



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**FACTORES DETERMINANTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
PRESENTE EN LA “POLICLÍNICA CARÚPANO, C.A” DEL MUNICIPIO
BERMUDEZ DEL ESTADO SUCRE 2011.**

Tutor:

Prof: Luis R. Martínez

Autoras:

Lara C., Gleudys

Marín A., Magdalena

Villarroel L., Audys

**Informe final de curso especial grado presentado como Requisito Parcial para
Optar al Título de Licenciadas en Administración**

Carúpano, marzo 2011



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**FACTORES DETERMINANTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
PRESENTE EN LA “POLICLÍNICA CARÚPANO, C.A” DEL MUNICIPIO
BERMUDEZ DEL ESTADO SUCRE 2011**

ACTA DE APROBACIÓN

Trabajo de Grado **Aprobado** en nombre de la Universidad de Oriente por el siguiente jurado calificador; en la ciudad de Carúpano, a los (19) días del mes de marzo de 2011.

Autores:

Lara. C. Gleudys
Marin. A. m agdalena
Villaroel. L. Auys

Jurado Asesor:
Prof. Luis. R. Martinez
C.I: 8.366.583

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	i
DEDICATORIA	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
INDICE DE GRAFICOS	v
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.- Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1.- Objetivo General.....	6
1.2.2.- Objetivos Específicos:	6
1.3.- Justificación	6
1.4.- Marco Metodológico	7
1.4.1.- Nivel de la Investigación	8
1.4.2.- Diseño de la Investigación.....	9
1.4.3.- Población y Muestra	10
1.4.5.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	11
CAPÍTULO II	13
ASPECTOS GENERALES DE POLICLÍNICA CARÚPANO.....	13
2.1.- Identificación de la Empresa.....	13
2.2.- Reseña Histórica	13
2.3.- Misión y visión de la Policlínica Carúpano C.A	14
2.3.1.- Misión	14
2.3.2.- Visión.....	15
2.4.- Objetivos de la Empresa	15
2.5.- Estructura Organizativa	15
CAPÍTULO III	34
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	34
3.1.- Antecedentes de la Investigación.....	34
3.2.- Definición de Términos	35
CAPÍTULO IV	46
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA	46
4.1.- Presentación y Análisis de la Información Obtenida	46
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES.....	80
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	81
BIBLIOGRAFÍA.	83
ANEXOS	85

AGRADECIMIENTO

Al MSC. Luis Martínez por su buena voluntad en todo momento para el asesoramiento de nuestro trabajo de grado y por aportar su granito de arena de motivación y evaluación.

A la empresa Policlínica Carúpano C.A y a la Lcda. Fayreh Carrera por brindarnos su apoyo y permitirnos la realización de tan importante trabajo dentro de la institución.

Al grupo de trabajo de grado por la unión y compañerismo.

A mis compañeras de tesis, por el apoyo y estímulo constante.

A dios todopoderoso y a la Virgen Del Valle por guiarnos y protegernos siempre.

En general quisiéramos agradecer a todas y cada una de las personas que han vivido a nuestro lado la realización de este trabajo de grado, con sus altos y bajos y que no necesitamos nombrar, pues supimos afrontar las dificultades y llegar a nuestra meta propuesta con entusiasmo, madurez, apoyo, colaboración, y sobre todo cariño y amistad.

DEDICATORIA

A ti Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

A mis Padres; Merys y Pedro quienes me enseñaron desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas. Mi triunfo es el de ustedes, ¡los quiero mucho!

A mis Hermanos; Dubraska y Pedro que estuvieron siempre conmigo apoyándome en mis estudios y a mi Cuñada por estar a mi lado cuando lo necesitaba. ¡Gracias!.

A mis Sobrinas; con la finalidad de que les sirva de estímulo en el futuro para que logren sus metas. ¡Las adoro!

A mis Compañeros de estudios que estuvieron al pendiente de mí, pero especialmente a mi amiga Audys por apoyarme en todo momento que la necesité. ¡mil gracias amiga!

Magdalena Marín

DEDICATORIA

A mi Señor, Jesús, quien me dio la fe, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mis padres, Gladys Cotinez y Tirzo Lara quienes me enseñaron desde pequeña a conquistar mis metas. ¡LOS AMO!

A mis hermanas por su apoyo constante.

A mis amigos por acompañarme en cada una de las locuras que he emprendido y por representar una parte más de mi familia durante todo el transcurso de tan arduo camino. ¡Siempre estarán presentes en mí!

Gleudys Lara

DEDICATORIA

A dios todo poderoso por darme la vida y la fuerza para seguir adelante.

A mi madre Dimas León por sus enseñanzas, regaños, comprensión apoyo y sobre todo amor y motivación constante para alcanzar mis metas. “Te Amo”.

A mis hermanos Lucymar y Andys con la finalidad de que esto les sirva de estímulo para que luchen por sus sueños y se esfuercen por alcanzar sus metas.

A mis segundos padres Isabel y Jesús Silva por acogerme en su hogar como uno más de hijos y brindarme su apoyo incondicional en todo momento. “Los Amo”.

A mis hermanos Jeysa, Rafael, Anibal y Javier quienes son uno más de mis pilares y siempre han estado a mi lado brindándome su apoyo; así como a mis tíos Petra y Freddy Tineo. “Mil Gracias Los Quiero”.

A aquella persona que aunque ya no se encuentra a mi lado siempre ha sido parte importante en mi vida así como a toda su familia. “Gracias Cielo”.

A mis amigos incondicionales Lorena, Madalena, Jesús y Gleudys quien llego hace poco pero ha sido una cómplices más de mis locuras y aciertos.”Mil Gracias Los Quiero”

También a todos aquellos que desconfiaron y creyeron que no alcanzaría tan anhelado sueño. “Gracias” me dieron motivos para esforzarme aún más por este triunfo.

Audys Villarroel

INDICE DE GRAFICOS

Gráfica N° 1	47
Distribución en relación a: ¿Cree usted que la comunicación es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?	47
Gráfica N° 1	48
Distribución en relación a: ¿Cree usted que la comunicación es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?	48
Gráfica N° 3	49
Distribución en relación a: ¿Mantiene usted buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	49
Gráfica N° 4	50
Distribución en relación a: ¿Considera usted que el flujo de información dentro de la empresa es bueno?	50
Gráfica N° 5	51
Distribución en relación a: ¿Mantiene usted una buena actitud ante situaciones indeseadas dentro de la empresa?	51
Gráfica N° 6	52
Distribución en relación a: ¿Considera usted que la empresa debería promover valores para proporcionarle a sus empleados un mejor ambiente de trabajo?...	52
Gráfica N° 7	53
Distribución en relación a: ¿Crees que tus valores han ejercido influencias en la calidad de las relaciones laborales?	53
Gráfica N° 8	54
Distribución en relación a: ¿Cree usted que los valores mejoran la comunicación con sus compañeros de trabajo?	54
Gráfica N° 9	55
Distribución en relación a: ¿Cree usted que la empresa toma en cuenta sus valores en el proceso de toma de decisiones?	55
Gráfica N° 10	56
Distribución en relación a: ¿Cree usted que la empresa toma en cuenta los valores en la resolución de conflictos?	56
Gráfica N° 11	57
Distribución en relación a: ¿Cree usted que sus valores condicionan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?	57
Gráfica N° 12	58
Distribución en relación a: ¿Considera usted que las creencias de las personas pueden influir en el logro de los objetivos de la empresa?	58
Gráfica N° 13	59
Distribución en relación a: ¿Cree usted que sus creencias mejoran sus funciones laborales?	59

Gráfica N° 14	60
Distribución en relación a: ¿Cree usted que la diversificación de creencias en una misma institución puede generar conflictos laborales?	60
Gráfica N° 15	61
Distribución en relación a: ¿Cree usted que sus creencias pueden mejorar las relaciones con sus compañeros de trabajo?	61
Gráfica N° 16	62
Distribución en relación a: ¿Considera usted que Si la empresa promueve algún tipo de creencias la eficiencia mejoraría en la institución?	62
Gráfica N° 17	63
Distribución en relación a: ¿Cree usted que sus creencias condicionan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?	63
Gráfica N° 18	64
Distribución en relación a: ¿Cree usted que la relación interpersonal es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?	64
Gráfica N° 19	65
Distribución en relación a: ¿Las relaciones interpersonal que usted tiene con su jefe es buena?	65
Gráfica N° 20	66
Distribución en relación a: ¿Trabaja usted en equipo?	66
Gráfica N° 21	67
Distribución en relación a: ¿Mantiene usted buena relación con su jefe?	67
Gráfica N° 22	68
Distribución en relación a: ¿Mantiene usted buena relación con sus compañeros de trabajo?	68
Gráfica N° 23	69
Distribución en relación a: ¿Considera que el ambiente de trabajo que brinda la empresa es el más idóneo?	69
Gráfica N° 24	70
Distribución en relación a: ¿Considera que el ambiente de trabajo donde labora puede mejorar si la institución promueve ciertos valores?	70
Gráfica N° 25	71
Distribución en relación a: ¿Considera usted que laborar dentro de un buen ambiente de trabajo facilita la comunicación?	71
Gráfica N° 26	72
Distribución en relación a: ¿Considera usted que laborar dentro de un buen ambiente de trabajo mejora la eficiencia y la eficacia del personal?	72
Gráfica N° 27	73
Distribución en relación a: ¿Cree usted que la motivación es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?	73
Gráfica N° 28	74
Distribución en relación a: ¿Se siente usted satisfecho en su puesto de trabajo? 74	

Gráfica N° 29	75
Distribución en relación a: ¿Se ha sentido usted impulsado a realizar un trabajo que no le compete por el bienestar de la empresa?	75
Gráfica N° 30	76
Distribución en relación a: ¿Ha recibido usted alguna recompensa por su trabajo en la empresa?	76
Gráfica N° 31	77
Distribución en relación a: ¿Se siente usted identificado con la empresa?	77
Gráfica N° 32	78
Distribución en relación a: ¿Cree usted que su desempeño dentro de la empresa es bien remunerado por la misma?	78

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**FACTORES DETERMINANTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL
PRESENTE EN LA “POLICLÍNICA CARÚPANO, C.A” DEL MUNICIPIO
BERMÚDEZ DEL ESTADO SUCRE 2011**



RESUMEN

Autoras:

Lara C., Gleudys
Marín A., Magdalena
Villaroel L., Audys

Tutor: Luis R. Martínez

Fecha: 19-03-2011

La cultura organizacional representa la médula de toda organización que se encuentra inmersa en todas y cada una de las actividades y acciones que se llevan a cabo dentro de la misma y que además la identifican y hacen diferente de las demás. Por lo tanto es necesario que esta sea conocida y entendida por todo el personal que conforma el capital humano, pues esto hará que cada uno de ellos se sienta plenamente identificado y parte de la misma profesando los mismos valores, creencias, normas, lenguajes, procedimientos y normas que conducirán a la eficiencia, productividad, calidad de los servicios brindados y climas organizacionales óptimos que conlleven al logro de los objetivos previamente establecidos por la organización. Atendiendo lo antes planteados, se hace necesario determinar los factores de la cultura organizacional que se encuentra presente en la Policlínica Carúpano C.A y que inciden de manera directa en el desarrollo de sus actividades. Durante el estudio se efectuó una investigación de campo enmarcado en una muestra representada por (58) empleados de la empresa, a los cuales se le aplicó una encuesta fundamentada en aspectos relacionados con los factores propios de la cultura organizacional. El estudio y análisis realizado reflejo que en la empresa el factor comunicación y relaciones interpersonales reflejan niveles óptimos lo que indica que el personal está capacitado para actuar de manera correcta ante cualquier situación que puedan afectar sus niveles de productividad, pero aun así existen muchos empleados que no poseen conocimiento sobre la cultura organizacional que existe dentro de la misma. También se pudo notar que constantemente son tomadas en cuenta las opiniones del personal a la hora de la resolución de problemas y toma de decisiones lo que representa un elemento muy importante ya que el personal se siente parte de la organización al ser tomados en cuenta en tan importante proceso.

Palabras clave: Cultura, Cultura Organizacional, Motivación.

INTRODUCCIÓN

En la medida que avanza el siglo XXI, varias tendencias económicas y demográficas están causando un gran impacto en la cultura organizacional. Estas nuevas tendencias y los cambios dinámicos hacen que las organizaciones y las instituciones tanto públicas, como privadas se debatan en la urgente necesidad de orientarse hacia los avances tecnológicos.

La importancia de la cultura ha sido tema de marcado interés desde los años 80 hasta nuestros días, dejando de ser un elemento periférico en las organizaciones para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica.

El desarrollo de la cultura organizacional permite a los integrantes de la organización ciertas conductas e inhiben otras. Una cultura laboral abierta y humana alienta la participación y conducta madura de todos los miembros de la organización, sí las personas se comprometen y son responsables, se debe a que la cultura laboral se lo permite; es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito. La cultura organizacional es un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización. Desde la perspectiva más general, la globalización, la apertura económica, la competitividad son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. En la medida que la competitividad sea un elemento fundamental en el éxito de toda organización, los gerentes o líderes harán más esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia.

Hoy en día es necesario que las organizaciones diseñen estructuras más flexibles al cambio y que este cambio se produzca como consecuencia del aprendizaje

de sus miembros. Esto implica generar condiciones para promover equipos de alto desempeño, entendiendo que el aprendizaje en equipo implica generar valor al trabajo y más adaptabilidad al cambio con una amplia visión hacia la innovación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Con el paso del tiempo el país ha experimentado innumerables cambios (políticos, económicos, sociales, legales, culturales y ambientales). Cambios que han ocasionado un nuevo patrón de conducta en los trabajadores y empleados de cualquier organización que luchan por alcanzar un objetivo en común, se debe destacar que el logro de esos objetivos sólo puede concretarse si las personas que interactúan en las instituciones, establecen un compromiso lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en la misma; actuando de manera armónica con las normas, valores, estilos de comunicación y liderazgo, comportamientos, creencias y lenguajes de la organización; estos elementos son lo que conocemos como Cultura Organizacional.

La cultura organizacional, es sin duda el integrador de todas las organizaciones y acciones que son llevadas a cabo en ella; por consiguiente uno de los factores determinantes en la eficiencia de todo el recurso humano; de la aceptación de esta van a depender los niveles de productividad, calidad de los servicios brindados y el clima organizacional más óptimo. Según Chiavenato (2000:20) la cultura organizacional expresa un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de una determinada organización y de los miembros que la conforman

Como bien es conocido cada empresa u organización posee, su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, elementos que le facilitan el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas y que generan climas de

trabajos propios de ellas; por este motivo difícilmente las instituciones reflejarán culturas idénticas, estas últimas son " tan particulares como las huellas digitales". (Phegan, 1998: 1).

Los centros de salud son espacios destinados a impartir los servicios y la atención de salud más básica y principal, que cuentan con los recursos y elementos básicos para todo tipo de curaciones, además de la tecnología y espacios necesarios para dicho fin. Su objetivo principal es brindar la atención primaria y urgente ante situaciones de salud que deban ser tratadas.

Policlínica Carùpano, C.A representa uno de estos centros dispensadores de salud, de carácter privado considerada una de las mas importante de la región de Paria, que cuenta con un gran número de profesionales calificados que trabajan en conjunto para ofrecer el más completo servicio médico asistencial y de esta manera promover y garantizar la salud individual y colectiva de la población.

El personal que labora en esta institución en ocasiones se ve afectado por diversos factores que incide en su eficiencia, alguno de ellos son el mal uso de los canales regulares de comunicación y el choque entre los valores de la institución y los valores individuales del personal, la aplicación de nuevas tecnologías, las metas y objetivos de la organización y por último el personal como tal ya que el cambio de la cultura va depender de las características, experiencia y aportes de cada individuo; todo ello genera descontento e insatisfacción que repercute en los ambientes de trabajo generando climas de trabajo ambigüos que disminuyen la eficacia del personal en sus actividades y que abre una brecha que afecta directamente la calidad de servicio que se brinda y de las relaciones interpersonales. Entonces un verdadero desarrollo de la Cultura Organizacional de Policlínica Carúpano C.A permitiría crear

un punto de equilibrio entre los trabajadores en un ambiente armonioso que permitiría que la brecha entre ellos quedara cerrada y se desarrollaran ambientes de trabajo atractivo que darían acceso a un vínculo entre las necesidades de la organización y las necesidades de sus trabajadores, por lo que el desempeño de estos sería mucho más satisfactorio y productivo para la organización.

En función de lo antes señalado y teniendo en cuenta que la cultura organizacional es la médula de toda organización que se encuentra presente en todas las funciones y acciones que realizan sus miembros, se realizó el presente proyecto de investigación con la finalidad de determinar la Cultura Organizacional existente en la empresa Policlínica Carúpano C.A y por lo cual se hace necesario responder las siguientes interrogantes:

¿Cómo está presente el proceso de comunicación en la Policlínica Carúpano?

¿Cuáles son los valores que se encuentran presentes dentro de Policlínica Carúpano C.A?

¿Qué tipo de creencias existen entre los trabajadores de Policlínica Carúpano C.A?

¿Cómo son las relaciones interpersonales existentes entre el personal que labora en Policlínica Carúpano C.A?

¿Cómo es el ambiente de trabajo de la Policlínica Carúpano C.A?

¿De qué manera son motivados los trabajadores dentro de la policlínica Carúpano C.A.

1.2.- Objetivos de la Investigación

1.2.1.- Objetivo General

Determinar los factores de La Cultura Organizacional que se encuentran presentes en la Policlínica Carúpano, C.A del municipio Bermúdez Estado Sucre año 2011.

1.2.2.- Objetivos Específicos:

1. Determinar la influencia que tiene el proceso de comunicación como factor importante de la cultura organizacional en las actividades y el servicio que brinda Policlínica Carúpano C.A.
2. Identificar los valores que se encuentran presentes en el personal que labora en la Policlínica Carúpano C.A.
3. Develar las diferentes creencias existentes entre de la Policlínica Carúpano C.A .
4. Describir las relaciones interpersonales que existen entre el personal de Policlínica Carúpano.
5. Identificar el tipo de ambiente en el que se desarrollan las actividades normales de la empresa Policlínica Carúpano C.A.
6. Determinar las técnicas utilizadas por la Policlínica Carúpano C.A para mantener la motivación del personal.

1.3.- Justificación

La justificación de las investigaciones está sustentada por aquellas razones que permiten a los investigadores realizar el estudio, en este caso el motivo de la

investigación deriva de la necesidad de determinar los factores que determinan la cultura organizacional de la en la Policlínica Carúpano C.A y la influencia que tiene esta tiene en sus empleados y en el desarrollo de sus actividades.

El estudio se argumentó dentro de dos dimensiones como lo son teóricas y metodológicas.

La investigación se justifica porque contribuye para que sean detectadas y corregidas posibles fallas y debilidades existentes dentro de la organización. En tal sentido la investigación sobre la Cultura Organizacional en la empresa Policlínica Carúpano C.A Municipio Bermúdez estado Sucre va dirigida a su personal en general de tal manera que su adaptación a los cambios del entorno y la cultura de la empresa sea más sencilla y les permita a su vez mantener y mejorar cada vez más la calidad de sus servicios y utilizar este como un elemento estratégico que contribuya con el desenvolvimiento adecuado de las actividades de la empresa y que a su vez les permita continuar siendo una organización empresarial altamente competitiva.

En cuanto al aspecto teórico, se puede decir que aumenta el caudal de información en cuanto a cultura organizacional, tema que se considera importante y necesario para el desarrollo y crecimiento de toda organización.

En el ámbito metodológico se considera que el trabajo de investigación servirá como un elemento de referencia a futuros estudios que pueden ser realizados sobre Cultura Organizacional para las organizaciones de hoy en día.

1.4.- Marco Metodológico

En este aspecto del estudio se hizo una descripción de la metodología utilizada para desarrollar la investigación, esta incluyó la consideración de varios

componentes, los cuales se señalan a continuación: el tipo, nivel y diseño de la investigación, población, muestra, las fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información y el análisis o procesamiento de la misma.

1.4.1.- Nivel de la Investigación

Sabino C. (2.000:62) en su obra El Proceso de Investigación define que las investigaciones descriptivas consisten en: Descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de este modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes.

Según el criterio de Fidias A. (2006:26) quien en su obra “El Proyecto de Investigación, establece que las investigaciones explicativas se definen como: “Las encargadas de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto”.

De acuerdo a lo antes expuesto la investigación será de tipo descriptivo, explicativo y no experimental porque dará acceso a un análisis completo y exhaustivo de la cultura organizacional presente en la empresa Policlínica Carúpano, C.A del Municipio Bermúdez estado Sucre con énfasis hacía el buen funcionamiento de dicha empresa.

Según Tamayo y Tamayo (1997: 54) la Investigación Descriptiva trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

Con respecto a la investigación explicativa Tamayo y Tamayo (2001: 86) la define como “aquella donde el investigador se preocupa por explicar las causas y consecuencias de un fenómeno particular con miras a resolverlo.”

Hernández (1991: 184) establece que un diseño no experimental es “el que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.”

1.4.2.- Diseño de la Investigación

Cuando se refiere al diseño de la investigación, para ello se toma en consideración lo que considera el autor.

Fidias A. (2006:31) en su obra El Proyecto de la Investigación, dice que la investigación de campo “consiste en recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”.

Así mismo si la investigación documental parte de la base de recopilación de información de todo lo que se haya escrito sobre el tema que se esté tratando como revistas, periódicos, informes, folletos, libros, enciclopedias, audiovisuales, películas, entre otros, los cuales son considerados información secundaria.

Así mismo cabe destacar que el tipo de investigación que se lleva a cabo es de campo apoyada en una base documental. De campo debido a que se recopilaron datos directamente de la realidad para ser procesados y analizados con el fin de obtener resultados confiables con respecto a la cultura organizacional de la empresa

Policlínica Carúpano C.A, y documental ya que parte de la base de recopilación de información de todo lo que se haya escrito sobre el tema que se está tratando como revistas, periódicos, informes, libros, folletos, enciclopedias, audiovisuales, películas, entre otros; los cuales son considerados información secundaria.

1.4.3.- Población y Muestra

Morles (1997:17) “población o universo se refiere al conjunto para el cuál serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, Instituciones o cosas) a las cuales se refiere la investigación”.

Fidias A. (1999), tomando en cuenta que la muestra es el tipo de muestreo intencional opina que la elección de los elementos se basa en el criterio del investigador, la cual seleccionará de acuerdo a las características o condiciones de la muestra.

El tamaño de la muestra fue determinada por medio de fórmulas estadísticas sobre una población de cuatrocientos (400) trabajadores que arrojó como resultado una muestra de cincuenta y ocho (58) trabajadores tomando en cuenta los distintos cargos que reúnen las condiciones necesarias para la aplicación del instrumento.

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{D^2}$$

1.4.5.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

1.4.5.1.- Técnicas de recolección de datos

Fidias A. (1999:55), dice “Las técnicas de recolección son las distintas formas y maneras de obtener información”. Son ejemplo de técnicas; la observación directa, la encuesta en sus dos modalidades (entrevista o cuestionario), el análisis documental y el análisis de contenido. Es aquí donde se explica el procedimiento, lugar y condiciones de la recolección de los datos.

Además propone el resumen analítico, como una técnica que consiste en el procedimiento e interpretación de los datos obtenidos por medio de la aplicación de diversas técnicas de recolección, en este sentido Valarino E. (2000), indica que: “el investigador debe poseer una serie de características personales, como requisito para poder participar en este proceso (cúmulo de conocimientos sobre el tema, habilidades de procedimiento en la estadística; la planificación y tareas administrativas)” es decir, que realizar un resumen analítico requiere que se conozca sobre la indeterminación, sus características, su funcionamiento, importancia entre otros.

Otra técnica importante a considerar, es la denominada Análisis Crítico, la cual es definida por Arias F. (2006:90), como: “técnica basada en la separación e interpretación de los contenidos de un documento”. A tal efecto es elemental resaltar que la técnica seleccionada para esta investigación fue el análisis crítico

Cabe destacar que las técnicas para recopilar la información en el desarrollo de esta investigación fueron secundarias y consistió en revisión de información, revisión y consulta de trabajos de grado, páginas Web, libros especializados, revistas relacionadas con el tema de investigación, a fin de consolidar los conocimientos y

establecer las bases que permitieron incrementar la información.

1.4.5.2.- Instrumento de recolección de datos

Son los medios de que se vale el investigador para recoger las informaciones necesarias para el proceso investigativo y hace referencia a las herramientas de todo tipo que intervienen en la recolección de información; dependiendo de la técnica a utilizar.

Fidias, A (1997:55) explica que, “los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información; ejemplo: fichas, formato de cuestionario, guía de entrevista, lista de cotejo, grabadores, escalas de actitud u opinión etc.

De acuerdo a las técnicas empleadas en el desarrollo de la investigación se determinó que el instrumento utilizado para la recolección de los datos fue el cuestionario que según Fidias A. (2006:74) “ es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado, sin intervención del encuestador”.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE POLICLÍNICA CARÚPANO

Generalidades de la Empresa

En el siguiente capítulo se presenta información de la Policlínica Carúpano C.A suministrada por el asistente administrativo a través de un tríptico y de los Estatutos Sociales y Reglamentos Internos de la empresa aprobado en agosto 2005.

2.1.- Identificación de la Empresa

La Policlínica Carúpano C.A, es una empresa de carácter privado, que atiende a todos los ciudadanos que acuden a ella, en especial, de Carúpano y zonas aledañas, ofreciendo servicios de asistencia médica, ya sea ambulatorio, emergencias, hospitalizaciones cirugías, maternidad, laboratorio clínico y radiología. Se encuentra ubicada en la Avenida Libertad – Frente al Parque Miranda, en la Parroquia Santa Rosa, Municipio Bermúdez, Carúpano. Estado Sucre.

2.2.- Reseña Histórica

La Policlínica Carúpano C.A inicio su funcionamiento bajo el nombre “Centro Clínico Dr. Agustín Ortiz Rodríguez” en un edificio que lleva su mismo nombre. Posteriormente fue llamado Grumepa C.A (Grupo de médicos de paría), cuando el edificio fue arrendado a un grupo de médicos quienes constituyeron esta compañía por dos años. Y es a partir del 1^a de Enero de 1991 cuando se establece la empresa bajo la denominación de Policlínica Carúpano C.A, con sede en el mismo edificio Dr. Agustín Ortiz Rodríguez.

Esta organización se encuentra conformada por accionistas fundadores y no fundadores quienes a su vez pueden ser médicos o no médicos, inscritos en el registro

de comercio llevado a cabo por el juzgado de primera instancia en lo civil, mercantil, agrario, del tránsito, del trabajador y estabilidad laboral, del segundo circuito de la circunscripción judicial del Estado Sucre, bajo el número 126, folio 230 al 238 del libro de Registro de Comercio, tomo 38, en fecha 07 de Octubre de 1988. Teniendo en cuenta que la concesión tiene una duración de 50 años, contados a partir de la misma fecha, pudiendo ser prorrogado por lapsos iguales o menores, mediante decisión de la asamblea de accionistas tomada por mayoría simple.

Cabe destacar que a través de los años, la empresa ha cambiado, adaptando su estructura organizativa a las exigencias y cambios tecnológicos que se han suscitado, buscando con ello ofrecer un servicio de mayor calidad y eficiencia a la población atendida.

En la actualidad la organización está integrada por accionistas, socios fundadores y nuevos socios médicos y no médicos, estando las acciones distribuidas de la siguiente manera 77.6 % para los socios fundadores y un 22.4 % para los nuevos socios.

2.3.- Misión y visión de la Policlínica Carúpano C.A

2.3.1.- Misión

Policlínica Carúpano C.A, tiene como misión prestar el más completo servicio médico, ya sea ambulatorio, emergencias, hospitalización, cirugías, maternidad, laboratorio clínico, radiología, tomografías, mamografías y en todas aquellas especialidades médicas conexas o afines; así como la prestación de un servicio médico preventivo, curativo o rehabilitante asociado con la alta capacidad de su personal médico, en el cual se busca la excelencia mediante un eficiente y honesto trabajo colectivo.

2.3.2.- Visión

Policlínica Carúpano C.A es una institución con miras a mejorar y mantener la calidad de los servicios de todas las especialidades médicas que ofrece a la colectividad a fin de lograr ser la primera y más completa clínica de la Región de Paría, representando ésta una verdadera alternativa en lo que a salud se refiere.

Policlínica Carúpano C.A, busca poner a disposición del público en general el más calificado grupo de profesionales en el área de la medicina más avanzada para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades.

2.4.- Objetivos de la Empresa

- Brindar a la colectividad de la Región de Paría Estado Sucre, el más perfecto servicio en todas las especialidades médicas, garantizando óptimos servicios a costos razonables.
- Realizar o exportar todos aquellos actos relacionados con el área de salud en general.
- Realizar todas las actividades de la forma más segura y profesional de manera coordinada, sin afección a terceros.
- Adaptar sus servicios e incorporar aquellos que no ofrecen, para cubrir las exigencias y crecimiento de la región.

2.5.- Estructura Organizativa

Es la forma en que se ordena todo el conjunto de relaciones de un empresa (puesto de trabajo, tareas, flujo de autoridad y decisiones) mediante un nivel adecuado de comunicación y coordinación entre todos los miembros de la empresa, su finalidad es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas

fijadas en la planifica

De acuerdo a esto la Estructura Organizativa de la Policlínica Carúpano C.A esta establecida de la siguiente manera:

Departamento Administrativo:

Constituido por:

- Servicio de administración general.
- Servicio de admisión y egreso.
- Servicio de facturación y cobranza.
- Servicio de caja.
- Servicio de contabilidad.
- Servicio de contraloría interna.
- Servicio de contraloría interna.
- Servicio de asesoría legal.
- Servicio de Almacén.

El administrador tendrá las siguientes funciones:

- Controlar y mantener informado al presidente, director administrativo y al director médico sobre los recursos financieros y humanos que integran la institución.
- Supervisar al personal en general, a fin de que se cumplan las normas de carácter administrativo.
- Preparar al finalizar el ejercicio económico, la relación de ingresos y egresos.
- Distribuir los recursos existentes en la empresa (Financieros y Humanos), a fin de obtener la mayor rentabilidad posible.
- Servir de ejecutor en las relaciones públicas de la empresa.

- Presentar anualmente un informe de gestión y financiero a la Junta Directiva.
- Cumplir y hacer cumplir los requisitos legales impuesto por el Estado a toda Sociedad Mercantil
- Solicitar la apertura de cuentas bancarias para el pago de los honorarios médicos a sus beneficiarios.
- Participar como miembro en el comité de compra para la adquisición de bienes e insumos.
- Elaborar los presupuestos al momento del ingreso de los pacientes.
- Crear las normas y procedimientos administrativos que ejecutaran en la institución.
- Preparar la nomina de pago del personal administrativo y de servicio, y ordenar la emisión de los cheques a los mismos.
- Practicar la liquidación de prestaciones sociales al personal de la empresa.
- Representar a la compañía en todos los eventos que le asigne los órganos administrativos.
- Supervisar y controlar continuamente los departamentos que están bajo su dependencia.
- Seleccionar los recursos humano que se encargaran de realizar los trabajos administrativos y de servicio, haciendo a tal efecto las recomendaciones que crea pertinente al Presidente y al Director administrativo.
- Coordinar, planificar y controlar los ingresos y gastos de la institución.

Dirección Médica

Es ejercido por un médico con responsabilidad de ayudar al Presidente en el cumplimiento de sus funciones y reemplazarlo en caso de ausencia. Es la máxima autoridad médica en aspectos de atención, enseñanza e investigación clínica. Tiene responsabilidad de organizar y vigilar el funcionamiento de los profesionales y unidades productoras de salud cuidando especialmente la calidad de los servicios

ofrecidos.

A la Dirección Médica le corresponde el ejercicio de las siguientes funciones:

- Proponer, dirigir, coordinar y evaluar las actividades y calidad de la asistencia que debe proporcionar la clínica.
- Supervisar y uniformar los indicadores de salud y atención médica, manteniéndolos dentro de los estándares preestablecidos.
- Promover los programas de calidad en atención médica.
- Planear las áreas de crecimiento de la Clínica y centros de especialidad.
- Crear nuevos programas de atención médica.
- Planear los presupuestos de equipamiento requeridos por unidades hospitalarias y centros de especialidad.
- Vigilar y supervisar el cumplimiento de los programas operativos de investigación – clínica y formación de recursos humanos, a fin de garantizar su eficiencia.
- Establecer y aplicar criterios de evaluación y medidas pertinentes para corregir posibles desviaciones, de las actividades de la atención médica - quirúrgica.
- Fijar políticas y estrategias para contribuir a conservar y mejorar el ambiente laboral.
- Participar en coordinación con la Dirección de Administración, desde el punto de vista técnico, los procesos de selección, adquisición y mantenimiento de equipo y recursos materiales. Así como en la selección y reclutamiento de personal.
- Asesorar, controlar y evaluar el manejo adecuado de los pacientes de acuerdo a los adelantos de la ciencia y la tecnología médica y hospitalaria.
- Armonizar y/ o potencializar las actividades del cuerpo médico y las del personal de enfermería en trabajo conjunto con la jefatura de enfermeras.

- Detectar, organizar, priorizar y encaminar requerimientos de materiales, equipos e insumos críticos de los servicios bajo su responsabilidad
- Evaluar el desempeño y nominar candidatos para ascensos, distinciones o cargos vacantes en los servicios clínicos.
- Participar, representando a la Clínica, previa autorización de la presidencia, en reuniones científicas y técnicas, dentro y fuera de la institución, de carácter nacional o internacional y proponer los profesionales del servicio para estas actividades.
- Colaborar en la elaboración de especificaciones técnicas para la compra de equipos y materiales hospitalarios, el control de calidad y funcionamiento de los mismos durante la recepción de equipos, instrumentales, medicamentos y materiales de uso hospitalario, emitiendo opiniones técnicas al respecto.
- Organizar su trabajo de manera a observar en el terreno diariamente las diferentes áreas de los servicios médicos para conocer personalmente la problemática de los mismos y adoptar medidas oportunas.
- Informar diariamente al presidente de las novedades del servicio a su cargo y de sus actuaciones más relevantes.

Banco de Sangre: es el encargado de recolectar, almacenar, procesar o suministrar sangre humana.

Algunas de las funciones del banco de sangre son:

- Seleccionar o excluir donantes de sangre a través de técnicas de entrevistas y examen físico.
- Reconocer y tratar accidentes y complicaciones ocurridas durante la donación de sangre.
- Realizar exámenes inmunohematológicos a donantes y receptores.

- Aplicar normas de control de calidad al trabajo rutinario de un laboratorio clínico y servicio de banco de sangre.
- Realizar control de calidad de hemocomponentes.
- Seleccionar sangre a usar en transfusiones intrauterinas y recambio sanguíneo.
- Realizar hemoglobinas y hemogramas.
- Realizar exámenes de rutinas.
- Exámenes para estudio de Trombocitopenias.
- Cuantificar factores de la coagulación.

Radiología e Imagenología: se ocupa de generar imágenes del interior del cuerpo mediante diferentes agentes físicos, campos magnéticos, etc.) y de utilizar estas imágenes para el diagnóstico y, en menor medida, para el pronóstico y el tratamiento de las enfermedades.

Algunas de las funciones que cumple la coordinación de radiología e imagenología son las siguientes:

- Cumplir y aplicar correctamente técnicas radiológicas en la adquisición y procesamiento de imágenes mediante el conocimiento anatómico cardiovascular y vascular periférico.
- Promover, gestionar y supervisar normas de radio protección en procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Gestionar, solicitar y supervisar la adquisición de insumos.
- Vigilar y supervisar el buen funcionamiento de todos los equipos.
- Manejar el equipo de Rx, calibración, calidad de imagen, mantenimientos preventivos y detectar fallos. Conocer cómo conseguir el mayor rendimiento del equipo proporcionándole al médico la mejor imagen que el sistema pueda brindar.

- Ejecutar protocolos de exámenes y procesamiento de imágenes digitales, fotográficas, videos, CD, que complementen el informe médico para los pacientes.
- Controlar y supervisar el estado de elementos de protección plomada y control dosimétrico de todo el personal ocupacionalmente expuesto (cardiólogos hemodinamistas, tecnólogos médicos, técnicos de radiología, enfermeras y personal auxiliar de enfermería).
- Cumplir correctamente con las Normas de Bioseguridad en su desempeño asistencial.
- Mantener el archivo de imágenes en orden, el libro de procedimientos con el nombre de los pacientes, número del estudio y otros datos que permita una rápida ubicación.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos de radio protección controlando el uso de los elementos apropiados para ese fin, como también su calidad y su estado, controla también que todo el que ingrese a la sala lo haga con los elementos de protección adecuados. Se encarga de controlar periódicamente la dosis de radiación del equipo de Rx según normas de seguridad vigentes.

Laboratorio: es el lugar donde los profesionales de laboratorio de diagnóstico clínico (Tecnólogo Médico, Técnicos Superiores de Laboratorio Clínico, Bioquímicos, Químicos Farmacobiólogos (QFB) y Médicos) realizan análisis clínicos que contribuyen al estudio, prevención, diagnóstico y tratamiento de los problemas de salud de los pacientes.

Los laboratorios de análisis clínicos, cumplen diversas funciones, tales como:

- Realizar laboratorios de Rutina: los laboratorios de rutina tienen cuatro departamento básicos: Hematología, Inmunología, Microbiología y Química Clínica (o Bioquímica).

Los laboratorios de rutina pueden encontrarse dentro del recinto clínico o ser externos a éste. Los laboratorios clínicos, con frecuencia tienen secciones consideradas de urgencia, donde se realizan estudios que servirán para tomar decisiones críticas en la atención de los pacientes graves. Estudios tales como citometría hemática, tiempos de coagulación, glucemia, urea, creatinina y gases sanguíneos.

- Efectuar laboratorios especiales: estudios más sofisticados, utilizando metodologías como amplificación de ácidos nucleicos, estudios cromosómicos, citometría de flujo y cromatografía de alta resolución, entre otros. Estas pruebas requieren instalaciones y adiestramiento especial del personal que las realiza. Con frecuencia, estos laboratorios forman parte de programas de investigación.

Es importante también considerar, dentro del proceso de análisis, la obtención de las muestras biológicas. Este proceso conocido como toma de muestras, abarca la flebotomía, proceso por el cual se extrae una muestra de sangre; la obtención de otro tipo de muestras, como orina y heces; y la extracción de otros líquidos corporales, como líquido cefalorraquídeo o líquido articular.

Coordinación de Enfermería: está integrado por enfermeras graduadas y auxiliares, bajo la coordinación de un jefe de enfermeras cuyo nombramiento y remoción estará a cargo de la Junta Directiva.

Serán funciones de la coordinación de enfermería, las siguientes:

- Elaborar los planes de guardia.
- Supervisar todo lo concerniente a las órdenes médicas.
- Vigilar el buen desempeño del personal de enfermería en su trato con los pacientes y acompañantes.

- Controlar la entrada y salida de medicamentos y material médico quirúrgico a utilizarse en las distintas áreas de la Clínica.
- Elaborar el plan quirúrgico diario.
- Velar por el confort de los pacientes hospitalizados.
- Ordenar la ubicación de los pacientes hospitalizados, cuidando que se cumplan las normas administrativas de ingresos.
- Controlar el stock de lencería.
- Coordinar y supervisar los planes de guardia del Servicio de Limpieza y Ornato.
- Velar por el cumplimiento de las indicaciones dietéticas.

Servicio de Seguridad y salud Laboral: es una estructura con organización propia perteneciente (para fines legales) al patrono cuyos objetivos son la promoción, prevención y vigilancia en materia de seguridad, salud, condiciones y medio ambiente de trabajo, para proteger los derechos humanos, la vida, la salud y la integridad personal de los trabajadores; deberá estar conformados por profesionales de distintas disciplinas en las áreas de seguridad y salud en el trabajo, es decir, médicos, enfermeros, epidemiólogos, higienistas, industriólogos, ingenieros, psicólogos, ergónomos y otros.

Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo tendrán las siguientes funciones:

- Garantizar la protección de todas las condiciones inseguras en la clínica.
- Confirmar el máximo bienestar bio-psico-social posible en los trabajadores.
- Identificar, evaluar y proponer los factores de riesgos y las condiciones inseguras en la clínica.
- Asesorar a empleadores y trabajadores en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Vigilar la salud de los trabajadores en relación con el trabajo.

- Suministrar a los trabajadores los informes, exámenes, análisis clínicos y paraclínicos que le sean practicados.
- Asegurar el cumplimiento de las vacaciones por parte de los trabajadores y trabajadoras y el descanso de la faena diaria.
- Aplicar un Sistema de Vigilancia Epidemiológica de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Emplear un Sistema de Vigilancia de la utilización del tiempo libre.
- Organizar los sistemas de atención de primeros auxilios, transporte de lesionados, atención médica de emergencia y respuestas y planes de contingencia.
- Participar en la elaboración de los planes y actividades de formación de los trabajadores y trabajadoras.
- Evaluar y conocer las condiciones de las nuevas instalaciones, maquinarias y equipos antes de dar inicio a su funcionamiento, así como formar y capacitar a los trabajadores y las trabajadoras sobre los mismos.

Coordinación de Médicos Residentes: se considera medico residentes de la compañía, a todo médico graduado en alguna universidad del país, o aquellos graduados en el exterior que hayan cumplidos con todos los requisitos de reválida en alguna de las universidades de Venezuela, que no cuenten con una especialidad médica definida.

El cuerpo de médicos residentes de la Policlínica Carúpano estará integrado por médicos residentes fijos y suplentes.

Coordinación de quirófano: es el encargado de llevar a cabo actuaciones de marcada tecnicidad, donde la prevención de las infecciones debe resultar la principal preocupación de todas las personas que trabajan en él. Es también el centro de actividad de la mayoría de estructuras hospitalarias, no sólo por el volumen de personal asignado sino también por el coste financiero que comporta su

funcionamiento; el cual debe distribuir las actividades dentro del área de quirófano al personal a su cargo: auxiliares de enfermería y celadores, entre otros.

Las funciones que lleva a cabo el coordinador de quirófano son las siguientes:

- Informar directamente al presidente de toda la actividad.
- Coordinar el rendimiento del área quirúrgica.
- Regularizar las labores médicas, técnicas y administrativas del quirófano.
- Programar todos los quirófanos de cirugía general y especializada.
- Elaborar el parte de quirófano.
- Proponer inversiones en recursos para el área quirúrgica.
- Controlar los precios y la calidad de los equipos y el material de consumo del área quirúrgica.
- Dotar y equipar el área quirúrgica para asegurar su perfecto funcionamiento.
- Imponer la correcta aplicación de normas de trabajo y proponer a la dirección las modificaciones tanto de personal como de equipamiento necesarios.
- Trasladar pacientes a otra clínica en caso de ser necesario.

Epidemiología: a través de esta se realiza el estudio de la aparición de enfermedades y de otras características relacionadas con la salud en las poblaciones humanas. Los epidemiólogos estudian la frecuencia de las enfermedades y la variación de dicha frecuencia en distintos grupos de personas; es decir, estudian la relación causa-efecto entre exposición y enfermedad.

La epidemiología es parte importante de la salud pública y privada y contribuye a:

- Definir los problemas de salud importantes de una comunidad.
- Describir la historia natural de una enfermedad.
- Descubrir los factores que aumentan el riesgo de contraer una enfermedad (su etiología).

- Predecir las tendencias de una enfermedad.
- Determinar si la enfermedad o problema de salud es prevenible o controlable.
- Determinar la estrategia de intervención (prevención o control) más adecuada.
- Probar la eficacia de las estrategias de intervención.
- Cuantificar el beneficio conseguido al aplicar las estrategias de intervención sobre la población.
- Evaluar los programas de intervención.

Coordinación de Nutrición: es el órgano de línea intermedio, responsable de elaborar y entregar la alimentación de acuerdo a las prescripciones médicas y a las necesidades del paciente. Además es responsable de brindar atención al paciente en lo referente a recuperación, prevención y mantenimiento de su nivel nutricional.

Funciones de la Coordinación de Nutrición son las siguientes:

- Brindar la alimentación planeada y confeccionada de acuerdo a los principios técnicos de preparación y de la terapia dietética a los pacientes y al personal autorizado de la Clínica.
- Brindar las dietas a los pacientes hospitalizados atendiendo a los principios de la nutrición y de las prescripciones médicas.
- Realizar actividades de promoción, diagnóstico y recuperación de la salud nutricional del individuo y la comunidad.
- Participar en la formulación, ejecución y evaluación de Programas de Salud en su área.
- Realizar y desarrollar la docencia en servicio.
- Fomentar y realizar estudios de investigación en el área de la especialidad.
- Establecer y mantener actualizadas las normas y procedimientos técnicos de las actividades de su competencia.

- Brindar la orientación técnica para la adecuada preparación, conservación y distribución de los alimentos y dietas especiales, como soporte al proceso de tratamiento y recuperación de los pacientes hospitalizados y de acuerdo a las normas de bioseguridad.
- Supervisar y controlar la cantidad y calidad organoléptica de los víveres frescos y secos así como las condiciones de su almacenamiento.
- Velar por la seguridad y uso adecuado de los equipos, material y utensilios de cocina y vajilla, así como por su mantenimiento preventivo y recuperativo.

El Departamento de Nutrición está a cargo de un Profesional en Nutrición, con categoría de jefe de Departamento, que tiene la atribución de planificar, ejecutar, supervisar, evaluar y controlar las actividades del personal a su cargo e impartir las directivas y disposiciones pertinentes, así como cumplir y hacer cumplir las funciones de su Departamento.

Técnicos Anestesiólogos: atiende la necesidad básica de auxilio y colaboración que requiere el médico anestesiólogo durante el acto anestésico.

Algunas de las funciones de los técnicos son:

- Preparar y adecuar el instrumental del acto anestésico. Colabora con las tareas administrativo-técnicas de los Servicios donde desempeñan sus funciones.
- Elaborar los registros de pacientes y transcribe los resultados en libros, archivos y protocolos.
- Revisar la máquina de anestesia.
- Realizar pruebas en la máquina antes de cada cirugía.
- Tener conocimiento del caso clínico del paciente.
- Colocar el monitor al paciente verificando y valorando signos vitales y avisar de cualquier alteración de estos.
- Tener el material y los medicamentos necesarios para cada intervención.

- Realizar la administración de medicamentos que sean necesarios.
- Apoyar al médico en la administración de agentes anestésicos.

Departamento de Capital Humano:

En este departamento encontramos la mano de obra la cual es muy importante para la realización de las tareas asignadas a cada uno de ellos; se realizan muchas actividades administrativas, manejo del personal, y actividades de desarrollo.

Funciones del departamento de capital humano:

- Describir las responsabilidades que definen cada puesto laboral y las cualidades que debe tener la persona que lo ocupe.
- Evaluar el desempeño del personal, promocionando el desarrollo del liderazgo.
- Reclutar al personal idóneo para cada puesto.
- Capacitar y desarrollar programas, cursos y toda actividad que vaya en función del mejoramiento de los conocimientos del personal.
- Brindar ayuda psicológica a sus empleados en función de mantener la armonía entre éstos, además buscar solución a los problemas que se desatan entre estos.
- Llevar el control de beneficios de los empleados.
- Distribuir políticas y procedimientos de recursos humanos, nuevos o revisados, a todos los empleados, mediante boletines, reuniones, memorandums o contactos personales.
- Supervisar la administración de los programas de prueba.
- Controlar la asistencia y los horarios de trabajo, sin perjuicio del control obligatorio que debe realizar cada Dirección.

- Mantener actualizados la documentación y los registros con todos los antecedentes y la información referida al personal.

Departamento de Contabilidad: se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas de la clínica; y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la misma, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

Algunas de las funciones del departamento de contabilidad son las siguientes:

- Establecer y operar las medidas necesarias para garantizar que el sistema de contabilidad de la Clínica este diseñado para que su operación facilite la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos, costos, gastos, avance en la ejecución de programas y en general de manera que permitan medir la eficacia y eficiencia de los gastos.
- Realizar las acciones necesarias para garantizar que el sistema contable de la clínica, así como las modificaciones que se generen por motivos de su actualización, cuenten con las autorizaciones legales para su funcionamiento y operación.
- Llevar a cabo la contabilidad de la Clínica en los términos que establece la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público.
- Emitir por escrito las principales políticas contables necesarias para asegurar que las cuentas se operen bajo bases eficientes y consistentes, así como para la

- Mantener actualizado el catálogo de cuentas y guía contabilizadora, de manera que éstos satisfagan las necesidades institucionales y fiscalizadoras de información relativa a los activos, pasivos, ingresos costos, gastos y avance en la ejecución de programas, recabando para el efecto, las autorizaciones suficientes de las autoridades competentes.
- Elaborar, analizar y consolidar los Estados Financieros de la Clínica.
- Controlar las disponibilidades de las cuentas bancarias de cheques y de inversión, realizando conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta bancarios y por el Departamento de Caja, para garantizar la exactitud en el registro de fondos, y apoyando a una correcta toma de decisiones.
- Depurar permanentemente los registros contables y presupuestales.

Departamento de Servicios Generales: se encarga de proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la Clínica en materia de transporte, correspondencia, archivo, reproducción de documentos, revelado de Rx, intendencia, vigilancia, mensajería y el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo, equipo de oficina y equipo de transporte.

Estará integrado por:

- Personal de mantenimiento de todas las instalaciones, equipos, dotación e instrumental de la compañía.
- Por el personal encargado del manejo de las comunicaciones.
- Por el personal de portería y vigilancia.
- Por el personal de limpieza y ornato.
- Por el personal de lavandería y lencería.

El personal de mantenimiento tendrá las siguientes responsabilidades:

- Mantener la edificación en óptimas condiciones, realizando las reparaciones necesarias en forma oportuna y conveniente.
- Velar por la existencia de oxígeno y gases anestésicos, haciendo las recomendaciones necesarias para evitar su desabastecimiento. Deberá asistir al llamado de emergencia a la hora que esta se presente.
- Revisar los libros de anomalías y subsanar las fallas reportadas.
- Velar por la conservación de las herramientas y demás materiales utilizados por este departamento.

El personal de las comunicaciones tiene las siguientes funciones:

- Realizar llamadas de larga distancia que le sean requeridas por el personal de médicos especialistas, jefe de enfermería, personal administrativo y por los pacientes, realizando las facturaciones respectivas y haciéndola del conocimiento de la administración para el cobro respectivo.
- Administrar y Actualizar los contenidos de los sitios web de la clínica.
- Disponer de todos los números telefónicos del personal que labora en la clínica.
- Solicitar al personal de enfermería la lista de pacientes hospitalizados a fin de satisfacer las solicitudes de información al público.

Serán responsabilidades del personal de vigilancia y portería las siguientes:

- Permanecer en sus respectivos sitios de trabajo en forma permanente las 24 horas del día.
- Colaborar con el traslado de los pacientes desde y hacia las distintas áreas de la Clínica.

- Mantener libre de vehículos el área destinada al estacionamiento de emergencia.
- Custodiar los vehículos del personal de la compañía.
- Vigilar por la disponibilidad del ascensor en planta baja cuando este no esté siendo utilizado.
- Supervisar el ingreso de personas ajenas a la empresa y la condición de la misma.
- Atender las indicaciones del jefe de enfermeras, de las enfermeras graduadas y auxiliares con el fin de cumplir con las actividades de aseo de las diferentes áreas de la clínica.

El personal de lavandería y lencería estará adscrito a la jefatura de enfermería y tendrá las siguientes funciones:

- Realizar las labores de lavado y preservación de la lencería de la clínica.
- Realizar las recomendaciones necesarias a su jefe inmediato a fin de preservar el stock de lencería.

Departamento de sistemas: es la parte o área de una institución que se encarga de proveer de información así como de las herramientas necesarias para manipularla. Es el departamento que auxiliado con el equipo de cómputo, es capaz de convertir simples datos en información, es el encargado, de satisfacer las necesidades y preparación computacional a todos los miembros de una empresa, y es el responsable de ofrecer soluciones informáticas y el equipo necesario para su implementación.

Las funciones del departamento de sistemas son las siguientes:

- Coordinar el buen desempeño de los recursos tecnológicos en la Clínica a través del personal adscrito al departamento.
- Coordinar y gestionar nuevos proyectos de acuerdo a los avances tecnológicos y requerimientos propios de la clínica contribuyendo al desarrollo institucional.
- Capacitar, brindar soporte técnico y de procesos a los Sistemas de Información que cuenta la institución.
- Establecer políticas para el uso adecuado y racional de los recursos informáticos y de la red de datos.
- Resguardar la infraestructura informática de ataques, virus o acciones que atenten contra el normal servicio.
- Administrar la red telefónica institucional.
- Ejecutar políticas en el servicio de Internet tanto inalámbrico como en salas de cómputo.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1.- Antecedentes de la Investigación

Martínez Y Betancourt (2008) realizaron un trabajo de investigación sobre “análisis de la cultura organizacional de la destilería Carúpano Macarapana, Carúpano estado Sucre; en el cual concluyeron que entre el personal que labora en la Destilería Carúpano C.A existe buena relación y muestra participación estableciendo solidaridad, confianza y colaboración para el desarrollo de sus actividades, para lograr las tareas del trabajo no solo de manera individual, sino a través del trabajo en equipo, también llegaron a la conclusión de que los cambios que allí se dan en cuanto a procesos, técnicas, tecnologías y otros aspectos que tienen que ver con las actividades de trabajo, solo son decididas por los directivos de la empresa y luego son transmitidas al personal que allí labora. No se alienta al personal hacia la innovación y la creatividad, y no todos los miembros sienten libertad y apoyo de tomar decisiones que involucren cierto grado de riesgo.

Alonso Sánchez, Tejero y Retama (2000) realizaron un estudio donde trataban de comprobar empíricamente si existe diferencia entre el clima y la cultura organizacional, o si los dos corresponden a una misma variable organizacional. La cultura se midió a través de 12 escalas o dimensiones: integración del grupo, calidad de trabajo, consideración, disposición hacia el cambio, orientación de la autoridad, desempeño de rol, competición, competencia de la incertidumbre, control social de la acción y libertad de acción. En esta investigación el clima se identificó en 14 dimensiones: claridad de rol, respeto, comunicación, sistema de recompensa, desarrollo de la carrera, planificación y toma de decisiones, innovación, relaciones, espíritu de grupo y apoyo, calidad de servicio, gestión de conflicto,

compromiso y mora, formación, aprendizaje y dirección. La muestra utilizada fueron 198 sujetos, con las 24 variables (se eliminaron dos escalas de cultura, libertad de acción y orientación hacia la acción) de los conceptos de clima y de cultura se realizó un análisis factorial. Se obtuvieron dos factores, estos dos factores se corresponden con las escalas o dimensiones de cada uno de los cuestionarios de las mismas.

Martín rojo Inmaculada (1993) realizó un trabajo de investigación sobre “Metodología del audit cultural de las organizaciones y aplicación al análisis de la cultura organizacional de la empresa hotelera en la costa sol donde se tomó en cuenta la cultura en general y la cultura de las organizaciones en particular; exponiendo así la importancia de esta variable en la gestión empresarial y todas la metodologías a utilizar en la misma para alcanzar el conocimiento y poderla manejar en pro del progreso de la compañía. Tomando en cuenta la aplicación del análisis de las empresas de hotelería en la costa del sol en general y en particular hoteles de 4 y 5 estrellas de la costa del sol malagueña.

3.2.- Definición de Términos

El término cultura proviene del latín cultus que a su vez deriva de la voz colere que significa cuidado del campo o del ganado. Hacia el siglo XIII, el término se empleaba para designar una parcela cultivada, y tres siglos más tarde había cambiado su sentido como estado de una cosa, al de la acción: el cultivo de la tierra o el cuidado del ganado (Cuche, 1999: 10), aproximadamente en el sentido en que se emplea en el español de nuestros días en vocablos como agricultura, apicultura, piscicultura y otros. Por la mitad del siglo XVI, el término adquiere una connotación metafórica, como el cultivo de cualquier facultad. De cualquier manera, la acepción figurativa de cultura no se extenderá hasta el siglo XVII, cuando también aparece en ciertos textos académicos.

Cultura: según (García y Dolan, 1997) definen a la cultura, como la forma característica de pensar y hacer las cosas en una empresa.

Posteriormente Granell (1997) la define como: aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por valores, creencias, actitudes y conductas.

Del mismo modo (Chiavenato, 1989) presenta la cultura como: “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”.

Granell (1997:2) define el término como "... aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social..." esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los "... valores, creencia, actitudes y conductas."

Chiavenato (1989:464) 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."

García y Dolan (1997:33) definen la cultura como "... la forma característica de pensar y hacer las cosas... en una empresa... por analogía es equivalente al concepto de personalidad a escala individual..."

De la comparación y análisis de las definiciones presentadas por los diversos autores, se infiere que todos conciben a la cultura como todo aquello que identifica a una organización y la diferencia de otra haciendo que sus miembros se sientan parte

de ella ya que profesan los mismos valores, creencias, reglas, procedimientos, normas, lenguaje, ritual y ceremonias.

Cultura Organizacional

Para Stoner (1996:198) la cultura organizacional es una “serie de entendidos importantes, normas, valores, actividades y creencias compartidas por los miembros de la organización”

Por su parte Granell (1997:2) define el término como "... aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social..." esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los "... valores, creencia, actitudes y conductas."

Chiavenato (1989: 464) 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.

Importancia de la Cultura Organizacional

La cultura organizacional es el marco que guía la conducta diaria y la toma de decisiones de los empleados. Se entiende como las costumbres y los hábitos que poseen todos los miembros de una organización, son consideradas las normas informales que orientan el comportamiento de los miembros de la organización hacia la consecución de los objetivos. Cada organización posee su propio conjunto de normas y creencias, es decir cada organización posee su propia cultura la cual es el reflejo de la mentalidad que predomina en una organización.

La cultura organizacional presenta dos aspectos muy diferenciados: El aspecto formal: que es el fácilmente perceptible como las políticas, métodos, objetivos, estructura de la organización, y el aspecto informal: como las percepciones, sentimientos, y valores. La cultura organizacional tiene varios componentes, están los artefactos, que son las cosas que uno puede ver, escuchar y sentir en un grupo organizacional, son los productos, servicios, hasta la conducta misma de los miembros. Están los valores adoptados, que son importantes porque definen las razones por las cuales hacen lo que hacen y los supuestos básicos, que es el nivel más oculto de la organización, comprende las creencias, percepciones, sentimientos, es la manera correcta de hacer las cosas.

Ángelo Kinicki (2005:30) sostiene que “la cultura organizacional se transmite a los nuevos empleados mediante el proceso de socialización influyendo de esta manera en el comportamiento de trabajo porque opera en los diferentes niveles de la empresa”.

Características de la Cultura Organizacional

La cultura de cualquier organización muestra ciertas características comunes, también llamados rasgos culturales por Newstrom and Davis (1993):

- Es única y distintiva, es decir, cada organización tiene su cultura propia que la distingue de las demás organizaciones. No existe un tipo de cultura "mejor" para todas las organizaciones.
- Es implícita. Los miembros de una organización en muy raras ocasiones explicitan su cultura.
- Integrada en un conjunto de elementos consistentes entre sí, como si fueran partes de un rompecabezas.

- Estabilidad-dinamicidad relativa. En la mayor parte de las ocasiones, sus modificaciones y cambios son lentos.
- Es una representación simbólica de los elementos culturales.
- Tendencia a la perpetuidad, ya que las organizaciones atraen al mismo tipo de personas que tienen sistemas de valores y creencias similares.
- Es intangible, pero se manifiesta en todas las partes y elementos de la organización, a la que afecta.
- Aceptación y observancia por la mayor parte de los miembros de una organización.
- Es un sistema abierto y por tanto en estrecha comunicación con su entorno.

Tipos de Cultura Organizacional

Dentro de los tipos de cultura organizacional pueden ser mencionados los siguientes:

- Cultura predominante: es aquella cultura que muestra o expresa los valores centrales que comparte la gran mayoría de los miembros de la organización. Cuando se habla de cultura organizacional se habla de cultura dominante.
- Subcultura: son culturas que reflejan problemas, situaciones y experiencias que comparten sus miembros.

Si las organizaciones no tienen una cultura dominante y sólo estuvieran compuestas por numerosas subculturas, el valor de la cultura organizacional como variable independiente decrecería bastante porque no existiría una interpretación uniforme de la conducta considerada como aceptable o inaceptable.

Funciones de la Cultura Organizacional

Función de la cultura Organizacional (Chica, 2008):

- Motiva o limita las prácticas de la gerencia interna sobre el desarrollo de las políticas de una organización pública.
- Tiene como propósito el controlar y modelar a los empleados de una empresa.
- Permite establecer criterios y reglas de acción para un mejor desempeño de las organizaciones en lo social.
- Enfrentar problemas de adaptación externa e integración interna en las organizaciones.
- Enseñar a los nuevos miembros de la organización el modo correcto de percibir, pensar y sentir problemas relevantes a la organización.
- Moldear a sus miembros y establecer los parámetros de conducta en la organización o al entrar en relación con esta.
- Transmitir un sentido de identidad a los miembros de la organización.
- Facilitar la traducción, articulación, identificación e interiorización de los objetivos generales, respecto a los objetivos departamentales e individuales en la organización.

Como Afecta la Cultura Organizacional en el Clima de una Organización

El clima organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como cultura organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta es en buena parte determinada por los que componen la organización, aquí el clima organizacional tiene una incidencia directa ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias “mitos” conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa. Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones remuneraciones) Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social interacción con los demás miembros).

Como Sostener la Cultura Organizacional

Una vez que es establecida la cultura, hay prácticas dentro de la organización que actúan para mantenerla al facilitar a los empleados una serie de experiencias similares.

En cuanto a esto, Robbins. S (2000:690) señala que existe tres fuerzas que tienen un papel importante en el sostenimiento de una cultura, como lo son; las prácticas de selección, las acciones de la administración superior y los métodos de socialización.

Ventajas de la Cultura Organizacional

Ventajas

Investigaciones recientes establecen que existe diez características primarias que en términos generales, concentran la esencia de la cultura organizacional y que se consideran ventajas:

- La Identidad de los Miembros: el grado en que los empleados se identifican con la organización como un todo y no solo con su tipo de trabajo o campo de conocimientos profesionales.

- Énfasis en Torno a Grupos y no a Personas: el grado en que las actividades laborales se organizan en torno a grupos y no a personas.
- El Enfoque hacia las Personas: el grado en que las decisiones de la administración toman en cuenta las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.
- La Integración en Unidades: el grado en que se fomenta que las unidades de la organización funcionen de forma coordinada o interdependiente.
- El Control: el grado en que se emplean reglas, reglamentos y supervisión directa para vigilar y controlar la conducta de los empleados.
- Tolerancia al Riesgo: el grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
- Los Criterios para Recompensar: el grado en que se distribuyen las recompensas, como los aumentos de sueldos y los ascensos, de acuerdo con el rendimiento del empleado y no con su antigüedad, favoritismo y otros factores ajenos al rendimiento.
- Tolerancia al Conflicto: el grado en que se fomenta que los empleados traten abiertamente sus conflictos y críticas.
- El Perfil hacia los Fines o los Medios: el grado en que la administración se perfila hacia los resultados o metas y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
- El Enfoque hacia un Sistema Abierto: el grado en que la organización controla y responde a los cambios del entorno externo.

Desventajas

Desde el punto de vista del empleado la cultura es valiosa porque reduce la ambigüedad. Les dice a los empleados como hacer las cosas y lo que es importante. Pero aspectos de la cultura que pueden ser disfuncionales, en la eficacia de la organización.

- La cultura organizacional es una desventaja cuando los valores compartidos no están de acuerdo con aquellos que favorecerán la efectividad de la organización. Es probable que esto ocurra cuando el ambiente de la organización es dinámico.
- La contratación de nuevos empleados que a causa de la raza, el género el grupo étnico u otras diferencias no son como la mayoría de los miembros de la organización, crea un paradoja. La gerencia quiere que los nuevos empleados acepten los valores culturales centrales de la cultura de la organización ya que de otra manera, es probable que estos empleados no se ajusten y tampoco sean aceptados; pero al mismo tiempo, la gerencia quiere reconocer abiertamente y mostrar apoyo a las diferencias que estos empleados traen al lugar de trabajo.

Factores de la Cultura Organizacional

Comunicación

Es un proceso de interacción social a través de símbolos y sistemas de mensajes que se producen como parte de la actividad humana.

Motivación

Se define como la razón por la cual un individuo realiza determinada actividad o acción, comportándose como una de las causas de cierto acto.

Liderazgo

Es el conjunto de capacidades que una persona tiene para influir en un conjunto de personas, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo en el logro de metas y

objetivos. También Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

Relaciones interpersonales

Ese es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones interpersonales se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, gracias a la comunicación.

Las relaciones humanas son básicas para el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos, pues gracias a ella se constituyen las sociedades tanto como grandes. Para que pueda hablarse de "relaciones interpersonales" es necesario que se vinculen.

Valores

Los valores son aquellas características morales en los seres humanos, tales como la humildad, la piedad y el respeto, como todo lo referente al género humano, e denomina tener valores al respetar a los demás; asimismo los valores son un conjunto de pautas que la sociedad establece para las personas en las relaciones sociales.

Creencias

La creencia es el resultado de una oscilación individual que ha sido aceptada, creída por el entorno del creador, por lo que la supervivencia de esa creencia depende

de razones sociales y estas razones tienen en cuenta la relación que tenga esta nueva creencia con las anteriores ya aceptadas y que forman parte de la herencia social, es decir, obedeciendo al principio de la coherencia, de la afinidad o atracción.

Trabajo en Equipo

Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

4.1.- Presentación y Análisis de la Información Obtenida

Este capítulo consiste en aplicar el esquema que más convenga para la presentación de los resultados, teniendo en cuenta las características de las variables estudiadas y el instrumento aplicado. Cabe señalar que posterior a la aplicación del instrumento a fin de recolectar información, con lo cual se contó con una muestra de cincuenta y ocho (58) trabajadores que representan en este caso el 100% de la población en estudio.

El estudio estadístico se realizó a través de tabulación de los datos recopilados, tomando en cuenta para el análisis de aquellos resultados que reflejaron mayor ponderación.

La información está representada en gráficas, ordenadas según los factores de estudios y expresadas en valores absolutos y porcentuales.

Comunicación
Gráfica N° 1 Distribución en relación a: ¿Cree usted que la comunicación es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En la gráfica N° 1 se puede visualizar que un 96.55% lo que representa 56 trabajadores encuestados manifestaron que si consideran la comunicación como un factor importante para el logro de los objetivos de la empresa, un 3.45% que representa 2 trabajadores indicaron que la comunicación no es un factor importante para el logro de los objetivos. Se puede presumir que según los porcentajes mostrados en la gráfica que casi la totalidad de la población encuestada está consciente que la comunicación es primordial para el logro de los objetivos organizacionales.

Gráfica N° 1 Distribución en relación a: ¿Cree usted que la comunicación es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

De acuerdo a esta interrogante 29 trabajadores que representa el 50% de la población expresaron que siempre tienen buena relación con su jefe, 11 trabajadores que representa el 18.97% indicaron que casi siempre tiene buena relación con su jefe, otro 19.97% de los trabajadores representado por 11 también expreso que casi siempre tienen buena relación con su jefe y un 12.06% que representa 7 trabajadores indicaron que nunca tiene buena comunicación con su jefe. Según los porcentajes arrojados en la siguiente grafica la mayor parte de la población encuestada mantiene buena comunicación con su jefe; lo que indica una buena señal sin embargo existe un porcentaje de la población que manifestaron que no mantienen buena comunicación con su jefe, lo que requeriría buscar medios que permitan mejorar tan importante factor para la organización y el logro de sus objetivos.

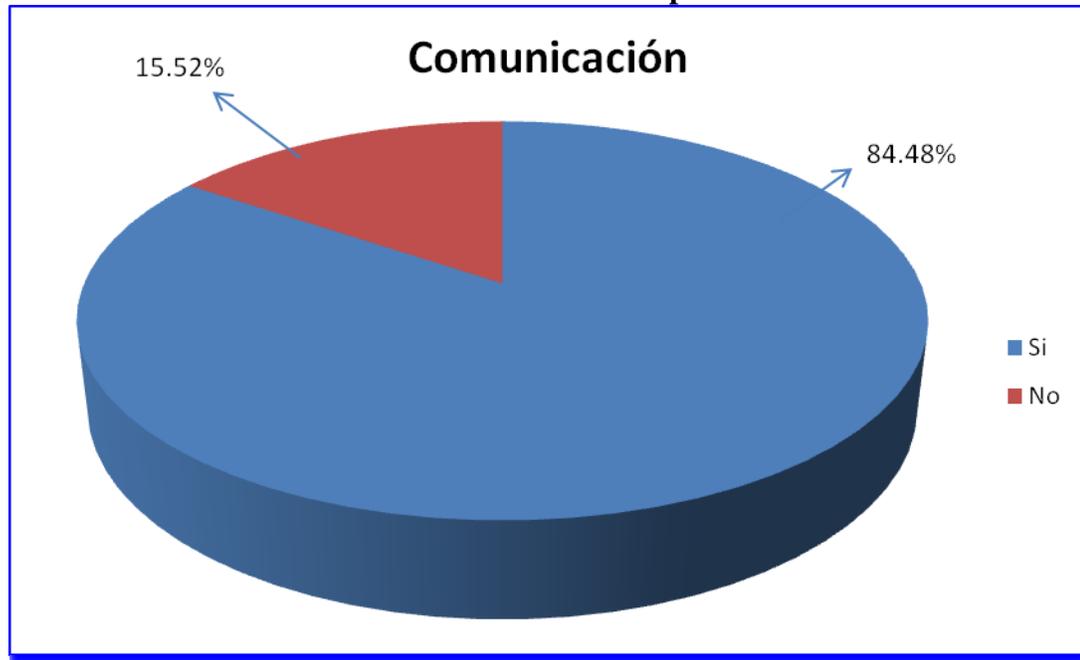
Gráfica N° 3 Distribución en relación a: ¿Mantiene usted buena comunicación con sus compañeros de trabajo?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

A continuación se aprecia que el 41.38% de la población representado por 24 trabajadores expresaron que mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que otro 41.38% que representa 24 trabajadores manifestó que casi siempre mantienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, un 13.80% representado por 8 trabajadores indicaron que casi nunca mantienen buena comunicación con sus compañeros de de trabajo con sus compañeros y por último el otro 3.44% representado por 2 trabajadores expreso que nunca tiene buena comunicación con sus compañeros.

Gráfica N° 4 Distribución en relación a: ¿Considera usted que el flujo de información dentro de la empresa es bueno?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En el siguiente gráfico se puede evidenciar que el 84.48% representada por 49 trabajadores consideran que el flujo de información dentro de la empresa es bueno, mientras que el otro 3.45% que representa 9 trabajadores de la empresa no está de acuerdo. Según lo mostrado en la siguiente gráfica se presume que casi la totalidad de la población en estudio considera que el flujo de información dentro de la organización es relativamente bueno.

Gráfica N° 5 Distribución en relación a: ¿Mantiene usted una buena actitud ante situaciones indeseadas dentro de la empresa?

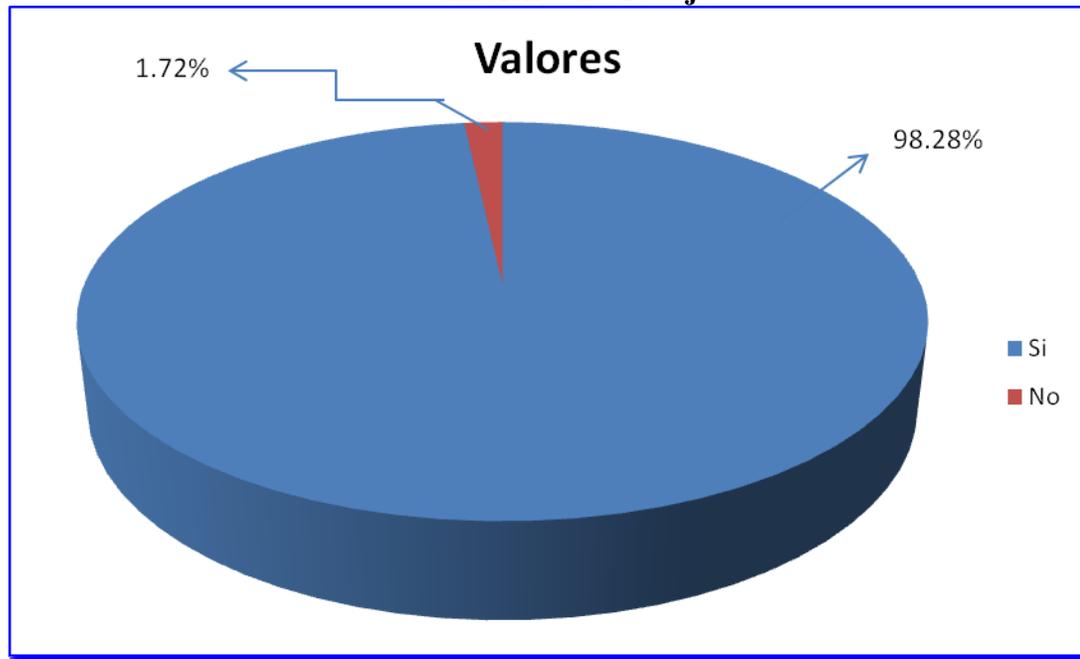


Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

A continuación se puede visualizar que el 98.28% de la población representada por 56 trabajadores expresa que mantienen buena actitud ante situaciones indeseadas dentro de la empresa y el 3.45% que representa 2 trabajadores niegan mantener buenas actitudes ante situaciones indeseadas. Se puede suponer por medio de los porcentajes mostrados en la gráfica que casi en su totalidad la población mantiene buenas actitudes ante situaciones indeseadas que se les presentan dentro de la organización durante el desarrollo de sus actividades. En cuanto a los resultados obtenidos se puede inferir en que este es un factor bastante positivo para la empresa pues el flujo de información dentro de la misma parece ser adecuado lo que les permite a sus empleados mantener buenas relaciones laborales y parecen estar plenamente al tanto de la importancia de este elemento para el logro de metas y objetivos trazados conjuntamente.

Valores

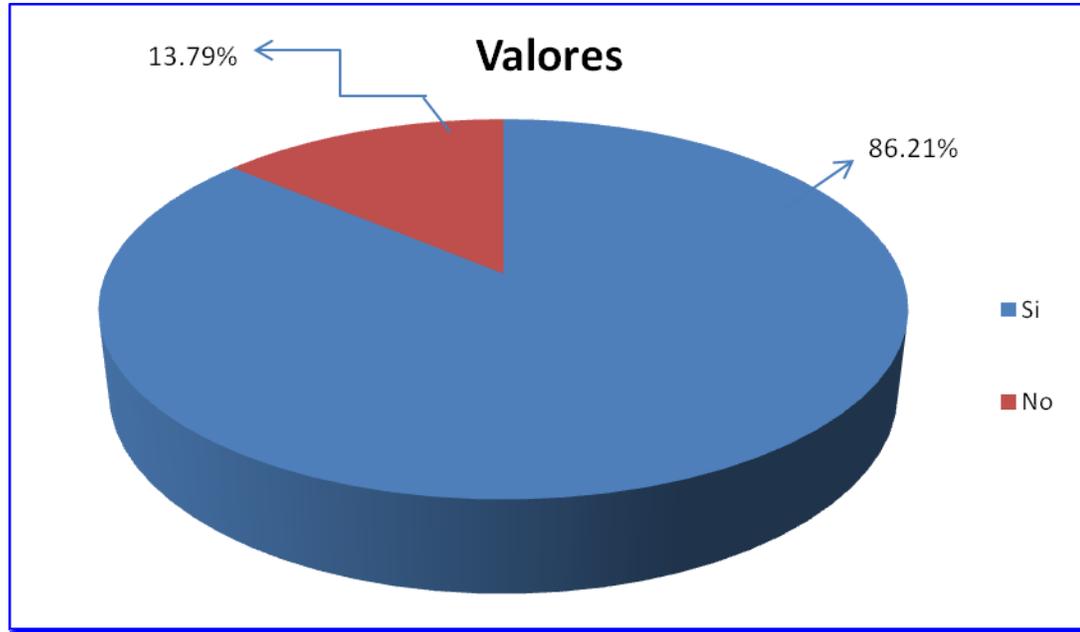
Gráfica N° 6 Distribución en relación a: ¿Considera usted que la empresa debería promover valores para proporcionarle a sus empleados un mejor ambiente de trabajo?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

El presente cuadro evidencia que 98.28% de la población que representa 57 trabajadores están de acuerdo con que se deberían promover valores dentro de la empresa para proporcionar mejor ambiente de trabajo a los empleados, mientras que el 1.72% representado por 1 trabajador considera que no es necesario. En cuanto a los porcentajes arrojados en la siguiente gráfica se puede suponer que el mayor número de trabajadores están plenamente conscientes de la importancia que implica la promoción de valores dentro de la organización que proporcionen ambientes de trabajo más agradables.

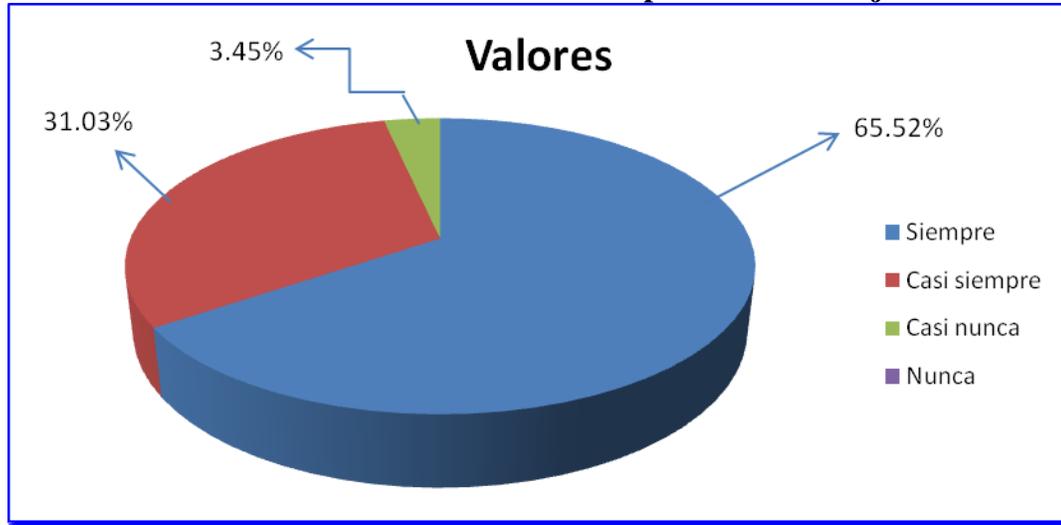
Gráfica N° 7 Distribución en relación a: ¿Crees que tus valores han ejercido influencias en la calidad de las relaciones laborales?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

De acuerdo a la siguiente interrogante se puede apreciar mediante el siguiente gráfico que 86.21% de los trabajadores encuestados que representa 50 trabajadores afirman que sus valores han influenciado la calidad de las relaciones laborales y el 13.79% representado por 8 trabajadores manifiesta que sus valores no ejercen influencias en las relaciones laborales de la empresa. Se presume a través de los resultados mostrados que la mayor parte de la población en estudio considera que sus valores han tenido alguna influencia en la calidad de sus relaciones laborales lo que significa un punto a favor de la organización, aunque es necesario que el 100% de la población esté de acuerdo con esto para el logro de los objetivos de la organización se den de una manera más satisfactoria.

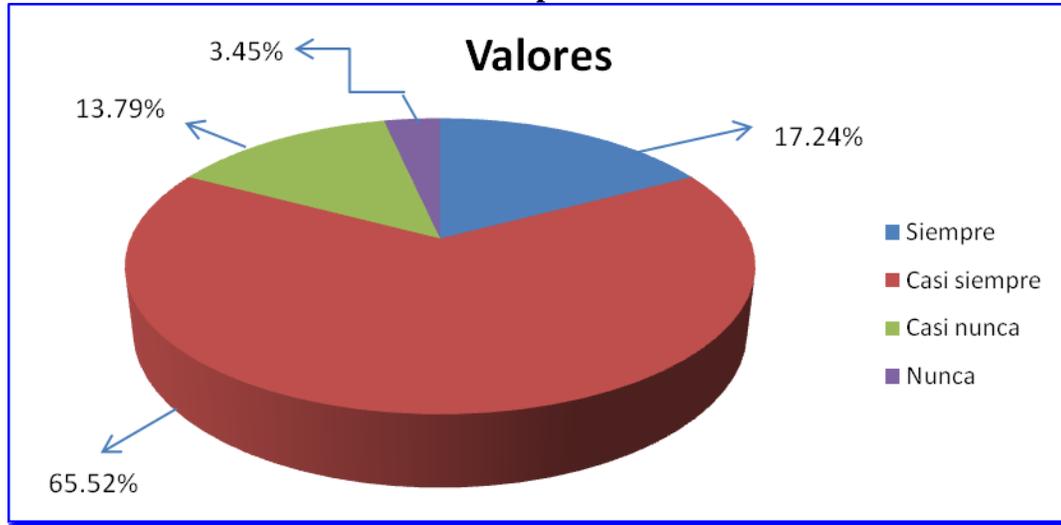
Gráfica N° 8 Distribución en relación a: ¿Cree usted que los valores mejoran la comunicación con sus compañeros de trabajo?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En el siguiente gráfico se observa que el 65.52% de la población representada por 38 trabajadores considera que los valores mejoran la comunicación con sus compañeros de trabajo, un 31.03% indica que casi siempre los valores mejoran la comunicación, un 3.45% expresa que casi nunca los valores mejoran la comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que la opción nunca no arrojó ningún resultado. Se puede conjeturar por medio de los siguientes resultados presentados en la gráfica que más de la mitad de los trabajadores encuestados consideran que los valores favorecen y mejoran en gran medida la comunicación con sus compañeros de trabajo, mientras que la otra mitad se divide entre la opción de que casi siempre y casi nunca los valores mejoran la comunicación con sus compañeros de trabajo; lo que significa que este grupo de trabajadores no están tomando en cuenta dos factores de suma de importancia como los son la comunicación y los valores.

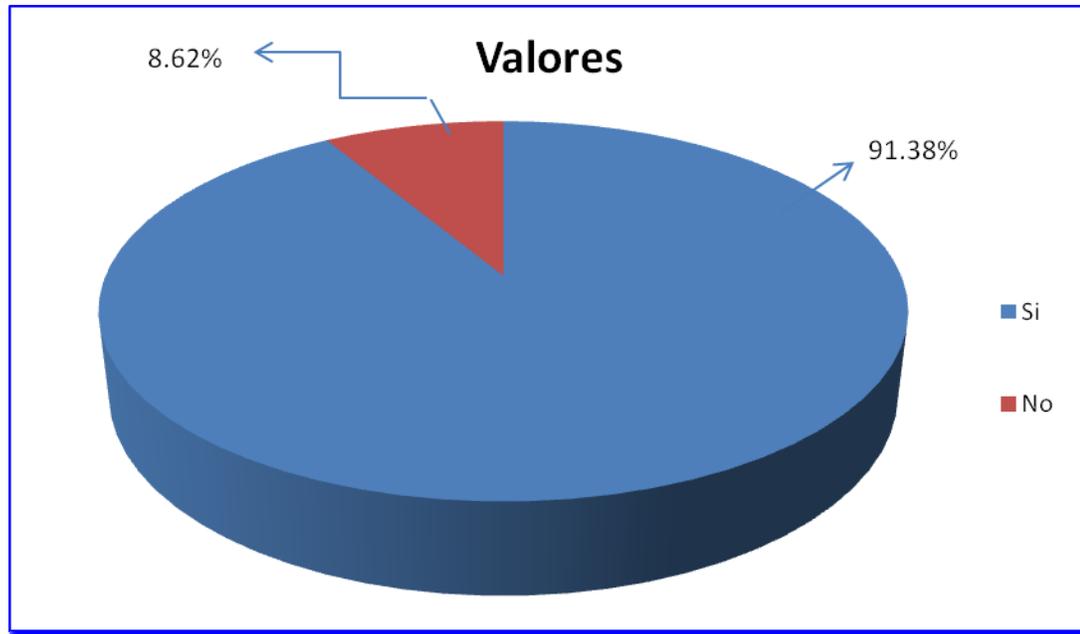
Gráfica N° 9 Distribución en relación a: ¿Cree usted que la empresa toma en cuenta sus valores en el proceso de toma de decisiones?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

De acuerdo a la siguiente interrogante el 17.24% de la población que representa 10 trabajadores indican que siempre son tomados en cuenta sus valores en la toma de decisiones, un 65.52% representado por 38 trabajadores manifestaron que casi nunca se toman en cuenta sus valores para el proceso de toma de decisiones, el 13.79% que representa 8 trabajadores expresó que casi nunca son tomados en cuenta sus valores en la toma de decisiones mientras que el 3.45% indicó que nunca son tomados en cuenta sus valores en el proceso de toma de decisiones. Se puede inferir según los siguientes resultados que gran parte del personal se siente elemento fundamental en el proceso de toma de decisiones al ser tomados en cuenta sus valores.

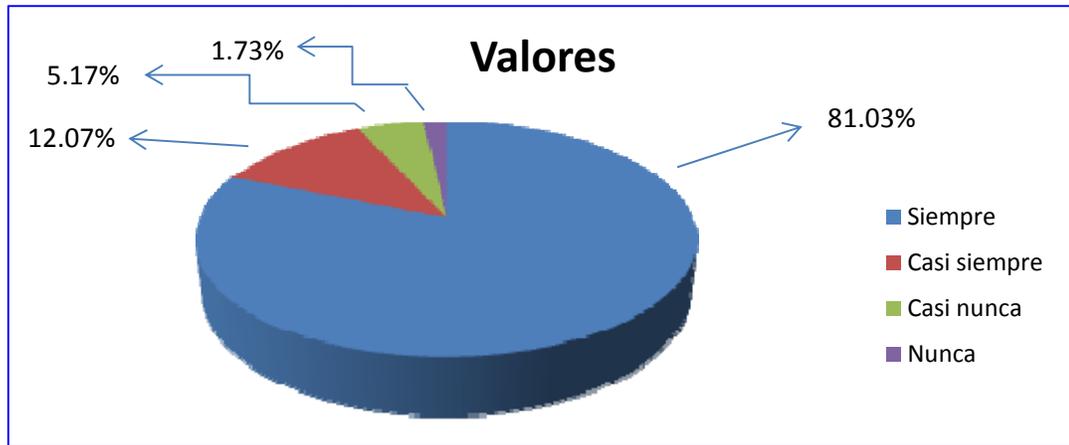
Gráfica N° 10 Distribución en relación a: ¿Cree usted que la empresa toma en cuenta los valores en la resolución de conflictos?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En el siguiente gráfico se puede apreciar que el 91.38% de la población que representa 53 trabajadores están totalmente de acuerdo con que la empresa toma en cuenta sus valores para la resolución de conflictos, mientras que el otro 8.62% niega que sean tomados en cuenta sus valores para la resolución de conflictos. Según los resultados arrojados se puede suponer que casi la totalidad del personal considera que son tomados en cuenta sus valores para la resolución de conflictos, lo que resulta muy favorable pues siendo estos los relacionados directamente con los conflictos laborales que puedan presentarse; su participación ofrecería un sin número sugerencias y medidas que den soluciones a dichos conflicto.

Gráfica N° 11 Distribución en relación a: ¿Cree usted que sus valores condicionan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?



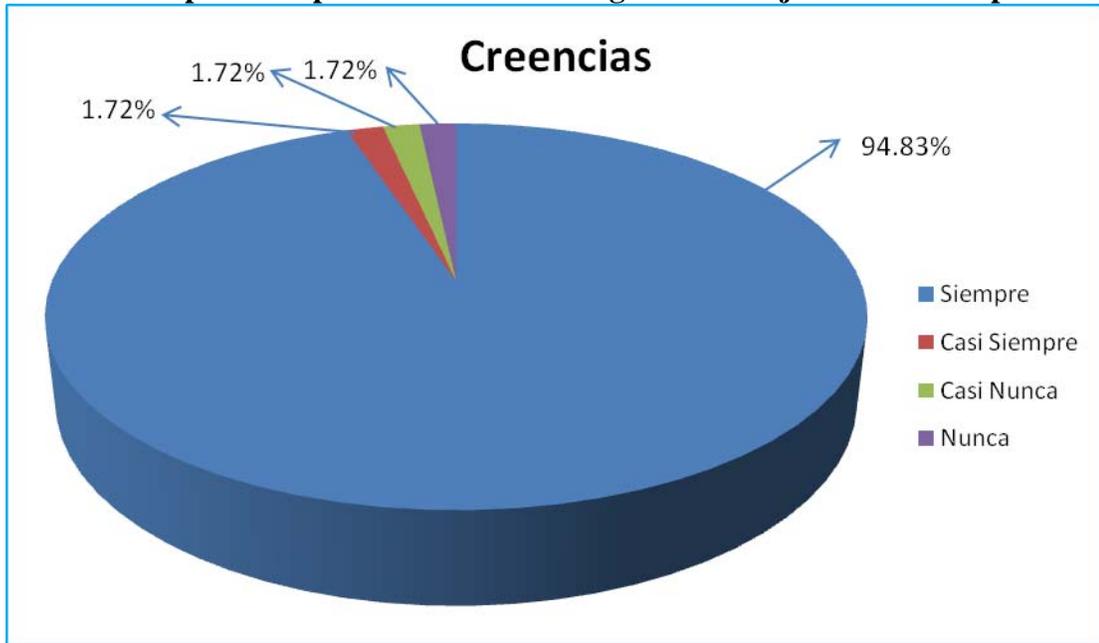
Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

De acuerdo a la siguiente interrogante se puede visualizar por medio del siguiente gráfico que el 81.03% de los encuestados lo que representa 47 trabajadores indicaron que siempre sus valores condicionan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, un 12.07% representado por 7 trabajadores manifestaron que casi siempre sus valores condicionan el desarrollo de las actividades, el 5.17% lo que representa 3 trabajadores de la población están de acuerdo con que casi nunca las actividades son condicionadas por sus valores y 1.73% representado por 1 trabajador expresa que nunca sus valores condicionan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Se puede presumir en cuanto los valores que la mayor parte del personal está al tanto de lo trascendente que resulta tenerlos presente, bien sean aquellos inculcados desde el hogar o los adquiridos dentro de la empresa, estos permite realizar el trabajo en un ambiente armónico y logro de los objetivos que no pueden ser alcanzarse de manera individual.

Creencias

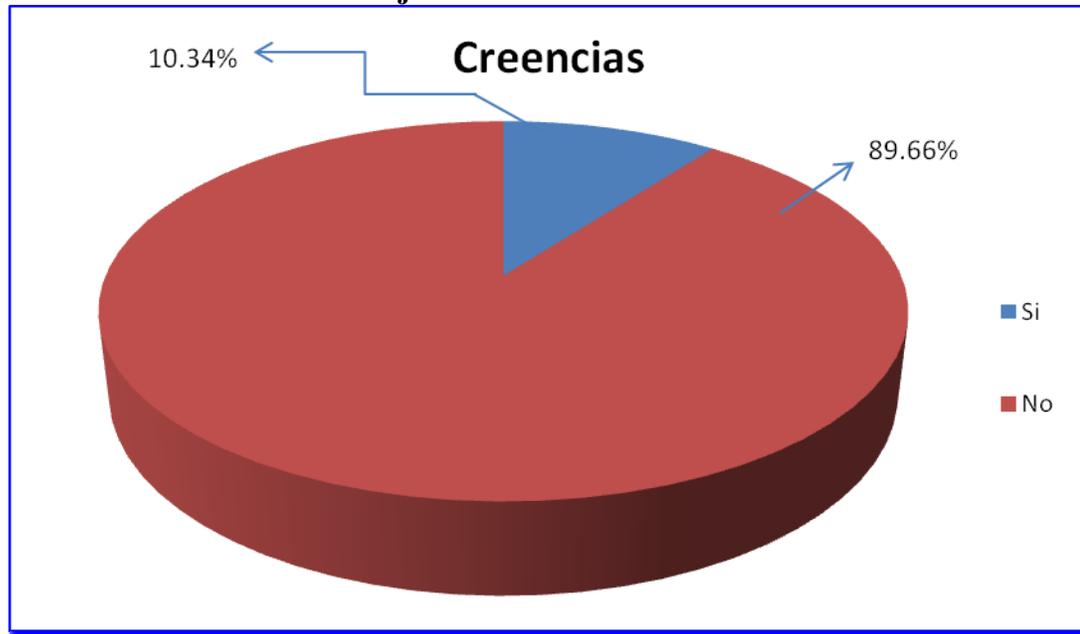
Gráfica N° 12 Distribución en relación a: ¿Considera usted que las creencias de las personas pueden influir en el logro de los objetivos de la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

A continuación se evidencia que el 94.83% representado por 55 trabajadores de los encuestados manifestó que las creencias siempre pueden influir en el logro de los objetivos de la empresa, un 1.72% que representa 1 trabajador indica que casi siempre las creencias influyen en el logro de los objetivos, un 1.72% representado por 1 trabajador expreso que casi nunca los logros de los objetivos son influenciados por las creencias y el otro 1.72% representado también por 1 trabajador indica que esto nunca ocurre.

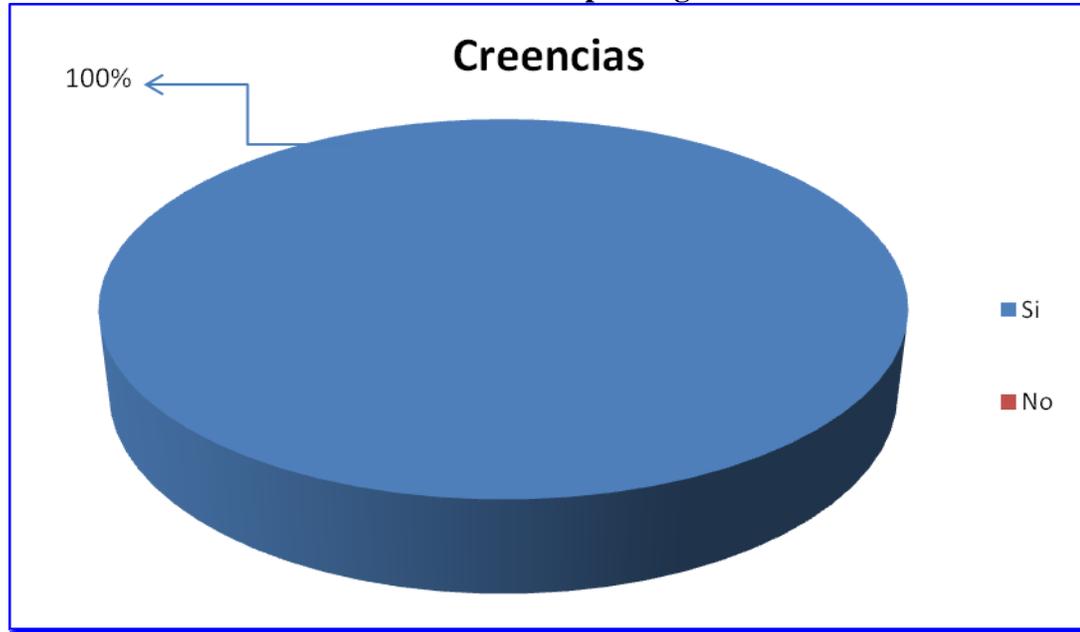
Gráfica N° 13 Distribución en relación a: ¿Cree usted que sus creencias mejoran sus funciones laborales?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

El siguiente gráfico permite visualizar que el 10.34% que representa 6 trabajadores de la población encuestada afirma que sus creencias mejoran sus funciones laborales, mientras que 89.66% niega que sus creencias mejoren sus funciones laborales.

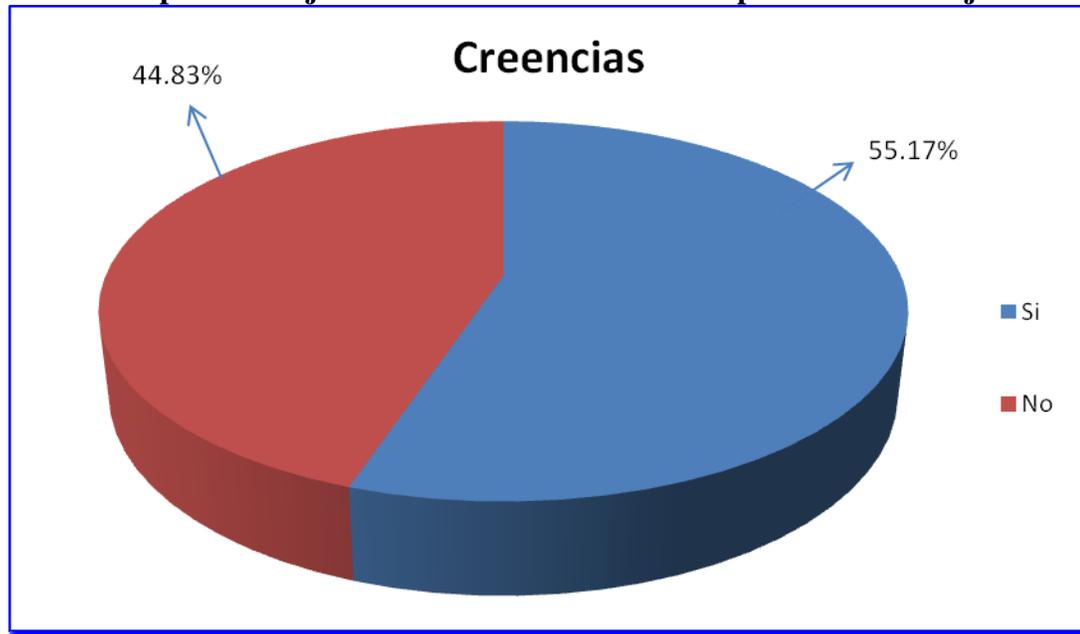
Gráfica N° 14 Distribución en relación a: ¿Cree usted que la diversificación de creencias en una misma institución puede generar conflictos laborales?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

De acuerdo a la siguiente interrogante el 100% de la población encuestada que representa los 58 trabajadores esta de acuerdo con que la diversificación de creencia en una misma institución genera conflictos laborales pues estas determinan en gran medida lo que puedes y lo que no puedes hacer; a su vez las acciones determinan los resultados y finalmente el éxito.

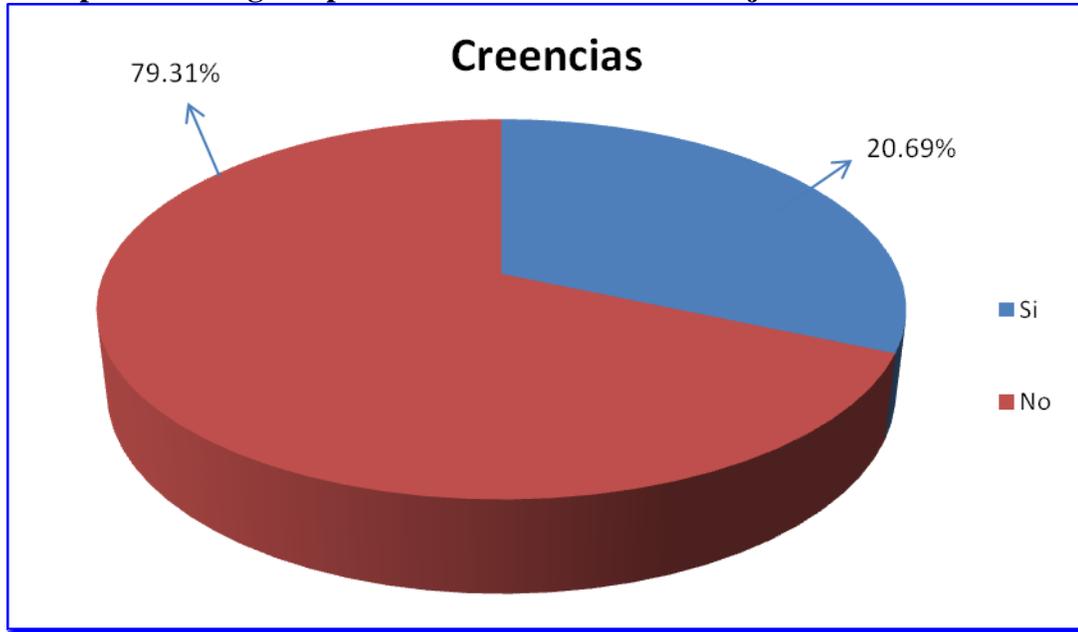
Gráfica N° 15 Distribución en relación a: ¿Cree usted que sus creencias pueden mejorar las relaciones con sus compañeros de trabajo?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En el siguiente gráfico se puede apreciar que un 55.17% de los encuestados representado por 32 trabajadores consideran que sus creencias mejoran las relaciones con sus compañeros de trabajo y el otro 44.83% que representa 26 trabajadores niegan que sus creencias mejoren las relaciones con sus compañeros.

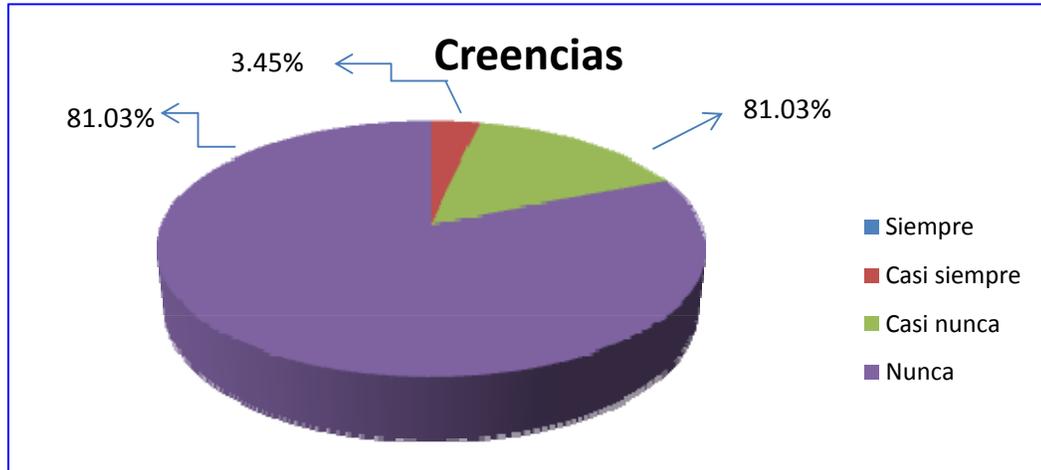
Gráfica N° 16 Distribución en relación a: ¿Considera usted que Si la empresa promueve algún tipo de creencias la eficiencia mejoraría en la institución?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En cuanto a esta interrogante se puede visualizar que 12 personas que representa 20.69% de los encuestados considera que al promover creencias mejoraría la eficiencia dentro de la institución y el 79.31% manifiesta que promover algún tipo de creencias dentro de la organización no mejoraría la eficiencia dentro de la misma.

Gráfica N° 17 Distribución en relación a: ¿Cree usted que sus creencias condicionan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En el siguiente gráfico se puede apreciar que 2 trabajadores lo que representa el 3.45% de la población manifestó que casi siempre sus creencias condicionan el desarrollo de las actividades de la empresa, el 15.52% representado por 9 trabajadores consideran que casi nunca sus creencias condicionan el desarrollo de sus actividades y el 81.03% coincide en que nunca sus creencias influyen en el desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Se puede suponer en lo que respecta a las creencias y la problemática que su diversificación ocasiona dentro de cualquier medio que los trabajadores de Policlínica Carúpano C.A están bastante claros que estas mejoran las relaciones laborales e inciden en el logro de los objetivos de la misma y algunos consideran que si se promueve algún tipo de creencias por la empresa mejorarían los niveles de eficiencia y productividad de la organización.

Relaciones Interpersonales

Gráfica N° 18 Distribución en relación a: ¿Cree usted que la relación interpersonal es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En cuanto a esta interrogante se puede apreciar que el 100% de la población encuestada está de acuerdo en que las relaciones interpersonales son un factor importante para el logro de los objetivos de la organización.

Gráfica N° 19 Distribución en relación a: ¿Las relaciones interpersonal que usted tiene con su jefe es buena?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

El siguiente gráfico permite apreciar que el 77.59% que representa un total de 45 trabajadores manifestaron que siempre mantienen una buena relación con su jefe, un 17.24% representado por 10 trabajadores expresaron que casi siempre mantienen una buena relación interpersonal con su jefe, el 1.72% que representa un trabajador considera que casi nunca tiene buenas relaciones interpersonales y el 3.45% representado por 2 trabajadores indicaron que nunca tienen buena relación interpersonal con su jefe.

Gráfica N° 20 Distribución en relación a: ¿Trabaja usted en equipo?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

El siguiente resultado arroja que 6.90% representado por 4 trabajadores coinciden en siempre trabajan en equipo, un 89.65% representado por 52 indicó que casi siempre se encuentra trabajando en equipo, mientras que el 3.45% que representa 2 trabajadores manifestaron que casi trabajan en equipo.

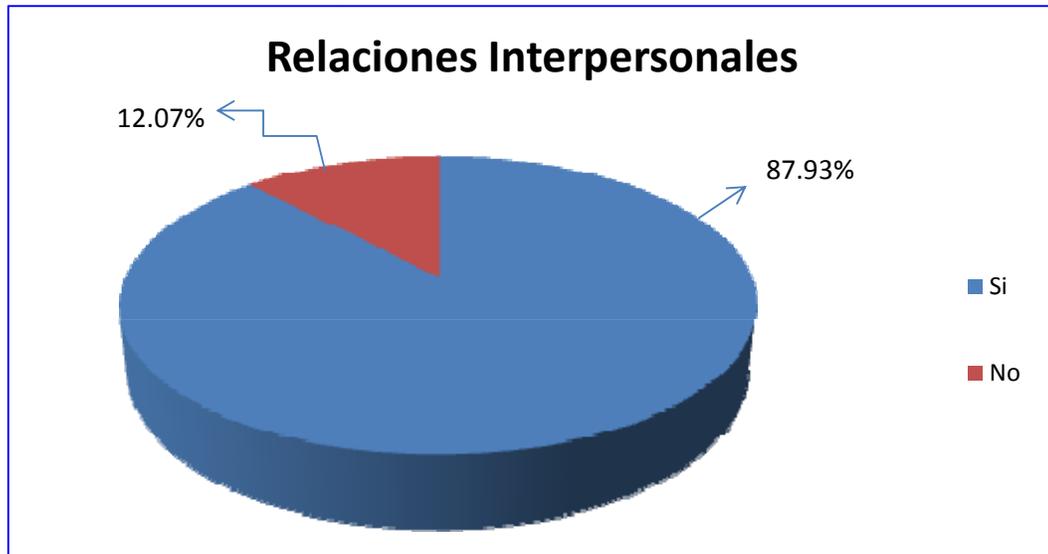
Gráfica N° 21 Distribución en relación a: ¿Mantiene usted buena relación con su jefe?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En cuanto a la siguiente interrogante 41 trabajadores que representa el 70.69% de la población encuestada consideran que mantienen buenas relaciones con su jefe y el 29.31% representado por los restantes 17 trabajadores indicaron que no tienen una buena relación con su jefe.

Gráfica N° 22 Distribución en relación a: ¿Mantiene usted buena relación con sus compañeros de trabajo?



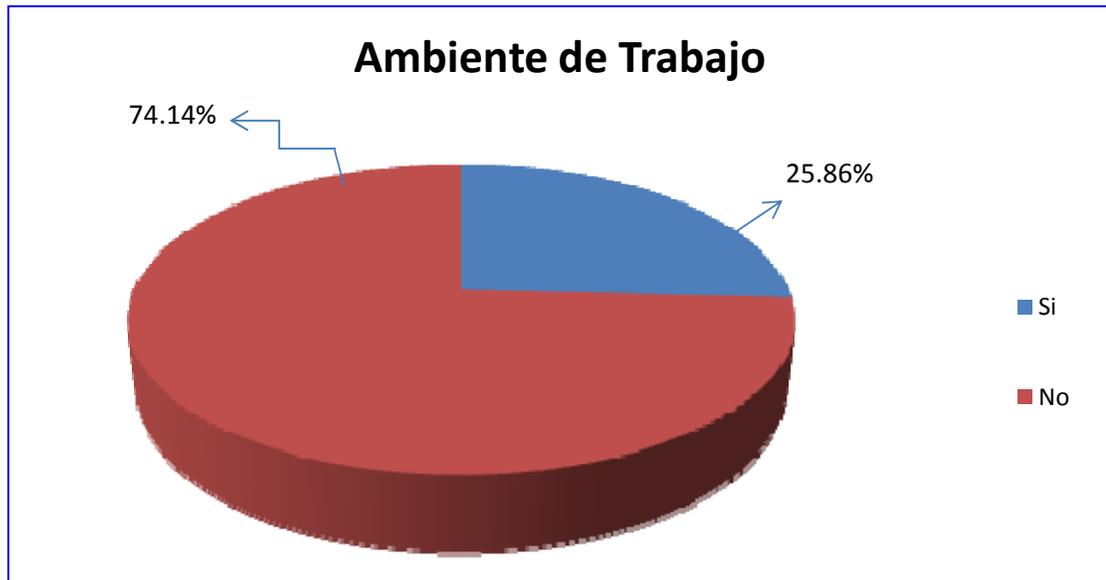
Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En el siguiente gráfico se puede apreciar que 87.93% que representa 51 trabajadores de la población en estudio dicen mantener buena relación con sus compañeros de trabajo, mientras que 12 trabajadores que representa un 12.07% de la población indicaron no tener buena relación con sus compañeros de trabajo.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede suponer que la comunicación dentro de la empresa es relativamente efectiva pues los empleados mantienen buenas relaciones con sus jefes y compañeros de trabajo además de un vínculo que permite que sea llevado a cabo el trabajo en equipo con mínimas posibilidades de conflicto, pero independientemente de las buenas relaciones personales existentes entre el personal no deja de ser prioridad el logro de los objetivos organizacionales. De las habilidades, conductas o destrezas sociales específicas que posea el personal que labora dentro de la empresa dependerá ejecución de sus responsabilidades laborales de la manera adecuada.

Ambiente de Trabajo

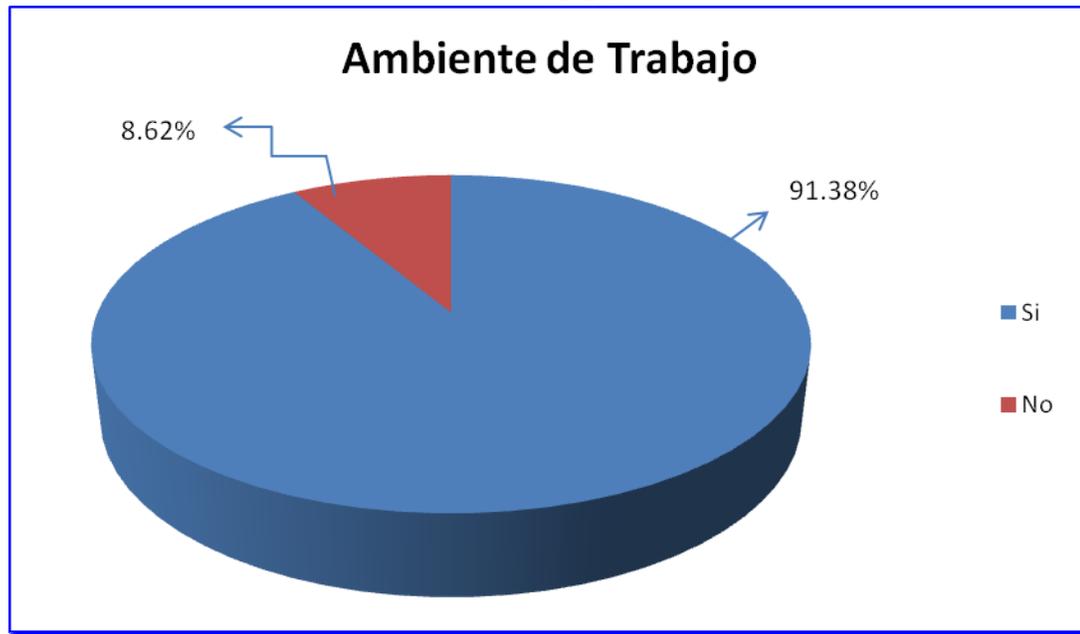
Gráfica N° 23 Distribución en relación a: ¿Considera que el ambiente de trabajo que brinda la empresa es el más idóneo?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En lo que respecta a esta interrogante se visualiza que 43 trabajadores que representa el 74.14% de los encuestados consideran que el ambiente de trabajo brindado por la institución no es el más idóneo y el 25.86% representado por 15 trabajadores coinciden en que el ambiente brindado no es el adecuado para el desarrollo de las actividades laborales.

Gráfica N° 24 Distribución en relación a: ¿Considera que el ambiente de trabajo donde labora puede mejorar si la institución promueve ciertos valores?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En el siguiente gráfico se refleja que un 91.38% de la población que representa un total de 53 trabajadores afirma que la promoción de ciertos valores dentro de la empresa mejoraría el ambiente de trabajo, mientras que los otros 5 trabajadores que representan el 8.62% restante manifestaron que no mejoraría el ambiente trabajo dentro de la empresa promoviendo valores dentro de la misma.

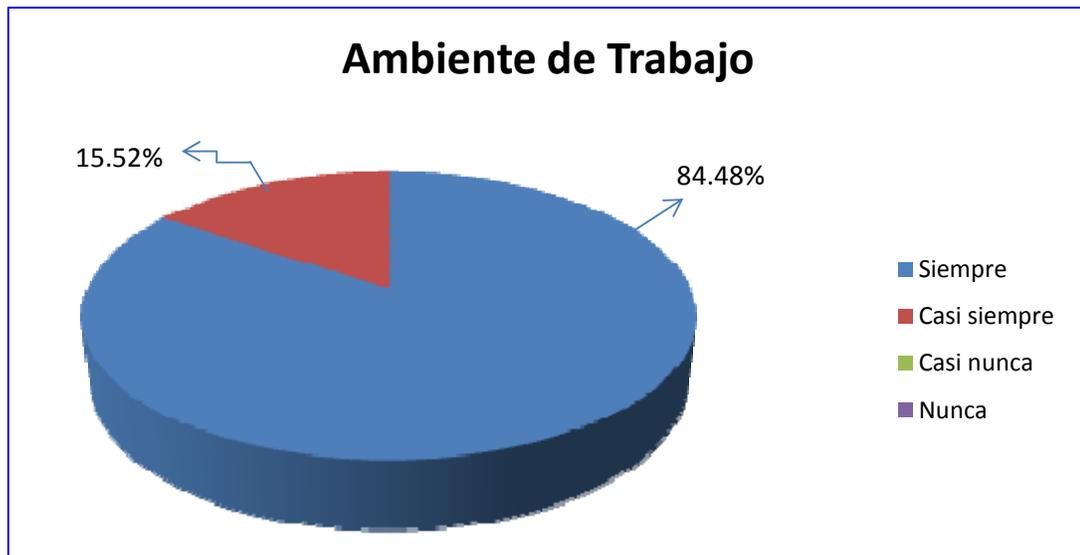
Gráfica N° 25 Distribución en relación a: ¿Considera usted que laborar dentro de un buen ambiente de trabajo facilita la comunicación?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

El siguiente gráfico refleja que el 55.17% representado por 32 trabajadores indicaron que siempre un buen ambiente de trabajo facilita el proceso el proceso de comunicación y el 44.83% que representa los 25 trabajadores restantes manifestaron que casi siempre el buen ambiente de trabajo facilita el proceso de comunicación. Mientras que las otras dos opciones no fueron tomadas en cuenta por los encuestados.

Gráfica N° 26 Distribución en relación a: ¿Considera usted que laborar dentro de un buen ambiente de trabajo mejora la eficiencia y la eficacia del personal?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

Mediante el siguiente gráfico se visualiza que el 84.48% que representa 49 trabajadores de la población revelaron que laborar de un buen ambiente de trabajo mejora los niveles de eficiencia eficacia en el personal y 15.52% indican que casi siempre este factor incide en la eficiencia y eficacia del personal.

En lo que respecta al ambiente de trabajo de Policlínica Carúpano C.A se puede presumir en cuanto a los resultados arrojados que este factor representa un punto a favor de la empresa pues aunque el personal manifiesta que el ambiente no es del todo idóneo ha logrado mantener buenas relaciones y comunicación con sus compañeros y superiores lo que le ha permitido alcanzar eficazmente los objetivos y cumplir con sus respectivas responsabilidades.

Motivación

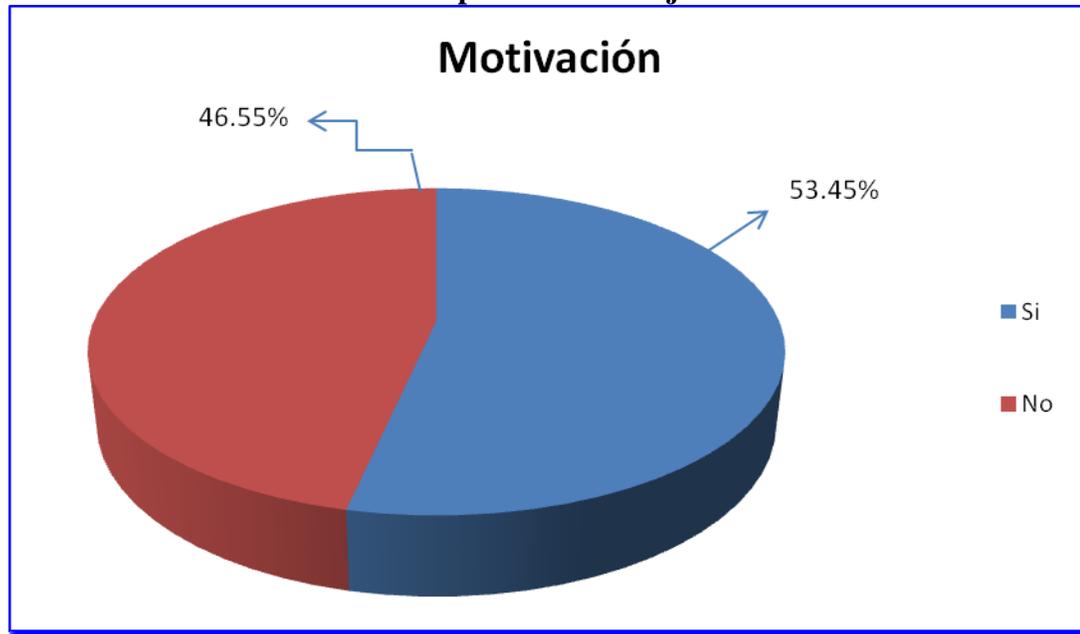
Gráfica N° 27 Distribución en relación a: ¿Cree usted que la motivación es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En cuanto a la siguiente interrogante el 98.28% que representa 57 ó casi el 100% de la población encuestada coinciden en que la motivación es un factor sumamente importante para el logro de los objetivos y el 1.72% que representa 1 trabajador niega que este factor sea importante para el logro de los objetivos.

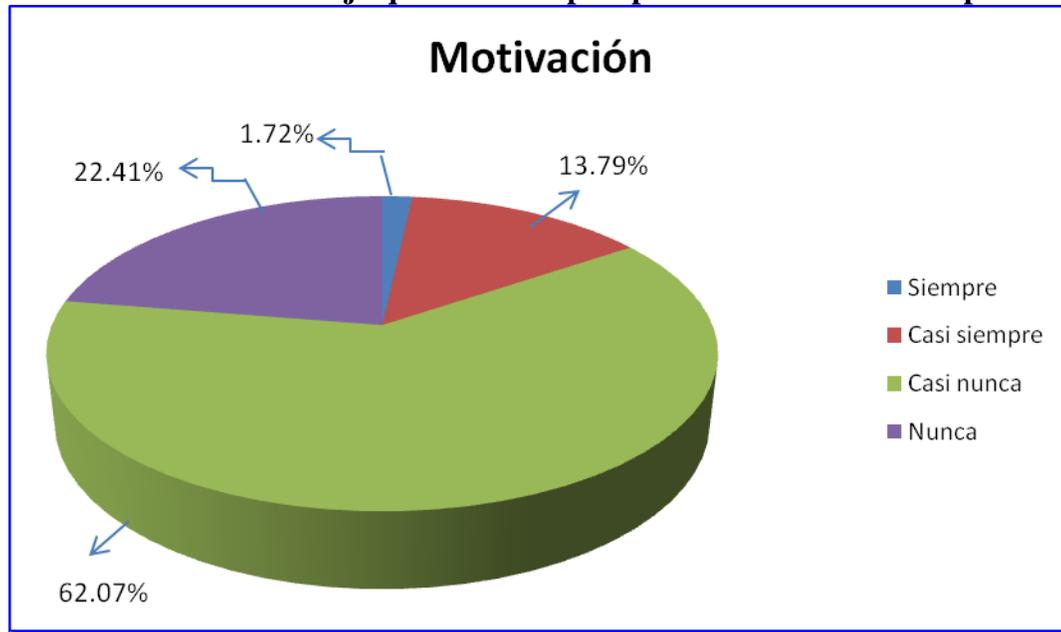
Gráfica N° 28 Distribución en relación a: ¿Se siente usted satisfecho en su puesto de trabajo?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

El siguiente gráfico refleja que el 53.45% representado por 31 trabajadores afirman sentirse satisfechos en su puesto de trabajo y el 46.55% que representa 27 trabajadores manifiesta que no se sienten satisfechos en sus puestos de trabajo.

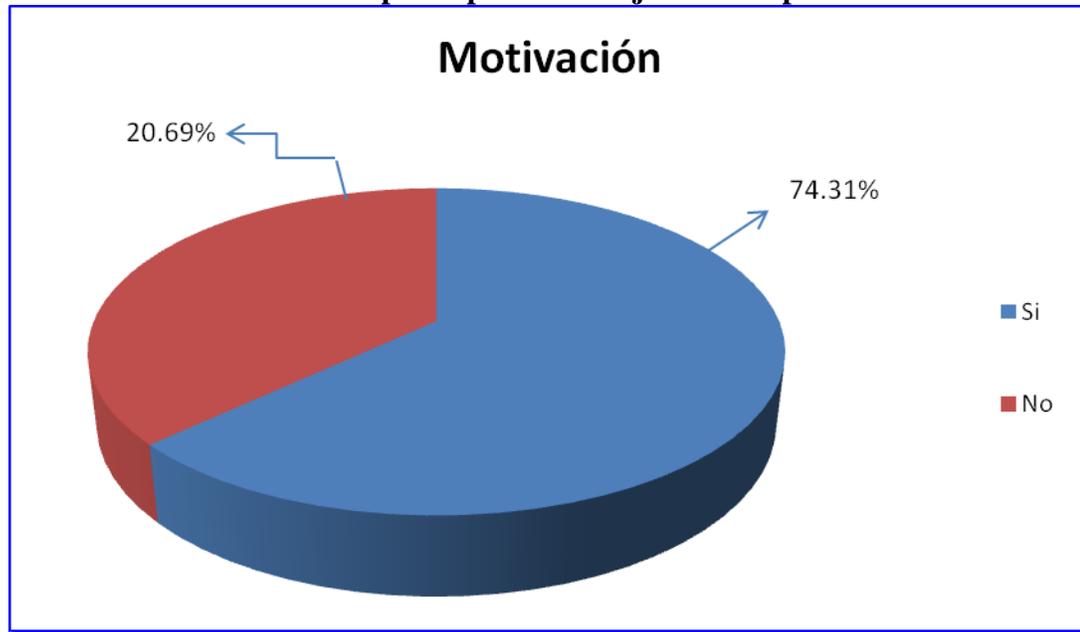
Gráfica N° 29 Distribución en relación a: ¿Se ha sentido usted impulsado a realizar un trabajo que no le compete por el bienestar de la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

A continuación se evidencia que 1 trabajador que representa el 1.72% indica sentirse siempre impulsado a realizar trabajo que no le competen por el bienestar de la empresa, el 13.79% es representado por 8 trabajadores manifestaron que casi siempre se sienten impulsados a realizar trabajo que no le corresponde, un 62.07% que representa a 36 trabajadores dicen no sentirse casi nunca a realizar trabajos ajenos al suyo y el 22.41% que representa a 13 trabajadores dicen que nunca se han sentido a realizar trabajo que no le competen por el bienestar de la empresa.

Gráfica N° 30 Distribución en relación a: ¿Ha recibido usted alguna recompensa por su trabajo en la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

La siguiente interrogante arrojó como resultado que el 79.31% de la población encuestada que representa a 46 trabajadores afirman haber recibido recompensas por su trabajo y el 20.69% representado por 12 trabajadores niegan haber recibido algún tipo de recompensa por la realización de sus labores.

Gráfica N° 31 Distribución en relación a: ¿Se siente usted identificado con la empresa?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

El siguiente gráfico muestra que el 68.97% lo cual representa un número de 40 trabajadores manifiestan sentirse plenamente identificados con la empresa y un 31.03% que representa 18 trabajadores indican que no sienten ninguna identificación con la empresa.

Gráfica N° 32 Distribución en relación a: ¿Cree usted que su desempeño dentro de la empresa es bien remunerado por la misma?



Fuentes: datos obtenidos de la investigación.

En el siguiente gráfico se visualiza que el 63.79% de la población encuestada representada por 37 trabajadores expresaron que su desempeño dentro de la empresa no es bien remunerado y los otros 21 trabajadores expresaron que sus labores dentro de la empresa son remunerados de la manera correcta.

En cuanto a la motivación se puede inferir que tanto jefes como trabajadores están plenamente conscientes del impacto que causa tan importante factor en las actividades de la empresa y sin embargo este elemento no está siendo tomado en cuenta como se debe, pues esta debería aprovechar la satisfacción expresada por los empleados con sus puestos de trabajo para aumentar la productividad de empresa y alcanzar todos y cada uno de los objetivos de la organización creando un punto de equilibrio entre ambos.

CONCLUSIONES

Una vez analizados e interpretados los datos obtenidos a través del instrumento conocido como cuestionario aplicado a los empleados de la Policlínica Carúpano C.A; así como de la información documental que permitió el logro de los objetivos previamente establecidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Aunque el personal de Policlínica Carúpano C.A maneja el término cultura organizacional muchos no tienen conocimiento de cuál es la cultura organizacional que existe dentro de la empresa como tal.
- Dentro de Policlínica Carúpano C.A constantemente son tomadas en cuenta las opiniones del personal a la hora de la resolución de problemas y toma de decisiones.
- En cuanto a al aspecto motivacional existe cierto descontento e insatisfacción entre el personal pues sienten que no es remunerado su esfuerzo y responsabilidad laboral de la manera correcta.
- La comunicación y relaciones interpersonales de la empresa reflejan niveles óptimos lo que indica que el personal está capacitado para actuar de manera correcta ante cualquier situación y limar asperezas que puedan afectar sus niveles de productividad.
- La diversidad de creencias entre el personal en ocasiones generan conflictos dentro de la empresa lo cual puede afectar de manera directa las actividades normales de la empresa.

RECOMENDACIONES

Después de planteadas las conclusiones es necesario establecer recomendaciones que ayuden a superar las posibles fallas que presente la organización, entonces es recomendable:

- Que la empresa Policlínica Carúpano C.A dé a conocer a todo su personal sus creencias, costumbres, valores, lenguaje, liderazgo o lo que se conoce como cultura organizacional de manera que estos tengan previo conocimiento de cómo deben actuar y comportarse dentro de la organización.
- Hacer uso de incentivos, ya sean monetarios, posibilidades de ascenso, reconocimientos, premios, incrementos salariales de manera que se incrementen los niveles de motivación del personal y así estos adquieran mayor responsabilidad y realicen sus labores con entusiasmo y se esfuercen aún más por el logro de los objetivos lo que generara beneficios a ambas partes.
- Brindar las herramientas necesarias para que el personal esté al tanto de las creencias, valores, costumbres que debe profesar durante su jornada laboral pero sin perder de vista las suyas propias.
- La empresa Policlínica Carúpano C.A debe aplicar medida correctivas que le permitan convertir las debilidades que presenta dentro de su sistema en fortalezas, así como aprovecharlas y explotarlas al máximo pues esto le va permitir seguir siendo la empresa pionera de la región así como seguir trazando un camino de éxitos y posición en el mercado.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud: es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas.

Aptitud: es cualquier característica psicológica que permite pronosticar diferencias interindividuales en situaciones futuras de aprendizaje. Carácter o conjunto de condiciones que hacen a una persona especialmente idónea para una función determinada.

Cambios organizacionales: tanto las organizaciones como el entorno que las rodea están en movimiento, ello lleva a constantes cambios, que pueden tener diverso tamaño, objetivos, formas; pueden ser espontáneos o provocados, favorables o desfavorables. Es preciso comprenderlos poder conducirlos o iniciarlos.

Conocimiento: es un conjunto de información almacenada mediante la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), o a través de la introspección (a priori). En el sentido más amplio del término, se trata de la posesión de múltiples datos interrelacionados que, al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

Cultura organizacional: es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización.

Decisiones estratégicas: son aquellas que establecen la orientación general de una empresa y su viabilidad máxima a la luz, tanto de los cambios predecibles como de los impredecibles que, en su momento, pueden ocurrir en los ámbitos que son de interés o competencia.

Dirección por valores: búsqueda de una organización con una filosofía de cambio permanente orientada al conocimiento de sus valores humanos y actuación permanente en correspondencia con los mismos, tanto respecto a sus miembros como clientes y proveedores. Rastrea constantemente el entorno y busca el aumento de las

capacidades y posibilidades de sus integrantes.

Fusión de Culturas: las empresas suelen tener culturas diferentes en función de lo que han sido sus historias y realizaciones. Por ello, cuando dos o más empresas se fusionan, deben realizarse acciones para el conocimiento de sus culturas específicas en función de lograr una integración más armónica de la Organización.

Motivación y empoderamiento: facultar a las personas, hacerlas más poderosas en la medida que se construye la confianza, se posibilita que identifiquen y desarrollen las cualidades necesarias y sean tenidas en cuenta en los procesos organizacionales.

Normas: no siempre las normas se presentan escritas, pero fluyen a través de la organización determinando los comportamientos que son posibles y que los que no son. Son como “leyes” que deben ser seguidas. **Organización:** puede definirse como la suma de componentes proyectados para alcanzar un objetivo particular de acuerdo a un plan determinado.

Proyección estratégica: realización de actividades que tienen como fin que se comparta ampliamente la misión, visión, amenazas y oportunidades de la organización.

Solución de problemas: un problema puede tener diversas aristas, diversos enfoques, se trata de utilizar medios que contribuyan a alcanzar las soluciones más exitosas.

Transmisión de la Cultura: la integración de los nuevos miembros cuenta generalmente con la exhibición de películas mostrando los valores y los héroes, como forma de ir introduciendo el nuevo integrante en su cultura, siendo un importante medio de transmisión de la misma.

Valores compartidos: en términos de valores, es importante comunicar a todos los miembros de la organización cual es exactamente el sistema de valores de la empresa, especialmente en períodos de cambio. Además, producir el cambio en la cultura de la organización, otro mecanismo importante es el entrenamiento gerencial que está explícitamente orientado a modificar la conducta en apoyo de los nuevos valores corporativos.

BIBLIOGRAFÍA.

Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Quinta Edición. Episteme. Caracas.

Chiavenato I. (1997). Introducción a la Teoría General de la Administración; Cuarta Edición. Bogotá, Mc Graw Gill,

CHIAVENATO, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (Quinta Edición) Colombia: Mc Graw Gill,

Diccionario Enciclopédico Larousse. (1999). Venezuela. Editorial Planeta.

Administración de operaciones, Roger G. Schroeder, McGraw Hill, Pág. 533.

Robbins S. y Coulter M. (1998). Administración; quinta edición. Editorial Prentice Hall. México

Tamayo y T. (1.986) EL Proceso de la Investigación Científica. Limusa Noriega Editorial.

Gibson, J; Ivancevich, JDonnelly, J, (2005). Las Organizaciones: comportamiento, estructura , procesos. Caracas. Editorial Mc Graw Hill.

<http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/climapapel.htm>

<http://www.revistanegotium.org.ve/9/Art2.pdf>

<http://www.scribd.com/doc/16683320/Definicion-de-Valores>

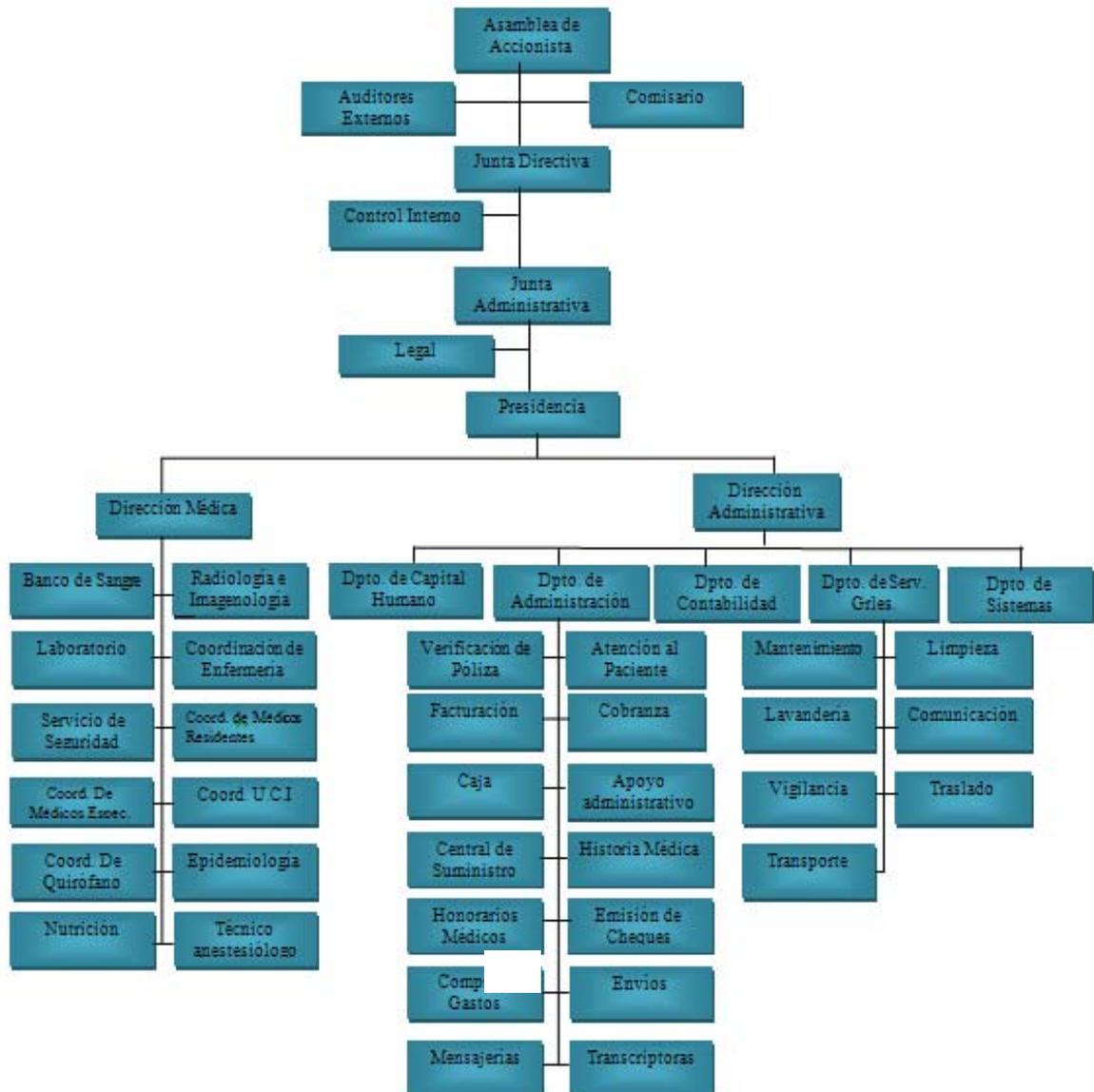
www.rhsalud.com.mx/Intranets/management/ShowDocument.aspx

<http://www.gerencie.com/diferencias-entre-eficiencia-y-eficacia.html>

<http://www.gruposaludgtz.org/proyecto/pass-gtz/calsap/Documents/Cambio-y-Cultura-Organizacional.pdf>

ANEXOS

Policlínica Carúpano C.A
Estructura Organizativa
Agosto 2005



Fuente: estatutos sociales y reglamentos internos de la empresa



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE - CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

Este instrumento tiene por objeto recopilar información para elaborar el trabajo de grado titulado “Factores determinante de la cultura organizacional en la Policlínica Carúpano, C.A. del municipio Bermúdez, estado Sucre 2011”.

La información suministrada por usted debe ser veraz para que arrojen los resultados que permitan corregir las fallas existente que obstaculizan la eficiencia del personal y por ende las funciones de la institución. Los entrevistados son una muestra aleatoria del personal que labora en esta institución.

Los datos recolectados tendrán carácter de confidencialidad y no compromete en ningún momento a su persona

Gracias por su colaboración

Lara Gleudys
Marin Magdalena
Villarroel Audys

**CUESTIONARIO APLICADO AL PERSONAL DE POLICLÍNICA
CARÚPANO C.A. CARÚPANO ESTADO SUCRE. FEBRERO 2011**

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente las preguntas que a continuación se detallan y marque con una “x” su respuesta.
- Si tienes dudas sobre las preguntas, consulte al encuestador
- Conteste la pregunta con objetividad.
- Este cuestionario debe ser devuelto a la brevedad posible.

Aspectos relacionados con la información general

1. Identifique su sexo.

Femenino -----

Masculino -----

2. Identifique su edad.

18 – 23 -----

24 – 29 -----

30 – 35 -----

36 – 41 -----

42 – 47 -----

48 en adelante

3. Indique su estado civil.

Soltero -----

Casado -----

Viudo -----

Otros -----

4. Años de servicio en la institución

5. ¿Conoce usted el término cultura organizacional?

Si -----

No -----

Comunicación.

6. ¿Cree usted que la comunicación es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?

Si -----

No -----

7. ¿Tiene usted buena comunicación con su jefe?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

8. ¿Mantiene usted buena comunicación con sus compañeros de trabajo?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

9. ¿Considera usted que el flujo de información dentro de la empresa es bueno?

Si -----

No -----

10. ¿Mantiene usted una buena actitud ante situaciones indeseadas dentro de la empresa?

Si -----

No -----

Valores

11. ¿Considera usted que la empresa debería promover valores para proporcionarle a sus empleados un mejor ambiente de trabajo?

Si -----

No -----

12. ¿Crees que tus valores han ejercido influencias en la calidad de las relaciones laborales?

Si -----

No -----

13. ¿Cree usted que los valores mejoran la comunicación con sus compañeros de trabajo?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

14. ¿Cree usted que la empresa toma en cuentas sus valores en el proceso de toma de decisiones?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

15. ¿Cree usted que la empresa toma en cuentas sus valores en la resolución de conflictos?

Si -----

No -----

16. ¿Cree usted que sus valores condicionan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

Creencias

17. ¿Considera usted que las creencias de las personas pueden influir en el logro de los objetivos de la empresa?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

18. ¿Cree usted que sus creencias mejoran sus funciones laborales?

Si -----

No -----

19. ¿Cree usted que la diversificación de creencias en una misma institución puede generar conflictos laborales?

Si -----

No -----

20. ¿Cree usted que las creencias pueden mejorar las relaciones con sus compañeros de trabajo?

Si -----

No -----

21. ¿Considera usted que si la empresa promueve algún tipo de creencias la eficiencia mejoraría en la institución?

Si -----

No -----

22. ¿Cree usted que sus creencias condicionan el desarrollo de las actividades dentro de la empresa?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

Relaciones interpersonales.

23. ¿cree usted que la relación inter-personal es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?

Si -----

No -----

24. ¿Las relación inter-personal que usted tiene con su jefe es buena?

Siempre -----
Casi siempre -----
Casi nunca -----
Nunca -----

25. ¿Trabaja usted en equipo?

Siempre -----
Casi siempre -----
Casi nunca -----
Nunca -----

26. ¿Mantiene usted buena relación con su jefe?

Si -----
No -----

27. ¿Mantiene usted buena relación con sus compañeros de trabajo?

Si -----
No -----

Ambiente de Trabajo.

28. ¿Considera que el ambiente de trabajo que brinda la empresa es el más idóneo?

Si -----

No -----

29. ¿Considera que el ambiente de trabajo donde labora puede mejorar si la institución promueve ciertos valores?

Si -----

No -----

30. ¿Considera usted que laborar dentro de un buen ambiente de trabajo facilita la comunicación?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

31. ¿Considera usted que laborar dentro de un buen ambiente de trabajo mejora la eficiencia y eficacia del personal?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

32. ¿Considera usted que laborar dentro de un buen ambiente de trabajo facilita el

logro de los objetivos de la empresa?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

Motivación.

33. ¿cree usted que la motivación es un factor importante para lograr los objetivos de la empresa?

Si -----

No -----

34. ¿Se siente usted satisfecho en su puesto de trabajo?

Si -----

No -----

35. ¿Se ha sentido usted impulsado a realizar un trabajo que no le compete solo por el bienestar de la empresa?

Siempre -----

Casi siempre -----

Casi nunca -----

Nunca -----

36. ¿Ha recibido usted alguna recompensa por su trabajo en la empresa?

Si -----

No -----

37. ¿Se siente usted identificado con la empresa?

Si -----

No -----

38. ¿Cree usted que su desempeño dentro de la empresa es bien remunerado por la misma?

Si -----

No -----

HOJA DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/5

Título	FACTORES DETERMINANTES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL PRESENTE EN LA “POLICLÍNICA CARÚPANO, C.A” DEL MUNICIPIO BERMUDEZ DEL ESTADO SUCRE 2011.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Lara C., Gleudys	CVLAC	16.062.689
	e-mail	gleuzedermar@hotmail.com
	e-mail	
Br. Marín A., Magdalena	CVLAC	17.781.750
	e-mail	magdamarin-20@hotmail.com
	e-mail	
Br. Villarroel L., Audys	CVLAC	17.957.087
	e-mail	audysv@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Cultura Organizacional
Cultura
Motivación

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Administrativas	Administración

Resumen

La cultura organizacional representa la médula de toda organización que se encuentra inmersa en todas y cada una de las actividades y acciones que se llevan a cabo dentro de la misma y que además la identifican y hacen diferente de las demás. Por lo tanto es necesario que esta sea conocida y entendida por todo el personal que conforma el capital humano, pues esto hará que cada uno de ellos se sienta plenamente identificado y parte de la misma profesando los mismos valores, creencias, normas, lenguajes, procedimientos y normas que conducirán a la eficiencia, productividad, calidad de los servicios brindados y climas organizacionales óptimos que conlleven al logro de los objetivos previamente establecidos por la organización. Atendiendo lo antes planteados, se hace necesario determinar los factores de la cultura organizacional que se encuentra presente en la Policlínica Carúpano C.A y que inciden de manera directa en el desarrollo de sus actividades. Durante el estudio se efectuó una investigación de campo enmarcado en una muestra representada por (58) empleados de la empresa, a los cuales se le aplicó una encuesta fundamentada en aspectos relacionados con los factores propios de la cultura organizacional. El estudio y análisis realizado reflejó que en la empresa el factor comunicación y relaciones interpersonales reflejan niveles óptimos lo que indica que el personal está capacitado para actuar de manera correcta ante cualquier situación que puedan afectar sus niveles de productividad, pero aun así existen muchos empleados que no poseen conocimiento sobre la cultura organizacional que existe dentro de la misma. También se pudo notar que constantemente son tomadas en cuenta las opiniones del personal a la hora de la resolución de problemas y toma de decisiones lo que representa un elemento muy importante ya que el personal se siente parte de la organización al ser tomados en cuenta en tan importante proceso.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/5

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Prof.Luis R. Martinez	ROL	C A		AS		TU	X				
	CVLAC	8.366.538									
	e-mail	lmartinez2021@yahoo.es									
	e-mail										
	ROL	C A		AS		TU		J U			
	CVLAC										
	e-mail										
	e-mail										
	ROL	C A		AS		TU		J U			
	CVLAC										
	e-mail										
	e-mail										

Fecha de discusión y aprobación:

Año Mes Día

2011	03	19
------	----	----

Lenguaje: Spa

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/5

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis: Lara _Marín_ Villarroel_CD	Word

Alcance:

Espacial: _____ (Opcional)

Temporal: _____ (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Departamento de Administración

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

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre - Carúpano

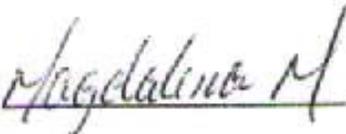
Derechos:

Nosotros los autores de esta investigación cedemos los derechos de Publicación del contenido completo del presente trabajo a la Universidad de Oriente reservándonos los derechos de Autoría del mismo


AUTOR 1

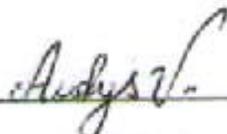
Br. Lara, Gleudys.

C.I. 16.062.689


AUTOR 2

Br. Marin, Magdalena

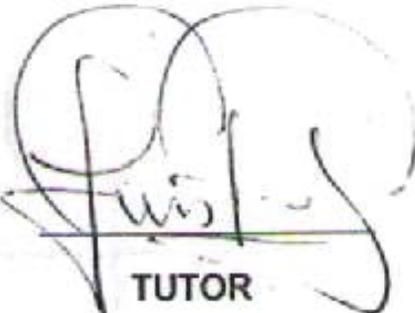
C.I. 17.781.750


AUTOR 3

Br. Villarroel, Audys

C.I. 17.957.087

JURADO


TUTOR

JURADO

POR LA SUBCOMISIÓN DE TESIS:
