajo, con el fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, fomentando el reconocimiento, el crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización, y dar la importancia que tienen todos sus colaboradores dentro de la empresa, haciéndoles saber y entender que el papel que juegan dentro de la misma hace que la empresa crezca y gane reconocimiento que favorece a todo el equipo de trabajo.
- ❖ Es importante mantener un número considerable de colaboradores que tengan una vinculación a la organización con un tiempo mayor de un año como mínimo, con el objetivo de que la empresa se pueda consolidar como una de las mejores en el departamento ya que tener colaboradores con bastante experiencia en esta empresa hace que haya un mejor rendimiento laboral en la misma.
- ❖ Al reclutar e incorporar nuevos socios, considere un curso de inducción donde aquellos que se unan a la empresa puedan aprender todo sobre la misma. Sus funciones, misión, visión, objetivos, valores y política

- ❖ La gerencia necesita mejorar la toma de decisiones en la organización para que puedan crecer juntos
- ❖ La empresa y Droguería Cardiel c.a , debe seguir enfrentando de la mejor manera los factores culturales del entorno influyen en la configuración de la cultura organizacional. Se propone crear un programa de incentivos tanto económicos como sociales que beneficien al personal, para así fomentar en ellos el sentido de pertenencia, el cumplimiento de metas, el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos fijados y un bienestar integral.
- ❖ Se sugiere a la empresa Droguería Cardiel c.a., a crear actividades de bienestar que motiven a sus trabajadores, desarrollar actividades en el día de la familia, festividades de fin de año, agasajar al personal en su cumpleaños, entre otras, son actividades que no requieren de una gran inversión, pero que por el contrario traerán beneficios a la empresa, el ser una empresa familiarmente responsable ayudara a reducir la rotación de personal y lograra posicionar a la empresa como un lugar agradable para trabajar

FASE IV

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El análisis de los datos contiene información encontrada durante el proceso de investigación y sirvió de guía para el desarrollo de los objetivos planteados.

❖ RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

En este se presentan y exponen el análisis e interpretación de los resultados obtenidos luego de realizar la entrevista a los empleados de la empresa y Droguería Medica Cardiel c.a

1.- ¿Te sientes satisfecho laborando en la empresa?

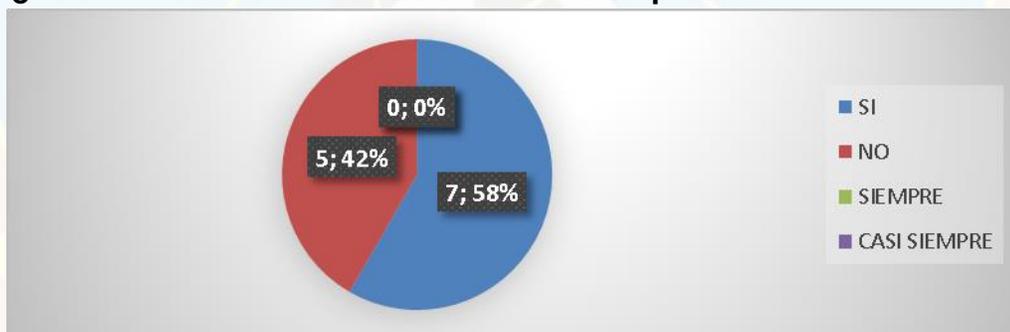


Figura Nª1.

En este grafico podemos observar que de una población total 12 empleados que actualmente laboran dentro de la empresa 5 no se sienten satisfecho laborando en la empresa y el resto si se siente bien

2.-Recibes alimentación oportuna de parte de tus superiores?

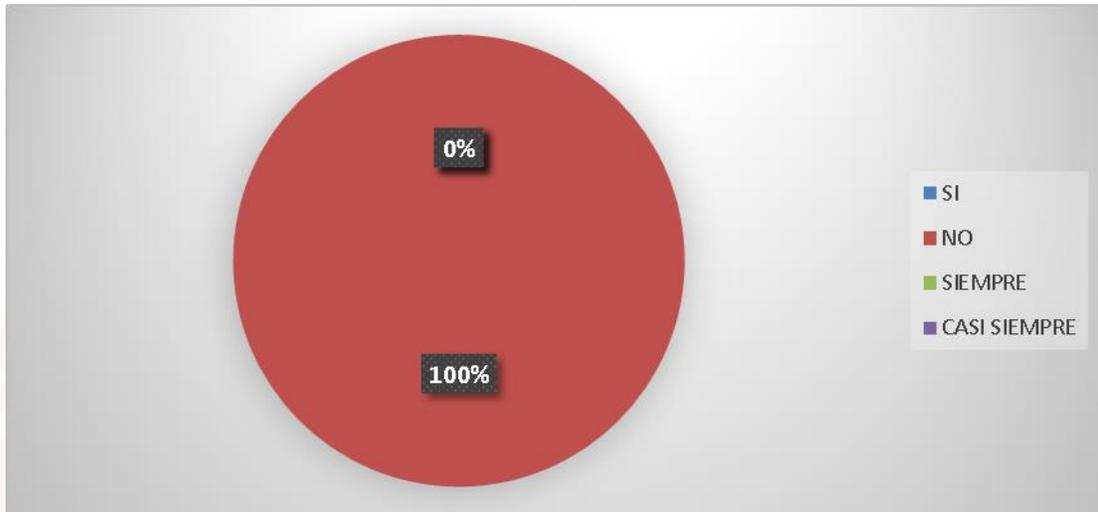


Figura N°2

En esta pregunta todos los empleados acordaron que no reciben alimentación por parte de la empresa.

3.- ¿Cómo abordarías el fracaso en la empresa?

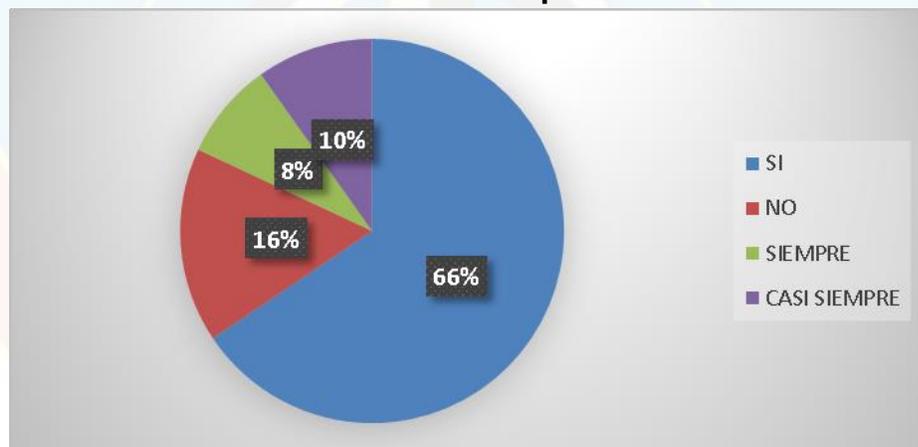


Figura N°3

En esta pregunta tiene como respuesta que 65% de los empleados consideran que, si se abordan los fracasos de la empresa, mientras 16% dice

que no y 8% dice que siempre abordan el fracaso y el un 10% dicen que casi siempre se abordan los fracasos dentro de la empresa para buscar solución.

4.-¿Consideras que se puede mejorar la cultura Organizacional para que la empresa funcione mejor?

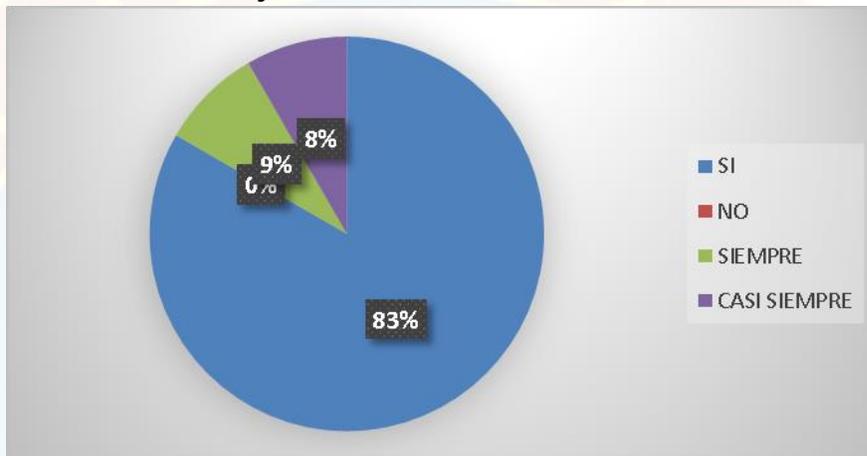


Figura: nª4

El 80% de los empleados consideran que, si se pueden mejorar la cultura organizacional mientras que un 9% y 8%, consideran que siempre y casi siempre se puede mejorar.

5.-¿Considera que se podrían mantener a los empleados motivados?

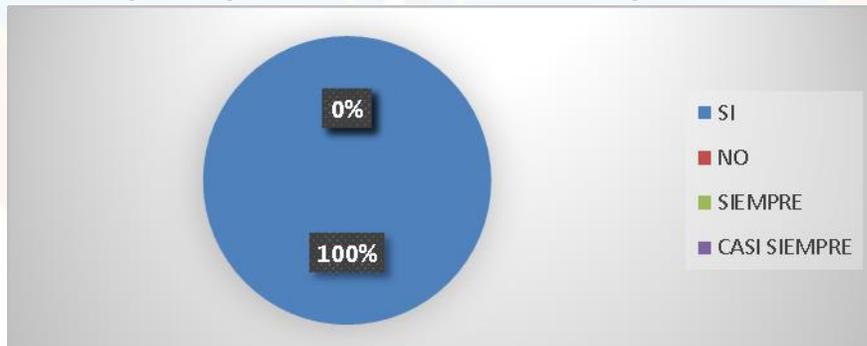


Figura nº 5.

En esta oportunidad los empleados respondieron de manera unánime que si se puede mantener a los empleados motivados y acotaron que no solo económicamente.

6.-¿Se celebran los éxitos de los empleados en la empresa? (Cumpleaños, Graduaciones,)

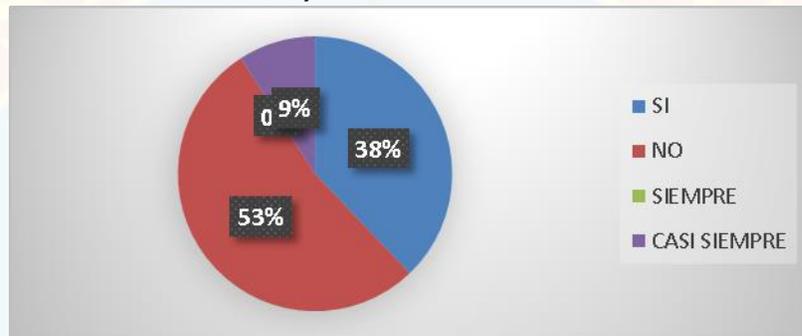


Figura Nº 6

En esta oportunidad 53% de los empleados contestaron que si celebran cumpleaños por lo general y el resto del 38% expresaron que no y alegan que pudiera ser porque son relativamente nuevos.

7.-¿Existen reconocimientos para la labor de los empleados?

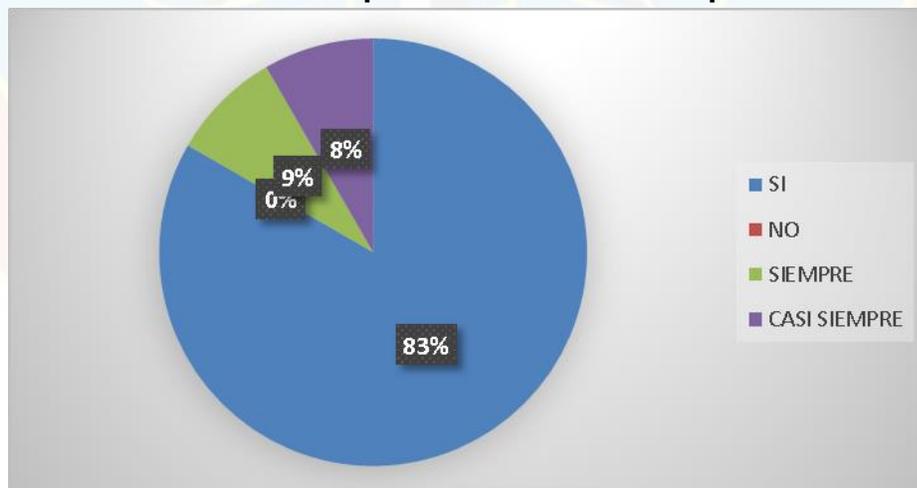


Figura Nº 7

EL 83% de los empleados dicen que, si le da reconocimiento a los empleados por las actividades realizadas, mientras 9% consideran que no mientras un 8% considera que casi siempre valoran el desempeño de sus labores.

8.-¿Conoces la misión, valores, metas y estrategias de la empresa?

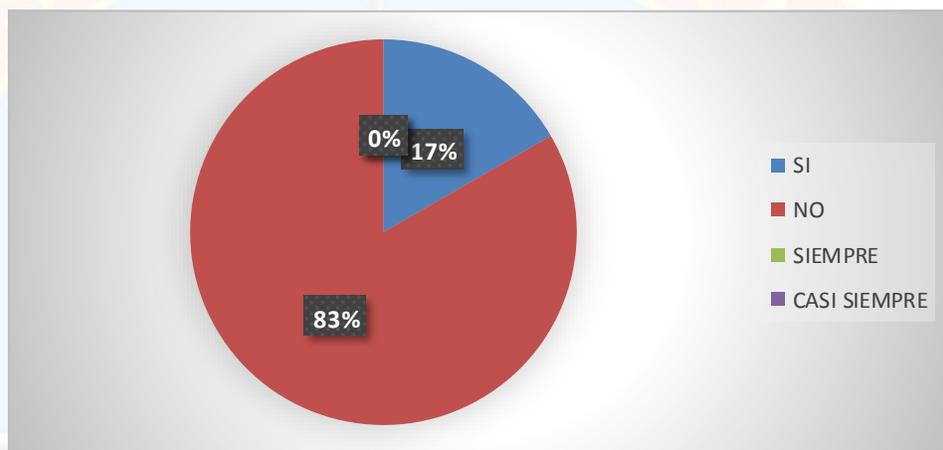


Figura nº8

El 83% de los empleados expresaron desconocer la misión, visión y las estrategias de las empresas mientras que un 15% dice conocerla porque labora en ese departamento

9.- ¿En esta empresa se recuerda todas las fechas, anécdotas, que han ocurrido desde sus inicios?

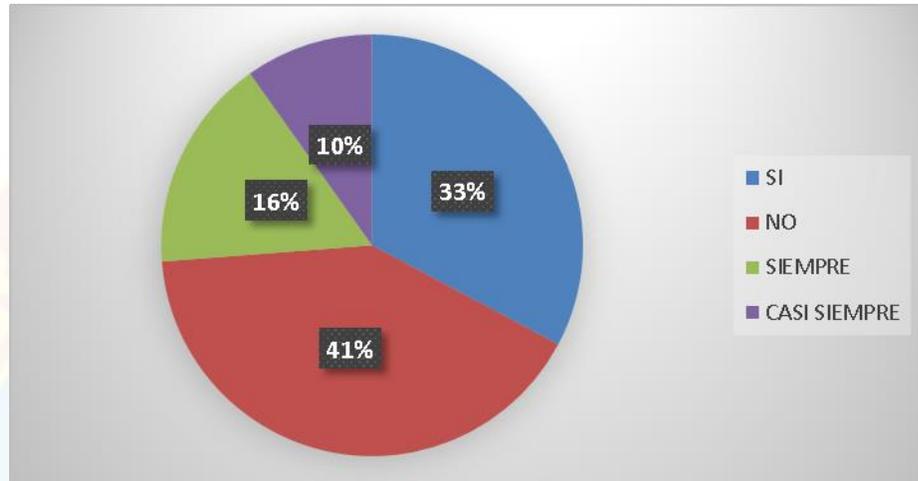


Figura Nª 9

El 41 % de los empleados expresaron que no recuerdan anécdotas de su llegada a la empresa, mientras el 33% dicen que si recuerdan y un 16% dicen que siempre recuerdan el día de su ingreso.

10.-Usted dedica tiempo promocionando productos de la empresa con sus familiares y amigos en sus tiempos libres

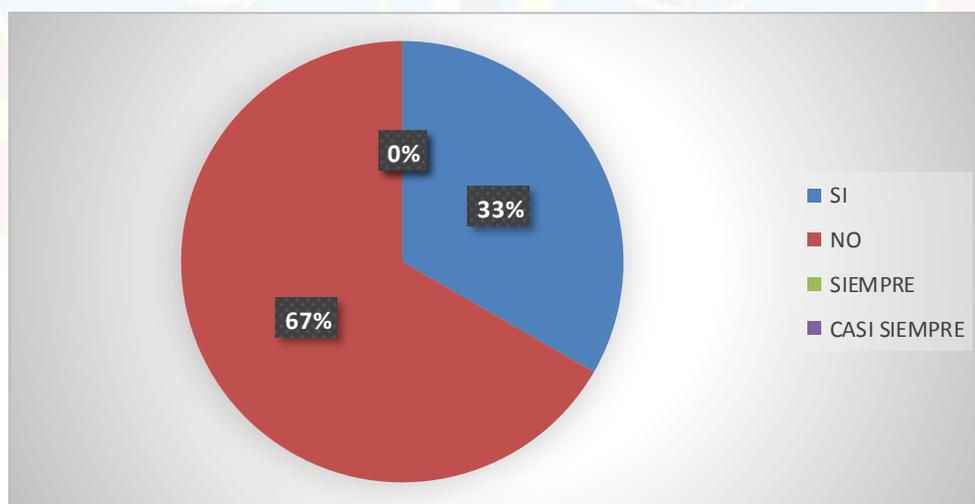
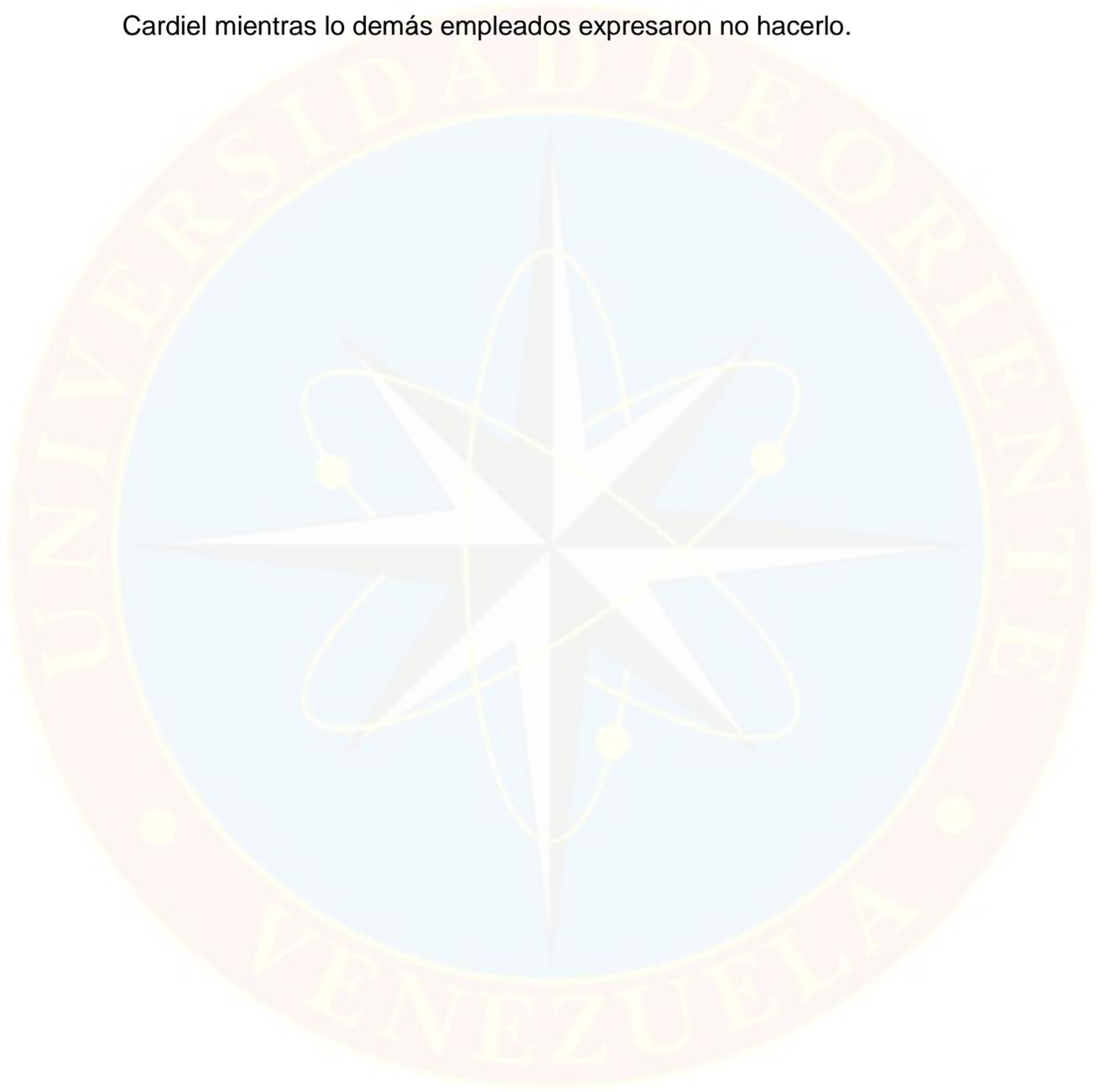


Figura nª10

Aquí podemos observar que solo 4 empleado en sus días libre se dedica a promocionar los productos que venden la empresa y Droguería Cardiel mientras lo demás empleados expresaron no hacerlo.



BIBLIOGRAFIA

Amaro, R (1990). Administración de personal. México. Editorial Limusa / Noriega.

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación, guía para su elaboración. (5ª edición). Venezuela. Editorial Episteme, c.a.

Álvarez, S. (2002). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología, abril-agosto 2001. (Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de:

http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Tesis/Human/Alvarez_V_S/Alvarez_V_S.htm

Dessler, G (2001). Administración de Personal. (8ª edición). México. Editorial Prentice Hall. Dolan, S, Valle, R, Jackson, S y Schuler, R (2003). La Gestión de Recursos Humanos. (2ª edición). Madrid, España. Editorial Mc Graw Hill.

Davis, S. (1993). Cultura corporativa y estrategia, dos piezas que deben ir juntas. Revista

Management y Gestión, 2 (112), 32-34.

Davis, K. & Newstrom, J. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. (10º ed.).

México: McGraw-Hill

Gómez, F. (2000). Sistemas y procedimientos administrativos. Editorial Frigor. Caracas-Venezuela. Quiroga, L. (1999). Organización y método en la administración pública. Editorial Trillas. Mexico.

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Análisis de la cultura organizacional en la empresa droguería y distribuidora medica Cardiel C.A.
---------------	--

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código ORCID / e-mail	
Duran Reinoza, Elida	ORCID	V-25.718.588
Darianny	e-mail	duranelida271@gmail.com
Astudillo, Yuiris	ORCID	V-23.900.130.
	e-mail	astudiloyuiris@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID) se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases clave:

toma de decisiones
estrategia
modelo estratégico
gestión
curso especial área de grado

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Sociales y Administrativas	Administración
Línea de Investigación: Cultura Organizacional	

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

Resumen (Abstract):

El propósito del siguiente trabajo investigativo propone un modelo estratégico de gestión para el mejoramiento de la toma de decisiones en el distrito morichal, división Carabobo, PDVSA, estado Monagas, Venezuela. Durante el desarrollo de la investigación se analizó la misión, visión, objetivos existentes en la organización, esta información permitió orientar el desarrollo de la aplicación de la matriz FODA, MEFE, MEFI para la generación de estrategias FA, DA, DO, FO y de esta manera lograr estructurar la propuesta del modelo estratégico que coadyuve en el proceso de toma de decisiones. Teóricamente del modelo estuvo sustentado en puntos de vista de autores como José Betancourt, Humberto Serna, Fred David, tomando en cuenta sus perspectivas se procedió al diseño del modelo. El diseño de la Investigación, fue no experimental de tipo transaccional, para ello la población estuvo constituida por una totalidad de 12 empleados pertenecientes a la línea gerencial del distrito morichal, división Carabobo, a quienes se les aplicó un cuestionario tipo Likert, expresándose en tablas con resultados porcentuales analizando cada una de ellas. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron la recopilación bibliográfica y documental, observación directa. El procesamiento de la información recolectada se realizó a través de la técnica de tabulación y análisis de datos, así como la interpretación del mapa de procesos y la cadena de valor de la organización, que dieron paso la creación del modelo estratégico ajustado a la realidad organizacional que podría mejorar la toma de decisiones, la cual cuenta con las conclusiones y recomendaciones para su aplicación.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Msc. Heredia, Lucrecia	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	ORCID	V-9.280.669
	e-mail	hlucrecia1008@yahoo.es
MSc. Salazar, Maglys	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	ORCID	V- 16.222.594
	e-mail	maglysalazar15@gmail.com
MSc. Miranda, Yadira	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	ORCID	V-10.831.314
	e-mail	ymiranda.udomonagas@gmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema ORCID (Open Researcher and Contributor ID), se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad).. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2025	03	11

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOCTG_DRED2025

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

- **Temporal:** 2024-2025
- **Espacial:** Empresa droguería y distribuidora medica Cardiel C.A. Maturion Estado Monagas, Venezuela

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciado en Administración

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Letdo el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *[Firma]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30
Comunicación que hago, a usted a los fines consiguientes.
Cordialmente,
[Firma]
JUAN A. BOLANOS CUNTEL
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/marija

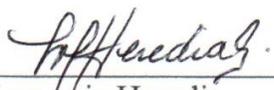
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizado para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.



Elida Darianny Duran Reinoza
C.I: V-25.718.588
AUTORA



Yuiris Astudillo
C.I: V-23.900.130
AUTORA



Lucrecia Heredia
C.I: V-9.280.669
ASESORA