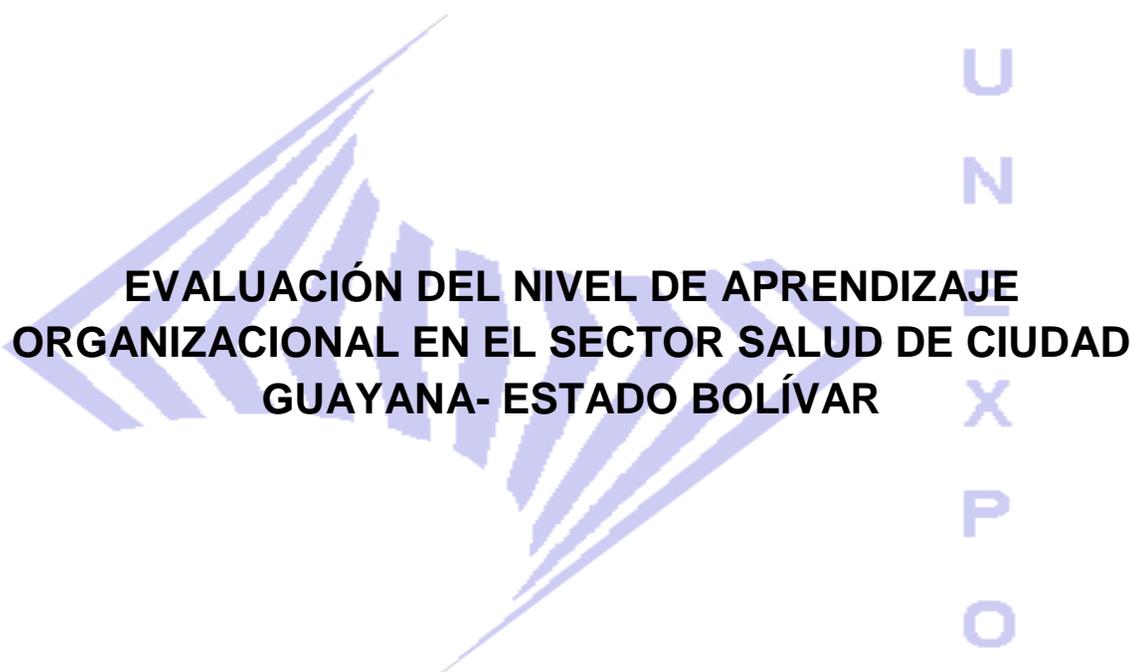


**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

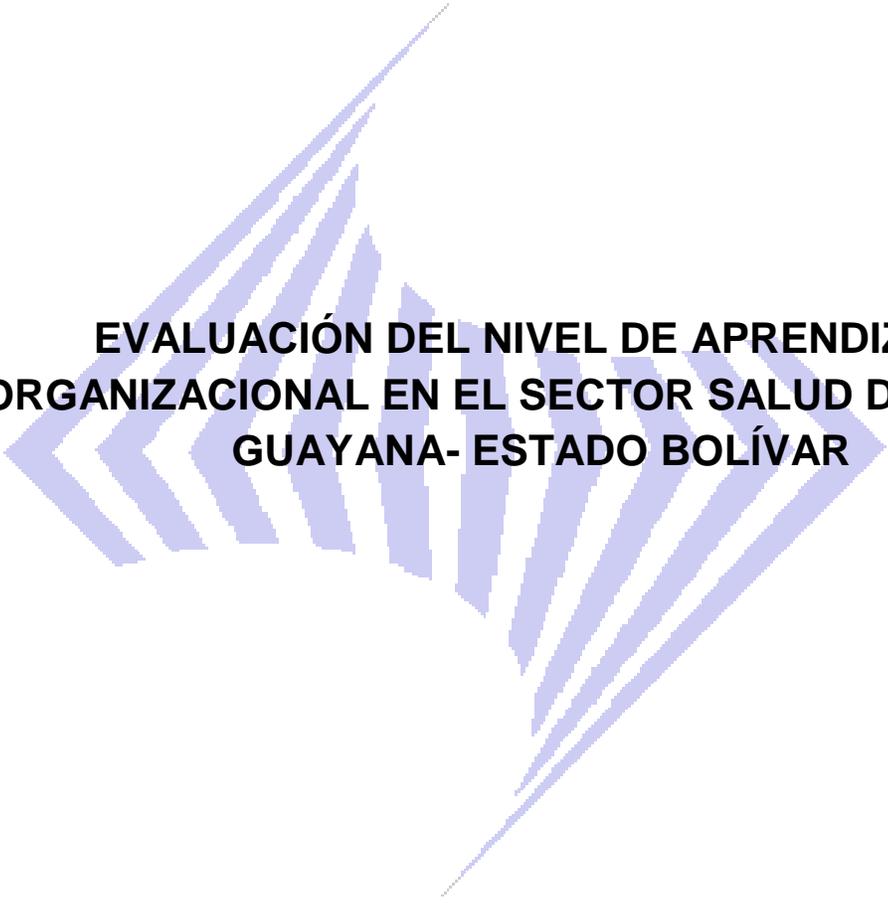


**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APRENDIZAJE
ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR SALUD DE CIUDAD
GUAYANA- ESTADO BOLÍVAR**

Autor:

**Macuarisma, Rafael
C.I 20286775**

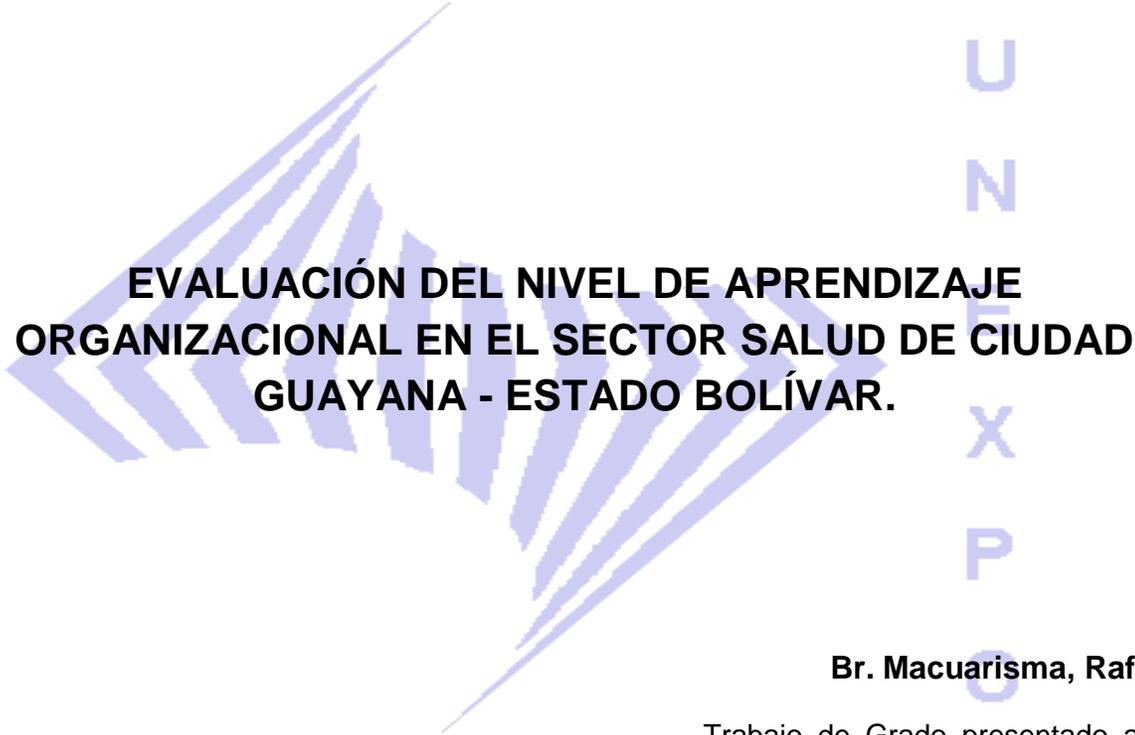
Puerto Ordaz, Marzo de 2013



**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APRENDIZAJE
ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR SALUD DE CIUDAD
GUAYANA- ESTADO BOLÍVAR**

U
N
E
X
P
O

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**



**EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APRENDIZAJE
ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR SALUD DE CIUDAD
GUAYANA - ESTADO BOLÍVAR.**

Br. Macuarisma, Rafael

Trabajo de Grado presentado ante el Departamento de Ingeniería Industrial como parte de los requisitos para optar al Título Académico de Ingeniero Industrial.

Dra. Mayra D'Armas
Tutor Académico

Dra. Minerva Arzola
Tutor Industrial

Puerto Ordaz, Marzo de 2013

Macuarisma Martínez, Rafael Isbelio (2013)

**EVALUACION DEI NIVEL DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR
SALUD DE CIUDAD GUAYANA- ESTADO BOLÍVAR**

143 Páginas.

Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Vice-Rectorado
Puerto Ordaz. Departamento de Ingeniería Industrial.

Trabajo de Grado.

Tutor Académico: Dra. Mayra D’Armas

Tutor Industrial: Dra. Minerva Arzola

Bibliografía Página 83.

Capítulos: I. El Problema, II. Generalidades de la Empresa, III. Marco Teórico, IV. Diseño
Metodológico, V. Análisis y Resultados, Conclusión, Recomendaciones, Bibliografía



U
N
E
X
P
O

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO – PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

ACTA DE APROBACIÓN

Quienes suscriben, Miembros del Jurado Evaluador designados por la Comisión de Trabajo de Grado del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Vice-Rectorado Puerto Ordaz, para examinar el Trabajo de Grado presentado por el ciudadano: **Br. Rafael Isbelio Macuarisma Martínez**, portador de Cédula de Identidad N° **20.286.775**. Titulado: **EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR SALUD DE CIUDAD GUAYANA ESTADO BOLÍVAR**, el cual es presentado para optar al Grado de Académico de **Ingeniero Industrial**, consideramos que dicho trabajo cumple con los requisitos exigidos para tal efecto y por la tanto lo declaramos: **APROBADO**.

En la ciudad de Puerto Ordaz a los 21 días del mes de Marzo de dos mil trece.

Dra. Mayra D’Armas
Tutor Académico

Dra. Minerva Arzola
Tutor Industrial

MSc. Iván Turmero
Jurado Evaluador

Ing. Mónica Torres
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A DIOS, por darme la oportunidad de vivir, por guiarme hacia las nuevas metas y darme la fuerza para alcanzarlas poco a poco.

A mi madre Luisa Martínez, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por transmitirme el deseo de seguir luchando para triunfar en la vida, por su amor infinito y palabras de aliento en los momentos más difíciles, a ti te dedico este logro mamá.

A mi abuelita Aura Marcano, que a pesar de no tenerte físicamente se que donde estés siempre me cuidaste y me ayudaste en los momentos más difíciles, siempre te tendré en mi corazón viejita.

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios, por permitirme llegar a donde estoy, por darme vida y colmarme de tantas bendiciones.

A mis Padres: Rafael y Luisa, quienes con dedicación y esmero, me levantaron por caminos de bien, apoyándome en todo momento para alcanzar lo que me he propuesto, y hoy me place sentirlos parte de este logro.

A mis hermanas: Loisy y Adriana quienes han compartido los malos y buenos momentos de la vida conmigo; y no escatimaron esfuerzos para ayudarme y nunca me faltó de ellas una palabra de aliento.

A mi novia Alecia Luna, quien me apoyó en todo momento para alcanzar hoy este logro, quien me impulsa todos los días a seguir adelante para ser mejor, y me alienta a mi crecimiento personal, por darme siempre ese ánimo cuando más lo necesite, gracias mi amor TE AMO.

A Yanire Marcano, que mas que una tía ha sido como una madre, con su orientación, consejos y apoyo brindado a lo largo de mi carrera.

A mi tía Josefina Macuarisma y el Señor Luis Alfaro (Q.E.D), por todo su cariño y apoyo brindado en todo momento.

A mi tutora Académica Dra. Mayra D'Armas, quien me apoyó en todo momento y estuvo presente en toda la consecución de esta investigación.

A la UNEXPO mi casa de estudio, por ofrecerme la oportunidad y conocimientos para mi preparación profesional.

Y a todas aquellas personas, que de alguna u otra forma prestaron su colaboración y ayudaron para llevar esta investigación adelante.



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICERRECTORADO – PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR SALUD DE CIUDAD GUAYANA-ESTADO BOLÍVAR

Autor: Macuarisma Martínez, Rafael Isbelio
Tutor Académico: Dra. Mayra D'Armas
Tutor Industrial: Dra. Minerva Arzola
Fecha: Marzo 2013

RESUMEN

El presente Trabajo de Grado tuvo como propósito evaluar el Nivel de Aprendizaje Organizacional en el sector salud de Ciudad Guayana, Estado Bolívar. Este estudio fue desarrollado a través de una investigación de campo con diseño no experimental. Para ello se determinó como está constituido el sector salud en la región Guayana y se orientó el estudio en una de las áreas del mismo. Se diseñó una encuesta con base el modelo de D'Armas (2012) que fue aplicada a 10 instituciones del sector salud. Se realizaron pruebas para determinar la fiabilidad del instrumento, arrojando resultados positivos con un alfa global de 0,994. Mediante el Análisis Factorial se identificaron las dimensiones del aprendizaje organizacional, quedando el modelo de la siguiente manera: (1) Retención y Recuperación del Conocimiento; (2) Capacitación y Aprendizaje; (3) Trabajo en Equipo; (4) Orientación al Aprendizaje; (5) Fuentes de Aprendizaje e Información; (6) Aprendizaje Organizacional; (7) Compromiso de Empleados y Directivos; y (8) Aprendizaje Individual. Finalmente se determinó el nivel de aprendizaje organizacional del sector salud de Ciudad Guayana dando como resultado un valor de 3,66 en una escala que va desde (1) uno hasta (5), lo que se concluye como un nivel de aprendizaje aceptable.

Palabras Claves: Aprendizaje Organizacional, Nivel Organizacional, Sector Salud, Análisis Factorial.

ÍNDICE GENERAL

	Página
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
Objetivo General	5
Objetivo específicos.....	5
Justificación	5
Alcance de La Investigacion	6
Delimitación	6
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	7
Descripción de la Empresa	7
Ubicación geográfica de la empresa	8
Misión.....	9
Visión	9
Objetivos	9
Estructura Organizativa.....	10
Descripción del área de Trabajo	11
Centro de Desarrollo Gerencial	11
Misión.....	12
Visión	12
Objetivos	12
Objetivos estrategicos	13
Fortalezas	13
Descripción del Trabajo asignado	14
CAPÍTULO IV MARCO TEÓRICO	15
ANTECEDENTES O REVISIÓN DE LA LITERATURA	15
BASES TEÓRICAS	16
Aprendizaje Organizacional	16

Tipos de Aprendizaje Organizacional.....	19
Condiciones Para que Ocurra el Aprendizaje Organizacional	22
Características del Aprendizaje Organizacional.....	23
Objetivos del Aprendizaje Organizacional.....	23
Funciones del Aprendizaje Organizacional	24
Disciplinas del Aprendizaje Organizacional	24
Estrategias Para mejorar la Capacidad de Aprendizaje Organizacional	25
El Aprendizaje Organizacional Como Motor de la Innovación	26
Historia del Sector Salud en Venezuela.....	27
Sector Salud	28
Objetivo Principal del Sector Salud.....	29
Estructura del Sector Salud.....	30
Clasificación del Sistema de Salud En Venezuela.....	31
Sistema de Salud de Ciudad Guayana	32
BASES LEGALES	36
DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS.....	37
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	40
Tipo de Estudio	40
Diseño de Investigación	41
Tipo de Investigación	42
Población y Muestra.....	42
Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	43
Recursos.....	44
Procedimiento Metodologico	44
CAPITULO V ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	46
INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	46
ANÁLISIS DE FIABILIDAD	51
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	54
Análisis Factorial.....	54
El determinantes de la Matriz de Correlaciones.....	55

Prueba de Esfericidad de Bartlett y el Índice KMO.	57
Metodos de componentes principal.....	58
Resultados del Análisis Factorial	60
ANÁLISIS UNIFACTORIAL	67
Análisis de Frecuencia y Gráficos	67
Nivel de Aprendizaje Organizacional	77
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA	83
APÉNDICE “A” Modelo de encuesta Aplicada	86
APÉNDICE “B” Resultados del SPSS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1. Salas de Rehabilitación Integral de Ciudad Guayana	33
2. Centro de Alta Tecnología de Ciudad Guayana	34
3. CDI de Ciudad Guayana	34
4. Hospitales de Ciudad Guayana.....	35
5. Clínicas Populares de Ciudad Guayana.....	35
6. Ítems asociados a los niveles de aprendizaje organizacional	47
7. Ítems asociados a las condiciones para el aprendizaje organizacional.....	48
8. Ítems asociados a las estrategias organizacionales para el aprendizaje	49
9. Distribución de Encuestas Por Institución	49
10. El Modelo Teórico de las Variables	50
11. Coeficientes Alfa de Cronbach	53
12. Matriz de correlaciones	56
13. Resultados del KMO y Test de Esfericidad de Bartlett.....	57
14. Varianza total explicada	59
15. Matriz de Componentes Extraídos	61
16. Matriz de componentes rotados VARIMAX	63
17. Modelo propuesto para evaluar el nivel de aprendizaje organizacional en las instituciones de Salud.....	66
18. Frecuencia de las encuestas aplicadas a los empleados de las instituciones de salud de Ciudad Guayana	67
19. Promedios de las Variables del instrumento aplicado	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1. Esquema de la Ubicación Geográfica de UNEXPO en Venezuela	9
2. Ubicación de la UNEXPO.....	12
3. Constitución del Sistema de Salud de Ciudad Guayana	33

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Nivel Individual	69
2. Nivel Grupal.....	70
3. Nivel Organizacional	71
4. Cultura Organizacional	71
5. Distribución de la información	72
6. Adiestramiento	72
7. Fuentes de Aprendizaje.....	73
8. Dirección estratégica	74
9. Orientación al Aprendizaje	75
10. Conocimiento compartido.....	76
11. Retención y recuperación del Conocimiento	76
12. Promedios segmentado por Hospital, CDI y Clínicas de Ciudad Guayana, Estado Bolívar, Venezuela.....	79

INTRODUCCIÓN

En la actual “sociedad de la información” en que se mueven las organizaciones, gran número de las aportaciones que se están realizando para ayudarles a crear y mantener ventajas competitivas sostenibles están orientadas al aprendizaje con el fin de que las empresas puedan utilizar el conocimiento como un recurso y una capacidad a fomentar y desarrollar internamente. El aprendizaje organizacional genera innovación y procesos de cambio, para bien, en los estilos de vida y actitudes del personal que integra las organizaciones, además provee herramientas imprescindibles para poder sobrevivir en el mercado y lo más importante nos permite crecer ya sea tanto en lo laboral como en lo personal.

La presente investigación tiene como propósito evaluar el nivel de aprendizaje organizacional en el sector salud de Ciudad Guayana para así de esta forma contribuir a mejorar la calidad de las estructuras organizativas de las instituciones de salud de esta región y al mismo tiempo lograr fortalecer el aprendizaje de los miembros que integren dichas instituciones dando a conocer la importancia que tiene el conocimiento y el aprendizaje a nivel organizativo empresarial.

Para llevar a cabo este trabajo fue realizado inicialmente una revisión bibliográfica de los antecedentes relacionados con el aprendizaje organizacional y su importancia dentro del Sector Salud; se realizaron entrevistas no estructuradas a encargados del sector salud de Ciudad Guayana con el fin de aclarar la información recolectada así como también identificar las variables e indicadores en base a la formulación del problema, se procedió a diseñar el instrumento (encuesta) para la aplicación y medición del aprendizaje organizacional dentro del Sector Salud en Ciudad Guayana, en este se selecciono una muestra del sector salud de esta región (30% de las instituciones) y se aplicó dicho instrumento a las instituciones de salud seleccionadas para posteriormente realizar el análisis estadístico respectivo.

En este sentido, el presente trabajo se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Está constituido por formulación del problema, alcance, delimitaciones, su Justificación e importancia, objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II: Abarca el marco institucional, el cual comprende la reseña histórica de la empresa, misión, estructura organizativa y demás generalidades de la empresa donde se desarrolla la investigación.

Capítulo III: Se detalla el marco teórico de la investigación el cual comprende las bases teóricas que fundamentan el estudio, métodos de investigación.

Capítulo IV: En este capítulo se presenta el tipo de investigación realizada, las técnicas para recolectar información y los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos planteados.

Capítulo V: Finalmente se presenta el análisis y los resultados obtenidos en la investigación.

Una vez cumplidas todas las etapas, se establecen las conclusiones y recomendaciones pertinentes, como parte principal en la solución del problema.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En este Capítulo se presenta y explica el problema, el cual será objeto de estudio, su justificación e importancia, el alcance del mismo y también se detallan los objetivos formulados para la solución de dicho problema.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las actividades económicas han progresado considerablemente hacia el desarrollo del sector servicio durante los últimos años enfrentándose a un mercado competitivo orientado básicamente a mantener un alto grado de productividad y efectividad, es por ello que las empresas de este sector han venido realizando cambios drásticos, producidos principalmente por el aumento en los requerimientos de los clientes además de las nuevas tecnologías existentes en el mercado y la globalización de la economía.

En Venezuela el Sector Salud no escapa a esta realidad, por pertenecer al área de servicio, es por esta razón que se hace cada día más trascendental e importante definir cuáles son los factores que determinan el nivel de aprendizaje organizacional en este sector, que les permita a su vez convertirse en organizaciones inteligentes y así alcanzar el mayor éxito en el mercado; pues los logros que estas organizaciones obtengan dependerán de manera directa del conocimiento que puedan aplicar dentro

de las mismas así como de la rapidez en la cual puedan ejecutar y acumular dicho conocimiento.

Para las empresas de Salud en Venezuela, el Aprendizaje Organizacional se ha convertido en un punto de atención, sin embargo hoy por hoy en el Estado Bolívar-Ciudad Guayana sólo se siguen observando planes dirigidos al mejoramiento de la infraestructura y dotaciones, dejando a un lado la gestión del conocimiento.

En Ciudad Guayana las instituciones de salud siguen siendo estructuras organizativas tradicionales con unas estadísticas de asistencia cada día en aumento, además de una misma estructura de aplicación lo cual aumenta la ineficiencia a la hora de atención a los servidores, todo esto acompañado de manuales de cargos, y procedimientos desactualizados emitidos por el antiguo MSAS (Ministerio de Sanidad y Asistencia Social) hace mas de 40 años y desconocidos por los empleados, contribuye a que no se generen cambios significativos en la atención final del usuario dejando a un lado la posibilidad de idear un conocimiento organizacional que le permita alcanzar una mayor eficiencia.

En este sentido se hace imprescindible que estas empresas adopten estructuras basadas en la gestión del conocimiento que poseen sobre la clientela, de tal manera que estén aprendiendo continuamente, y sean ágiles a el entorno cambiante y así generar un nuevo sistema donde prevalezca el talento humano y el dominio personal cuyas características estén determinado por un manejo positivo del dialogo la discusión y motivación hacia la observación y prueba y de esta manera lograr ser organizaciones más inteligentes.

La situación antes descrita demuestra que el sector de salud en Ciudad Guayana carece de una estructura organizativa que facilite y desarrolle el aprendizaje, afectando esto principalmente la atención de los usuarios que día a día recurren a este servicio, por lo que se hace necesario evaluar el nivel de aprendizaje organizacional de este sector y a partir de los resultados obtenidos de esta

investigación sugerir un método que permita mejorar la calidad de los servicios del sector salud- ciudad Guayana.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de Aprendizaje Organizacional en el sector salud de Ciudad Guayana.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar revisión bibliográfica y antecedentes relacionado con el aprendizaje organizacional.
2. Determinar las diferentes áreas del Sector Salud y las bases legales que lo rigen
3. Diseñar un instrumento para la aplicación y medición del aprendizaje organizacional en el sector salud.
4. Aplicar el instrumento propuesto a las instituciones Seleccionadas del Sector salud de Ciudad Guayana.
5. Analizar los resultados obtenidos sobre el nivel de Aprendizaje Organizacional del Sector Salud en Ciudad Guayana mediante el método estadístico multivalente.

3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Con la presente investigación se evaluará el nivel de aprendizaje organizacional dentro del Sector Salud en ciudad Guayana, con el propósito de mejorar la calidad de las estructuras organizativas de las instituciones de salud de esta región y al mismo tiempo logre fortalecer el aprendizaje de los miembros que integren dichas

instituciones con el fin de que se encuentren liderados por personas que eliminen las barreras de aprendizaje y capaciten a su personal para generar cambios positivos dentro de la organización, tomando en cuenta las necesidades cambiantes de los usuarios ya que es un sector que trabaja día a día en el beneficio de su población.

Es de vital importancia el Aprendizaje Organizacional como estrategia organizativa en las empresas pues provee herramientas imprescindibles para poder sobrevivir en el mercado y crecer, además de ser capaz de estimular capacidades individuales para trabajar en conjunto y de esta manera conformar un sistema que sea capaz de expandirse continuamente dentro de la organización para lograr resultados esperados, es decir van construyendo su futuro mientras crean aprendizaje.

4. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se orienta a evaluar el nivel de aprendizaje organizacional del Sector Salud en Ciudad Guayana, en los Centros de Asistencia Médica, mediante la investigación y descripción, de las actividades y de los procesos que dichas instituciones realizan, con el propósito de dar a conocer la importancia del conocimiento y el aprendizaje a nivel organizativo empresarial.

5. DELIMITACIÓN

El presente proyecto de investigación para la Evaluación del Nivel de Aprendizaje Organizacional del sector salud en Ciudad Guayana se realizó en la Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre” Vicerrectorado de Puerto Ordaz, ubicada en la Urbanización Villa Asia, al final de la calle la China, Puerto Ordaz, Estado Bolívar; específicamente en la oficina de Dirección de Investigación y Postgrado.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.

La Universidad Nacional Experimental Politécnica "*Antonio José de Sucre*" empieza su historia con la propuesta de la UNESCO al gobierno nacional para instalar un Instituto Tecnológico en el país, con el propósito de fundar una Casa de Estudios Tecnológicos, para capacitar un profesional de nivel superior con orientación técnico-práctica. Tres ciudades se interesan en el ofrecimiento, que fueron Caracas, Valencia y Barquisimeto; siendo escogida ésta última como sede principal.

El 22 de Septiembre de 1962 aparece en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 26958, el decreto N° 864, donde se crea el Instituto Politécnico Superior (I.P.S.) con sede central en Barquisimeto. En Febrero de 1972, al I.P.S. se le cambia su nombre a Instituto Universitario Politécnico (IUP). También en 1971 es creado el Instituto Universitario Politécnico de Caracas, y dos años más tarde abre sus puertas el Instituto Politécnico de Puerto Ordaz.

El 20 de Febrero de 1979, mediante Decreto Ejecutivo No. 3.087, fue creada la Universidad Nacional Experimental Politécnica "*Antonio José de Sucre*". Los Institutos Universitarios Politécnicos de Barquisimeto, Caracas y Puerto Ordaz, pasaron a integrar esta institución de alta jerarquía en la tecnología nacional. La fundamentación histórica de la Universidad está conformada por una vasta

experiencia acumulada en muchos años de servicio al país, los cuales se distribuyen de esta manera en los tres Institutos Politécnicos que le dieron un perfil nacional de amplia cobertura.

Hoy esta institución universitaria encara el futuro con una trayectoria en términos de espacio y tiempo que se fundamenta en los conocimientos y experiencias acumuladas, en áreas de la ciencia, la técnica y el humanismo, en el ámbito de sus Vice-Rectorados de Barquisimeto, Caracas y Puerto Ordaz. Debido a su excelencia académica, científica y tecnológica, la UNEXPO se ha convertido en una de las principales opciones de estudio en el país, al ofrecer diversas especialidades en el área de la ingeniería.

1.1. UBICACIÓN

La UNEXPO cuenta con distintas sedes (ver Figura 1), las cuales se encuentran ubicadas en:

1. Rectorado y Vice-Rectorado Barquisimeto: Av. Corpahuaico entre Av. La Salle y Rotaria. Barquisimeto 3001, Edo. Lara.
2. Núcleo Carora: Calle Comercio entre calles Contreras y El Calvario, Zona Colonial. Carora, Edo. Lara.
3. Vice-Rectorado "Luis Caballero Mejías": Km.1 La Yaguara-El Junquito. Caracas, Edo Miranda.
4. Núcleo Charallave: Carretera Nacional Charallave Ocumare, Km. 1, Diagonal a Corimon Pinturas, Charallave Edo. Miranda.
5. Núcleo Guarenas: Urb. Vicente Emilio Sojo. Terraza C, Edif."Luis Caballero Mejías". Guarenas, Edo. Miranda.
6. Vice-Rectorado Puerto Ordaz: Urbanización Villa Asia. Final de la Calle China, Alta Vista Sur, Puerto Ordaz, Edo Bolívar.

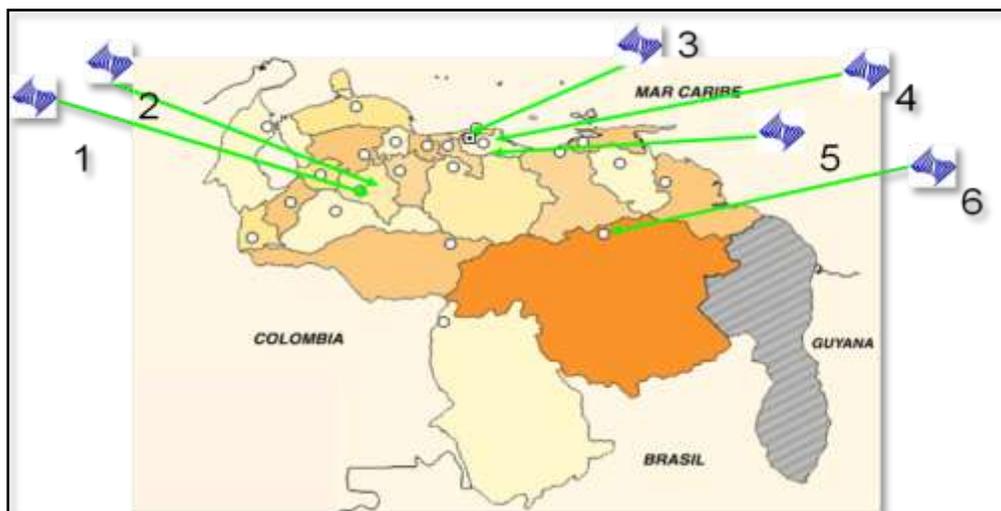


Figura 1: Esquema de la ubicación geográfica de UNEXPO en Venezuela.
Fuente: OCORI (2011)

1.2. MISIÓN

La búsqueda de la verdad, el financiamiento de los valores trascendentales del hombre y la realización de una función rectora de la educación, la cultura, la ciencia y la tecnología mediante las actividades de docencia, investigación y extensión es misión oficial.

1.3. VISIÓN

Ser la Universidad líder a nivel nacional e internacional en la diversidad y universalidad del conocimiento con énfasis en la tecnología, mediante la generación y aplicación del conocimiento y en la formación del recurso humano con altos valores éticos, capaz de interactuar en armonía con el medio ambiente para que produzcan la transformación que la sociedad requiere.

1.4. OBJETIVOS

La Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”, tiene

como objetivos estratégicos los siguientes:

1. Formar profesionales universitarios en el área científica, tecnológica, en ciencias aplicadas y en otras áreas del saber al nivel de Pre y Post-Grado.
2. Desarrollar programas de investigación en ciencias, tecnología y otras áreas del saber.
3. Fortalecer la integración entre la Universidad, Estado, Sectores Productivo y Social.
4. Establecer convenios regionales, nacionales, e internacionales de interacción y cooperación.
5. Promover actividades culturales, deportivas y recreativas de la comunidad universitaria.

1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La UNEXPO se encuentra conformada por:

1. Un Rectorado y tres Vicerrectorados, designados en las ciudades de Caracas, Puerto Ordaz y Barquisimeto; esta última también sede del Rectorado.
2. Una estructura interna de funcionamiento que consta de:
 - ❖ Consejo Universitario.
 - ❖ Vicerrectorado Administrativo.
 - ❖ Vicerrectorado Académico.
 - ❖ Dirección Nacional de Investigación y Post-Grado.
 - ❖ Vicerrector Secretario.
 - ❖ Unidades de Apoyo.

Cada Vicerrectorado tiene una estructura de funcionamiento regional; la del **Vicerrectorado Puerto Ordaz**, según el organigrama aprobado en el Consejo

Directivo Regional Número 31, de fecha 01 de noviembre de 1996, es un nivel corporativo representado de la siguiente manera:

- ❖ Un Consejo Directivo Regional.
- ❖ El Staff y accesorios al Vicerrectorado.
- ❖ El nivel de Dirección: Académico, Administrativo y de Investigación y Postgrado.
- ❖ Un nivel de Departamentos y Secciones.

La presente investigación se llevará a cabo en el Centro de Desarrollo Gerencial, adscrito al Departamento de Ingeniería Industrial del Vicerrectorado Puerto Ordaz.

2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

2.1. CENTRO DE DESARROLLO GERENCIAL

El Centro de Desarrollo Gerencial es un centro de investigación dirigido a promocionar, apoyar y desarrollar la investigación y la asistencia técnica en el área de organización industrial; como un ente especializado, asesor y generador de conocimientos, cuyo objetivo principal es apoyar el desarrollo integral del sector empresarial de Ciudad Guayana.

Se encuentra ubicado (ver Figura 2) en la Urbanización Villa Asia, Final Calle China, Edif. Mecánica 1er piso. Departamento de Ingeniería Industrial. UNEXPO, Vicerrectorado Puerto Ordaz.



Figura 2: Ubicación de la UNEXPO
Fuente: Google mapas

2.1.1. Misión

Promover y consolidar líneas de investigación asociadas al área de organización industrial en el sector industrial de Ciudad Guayana.

2.1.2. Visión

Convertirnos en una unidad de consultoría referencial en Ciudad Guayana, que preste servicios de asistencia técnica, asesoría, investigación y ejecución de proyectos, en el área de organización industrial para el sector empresarial, satisfaciendo sus necesidades, contribuyendo con el desarrollo sustentable y permitiendo la mejora continua del proceso.

2.1.3. Objetivos

El Centro de Desarrollo Gerencial, tiene como objetivos los siguientes:

1. Utilizar nuestros conocimientos teóricos-prácticos y los últimos enfoques de gestión, para promover y apoyar procesos de mejora en la competitividad de las empresas.

2. Adiestramiento continuo del RRHH en las áreas de calidad, productividad y competitividad, así como en áreas donde la empresa lo requiera.
3. Desarrollar investigaciones en el área de organización industrial, de acuerdo con las necesidades del sector empresarial, las políticas públicas regionales y nacionales.

2.1.4. Objetivos Estratégicos

1. Utilizar nuestros conocimientos teóricos-prácticos y los últimos enfoques de gestión, para promover y apoyar procesos de mejora en la competitividad de las empresas.
2. Adiestramiento continuo del RRHH en las áreas de calidad, productividad y competitividad, así como en áreas donde la empresa lo requiera.
3. Desarrollar investigaciones en el área de organización industrial, de acuerdo con las necesidades del sector empresarial, las políticas públicas regionales y nacionales.

2.1.5. Fortalezas

1. Capital humano
2. Relación con instituciones del entorno:
 - CEPROGUAYANA
 - Fundación Premio a la Calidad del Estado Bolívar
 - Dirección Territorial del MPP para la Ciencia y la Tecnología
 - Asociaciones empresariales
 - CVG y sus empresas tuteladas
2. Experiencia en solución de problemas en la industria

2.2. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO.

El trabajo asignado está orientado hacia el nivel de aprendizaje organizacional que poseen las instituciones de salud de ciudad Guayana, de su clasificación, las bases legales que las rigen y a la eliminación de las dificultades de satisfacción de la población en pro de mejorar el servicio de los usuarios. El nivel de satisfacción constituye el segundo indicador de desempeño global de los sistemas de salud y de atención en salud en este sentido este sistema debe generar entonces un producto social que no es más que la salud de la población, pero respondiendo a las necesidades y a las demandas de la sociedad, es por ello que el presente trabajo busca la Evaluación del Nivel de Aprendizaje Organizacional de las instituciones de salud de Ciudad Guayana, y a su vez sirva como herramienta organizativa de información intra y extra institucional, para esto es necesario la elaboración del análisis, con el fin de tener un modelo formal.

Inicialmente se recolectó información sobre el problema planteado, mediante la aplicación de técnicas como la investigación, entrevistas y encuestas. Para luego realizar el análisis de los resultados, y finalmente obtener conclusiones y recomendaciones, que permitan la deducción más clara del trabajo realizado. Es muy importante recalcar que el trabajo que se elaboró es un modelo que podría usarse, el cual permitiría una mejor relación de la universidad con el sector salud.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

1. ANTECEDENTES O REVISIÓN DE LA LITERATURA

Los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden al que se está realizando, pero que además guarda mucha relación con los objetivos del estudio que se aborda. Es decir, son los trabajos de investigación realizados, relacionados con el objeto de estudio presente en la investigación que se está haciendo.

Ramírez (2006), **“El aprendizaje organizacional en las instituciones públicas de salud del estado Yaracuy caso: Hospital general de San Felipe”**. El propósito principal de este trabajo fue diseñar un programa de aprendizaje organización para mejorar el rendimiento laboral en dicha institución.

Castrillón y otros (2005), **“El aprendizaje organizacional en las empresas sociales del Estado, adscritas a la Secretaría de Salud de Bogotá D.C.”**. En este estudio busca determinar la incidencia del aprendizaje organizacional en los comités de infecciones intra-hospitalarias de las 22 empresas sociales del Estado adscritas a la Secretaría de Salud de Bogotá D.C.

Obando de Díaz (2000), **“Propuesta de auto diseño organizacional para el sector de la salud pública en Venezuela”**. El objetivo de esta investigación es la

implantación de modelos organizativos que permitan un funcionamiento acorde con una nueva manera de hacer las actividades del día a día, donde la responsabilidad social se impone como un eslabón primordial de la administración, organización y dirección de las instituciones.

Arzola (2003),” **Evaluación del Aprendizaje en el Sector de Consultoría de Ciudad Guayana, Venezuela**”. El objetivo de este artículo es evaluar los procesos de aprendizaje como factor clave del éxito para la prestación del servicio en el sector consultoría de Ciudad Guayana, estado Bolívar, Venezuela.

Lo antes planteado guarda relación con el presente trabajo de investigación, pues todas las instituciones de salud en general deben de mantener un nivel de aprendizaje organizacional abierto en donde los trabajadores analicen los problemas existentes, no solo desde la perspectiva de sus puestos de trabajo, sino que visualizan a la institución como un todo, donde cada uno aporta y aprende de la experiencia colectiva y de los errores cometidos para así de esta manera mejorar el rendimiento y obtener resultados exitosos.

2. BASES TEÓRICAS

A continuación se presenta la perspectiva teórica que, se maneja para el desarrollo de la investigación planteada, la cual tiene como propósito suministrar un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones, que permitan abordar el problema.

2.1. APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Es el proceso mediante el cual las entidades, grandes o pequeñas, públicas o privadas, adquieren y crean conocimiento, través de sus trabajadores con el propósito de convertirlo en conocimiento institucional, que le permita a la

organización adaptarse a tal condiciones cambiantes de su entorno o transformarlo. Existen dos rutas de aprendizaje organizacional: del individuo a la organización y de la organización al individuo. El aprendizaje organizacional genera innovación y procesos de cambio, para bien, en los estilos de vida y actitudes del personal que integra las organizaciones.

Las definiciones de aprendizaje organizacional son muy numerosas, y cada definición ofrece una aproximación distinta; a continuación definiciones de varios autores:

Cyert y March (1963) definen al aprendizaje organizacional como un ajuste del comportamiento de la organización como respuesta a las variaciones del entorno.

Según Argyris y Shön (1978) aprender organizacionalmente consiste en compartir nuevos marcos cognoscitivos y de comportamiento.

Para Kolb (1984) el aprendizaje es el proceso de creación de conocimientos y habilidades a partir de la experiencia y de la acción.

En la misma línea Fiol y Lyles (1985) definen el aprendizaje organizacional como el proceso de mejorar las acciones gracias a una mejor comprensión.

Bennis y Nanus (1985) definen el aprendizaje organizacional como el medio por el cual la organización aumenta su potencial de sobrevivir gracias a su capacidad de gestionar los cambios en el entorno.

Según De Geus (1988) el aprendizaje institucional es el proceso mediante el cual los equipos directivos cambian sus modelos mentales sobre la compañía, sus mercados y sus competidores.

Para Huber (1991) existe aprendizaje organizacional cuando una de las unidades de la organización (personas, grupos, institución) adquiere conocimientos potencialmente útiles para la organización.

Para Dogson (1993) el aprendizaje organizacional es el proceso por el cual las empresas construyen, desarrollan y organizan sus conocimientos en función de sus actos y de sus características culturales.

Finalmente, Dixon (1999) define aprendizaje organizacional como el uso de procesos de aprendizaje a escala individual, grupal y sistémica para transformar continuamente la organización en una dirección que satisfaga cada vez más a las personas interesadas en ella.

Las definiciones anteriores no deben considerarse contradictorias, sino complementarias. El aprendizaje organizacional puede ser comprendido simultáneamente como una respuesta a los cambios del entorno, como el resultado de una repetición y mejora de acciones, como un proceso de adquisición de nuevos conocimientos o como un cambio en las estructuras de cognición y actuación individual o colectiva.

March (2001) considera que "las relaciones entre el aprendizaje individual y el de la organización, constituyen un sistema cíclico en el que los integrantes de la organización, guiados por sus correspondientes teorías de acción, despliegan sus conductas individuales" (Pág. 95). Estas conductas individuales se transforman en acciones de la organización, las que a su vez, provocan respuestas del ambiente que retroalimentan la teoría de acción original de los miembros de la organización y el ciclo se inicia nuevamente. Cuando este ciclo se completa, se habrá efectuado el aprendizaje organizacional.

La práctica del aprendizaje organizacional permite desarrollar actividades tangibles caracterizadas por la incorporación de: nuevas ideas, métodos de dirección, herramientas para cambiar la manera como las personas realizan su trabajo, entre otros.

Senge (1995), refiere que “las organizaciones solo aprenden a través de individuos que aprenden” y que “el aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional, pero no hay aprendizaje organizacional sin el aprendizaje individual”. Por ello, debe asegurarse que el aprendizaje llegue al resto de la organización fomentando la comunicación e integración de la personas, viendo el cambio como actitud permanente, para manejar la complejidad, aprendiendo de los errores y alentando las discusiones abiertas y colaboración entre empleados.

2.1.1. TIPOS DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Aprendizaje individual

Se refiere a "la manera en que las personas adquieren conocimiento que puede ser a través de la educación, la experiencia o la experimentación". (Steib, 1997).

La persona de manera individual aprende cuando recibe conocimientos mediante la escuela y otras actividades educativas en cualquier organización.

Aprendizaje organizacional

El aprendizaje de la organización como conjunto, subraya Bolívar (2002) es el más complejo y difícil de explicar.

Es el que realiza la organización como conjunto, el que permite crear capacidades organizacionales diferentes a las individuales. Es un conjunto de procesos de adquisición de conocimientos, de distribución y utilización que no pertenece a un

persona concreta, sino que es un sistema de inteligencia distribuida en el interior de la organización. "Trasciende la suma de los aprendizajes individuales" (Bolívar, 2002).

Aprendizaje organizacional "natural"

Para Forester (citado por Sotaquirá, 2002) este tipo de aprendizaje es un proceso no dirigido, que va creando una capacidad de juicio en cada persona a partir de las diferentes experiencias en las decisiones que toma y en las acciones que realiza dentro de la organización.

Se crean y practican concepciones, principios, ideas, procedimientos que nunca llegan a conformarse en conocimientos transferibles a otros, que se desvanecen o pueden perderse en la dinámica propia del trabajo.

Aprendizaje organizacional "diseñado"

Surge a partir de la teoría de Dinámica de Sistemas basada en la utilización de modelos (culturales, matemáticos, de simulación).

Según Sotaquirá (2002) esta teoría se aplica al aprendizaje organizacional debido a lo costoso que resulta, por lo que propone experimentar con laboratorios administrativos. Se trata de crear un mundo virtual similar al natural para evitar las limitaciones de éste.

Aunque son válidas estas propuestas, sobre todo porque plantean la participación de los miembros en la creación del modelo; el hecho de que trate de un proceso que se produce en las propias interacciones entre las personas limita el modelado de todo su contenido, ni puede garantizar la transformación cabal de ellas desde el punto de vista subjetivo.

Cuando se trata de organizaciones cuyo papel y fin están claros en beneficio de la sociedad, tiene sentido buscar las ventajas de un diseño de laboratorio en aras del

desarrollo del aprendizaje organizacional, pero en casos en que los fines no se justifican socialmente, la introducción de estas ideas contribuye a desvirtuar la esencia social de la organización.

Aprendizaje organizacional "formal"

Es el proceso mediante el cual se adquieren conocimientos y habilidades por los miembros de la organización en aulas y centros educacionales.

Con este tipo de aprendizaje la organización adquiere las capacidades que necesita para mejorar su actividad. Tiene la particularidad de que se realiza fuera del puesto de trabajo, por lo que su transferencia a la organización, aunque parece evidente, en realidad puede no producirse.

Para que el aprendizaje organizacional formal resulte un incentivo en el actuar de la organización, los directivos tienen que plantearse cómo el miembro que se ha capacitado va a contribuir con esos conocimientos a la actividad de la organización. Es imprescindible crear vías para introducir su adquisición de conocimientos, habilidades, etc en el proceso productivo o de servicios, de las mejoras de la actividad laboral

En muchas ocasiones, esta es la única forma en que el dirigente concibe el desarrollo de su organización y está presto a dar vía libre a todos los que desean pasar cursos de diferentes niveles. Eso es adecuado, pero no es la única forma de aprendizaje y no vale mucho si se queda en el plano individual y no se dirige como un nuevo recurso para la organización.

Aprendizaje organizacional "no formal"

Es el proceso de aprendizaje que se realiza en la propia actividad laboral, durante su realización y mediante vías adecuadas al contenido y características de la organización.

En el proceso de trabajo, en las interacciones de los miembros y en acciones incorporadas a la realización del mismo, se produce este aprendizaje. Se realiza por todos los miembros simultáneamente y su contenido está enmarcado en cuestiones necesarias al conjunto de personas como tal.

Está basado en la participación de los miembros en experiencias donde se facilite el aprendizaje, en no desaprovechar la realización propia de la actividad laboral para destacar sus contenidos esenciales, el nivel de sus métodos y procedimientos, las expectativas no logradas, etc. Solo se produce si se facilitan sus formas.

Según Davenport (2000) pueden considerarse cuatro formas de aprendizaje no formal: intrapersonal, interpersonal, pragmático y cultural.

Una manera de lograr este aprendizaje es estimulando la autorreflexión en la organización, colectiva e individual acerca de como se realiza la actividad, de sus aciertos y limitaciones. Es desarrollar el trabajo reflexivo, pensar en cómo se trabaja más que en trabajar.

Una actitud auto evaluativa en el propio individuo permite el auto aprendizaje y cuando se produce a nivel de organización es posible mediante los intercambios interpersonales que pueden provocarse oficialmente en reuniones, talleres, círculos, orientados a esos fines.

Sin embargo, pueden realizarse esas acciones y no producir aprendizaje si no se reflexiona sobre el propio trabajo, si se salta el proceso y se va a los resultados, si no se valora qué capacidades se tienen y cuáles faltan a la organización para alcanzar un nivel superior.

2.1.2. CONDICIONES PARA QUE OCURRA UN APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.

- ✓ La existencia de una organización en la que se pueda identificar una experiencia pasada de la cual aprender; una experiencia presente, donde ocurre el

aprendizaje y una situación futura en que habrá que aplicarse lo aprendido (Bedeian, 1999).

- ✓ Una experiencia que tenga el carácter de una acción colectiva, realizada con un propósito deliberado de provocar un cambio en la organización (Argyris y Schôn, 1989).
- ✓ Un contenido a ser asimilado por la organización, a ser incorporado a su teoría de acción (Argyris y Schôn, 1989).
- ✓ Un resultado que se evidencia en forma de cambios parciales o totales, relativamente perdurables en la teoría de la organización (Schôn, citado por Picón Medina et al., 1990).

2.1.3. CARACTERÍSTICAS DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

De las diferentes experiencias organizacionales, las principales características del Aprendizaje Organizacional consisten en:

- a) Aumenta la capacidad estratégica de la organización, o sea se actúa de forma realista y se enfoca a su visión respondiendo más eficientemente a las demandas del medio.
- b) Refuerza la capacidad de cambiar, al manejar todos los recursos apoyados en tecnologías apropiadas para ello, se mejora la capacidad para visualizar los problemas y las diferentes alternativas utilizando la experiencia y sabiduría almacenada de la organización.
- c) Mejora el rendimiento o el desempeño de la organización al guiarse por ciertos estándares y poner atención a las debilidades en el proceso.

2.1.4. OBJETIVOS DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.

- Ayudar a los individuos a actuar con autonomía, a derivar sus propias conclusiones, cuestionar las cosas difíciles y correr el riesgo de fracasar, a fin de desarrollar capacidades para el éxito futuro.
- El sistema global aprende en la medida en que obtiene retroalimentación del medio y prevé nuevos cambios.
- En todos los niveles, el conocimiento recién adquirido se traduce en nuevas metas, procedimientos, expectativas, estructuras de rol y medidas de éxito. Incrementar la capacidad de una persona para tomar decisiones efectivas.
- Desarrollar nuevo conocimiento o insights (descubrimientos por reflexión) que tengan potencial para influenciar el comportamiento organizacional. Solución de problemas para el desarrollo o mejoramiento de procesos y productos.

2.1.5. FUNCIONES DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.

Alcanzar un alto nivel de precisión en la descripción de un objeto o en la predictibilidad de su comportamiento en el futuro.

- ✓ Su gestión permite incorporar el valor del trabajo en las actividades de la organización, lo hace tangible cuando se lo recoge de alguna forma visible y comunicable por ejemplo a través de documentos, informes, bases de datos, estudios, etc.
- ✓ Realizar cambios y modificaciones con un menor número de errores, se pierde menos recursos en los procesos.
- ✓ Mejorar los procesos de comunicación a partir de los marco de referencia compartidos entre los miembros de una organización o contexto.
- ✓ Construir nuevos espacios de participación, de productos y servicios en los sistemas.
- ✓ Mejorar la forma en que se hacen las cosas.

- ✓ Manejar eficientemente un gran volumen de datos e información.
- ✓ Generar nuevos conocimientos sobre la realidad en que se actúa.

2.1.6. DISCIPLINAS DEL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.

Dominio personal. Referido al manejo de la tensión creativa a través clarificar la visión y enfrentar la realidad. Conocido como la expresión que se usa para la disciplina del crecimiento y el aprendizaje personal. El dominio personal no es algo que se posee, es un proceso. Es una disciplina que dura toda la vida. Las personas con dominio personal son más comprometidas, poseen mayor iniciativa, tienen un sentido más amplio y profundo de responsabilidad en su trabajo y aprenden con mayor rapidez.

Aprendizaje en equipo. Cuyos elementos de estudio corresponden al manejo del dialogo, la discusión y las rutinas defensivas, basados en que las personas además de conocimientos poseen sentimientos y emociones, y que debe hacerse de la organización un lugar donde las personas se encuentren y trabajen gustosamente, además de fomentar la confianza, las conversaciones y el afecto entre las personas. El aprendizaje en equipo implica dominar las practicas de dialogo y discusión que son las dos maneras en que conversan los equipos. Según Heisemberg citado por Senge (1995), “colectivamente podemos ser más inteligentes de lo que somos en forma individual... el cociente intelectual del equipo es potencialmente superior al de los individuos.”

Participación. Considerada como el campo de aprendizaje cuya fuerza principal es su estrecha vinculación con la vida real cotidiana de la gente. Según Kliksberg citado por Méndez (2003), la participación hace la diferencia, “solo en condiciones de participación crece la confianza, mejora la asociatividad y crece la conciencia civil, porque el ser humano nació para participar”. El hecho de estar participando genera un involucramiento mental y emocional que permite producir resultados tanto para el recurso humano como para la organización.

2.1.7. ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA CAPACIDAD DE APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

Los componentes que permiten desarrollar las capacidades de aprendizaje, incluyen la estructura, los procesos, la tecnología el uso de la información y los procesos de generación de conocimiento que detonan en la renovación de la organización en todos sus aspectos.

El aprendizaje organizacional ocurre cuando la cultura organizacional establece mecanismo que facilita el desarrollo de mecanismo de uso de información que incorpora el descubrimiento sobre la información y su uso a la par de desarrollar las destrezas basadas en aptitudes y características personales como: la responsabilidad, la creatividad, la iniciativa, capacidad de discusión, análisis y solución de problemas.

2.1.8. EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL COMO MOTOR DE LA INNOVACIÓN

La apropiación del conocimiento se da por medio del aprendizaje, por lo que la capacidad de aumentar el stock de conocimiento va a depender en parte por la capacidad que tenga la persona o la organización de aprender. La Teoría de las Capacidades Dinámicas (dynamic capabilities) enfatiza que el conocimiento, especialmente su constante renovación, es el principal recurso de la innovación. La capacidad de absorción de conocimiento se realiza por medio de la integración de diversos conocimientos especializados que van generando nuevas competencias y beneficios en resultados.

De acuerdo con varios autores, el desarrollo del conocimiento que se lleva a cabo dentro de la “trama social”, va a depender de la “capacidad innata de los individuos para reconocer similitudes” pues los llamados elementos tácitos que se encuentran

dentro de la organización, tienen un papel clave en la creación de nuevo conocimiento.

La generación del conocimiento se realiza mediante ciertas operaciones, entre las principales operaciones que se utilizan para transformar los datos y la información de un objeto se encuentran:

1. la comparación de datos e información nuevos con las categorías almacenadas,
2. la identificación de consecuencias por medio de tramos basados en la inducción y la deducción (dependiendo del caso),
3. la nueva conectividad que se le ha dado a los datos y a la información,
4. las diversas conexiones que se visualizan entre este nuevo conocimiento estructurado y los que se encuentran en nuestro marco de referencia,
5. la opinión que nos dan otros u otras sobre los datos y la información que se maneja. La velocidad en que se realicen este tipo de operaciones determina la eficiencia de un sistema en responder a las demandas del medio.

Por esa razón el Aprendizaje Organizacional debe ser gestionado junto con el Conocimiento Organizacional como parte de las estrategias de desarrollo. Esto lo visualizamos especialmente en los sectores con mayores problemas como las microempresas, los programas de reforma del sector público entre otras.

2.2. HISTORIA DEL SECTOR SALUD EN VENEZUELA.

En 1936 nace el Ministerio de Salud y Asistencia Social como una necesidad económica para darle respuesta al recién iniciado proceso de desarrollo de la industria petrolera que nos imponía la erradicación de un conjunto de flagelos que fustigaban la salud de los venezolanos, para poder recibir a las compañías extranjeras.

Fue una época en la que se libraron grandes batallas contra problemas epidémicos y endémicos de gran magnitud, se construyeron infraestructuras hospitalarias en toda

la geografía nacional y se desarrolló un sentido de pertenencia entre los trabajadores del equipo de salud. A pesar de que el Ministerio vino a dar respuesta a un nuevo sistema económico impuesto, que implicó una fuerte dependencia tecnológica y programática, en términos de política en salud, no es menos cierto que sentó las bases de lo que hoy tenemos. En 1961 termina la época de oro de la salud en nuestro país y comienza un período marcado por el Pacto de Punto Fijo.

Este pacto de gobernabilidad entre AD, COPEI y URD hizo que el componente político partidista fuese imponiéndose progresivamente dentro de las instituciones, desarrollándose una conducta clientelar que fue determinando la composición y las decisiones del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social.

Es una época en la que se impone un modelo individual curativo, se comienzan a deteriorar los programas preventivos y a construirse criterios de administración sin previsión económica, aumenta nuestra dependencia tecnológica y comienzan a multiplicarse los entes públicos dispensadores de salud, al margen del Ministerio de Sanidad y Asistencia Social. Esto, aunado a unos gremios y sindicatos que anteponen la defensa de los intereses de sus agremiados al problema de salud de una población; unas universidades que forman médicos exclusivamente para el ejercicio privado de la profesión; un desequilibrio progresivo entre el alcance de las políticas públicas de salud y la construcción de un aparato privado de salud que en este momento tenía más capacidad resolutoria que el aparato de Estado y el aumento de la burocracia en el Ministerio, determina la muerte del servicio público de salud en nuestro país y el debilitamiento del aparato del Estado.

Este proceso se acentúa con el neoliberalismo que impone con fuerza la privatización del sistema de salud, desmantelando el ya existente sin importar la salud de la inmensa mayoría de venezolanos que, en los últimos 40 años, fueron empujados a la pobreza y obligados por el sistema rentista petrolero, a concentrarse en las grandes ciudades, produciéndose brechas inmensas entre distintos sectores de la población que marcan todo el ciclo de vida, desde antes de nacer hasta

después de la muerte. Además, el neoliberalismo construye todo un sistema ideológico basado en el individualismo, el inmediatismo y en consecuencia en la noción de que las luchas colectivas carecen de sentido. Desde 1998 comienza en Venezuela un proceso de cambio revolucionario, profundamente participativo, democrático.

2.3. SECTOR SALUD

Sector Salud, se refiere al conjunto de entidades que velan por el bienestar y prevención de la salud de las personas dentro de una población; hospitales, centros de salud, dispensarios, clínicas. Se encarga de atender las necesidades de una población en cuestiones puramente de salud (enfermedades comunes y riesgos sociales), ya sea con medicina preventiva o curativa, así también medir los riesgos de los problemas de salud que se puedan suscitar, por ejemplo epidemias. También se encarga de proporcionar los medicamentos y suministros necesarios para el combate de las enfermedades.

2.3.1. OBJETIVO PRINCIPAL DEL SECTOR SALUD

El Sector Salud y el sistema de atención que lo compone, tiene como finalidad fundamental producir salud de la mejor manera posible en cada situación específica y constituye el eje del proceso social de generación de salud, es decir, producir salud para las personas, pero especialmente para la población en su conjunto. La eficacia social es el principal indicador de desempeño del sistema de salud, es decir la de salud de la población. Sin embargo, no basta con ser eficaz y producir salud socialmente, sino que el sistema debe hacerlo generando satisfacción individual y sobre todo, satisfacción social.

Es decir, el nivel de satisfacción constituye el segundo indicador de desempeño global de los sistemas de salud y de atención en salud. El sistema de salud entonces debe generar un producto social que es la salud de la población, pero

respondiendo a las necesidades y a las demandas de la sociedad y de las personas, ya que la satisfacción se evalúa en varios factores, como son: la calidad de la atención, definida por la capacidad de solución de los problemas y las formas de prestación, y la respuesta a las expectativas de salud de la población.

Los sistemas de salud tienen reconocidos valores y principios que todos hemos repetido y hemos valorado, como la equidad, la participación social, la eficiencia, la descentralización, la integralidad de la atención y la solidaridad. Y requiere de ciertos recursos y condiciones para su funcionamiento, como son: el liderazgo, la información, los recursos humanos, y la capacidad física, los conocimientos y la tecnología, y por supuesto, la financiación del sistema.

2.3.2. ESTRUCTURA DEL SECTOR SALUD.

El Sector Salud está conformado por un conjunto de organizaciones, individuos y normas que contribuyen al mejoramiento de la salud, cuyas acciones están dirigidas a la prevención y control de enfermedades, la provisión de servicios a la población, la investigación científica, la capacitación de personal y la difusión de información de salud. Además de los centros asistenciales y entidades prestadoras de servicios de salud, también forman parte del sector o tienen estrecha relación con la salud, las universidades, las entidades operativas de respuesta a emergencias, algunas organizaciones no gubernamentales y las entidades prestadoras de servicios públicos de agua y saneamiento básico, entre otras, que desempeñan una labor en el ámbito nacional, regional y local.

El sistema de salud de Venezuela está conformado por un sector público y un sector privado.

El sector público está constituido por el Ministerio del Poder Popular para la Salud (MS), los organismos de salud descentralizados y las instituciones de la seguridad

social, principalmente el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), el Instituto de Previsión Social de las Fuerzas Armadas (IPSFA), el Instituto de Previsión y Asistencia Social del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (IPASME), Petróleos de Venezuela (PDVSA) y universidades.

El sector privado está constituido por quienes prestan sus servicios a cambio de pago directo y por compañías de seguros de salud. El MS se financia con recursos del gobierno central, estados y municipios. El IVSS se financia con cotizaciones patronales, cotizaciones de los trabajadores y con aportes del gobierno. Ambas instituciones cuentan con su propia red de atención ambulatoria y hospitalaria. El IPASME, IPSFA y las universidades se financian con aportaciones de los empleadores y de los trabajadores. También cuentan con su propia red de establecimientos para atención ambulatoria, pero contratan los servicios de hospitalización principalmente con el sector privado, a excepción del IPSFA que cuenta con su red de hospitales.

Las empresas públicas como Petróleos de Venezuela (PDVSA) contratan servicios privados de salud. El sector privado se financia con el pago directo de los usuarios al momento de recibir los servicios o a través del pago de primas de seguros de salud. La atención se ofrece en consultorios y clínicas privadas.

2.3.3. CLASIFICACIÓN DEL SISTEMA DE SALUD EN VENEZUELA.

Los establecimientos de salud incorporados a la red actual, destinados a la prestación de servicios de atención ambulatoria y hospitalaria del Sistema Público Nacional de Salud, deben ajustarse a las características que le correspondan de acuerdo con la siguiente clasificación:

➤ **RED PRIMARIA DE ATENCIÓN DE SALUD:** Son todos los servicios dotados de capacidad resolutoria para el logro de calidad de vida y salud, respondiendo a las necesidades sociales y en interacción con otras redes sociales, actuando sobre los

determinantes de la salud de las personas y las comunidades. Atiende primero y a lo largo de la vida, lo que exige una organización de trabajo coherente con este compromiso utilizando la tecnología apropiada y una estrecha coordinación con el resto de las redes de atención.

Constituido por:

- ✓ Consultorios Populares.
- ✓ Centros Médicos de Diagnostico Integrales.
- ✓ Salas de Rehabilitación Integrales.

➤ **RED SECUNDARIA DE ATENCIÓN DE SALUD:** Se denomina Red Secundaria de Atención de Salud a todos los servicios dotados de capacidad resolutoria para el logro de calidad de vida y salud, respondiendo a las necesidades sociales y en interacción con las otras redes de las políticas públicas, mediante acciones educativas, preventivas, protectoras, y rehabilitadoras, actuando sobre los determinantes de la salud de las personas y las comunidades, según sus territorios sociales.

Constituido por:

- ✓ Clínicas Populares.
- ✓ Centros Médicos de Alta Tecnología.

➤ **RED TERCIARIA DE ATENCIÓN DE SALUD:** Son organizaciones de servicios de salud destinada a dar respuestas oportunas y de calidad a las necesidades complejas de salud de la población, con calidad y calidez, orientada por los fundamentos científicos, sociales, humanísticos y éticos de respeto a la vida y a la dignidad humana, bajo la modalidad ambulatoria, urgencias y hospitalización.

Constituido por:

- ✓ Hospitales del Pueblo.

2.3.4. SISTEMA DE SALUD DE CIUDAD GUAYANA

El sistema de salud de Ciudad Guayana se encuentra constituido por Redes primarias, secundarias y terciarias de atención (ver Figura 3). En las Tablas 1, 2, 3, 4 y 5 se detallan las instituciones que las integran.

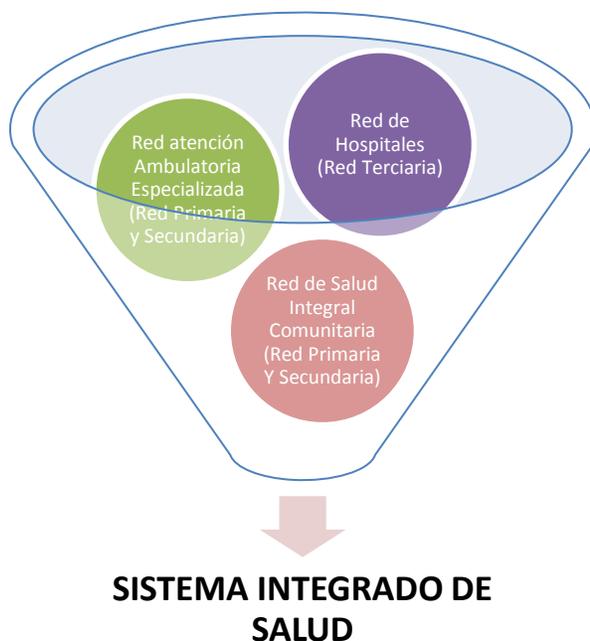


Figura 3. Constitución del sistema de salud de Ciudad Guayana
Fuente: www.isp.gov.ve/salud/.

Tabla1. Salas de Rehabilitación Integral de Ciudad Guayana en Funcionamiento.

Nº	SRI	INICIO DE ACTIVIDADES	PARROQUIA	DIRECCIÓN
1	19 DE ABRIL (POZO VERDE)	13/06/2007	POZO VERDE	CALLE 19 DE ABRIL, ESQUINA CALLE PRINCIPAL. ASENTAMIENTO CAMPESINO 19 DE ABRIL. VIA EL PAO.
2	BELLA VISTA	20/10/2006	11 DE ABRIL	CALLE TAGUATO Y MARAGUEY. BELLA VISTA ARRIBA.
3	CASTILLITO	10/10/2006	CACHAMAY	FINAL DE LA CARRERA BARRANCA
4	EL ROBLE	10/06/2007	SIMON BOLIVAR	AVE. ANTONIO BERRIO CON AVE. MANUEL ABELDAÑO. FRENTE AL MERCAL EL ROBLE.
5	EL ROSARIO	30/12/2006	YOCOIMA	CALLE PRINCIPAL, ASENTAMIENTO CAMPESINO EL ROSARIO. SAN FELIX.
6	LA LLOVIZNA	19/01/2007	DALLA COSTA	CDI CALLE 1RA, JUNTA PARROQUIAL UD-145. SRI: CALLE PONTENTINE AL LADO DEL MODULO DE LA 45
7	UD- 291	30/12/2006	UNARE	FRENTE A LA MANZANA 4 Y 5. URBANIZACIÓN UCHIRE.

8	UD- 337	07/06/2007	UNARE	FRENTE A M-101 Y 102 URBANIZACIÓ GRAN SABANA.
9	VILLA LA MANGA	29/12/2006	11 DE ABRIL	CALLE LA MANGA ESQUINA CALLE LA BRISA. SECTOR 11 DE ABRIL 1.
10	LA VICTORIA	21/12/2007	VISTA ELSOL	CALLE PRINCIPAL MANZANA 41 SECTOR 02 DE LA VICTORIA

Fuente: www.isp.gov.ve/salud/.

Tabla 2. Centro de Alta Tecnología de Ciudad Guayana en Funcionamiento.

Nº	CAT	PARROQUIA	DIRECCIÓN
1	CAT CUBO ROJO	UNARE	CALLE GERES ESQ. NEVERI UNARE FRENTE A TALLER TRICAR

Fuente: www.isp.gov.ve/salud/.

Tabla 3. CDI de Ciudad Guayana en Funcionamiento.

Nº	CDI	INICIO DE ACTIVIDADES	PARROQUIA	CALLES Y ENTRECALLE
1	UD- 291	26/11/2007	UNARE	DIAGONAL A LA PANADERIA Y PASTERIA FUNCHAL Y COLEGIO PRIMERO DE MAYO II
2	NUEVA CHIRICA	15/08/2007	CHIRICA	AVE. CARONÍ C MANZANA 4 Y NEVERÍ.
3	EL ROSARIO	13/06/2007	YOCOIMA	CALLE PRINCIPAL, ASENTAMIENTO CAMPESINO EL ROSARIO. SAN FELIX.
4	VILLA LA MANGA	15/09/2006	CHIRICA	CALLE LA MANGA ESQUINA CALLE LA BRISA. SECTOR 11 DE ABRIL 1.
5	BELLA VISTA	14/03/2006	11 DE ABRIL	AV. CARLOS MANUEL PIAR DESPUES DE FRIOSA, DOBLAR EN LA FERRETERIA PRINCIPAL MANO DERECHA
6	LA UNIDAD (SETRA)	09/02/2006	SIMON BOLIVAR	Calle Ramirez y Tamanaco. Sector La Unidad. San Felix AL LADO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LA CULTURA DIAGONAL AL CENTRO MEDICO QUIRURGICO MARIÑO
7	LA LLOVIZNA	01/12/2005	DALLA COSTA	CDI CALLE 1RA, JUNTA PARROQUIAL UD-145. SRI: CALLE PONTENTINE AL LADO DEL MODULO DE LA 45
8	CASTILLITO	14/06/2005	CACHAMAY	FINAL DE LA CARRERA BARRANCA AL LADO DEL AMB URB. TIPO II CASTILLITO
9	LA VICTORIA	21/12/2007	VISTA ELSOL	CALLE PRINCIPAL MANZANA 41 SECTOR 02 DE LA VICTORIA
10	UD-337	21/12/2007	UNARE	FRENTE A M-101 Y 102 URBANIZACION CORE 8

Fuente: www.isp.gov.ve/salud/.

Tabla 4. Hospitales de Ciudad Guayana en Funcionamiento.

Nº	HOSPITAL	DIRECCIÓN
1	RAUL LEONI	Barrio Guaiparo, Av. Cinturón, cerca de la PTJ, San Félix, San Félix
2	UYAPAR	Paseo Uyapar, Alta Vista Sur, Jardín Levante, Puerto Ordaz

Fuente: www.isp.gov.ve/salud/.

Tabla 5. Clínicas Populares de Ciudad Guayana.

NOMBRE	DIRECCIÓN
Clínica Chilemex C.A	Urb. Chilemex, Calle Chile, Edif. CEMCA Telf. 0286-9237549-9238444-9238946-9239247-9238844-9237549 Puerto Ordaz
Clínica La Esperanza	A. Guayana Nº 03-09 Telf. 0286-9616828-Administración. 9621828-9613002, Fax.0286-9621009-9622218 - Puerto Ordaz
Clínica "Los Olivos"	Los Olivos Telf. 0286- 9613490
Clínica Puerto Ordaz	Av. vía Venezuela, esquina Av. Bolívar Villa Colombia Telf.0286-9205707-9235711-0286-9205701- Fax: 0286-9234028-9234327
Clínica Quirúrgica Razetti	Av. Cuchiveros con Carrera Guri, Altavista Telf. 0286-9611895 Edificio Altamira, P.B Puerto Ordaz, Telf. 0286-9611895-962174- Fax: 9624164
Clínica "Virgen del Carmen"	Av. Libertador, , Redoma El Dorado, Centro Comercial Torrealba, Piso 1,, San Félix- Edo. Bolívar.
Clínica YSIRAM	Calle Moltaco Telf. 0286-9225279
Clínica Clinicare Guayana C.A	Alta vista Telf. 0286-9621180
Hospital de Clínica de Ceciamb, C.A.	
Hospital de Clínicas Caroní	Calle China, Villa Asia. Telf. 0286-9624836

Fuente: www.isp.gov.ve/salud/.

2.4. BASES LEGALES

En el marco de la investigación se considerara la pertinencia de los fundamentos legales establecidos previamente en La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Los cuales rigen dentro de un margen legal la pertinencia de la investigación; ya que desde 1999 se ha iniciado toda una serie de reformas en el funcionamiento y gestión de los entes públicos, estando el sector salud inmerso en ellos.

- **Artículo 62:** “Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas...”
- **Artículo 83:** “El Estado promoverá y desarrollara políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa...”
- **Artículo 84:** “... El Estado creará, ejercerá la rectoría y gestionará un sistema público nacional de la salud, de carácter intersectorial, descentralizado y participativo..., la comunidad tiene el derecho y el deber de participar en la toma de decisiones sobre la planificación, ejecución y control de la política específica en las instituciones públicas de salud...”.
- **Artículo 141:** La administración pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

2.5 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

Aprendizaje: Se denomina aprendizaje al proceso de adquisición de conocimientos, habilidades, valores y actitudes, posibilitado mediante el estudio, la enseñanza o la experiencia.

Aprendizaje organizacional: El aprendizaje organizacional es un proceso mediante el cual las entidades, adquieren y crean información, con la finalidad de transformarlo en un recurso de la empresa, que le permita a la organización adaptarse al cambio.

Aprendizaje en equipo: Es el proceso de alinearse y desarrollar la capacidad de un equipo para crear los resultados que sus miembros realmente desean. Se construye sobre la visión compartida y el dominio personal.

Atención: La atención es la capacidad de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. Desde el punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos.

Capacidad: Se denomina capacidad al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Conocimiento: Hechos, o datos de información adquiridos por una persona a través de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto u objeto de la realidad.

Desarrollo Organizacional: Es la aplicación sistemática de los conocimientos de las ciencias de la conducta en varios niveles (grupal, intergrupal y de toda la organización) para la efectiva realización de un cambio planeado. Sus objetivos son una mayor calidad de vida laboral, productividad, adaptabilidad y eficacia.

Desarrollo personal: Es una experiencia de interacción individual y grupal a través de la cual los sujetos que participan en ellos, desarrollan u optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones, permitiéndole conocer un poco mas de si mismo y de sus compañeros de grupo, para crecer y ser mas humano.

Dialogo: El concepto de diálogo es aquel que siempre implica una conversación o un intercambio discursivo entre por lo menos dos individuos interactuantes.

Dominio personal: El Dominio Personal es el compromiso que tiene una persona con su propio crecimiento.

Entidad: En su sentido más general, una entidad o ente es todo aquello cuya existencia es reconocida por algún sistema de ontología, lógica o semántica. Una entidad puede por lo tanto ser concreta, abstracta, particular o universal.

Entorno: El entorno es aquello que rodea a algo o alguien.

Equipo: Es una asociación de más de una persona para resolver una tarea o alcanzar un objetivo específico.

Evaluación: Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, un verbo cuya etimología se remonta al francés *évaluer* y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

Habilidades: Es la capacidad y destreza para realizar algo, que se obtiene en forma innata, o se adquiere o perfecciona, en virtud del aprendizaje y la práctica.

Información: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Intelecto: Capacidad humana de ir al interior de las cosas para leer, saber, entender, y crear conocimiento.

Institución: Es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje.

Método: Se refiere al medio utilizado para llegar a un fin.

Objetivo: Es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados.

Organización: Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

CAPÍTULO IV

MARCO METODÓLOGICO

1. TIPO DE ESTUDIO.

Según Dankhe (1986) existen cuatro tipos de estudio, quien los divide en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

- ✓ Estudios exploratorios: estudia algo poco investigado o desconocido.
- ✓ Estudios descriptivos: miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.
- ✓ Estudios correlacionales: evalúan el grado de relación que existe entre dos o más variables.
- ✓ Estudios explicativos: explica porqué ocurre un fenómeno y en que condiciones de da éste, o porqué dos o más variables están relacionadas.

De acuerdo a esto la investigación que se realizó mediante un estudio descriptivo, ya que “en esta clase de estudios el investigador debe ser capaz de definir que se va a medir y como lograr precisión en esa medición. Así mismo debe ser capaz de especificar quienes deben estar incluidos en la medición”.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Para Dankhe (1986) la investigación descriptiva, requiere considerablemente conocimiento del área que se investiga para formular las preguntas específicas que busca responder.

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

El diseño de investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. Los diseños son estrategias con las que intentamos obtener respuestas a preguntas como:

- ✓ Contar.
- ✓ Medir.
- ✓ Describir.

El presente trabajo tuvo como finalidad evaluar el nivel de aprendizaje organizacional del sector salud en Ciudad Guayana, es decir se intentó conocer a profundidad de que manera se desenvuelve el personal y de que forma reacciona al cambio en su entorno; sin modificar las características que esa realidad posea. Para ejecutar el mismo se asumieron los postulados establecidos para las investigaciones con diseño no experimental, dado que no se modifican, en ningún momento las características de la situación encontrada.

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, (Kerlinger, 2002).

3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

En toda investigación es importante determinar cuáles serán los pasos a seguir para el desarrollo de la investigación, por eso es un factor clave determinar el tipo de investigación a utilizar.

Es por ello que igualmente para conocer la realidad de la situación a estudiar, se considera que se deben utilizar los postulados de una *investigación de campo*, la cual permite estudiar las condiciones naturales, en las cuales se realizan los procesos, basada en una estrategia de recopilación de la información pertinente, obtenida directamente de los sitios donde se generan, en este caso el sistema de salud donde se realizaron los estudios pertinentes para evaluar el nivel de aprendizaje organizacional.

En este sentido, Palella y Martins (2006), plantean que dentro del diseño no experimental, se puede desarrollar un tipo de investigación de campo, la cual definen como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Definición que coincide con las características de la actual investigación.

4. POBLACIÓN Y MUESTRA.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), “ la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

La población para esta investigación estuvo constituida por 32 instituciones de Salud ubicadas en Ciudad Guayana, técnicamente el procedimiento de selección de la población se realizó de manera no aleatoria intencional.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T. Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. Para esta investigación se tomó como muestra el 30% de las instituciones de salud de Ciudad Guayana (10 instituciones) y se aplicó el instrumento a un total de 100 personas.

5. TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Según Rojas de Narváez (1997) los instrumentos para recolectar datos son: “aquellos medios, herramientas, recursos, métodos, técnicas, o implementos que el investigador elabora, selecciona, adapta o crea para efecto de estudio”.

La recopilación de los datos pertinentes para la investigación se ha obtenido implementando las siguientes técnicas de recolección de datos:

✓ **Entrevistas**

Para la recolección de información más detallada y ciertas aclaraciones se realizaron entrevistas no estructuradas a expertos y encargados del Sector Salud en Ciudad Guayana.

✓ **Análisis Documental Bibliográfico**

Se consultaron libros relacionados con el aprendizaje organizacional y el sector salud de Ciudad Guayana. El análisis de estos documentos tuvo por finalidad realizar un estudio más profundo de la información recolectada en las entrevistas realizadas a los expertos.

✓ **Encuestas**

Con el instrumento se obtuvo la información para realizar el análisis estadístico, dicho instrumento estuvo compuesto por 33 preguntas cerradas con una escala de

evaluación del 1 al 5, aplicada a una muestra de 100 empleados pertenecientes al sector salud de Ciudad Guayana.

✓ **Paquetes Computarizados**

Para el desarrollo, obtención, tabulación y codificación de los datos, así como también la estructuración del trabajo de grado, se utilizaron como fuente de apoyo los paquetes computarizados Microsoft Word, Excel y SPSS (Programa estadístico para las ciencias sociales).

6. RECURSOS.

- ✓ Lápiz y papel: Materiales necesarios para tomar apuntes.
- ✓ Pendrive: Para el almacenamiento de información.
- ✓ Recursos Humanos: Tutor académico, Tutor industrial.
- ✓ Computadora: Esta herramienta fue utilizada para transcribir, y organizar la información adquirida a través de los distintos medios.
- ✓ Microsoft Office Word: Transcripción de texto.

7. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO.

A continuación se presentan los pasos que se siguieron para la realización de esta investigación:

1. Revisión bibliográfica y de los antecedentes relacionados el aprendizaje organizacional y la importancia dentro del Sector Salud.
2. Identificación de las variables e indicadores, con base en la formulación del problema.
3. Diseño del instrumento para la aplicación y medición del aprendizaje organizacional dentro del Sector Salud en Ciudad Guayana.

4. Validación del instrumento.
5. Selección de una muestra del Sector Salud de Ciudad Guayana.
6. Aplicación del instrumento a las instituciones de salud seleccionada.
7. Análisis y presentación de los resultados.

CAPÍTULO V

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos una vez aplicado el instrumento de medición para evaluar el nivel de aprendizaje organizacional de las instituciones de salud de la región Guayana.

1. INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.

Para la realización del presente estudio sobre el Nivel de Aprendizaje Organizacional en el Sector Salud de Ciudad Guayana, Estado Bolívar, Venezuela, se aplicó un instrumento diseñado por D'Armas (2012), la cual establece tres (03) niveles de aprendizaje: individual, grupal y organizacional; y las condiciones para que el aprendizaje se lleve a cabo: cultura organizacional, distribución de la información, adiestramiento, fuentes del aprendizaje y dirección estratégica.

El instrumento está conformado por 33 ítems o preguntas de tipo cerrada (en el Apéndice A se puede observar el instrumento aplicado), con una escala tipo likert con cinco (5) opciones:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Las Tablas 6 y 7, que continuación se presentan, muestran los Ítems asociados a los niveles de aprendizaje organizacional y a las condiciones para que el aprendizaje se lleve a cabo.

Además, el instrumento aplicado en el estudio contiene 8 ítems relacionados con las estrategias organizacionales para el aprendizaje: orientación al aprendizaje, conocimiento compartido y retención y recuperación del conocimiento (Tabla 8).

Tabla 6. Ítems asociados a los niveles de aprendizaje organizacional

NIVEL INDIVIDUAL
Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.
Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo.
En esta institución producimos conocimiento ensayando y probando.
Aprendemos de la documentación disponible en la institución.
Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la institución dispuestas a ayudarme.
NIVEL GRUPAL
Aprendemos mediante el diálogo con otros trabajadores.
Intercambiamos conocimiento libremente cuando trabajamos en grupo.
Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.
Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida por el grupo.
NIVEL ORGANIZACIONAL
Todos aplicamos el conocimiento con que cuenta esa institución.
Esta empresa responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.
Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los trabajadores que trabajamos en ella.
El conocimiento de los trabajadores que trabajamos en esta empresa sirve para generar nuevos productos o servicios.

Fuente: D' Armas (2012)

Tabla 7. Ítems asociados a las condiciones para el aprendizaje organizacional

CULTURA ORGANIZACIONAL
La institución promueve situaciones para que los trabajadores intercambiamos conocimiento.
En esta institución se reconocen a los trabajadores que son proactivos.
Colaboramos mutuamente de forma voluntaria aunque no forma parte de nuestras funciones.
Siempre tenemos confianza en que la empresa actuará según nuestras recomendaciones.
DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN
La información que necesitas la consigues en cualquier momento rápida y fácilmente.
Recibes información de las reuniones y los eventos a los que asisten los jefes.
Los medios que se utilizan en esta institución para compartir la información son eficientes.
Cuando se solicita información laboral a otro compañero de trabajo ésta se obtiene en el tiempo requerido.
Tienes a tu disposición prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, etc. que se generan en la institución.
ADiestRAMIENTO
En esta institución todos recibimos cursos de adiestramiento.
La capacitación que recibimos en la institución la aplicamos al trabajo.
Siempre se recibe inducción de la institución al ingresar.
FUENTES DEL APRENDIZAJE
Se utiliza soporte tecnológico para procesar y consultar la información de los clientes y de la competencia.
Tengo acceso a tecnología computarizada para enviar y recibir información.
Las fuentes externas (informes, consultores, periódicos, etc.) son muy importantes para las operaciones de esta empresa.
Existen en esta institución prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, etc.
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
Los dirigentes comparten con nosotros información actualizada sobre la competencia, las tendencias y las líneas directrices de la organización.
Los dirigentes siempre me brindan el apoyo necesario para las oportunidades de aprendizaje y entrenamiento.
Continuamente los dirigentes de esta empresa buscan oportunidades de aprendizaje tanto para ellos como para nosotros.
Los dirigentes de esta organización consideran el impacto de las decisiones en nuestra moral.

Fuente: D' Armas (2012)

Tabla 8. Ítems asociados a las estrategias organizacionales para el aprendizaje

Orientación al Aprendizaje
Los empleados en esta institución frecuentemente proponemos nuevas ideas e introducimos novedades en el trabajo.
En esta institución se impulsan acuerdos de colaboración con universidades y/o otras instituciones para intercambiar conocimientos y experiencias.
En esta institución las ideas innovadoras son frecuentemente recompensadas.
Conocimiento Compartido
En esta institución los problemas son compartidos y no escondidos.
En los equipos de trabajo de esta institución se comparten conocimientos y experiencias a través del diálogo.
Los empleados tenemos una percepción compartida de la distancia entre la situación actual de la institución y la deseada.
Retención y Recuperación del Conocimiento
En esta institución los procesos son documentados a través de manuales, normas de calidad, etc.
Los archivos y bases de datos de la institución proporcionan la información necesaria para hacer el trabajo

Fuente: D' Armas (2012)

Estas encuestas fueron aplicadas a un total de cien (100) empleados de las diferentes instituciones públicas y privadas pertenecientes al sector salud de Ciudad Guayana que en total fueron diez (10). Ver Tabla 9.

Tabla 9. Distribución de encuestas por institución.

Institución	Nº de encuestados
Clínica Ceciamb	20
Clínica Caroní	25
Clínica Pto. Ordaz	10
Clínica chilemex	25
CDI Castillito	2
CDI UD-291	2
CDI UD-337	2
CDI La Llovizna	2
CDI Nueva Chirica	2
Hospital Uyapar	10
Total	100

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 10, se muestra el modelo teórico de las variables (D'Armas, 2012).

Tabla 10. El Modelo Teórico de las Variables

DIMENSIÓN 01: NIVEL INDIVIDUAL
V01 Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.
V04 Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo.
V15 En esta institución producimos conocimiento ensayando y probando.
V06 Aprendemos de la documentación disponible en la institución.
V29 Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la institución dispuestas a ayudarme.
DIMENSIÓN 02: NIVEL GRUPAL
V19 Aprendemos mediante el diálogo con otros trabajadores.
V31 Intercambiamos conocimiento libremente cuando trabajamos en grupo.
V10 Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.
V11 Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida por el grupo.
DIMENSIÓN 03: NIVEL ORGANIZACIONAL
V12 Todos aplicamos el conocimiento con que cuenta esta institución.
V08 Esta institución responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.
V23 Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los trabajadores que trabajamos en ella.
V13 El conocimiento de los trabajadores que trabajamos en esta institución sirve para generar nuevos productos o servicios.
DIMENSIÓN 04: CULTURA ORGANIZACIONAL
V09 La institución promueve situaciones para que los trabajadores intercambiemos conocimiento.
V14 En esta institución se reconocen a los trabajadores que son proactivos.
V17 Colaboramos mutuamente de forma voluntaria aunque no forma parte de nuestras funciones.
V18 Siempre tenemos confianza en que la empresa actuará según nuestras recomendaciones.
DIMENSIÓN 05: DISTRIBUCIÓN DE LA INFORMACIÓN
V03 La información que necesitas la consigues en cualquier momento rápida y fácilmente.
V20 Recibes información de las reuniones y los eventos a los que asisten los jefes.
V22 Los medios que se utilizan en esta institución para compartir la información son eficientes.
V24 Cuando se solicita información laboral a otro compañero de trabajo ésta se obtiene en el tiempo requerido.
DIMENSIONES 06: ADIESTRAMIENTO
V27 En esta institución todos recibimos cursos de adiestramiento.
V28 La capacitación que recibimos en la institución la aplicamos al trabajo.
V07 Siempre se recibe inducción de la institución al ingresar.
DIMENSIONES 07: FUENTES DEL APRENDIZAJE
V30 Se utiliza soporte tecnológico para procesar y consultar la información de los clientes y de la competencia.
V32 Tengo acceso a tecnología computarizada para enviar y recibir información.
V05 Las fuentes externas (informes, consultores, periódicos, etc.) son muy importantes para las operaciones de esta institución.
V33 Existen en esta empresa prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, etc.
DIMENSIONES 08 : DIRECCIÓN ESTRATÉGICA
V21 Los dirigentes comparten con nosotros información actualizada sobre la competencia, las tendencias y las líneas directrices de la institución.
V02 Los dirigentes siempre me brindan el apoyo necesario para las oportunidades de aprendizaje y entrenamiento.
V16 Continuamente los dirigentes de esta empresa buscan oportunidades de aprendizaje tanto para ellos como para nosotros.
V26 Los dirigentes de esta organización consideran el impacto de las decisiones en nuestra moral.

Fuente: D' Armas (2012)

A continuación, se realiza la verificación de la fiabilidad y la validación del instrumento de medición, lo que refuerza la capacidad que tiene el mismo para la comparación de resultados.

2. ANÁLISIS DE FIABILIDAD.

La fiabilidad se refiere a la estabilidad de las mediciones cuando no existen razones teóricas ni empíricas para suponer que la variable a medir haya sido modificada diferencialmente por los sujetos, por lo que se asume su estabilidad mientras no demuestre lo contrario (Prieto, 2006).

Esta se determina mediante diversas técnicas entre las cuales se encuentran:

1. Medida de estabilidad: En este procedimiento un mismo instrumento de medición se aplica dos o más veces a un mismo grupo de personas, después de cierto periodo. Si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable.

2. Método de formas alternativas o paralelas: En este procedimiento no se administra el mismo instrumento de medición, sino dos o más versiones equivalentes de este. El instrumento es confiable si la correlación entre los resultados de ambas administraciones es positiva de manera significativa.

3. Método de mitades partidas: Necesita solo una aplicación de la medición. El conjunto de total de ítems se divide en dos mitades equivalentes, y se comparan las puntuaciones o los resultados de ambas. Si el instrumento es confiable, las puntuaciones de las dos mitades deben estar muy correlacionadas.

4. Medidas de consistencia interna: Estos son los coeficientes que estiman la confiabilidad en nuestro caso se utilizó el alfa de cronbach (α), el cual usa la correlación promedio entre los ítems de una prueba si estos están estandarizados con una desviación estándar de uno; o en la covarianza promedio entre los ítems de

una escala, si los ítems no están estandarizados. El coeficiente alfa puede tomar valores entre 0 y 1 donde 0 significa confiabilidad nula y 1 confiabilidad total.

Para realizar el análisis de fiabilidad del instrumento usado, se utilizó el modelo de consistencia interna de Cronbach o alfa de Cronbach explicado anteriormente, Este valor depende del número de variables (o ítems) que contiene la escala (K) y del cociente entre la covarianza promedio de las variables y la varianza promedio de la escala; (ver Ecuación 1).

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Ecuación 1. Para el cálculo del Alfa de Cronbach.

Fuente: Adaptado de Cronbach (1971).

Dónde:

- S_i^2 es la sumatoria de la varianza de cada Ítems
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems
- K es el número de preguntas o ítems.

A continuación en la Tabla 11, se muestra el valor de (α) alcanzado para este estudio de fiabilidad, de las encuestas aplicadas a los empleados de las instituciones seleccionadas.

El valor alcanzado por dicho análisis es $\alpha = 0,920$. Dicho valor se obtuvo mediante el software estadístico SPSS versión 18, con un número de elementos de treinta y tres (33) Ítems y ocho (08) dimensiones.

Valores de α mayores a 0,8 indican una alta homogeneidad y equivalencia de respuestas. Por lo tanto, el valor obtenido en este estudio ($\alpha = 0,929$), demuestra que existe un alto grado de homogeneidad entre los ítems y los encuestados.

Tabla 11. Coeficientes Alfa de Cronbach

Dimensión	Variable	α Global, si la variable es eliminada	α para la dimensión	α para la dimensión, si la variable es eliminada
1	V01	0,921	0,920	0,502
	V04	0,922		0,601
	V15	0,920		0,595
	V06	0,919		0,442
	V29	0,918		0,569
2	V19	0,922	0,920	0,665
	V31	0,919		0,528
	V10	0,918		0,422
	V11	0,920		0,414
3	V12	0,919	0,920	0,382
	V08	0,920		0,369
	V23	0,921		0,483
	V13	0,921		0,290
4	V09	0,921	0,920	0,530
	V14	0,918		0,157
	V17	0,921		0,494
	V18	0,921		0,305
5	V03	0,919	0,920	0,643
	V20	0,921		0,692
	V22	0,919		0,600
	V24	0,919		0,606
	V25	0,920		0,610
6	V27	0,919	0,919	0,286
	V28	0,919		0,500
	V07	0,919		0,649
7	V30	0,918	0,919	0,454
	V32	0,922		0,667
	V05	0,919		0,581
	V33	0,918		0,553
8	V21	0,920	0,920	0,352
	V02	0,922		0,570
	V16	0,919		0,281
	V26	0,919		0,339
Alfa global $\alpha = 0,920$				

Fuente: Elaboración Propia.

Es importante señalar que no es factible eliminar la variable V04, de la Tabla 11, debido a que esta variable recolecta información muy importante a la hora de ser analizado por el Alfa de Cronbach.

De acuerdo a estos datos se puede concluir que este instrumento es confiable y puede aplicarse a los empleados de las diferentes instituciones pertenecientes al sector salud de ciudad Guayana, con el fin de estudiar el nivel de aprendizaje que estas mismas poseen.

3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La validez de un cuestionario o instrumento de medida de un determinado constructo, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente lo que se quiere medir, mide todo lo que se quiere medir y mide solamente lo que se quiere medir (Thorndike y Hagen, 1965). La validez es, pues, la exactitud con que pueden hacerse mediciones significativas, en el sentido que midan realmente el rasgo que se pretende medir. La importancia del estudio de la validez viene justificado, en particular, cuando el fenómeno a medir es muy complejo (García Ramos, 1986).

La validez se clasifica generalmente en tres tipos: de contenido, programática (o de criterio) y de concepto (o de constructo) (Heinemann, 2001).

Para la presente investigación se aplicó el tipo de validez de concepto o constructo; que se refiere al grado en el que una medición se relaciona de manera consistente con otras mediciones, de acuerdo con la hipótesis derivada teóricamente y que conciernen al concepto (o el constructos) que se están midiendo; desde una perspectiva científica, es la más importante de todas, (Hernández 2003). Es por ello que para analizar las dimensiones existentes en las encuestas efectuadas, se recurrió al análisis factorial.

3.1 Análisis Factorial

El análisis factorial es una técnica estadística de reducción de datos usada para explicar las correlaciones entre las variables observadas en términos de un número menor de variables no observadas llamadas factores. Las variables observadas se modelan como combinaciones lineales de factores más expresiones de error.

El primer paso en el Análisis Factorial es calcular la matriz de correlaciones entre todas las variables que entran en el análisis mediante el estadístico SPSS versión 18, ver Tabla 12.

En la Matriz de Correlaciones se representan los coeficientes de correlación entre cada par de variables (matriz cuadrada $m \times n$, con $m = n = 20$); presentando en negrita los valores significativos.

Una vez que se dispone de la matriz de correlación, corresponde examinarla para demostrar si sus características son adecuadas para realizar un análisis factorial.

Dentro de los requisitos que deben cumplirse para que el análisis factorial tenga sentido es que las variables estén altamente correlacionadas. Pueden utilizarse diferentes métodos para comprobar el grado de asociación entre las variables, para los efectos de este estudio se plantea cumplir con los pasos siguientes:

1. Calcular el determinante de la Matriz de Correlaciones
2. Aplicar el Test de Esfericidad de Bartlett.
3. Calcular el índice KMO de Kaiser-Meyer-Olkin.
4. Analizar los componentes principales.
5. Presentar los resultados de análisis factorial.

3.1.1 El Determinante de la Matriz de Correlaciones.

El determinante de una matriz determina si los sistemas son únicos o mal condicionados, cuando el determinante está próximo a cero indica que las variables utilizadas están linealmente relacionadas, lo que significa que es factible continuar con el análisis factorial, no obstante el determinante no puede ser igual a 0, ya que en ese caso los datos no serian validos.

Para el caso en estudio, se obtuvo un determinante igual a $3,69 \cdot 10^{-6}$ este valor es muy cercano a 0, lo cual significa que las variables están directamente relacionadas por tanto es factible continuar con el análisis factorial.

Nota: La muestra del determinante de la matriz de correlaciones, aparece en una nota a pie de la Tabla 12. Matriz de Correlaciones.

Tabla 12. Matriz de correlaciones

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	V28	V29	V30	V31	V32	V33
Correlación V1	1.000	.279	.288	.312	.355	.476	.084	-.016	-.107	.517	.287	.346	.143	.384	.179	.467	.231	.161	.055	-.062	.085	.046	.763	.153	.066	.199	.287	.389	.126	.225	.081	.045	.189
V2	.279	1.000	.284	.236	.170	.119	.411	.415	.136	.156	.133	.008	.222	.296	.161	.094	.021	.224	.362	.123	-.038	.218	.232	.214	-.032	.044	.145	.083	.115	.332	.092	.169	-.103
V3	.288	.284	1.000	.120	.439	.457	.324	.204	-.504	.342	.326	.441	.012	.231	.378	.351	.222	-.027	.130	.174	.435	.237	.250	.305	.428	.354	.362	.246	.529	.268	.357	-.013	.470
V4	.312	.236	.120	1.000	.016	.313	.110	.180	-.029	.309	.231	-.045	.405	.301	-.085	.336	.019	.382	.236	.345	-.048	.059	.352	.057	-.087	.104	.059	.273	.067	.190	.176	.269	-.061
V5	.355	.170	.439	.016	1.000	.435	.385	.224	.368	.452	.293	.502	.106	.262	.251	.322	.456	.096	.113	.086	.426	.310	.153	.266	.435	.239	.379	.320	.442	.350	.199	.103	.443
V6	.476	.119	.457	.313	.435	1.000	.188	.246	.492	.609	.303	.383	.197	.307	.208	.517	.243	.185	.102	.275	.349	.256	.358	.135	.356	.209	.269	.407	.300	.216	.339	.148	.350
V7	.084	.411	.324	.110	.385	.188	1.000	.721	.303	.146	.194	.271	.451	.423	.188	.132	.184	.509	.356	.226	.251	.577	-.010	.549	.210	.186	.339	.169	.346	.476	.139	.331	.279
V8	-.016	.415	.204	.180	.224	.246	.721	1.000	.279	.211	.173	.143	.471	.346	.119	.065	.142	.505	.427	.333	.141	.543	-.035	.394	.184	.148	.227	.063	.292	.383	.229	.325	.277
V9	.107	.136	.504	-.029	.368	.492	.303	.279	1.000	.420	.367	.333	.011	.130	.409	.316	.105	-.021	.085	.085	.331	.350	.053	.248	.360	.287	.329	.193	.431	.089	.281	-.052	.399
V10	.517	.156	.342	.309	.452	.609	.146	.211	.420	1.000	.539	.543	.231	.423	.239	.495	.316	.213	.092	.254	.246	.159	.448	.204	.299	.394	.335	.433	.328	.199	.348	.146	.350
V11	.287	.133	.326	.231	.293	.303	.194	.173	.367	.539	1.000	.405	.007	.273	.175	.312	.168	.032	.160	.372	.252	.225	.292	.138	.293	.536	.320	.201	.356	.130	.307	-.078	.289
V12	.346	.008	.441	-.045	.502	.383	.271	.143	.333	.543	.405	1.000	.077	.337	.432	.335	.452	.080	.094	.177	.400	.305	.279	.361	.509	.427	.460	.368	.423	.331	.384	.085	.508
V13	.143	.222	.012	.405	.106	.197	.451	.471	.011	.231	.007	.077	1.000	.584	.163	.194	-.016	.592	.306	.288	.067	.279	.135	.273	.043	-.059	.030	.214	.023	.366	.132	.520	.091
V14	.384	.296	.231	.301	.262	.307	.423	.346	.130	.423	.273	.337	.584	1.000	.369	.441	.148	.562	.139	.404	.277	.353	.377	.263	.126	.217	.202	.456	.451	.261	.396	.229	
V15	.179	.161	.378	-.085	.336	.019	.382	.236	.345	-.048	.059	.352	.019	.369	1.000	.448	.267	.086	.071	.178	.333	.309	.222	.284	.281	.323	.210	.233	.380	.369	.371	.157	.352
V16	.467	.094	.351	.336	.322	.517	.132	.065	.316	.495	.312	.335	.194	.441	.448	1.000	.387	.211	-.002	.266	.344	.182	.430	.145	.165	.295	.202	.489	.321	.246	.304	.324	.304
V17	.231	.021	.222	.019	.456	.243	.184	.142	.105	.316	.168	.452	-.016	.148	.267	.387	1.000	.094	.224	.152	.423	.307	.103	.189	.268	.223	.265	.271	.289	.186	.185	.038	.399
V18	.161	.224	-.027	.382	.096	.185	.509	.505	-.021	.213	.032	.080	.592	.562	.086	.211	.094	1.000	.248	.366	.082	.440	.181	.303	-.003	.137	.028	.183	.061	.444	.084	.400	.101
V19	.055	.362	.130	.236	.113	.102	.356	.427	.085	.092	.160	.094	.306	.139	.071	-.002	.224	.248	1.000	.144	.170	.350	.002	.279	.186	.109	.154	-.043	.191	.233	.111	.283	.081
V20	-.062	.123	.174	.345	.086	.275	.226	.333	.085	.254	.372	.177	.288	.404	.178	.266	.152	.366	.144	1.000	.314	.299	.116	.175	.200	.433	.043	.270	.280	.315	.280	.208	.223
V21	.085	-.038	.435	-.048	.426	.349	.251	.141	.331	.246	.252	.400	.067	.277	.333	.344	.423	.082	.170	.314	1.000	.365	.042	.201	.451	.296	.394	.386	.538	.378	.250	.162	.464
V22	.046	.218	.237	.059	.310	.256	.577	.543	.350	.159	.225	.305	.279	.353	.309	.182	.307	.440	.350	.299	.365	1.000	.062	.506	.329	.322	.297	.179	.441	.505	.372	.314	.488
V23	.763	.232	.250	.352	.153	.358	-.010	-.035	.053	.448	.292	.279	.135	.377	.222	.430	.103	.181	.002	.116	.042	.062	1.000	.105	-.002	.325	.277	.455	.170	.303	.222	.138	.263
V24	.153	.214	.305	.057	.266	.135	.549	.394	.248	.204	.138	.361	.273	.263	.284	.145	.189	.303	.279	.175	.201	.506	.105	1.000	.366	.374	.497	.139	.419	.550	.372	.233	.463
V25	.066	-.032	.428	-.087	.435	.356	.210	.184	.360	.299	.293	.509	.043	.126	.281	.165	.268	-.003	.186	.200	.451	.329	-.002	.366	1.000	.488	.533	.300	.481	.344	.435	.083	.561
V26	.199	.044	.354	.104	.239	.209	.186	.148	.287	.394	.536	.427	-.059	.217	.323	.295	.223	.137	.109	.433	.296	.322	.325	.374	.488	1.000	.435	.257	.534	.352	.413	-.010	.494
V27	.287	.145	.362	.059	.379	.269	.339	.227	.329	.335	.320	.460	.030	.202	.210	.202	.265	.028	.154	.043	.394	.297	.277	.497	.533	.435	1.000	.480	.549	.398	.373	.010	.503
V28	.389	.083	.246	.273	.320	.407	.169	.063	.193	.433	.201	.368	.214	.456	.233	.489	.271	.183	-.043	.270	.386	.179	.455	.139	.300	.257	.480	1.000	.429	.354	.323	.306	.374
V29	.126	.115	.529	.067	.442	.300	.346	.292	.431	.328	.356	.423	.023	.287	.380	.321	.289	.061	.191	.280	.538	.441	.170	.419	.481	.534	.549	.429	1.000	.463	.550	.248	.633
V30	.225	.332	.268	.190	.350	.216	.476	.383	.089	.199	.130	.331	.366	.451	.369	.246	.186	.444	.233	.315	.378	.505	.303	.550	.344	.352	.398	.354	.463	1.000	.427	.421	.410
V31	.081	.092	.357	.176	.199	.339	.139	.229	.281	.348	.307	.384	.132	.261	.371	.304	.185	.094	.111	.280	.250	.372	.222	.372	.435	.413	.373	.323	.550	.427	1.000	.305	.507
V32	.045	.169	-.013	.269	.103	.148	.331	.325	-.052	.146	-.078	.085	.520	.396	.157	.324	.038	.400	.283	.208	.162	.314	.138	.233	.083	-.010	.010	.306	.248	.421	.305	1.000	.127
V33	.189	-.103	.470	-.061	.443	.350	.279	.277	.399	.350	.289	.508	.091	.229	.352	.304	.399	.101	.081	.223	.464	.488	.263	.463	.561	.494	.503	.374	.633	.410	.507	.127	1.000

a.Determinante=3,69E-016

3.1.2 Prueba de Esfericidad de Bartlett y el Índice KMO.

La prueba de Esfericidad de Bartlett; consiste en una estimación de ji cuadrado a partir de una transformación del determinante de la matriz de correlaciones, este se utiliza para probar la hipótesis nula que afirma que las variables no están correlacionadas en la población. Es decir, comprueba si la matriz de correlaciones es una matriz identidad. Si el nivel crítico (Sig) es mayor que 0,05 entonces se puede rechazar la hipótesis nula de esfericidad, y por consiguiente no se asegura que el modelo factorial es el adecuado para explicar los datos. En la Tabla 13 se presenta una adaptación de la salida obtenida del programa SPSS versión 18.

Tabla 13. Resultados del KMO y Test de Esfericidad de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,827
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1893,22
		2
	Grados de Libertad	528
	Sig. Unilateral	0,000
	Alpha (Alfa)	0,05

Fuente: Adaptado de la salida del programa SPSS 18.

De acuerdo a lo antes expuesto y con los resultados obtenidos en el estadístico SPSS versión 18; se concluye que el valor de significancia fue muy inferior al límite (0,05), pues fue de 0,000 lo cual indica que la matriz de datos es válida para continuar en el proceso de análisis factorial.

Análogamente se procedió a calcular el índice KMO (Kaiser Meyer Olkin), el cual viene dado por la siguiente ecuación:

$$KMO = \frac{\sum \sum_{i \neq j} r_{ji}^2}{\sum \sum_{i \neq j} r_{ji}^2 + \sum \sum_{i \neq j} a_{ji}^2}$$

Ecuación 2. Ecuación para el cálculo del Índice de Kaiser-Meyer-Olkin.

Fuente: Peña, D. (2002)

Este índice sirve para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación general o simple con respecto a las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial. El mismo, toma valores de 0 a 1, cuanto más pequeño sea el valor, mayor es el valor de los coeficientes de correlación parcial (A_{jj}), por ende es menos recomendable realizar un análisis factorial.

Kaiser, Meyer Olkin aconsejan que si $KMO \geq 0,75$ la idea de realizar un análisis factorial es buena, si $0,75 > KMO \geq 0,5$, la idea es aceptable y si $KMO < 0,5$ es inaceptable (Ramírez, 2005).

Mediante los resultados arrojados por el estadístico SPSS (Ver Tabla13), se obtuvo un KMO de **0,827** lo que indica que la muestra tomada para el estudio es buena y que por lo tanto se puede continuar con la aplicación del análisis factorial.

Una vez demostrado que puede aplicarse el análisis factorial, se procede a emplear el método que será utilizado para estimar la saturación de las variables en los factores. Uno de los métodos aplicados es:

3.1.3 Método de Componentes Principal.

Este método es también conocido como el método de factores Principales, es una técnica utilizada para reducir la dimensionalidad de un conjunto de datos. Intuitivamente sirve para hallar las causas de la variabilidad de un conjunto de datos y ordenarlas por importancia tratando de describir las características principales. Los últimos factores suelen contribuir relativamente poco a la explicación de la variabilidad total.

Para determinar el número de factores se usó el criterio de Kaiser el cual excluye aquellos factores principales cuyos autovalores son menores que el promedio, es decir cuando se usa la matriz de correlaciones se excluyen los autovalores menores que 1.

En la Tabla 14 se muestra la varianza total explicada, usando el método de

extracción de componentes principal. La varianza total explicada, se obtienen nueve (09) componentes con autovalores mayores a uno, entre los cuales se acumula un 72,642 % de la varianza total. Se destaca en color rojo el porcentaje de varianza explicada individualmente y el porcentaje de varianza explicado acumulado.

NOTA: El software estadísticos SPSS versión18, utiliza este criterio por defecto.

Tabla 14. Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales		
	Valor propio Total	% de la varianza total	% acumulado
1	9,823	29,765	29,765
2	3,537	10,717	40,482
3	2,823	8,553	49,035
4	1,642	4,977	54,012
5	1,486	4,502	58,514
6	1,398	4,235	62,749
7	1,180	3,576	66,325
8	1,066	3,230	69,555
9	1,019	3,087	72,642
10	0,896	2,714	75,356
11	0,768	2,327	77,683
12	0,677	2,051	79,734
13	0,644	1,952	81,687
14	0,595	1,803	83,490
15	0,563	1,706	85,196
16	0,523	1,585	86,781
17	0,457	1,385	88,166
18	0,429	1,299	89,465
19	0,391	1,186	90,651
20	0,376	1,139	91,790
21	0,360	1,090	92,880
22	0,343	1,039	93,919
23	0,285	0,864	94,784
24	0,236	0,716	95,500
25	0,224	0,679	96,178
26	0,209	0,633	96,812
27	0,192	0,582	97,394
28	0,173	0,525	97,918
29	0,170	0,516	98,435
30	0,162	0,492	98,927
31	0,143	0,433	99,360
32	0,112	0,339	99,699
33	0,099	0,301	100,000

3.1.4 Resultados del Análisis Factorial.

A través del análisis factorial, se obtuvo la matriz de correlaciones entre las variables y los componentes, pero como existían muchas variables que saturaban significativamente en varios de ellos, se aplicó la Matriz de componentes Extraídos, que es un método de rotación ortogonal que minimiza el número de variables que tienen saturaciones altas en cada factor y simplificar la interpretación de los mismo optimizado la solución por columna.

En la Tabla 15 se muestra la Matriz de Componentes Extraídos, donde se encuentra la solución de factores propiamente dicha destacando en color Rojo los valores mayores a $> 0,5$ (análisis exploratorio), es decir los de mayor grado de saturación.

Comparando las saturaciones o correlaciones relativas de cada variable, se puede notar que se identificaron 8 factores mediante el estadístico SPSS, para el primer factor se agrupan las variables: V03, V05, V06, V07, V09, V10, V11, V12, V14, V15, V16, V21, V22, V24, V25, V26, V27, V28, V29, V30, V31, y V33.

El segundo factor lo integran las variables, V08, V13 V18 y V32 relacionadas con, la institución responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido, el conocimiento que aplican los trabajadores genera nuevos productos o servicios, siempre confían en la institución, y si cuentan con acceso a tecnología computarizada para enviar y recibir información.

El tercer factor se agrupan las variables: V01 (Discutimos abiertamente sobre los errores a fin de aprender de las experiencias), y V23 (Los procesos se mejoran con base al conocimiento de los trabajadores).

El Cuarto Factor lo integra la variable: V02 (Los dirigentes siempre me brindan el apoyo necesario para las oportunidades de aprendizaje); asociada a la dimensión de dirección estratégica del modelo teórico de D' Armas (2012).

Tabla 15. Matriz de componentes extraídos.

Variables	Componente							
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8
V01	0,450	-0,070	0,656	0,280	-0,292	-0,218	0,105	-0,066
V02	0,310	0,404	0,060	0,539	-0,041	-0,212	-0,212	-0,048
V03	0,610	-0,291	-0,041	0,291	0,024	0,049	-0,286	0,079
V04	0,287	0,412	0,497	0,025	0,333	-0,037	0,110	0,309
V05	0,609	-0,213	-0,038	0,224	-0,309	0,235	0,190	0,036
V06	0,608	-0,121	0,331	0,161	0,048	0,344	-0,074	0,289
V07	0,573	0,451	-0,369	0,282	-0,123	0,044	0,021	-0,065
V08	0,500	0,520	-0,347	0,269	0,118	0,118	0,014	0,047
V09	0,516	-0,296	-0,146	0,347	0,131	0,289	-0,411	0,064
V10	0,645	-0,144	0,424	0,157	0,132	0,147	0,103	0,024
V11	0,515	-0,224	0,160	0,226	0,531	-0,019	0,151	-0,175
V12	0,662	-0,331	0,000	-0,006	-0,144	0,029	0,152	-0,205
V13	0,375	0,694	0,101	-0,111	-0,075	0,142	-0,045	0,067
V14	0,611	0,394	0,273	-0,151	-0,065	0,065	-0,093	-0,243
V15	0,525	-0,138	-0,046	-0,136	-0,159	0,058	-0,486	-0,441
V16	0,584	-0,077	0,459	-0,165	-0,071	0,252	-0,163	-0,079
V17	0,459	-0,206	-0,035	-0,040	-0,267	0,283	0,476	-0,207
V18	0,402	0,690	0,062	-0,110	0,010	0,060	0,150	-0,178
V19	0,320	0,373	-0,243	0,298	0,080	0,004	0,257	0,145
V20	0,452	0,231	0,023	-0,297	0,579	0,171	0,097	-0,170
V21	0,579	-0,241	-0,198	-0,218	-0,098	0,320	0,099	0,038
V22	0,620	0,247	-0,406	-0,012	-0,006	0,038	0,024	-0,123
V23	0,438	-0,032	0,662	0,028	-0,087	-0,405	-0,021	-0,086
V24	0,580	0,153	-0,369	0,047	-0,116	-0,367	0,006	-0,045
V25	0,582	-0,350	-0,327	-0,087	0,049	-0,016	0,112	0,211
V26	0,593	-0,273	-0,061	-0,104	0,426	-0,313	0,117	-0,246
V27	0,615	-0,266	-0,144	0,085	-0,124	-0,373	0,166	0,239
V28	0,582	-0,083	0,347	-0,313	-0,167	-0,029	0,041	0,249
V29	0,713	-0,233	-0,254	-0,131	0,072	-0,110	-0,110	0,168
V30	0,656	0,284	-0,151	-0,203	-0,176	-0,314	-0,035	-0,038
V31	0,593	-0,117	-0,094	-0,278	0,206	-0,199	-0,250	0,212
V32	0,366	0,526	0,022	-0,382	-0,175	0,069	-0,143	0,271
V33	0,689	-0,309	-0,238	-0,190	-0,056	-0,071	0,048	0,042

Fuente: adaptado de la salida de SPSS v 18. Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

El quinto Factor lo conforman las variables V11 (Las ideas generadas la percibimos como resultado de las discusiones en grupo y con la información recogida por el grupo), y V20 (Recibes información de las reuniones y los eventos a los que asisten los jefes).

Finalmente en el sexto, séptimo, y octavo factor no muestra ninguna agrupación de variables.

De acuerdo a lo antes expuesto, se puede notar que existe una distribución de variables que no obedece al modelo teórico diseñado por D' Armas 2012, es por ello que se procedió a desarrollar un análisis confirmatorio del modelo original relacionándolo con el modelo experimental de ocho (08) dimensiones o factores.

En la Tabla 16 se muestra la matriz de componentes rotados Varimax (análisis exploratorio), donde se destaca en color rojo los valores mayores a 0,5 es decir los de mayor grado de saturación.

El primer Factor que está integrado por las variables V24, V25, V27, V29, V30 y V31 V33 que están ligadas a la información laboral, disposición de manuales, así como también a la consideración de los dirigentes en las decisiones, cursos de adiestramiento, ayuda de las personas en la institución, el soporte tecnológico, intercambio de conocimiento y a la existencia de manuales, se relacionan a una nueva dimensión denominada: **Retención y Recuperación del Conocimiento.**

El segundo Factor que está integrado por las variables V02, V07, V08, V18, V19 y V22, las cuales hacen referencia al apoyo que brindan los dirigentes a los empleados para el entrenamiento y el aprendizaje, a la inducción cuando se ingresa a la institución, a la adaptación a los cambios, la confianza a la institución, el aprendizaje a través del diálogo, así como también a cuan eficientes son los medios de información y a la información laboral. Todas estas variables se asocian a una dimensión que se denomina: **Capacitación y Aprendizaje.**

Tabla16. Matriz de componentes rotados^a Varimax

Variable	Componente							
	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8
V01	0,026	0,062	0,891	0,045	0,143	0,206	-0,036	0,016
V02	-0,050	0,638	0,361	0,010	0,191	-0,242	-0,049	0,095
V03	0,394	0,185	0,195	-0,098	0,593	0,098	0,057	0,182
V04	-0,055	0,141	0,388	0,460	0,137	-0,192	0,329	-0,413
V05	0,262	0,237	0,208	-0,005	0,349	0,597	-0,088	0,018
V06	0,154	0,037	0,303	0,267	0,664	0,255	0,127	-0,137
V07	0,188	0,797	-0,024	0,196	0,113	0,176	-0,003	0,120
V08	0,122	0,770	-0,131	0,249	0,181	0,045	0,146	-0,032
V09	0,253	0,184	-0,036	-0,123	0,768	0,075	0,093	0,227
V10	0,150	0,056	0,489	0,145	0,434	0,306	0,345	-0,065
V11	0,199	0,130	0,274	-0,187	0,294	0,127	0,676	-0,034
V12	0,409	0,078	0,271	-0,039	0,171	0,525	0,169	0,231
V13	-0,071	0,436	0,090	0,687	0,012	0,002	0,037	0,008
V14	0,054	0,284	0,351	0,560	0,066	0,156	0,238	0,311
V15	0,256	0,052	0,113	0,141	0,254	0,128	0,080	0,765
V16	0,100	-0,135	0,397	0,422	0,387	0,280	0,188	0,243
V17	0,139	0,087	0,107	0,018	0,007	0,793	0,093	0,039
V18	-0,086	0,508	0,123	0,568	-0,184	0,112	0,238	0,066
V19	0,095	0,613	-0,029	0,079	0,035	0,096	0,085	-0,269
V20	0,129	0,125	-0,100	0,386	0,052	0,064	0,742	0,036
V21	0,412	0,006	-0,127	0,196	0,268	0,535	0,099	0,106
V22	0,371	0,546	-0,124	0,220	0,056	0,233	0,160	0,209
V23	0,167	-0,061	0,853	0,154	0,013	-0,036	0,136	0,093
V24	0,563	0,524	0,100	0,053	-0,098	0,055	0,000	0,178
V25	0,675	0,074	-0,087	-0,041	0,231	0,310	0,111	-0,057
V26	0,557	0,071	0,199	-0,137	-0,005	0,091	0,622	0,159
V27	0,717	0,200	0,299	-0,110	0,083	0,197	-0,041	-0,116
V28	0,414	-0,161	0,401	0,458	0,159	0,244	0,017	-0,055
V29	0,734	0,131	0,017	0,106	0,282	0,145	0,144	0,110
V30	0,531	0,399	0,207	0,381	-0,141	0,073	0,022	0,228
V31	0,672	-0,002	0,053	0,257	0,225	-0,117	0,214	0,104
V32	0,193	0,193	-0,010	0,772	-0,008	-0,036	-0,126	0,003
V33	0,692	0,066	0,043	0,064	0,158	0,351	0,121	0,149

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Fuente: adaptado de la salida de SPSS versión 18.

El Tercer Factor aglomera las variables V01 y V23, las cuales se refieren a la discusión con los compañeros sobre los errores para aprender de las experiencias, y a la mejora en base al conocimiento de los trabajadores, estas variables a su vez tienen relación a una dimensión denominada: **Trabajo en Equipo.**

El cuarto Factor agrupa las variables V13, V14, V18 y V32 relacionadas con la generación de nuevos productos o servicios en base al conocimiento de los trabajadores, así como también al reconocimiento a los empleados, la confianza a la institución y al acceso a la tecnología computarizada, se asocian a una dimensión denominada: **Orientación al Aprendizaje.**

El quinto Factor agrupa las variables V03, V06, y V09 relacionadas con el acceso a la información, aprender de la documentación de la institución y a la promoción de situaciones para el intercambio de conocimiento, se asocia a una nueva dimensión denominada: **Fuentes de Aprendizaje e Información.**

El sexto Factor lo integran las variables V5, V12, V17 y V21 las cuales hacen referencia con las fuentes externas, la aplicación del conocimiento con que cuenta la institución, a la colaboración en forma voluntaria así como a la distribución de la información por parte de los jefes, se asocia a una dimensión denominada: **Aprendizaje Organizacional.**

El Séptimo Factor lo conforman las variables V11, V20 y V26 relacionada con la promoción de situaciones para el intercambio de conocimiento, a la generación de ideas en base a las discusiones en grupo, así como la información por parte de los jefes en relación a las reuniones que asisten y a la consideración de los dirigentes en las decisiones, estas variables integran una nueva dimensión llamada: **Compromiso de Empleados y Directivos.**

El octavo factor lo integra la variable V15 que se refiere al conocimiento que logra el trabajador mediante ensayo y prueba, es por ello que esta nueva dimensión se denomina: **Aprendizaje Individual**.

Nota: Las variables V04, V10, V16 y V28 no saturan significativamente en ninguno de los 8 factores por lo tanto se eliminan del nuevo modelo propuesto.

De acuerdo a este análisis, se plantean nuevas dimensiones ajustadas a las 33 variables del modelo teórico para evaluar el nivel de aprendizaje organizacional del sector salud de Ciudad Guayana. El modelo ajustado estará conformado de la siguiente forma (ver Tabla 17):

Tabla N° 17. Modelo propuesto para evaluar el nivel de aprendizaje organizacional en las instituciones de Salud.

DIMENSIÓN 01: RETENCIÓN Y RECUPERACIÓN DEL CONOCIMIENTO
Cuando se solicita información laboral a otro compañero de trabajo ésta se obtiene en el tiempo requerido
Tienes a tu disposición prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, etc. que se generan en la institución.
En esta institución todos recibimos cursos de adiestramiento.
Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la institución dispuestas a ayudarme.
Se utiliza soporte tecnológico para procesar y consultar la información de los clientes y de la competencia.
Intercambiamos conocimiento libremente cuando trabajamos en grupo.
Existen en esta empresa prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, etc.
DIMENSIÓN 02: CAPACITACIÓN Y APRENDIZAJE
Los dirigentes siempre me brindan el apoyo necesario para las oportunidades de aprendizaje y entrenamiento.
Siempre se recibe inducción de la institución al ingresar.
Esta institución responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.
Siempre tenemos confianza en que la empresa actuará según nuestras recomendaciones.
Aprendemos mediante el diálogo con otros trabajadores.
Los medios que se utilizan en esta institución para compartir la información son eficientes.
DIMENSIÓN 03: TRABAJO EN EQUIPO
Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.
Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los trabajadores que trabajamos en ella.
DIMENSIÓN 04: ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE
El conocimiento de los trabajadores de esta institución sirve para generar nuevos productos o servicios.
En esta institución se reconocen a los trabajadores que son proactivos.
Siempre tenemos confianza en que la empresa actuará según nuestras recomendaciones.
Tengo acceso a tecnología computarizada para enviar y recibir información.
DIMENSIÓN 05: FUENTES DE APRENDIZAJE E INFORMACIÓN
La información que necesitas la consigues en cualquier momento rápida y fácilmente
Aprendemos de la documentación disponible en la institución.
La institución promueve situaciones para que los trabajadores intercambiemos conocimiento.
DIMENSIÓN 06: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL
Las fuentes externas (informes, consultores, periódicos, etc.) son muy importantes para las operaciones de esta institución.
Todos aplicamos el conocimiento con que cuenta esta institución.
Colaboramos mutuamente de forma voluntaria aunque no forma parte de nuestras funciones.
Los dirigentes comparten con nosotros información actualizada sobre la competencia, las tendencias y las líneas directrices de la institución.
DIMENSIÓN 07: COMPROMISO DE EMPLEADOS Y DIRECTIVOS
Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida por el grupo.
Recibes información de las reuniones y los eventos a los que asisten los jefes.
Los dirigentes de esta organización consideran el impacto de las decisiones en nuestra moral.
DIMENSIÓN 08: APRENDIZAJE INDIVIDUAL
En esta institución producimos conocimiento ensayando y probando.

Fuente: Elaboración Propia

4. ANÁLISIS UNIFACTORIAL

4.1 Análisis de Frecuencia y de Gráficos.

El análisis de frecuencia se realiza con el objeto de resumir la información, es por ello que para que los datos sean útiles, deben organizarse para de esta manera poder describir cualquier tendencia y así llegar a soluciones razonables, en este sentido y para efectos de este análisis, se organizaron los datos o variables y clasificaron las dimensiones correspondientes al modelo teórico.

Seguidamente se determinó la frecuencia (cantidad de veces que se repite un determinado valor de la variable) de respuesta en cada variable del instrumento aplicado, según la escala de Likert. En la Tabla 18 se muestra la distribución de frecuencia entre cada variable del modelo teórico asociada con su dimensión correspondiente.

Tabla N° 18. Frecuencia de las encuestas aplicadas a los empleados de las instituciones de salud de Ciudad Guayana.

Dimensión	Variables	Total en desacuerdo (%)	En desacuerdo (%)	Ni de acuerdo ni en desac. (%)	De acuerdo (%)	Totalmente de acuerdo (%)
Nivel Individual	1	8	6	12	51	23
	4	2	6	43	37	12
	15	0	7	23	53	17
	6	2	5	30	40	23
	29	2	5	18	51	24
	Promedio	2,8	5,8	25,2	46,4	19,8
Nivel Grupal	19	0	7	33	45	15
	31	2	9	11	58	20
	10	4	6	27	42	21
	11	0	9	26	45	20
	Promedio	1,5	7,75	24,25	47,5	19
Nivel Organizacional	12	1	7	16	50	26
	8	3	10	26	45	16
	23	9	6	11	42	32
	13	6	11	29	45	9
	Promedio	4,75	8,5	20,5	45,5	20,75

Dimensión	VARIABLES	Total en desacuerdo (%)	En desacuerdo (%)	Ni de acuerdo ni en desac. (%)	De acuerdo (%)	Totalmente de acuerdo (%)
Cultura Organizacional	9	0	3	26	51	20
	14	2	8	29	43	18
	17	3	2	16	49	30
	18	7	7	31	44	11
	Promedio	3	5	25,5	46,75	19,75
Distribución de la Información	3	6	5	27	50	12
	20	5	21	41	23	10
	22	3	13	22	39	23
	24	2	10	29	46	13
	25	4	10	31	38	17
	Promedio	4	11,8	30	39,2	15
Adiestramiento	27	2	7	20	48	23
	28	1	12	20	46	21
	7	5	16	18	42	19
	Promedio	2,6667	11,6667	19,333	45,33	21
Fuentes del Aprendizaje	30	2	12	33	35	18
	32	4	17	27	38	14
	5	3	4	26	48	19
	33	3	10	17	47	23
	Promedio	3	10,75	25,75	42	18,5
Dirección Estratégica	21	1	9	27	45	18
	2	1	9	35	48	7
	16	3	11	24	45	17
	26	5	10	31	29	25
Promedio	2,5	9,75	29,25	41,75	16,75	

Fuente: Elaboración propia con los datos del programa SPSS

En el Apéndice B del presente trabajo se muestra el análisis de frecuencia de la encuesta aplicada a los empleados de las instituciones de salud de Ciudad Guayana.

Además, se realizaron gráficos de barras de cada dimensión del modelo teórico, donde se agruparon las variables menos valoradas (1-2); medio valoradas (3); y mejores valoradas (4-5) según la escala de Likert, para de esta forma estudiar más claramente el comportamiento de los datos o respuestas emitidas por los empleados

de las instituciones de salud en estudio y así lograr tener una mejor visión general del nivel de Aprendizaje Organizacional en el Sector salud.

Considerando los resultados arrojados en la evaluación de las personas encuestadas pertenecientes al sector salud de Ciudad Guayana, en el Gráfico 1 se muestran los resultados obtenidos de las variables asociadas al nivel individual del aprendizaje Organizacional, donde se observa que un 74% opina que discute sobre los errores cometidos con el fin de aprender de las experiencias, el 49% aprende observado a sus compañeros de trabajo mientras que un 8% aprecia que no, el 70% considera que en la institución producen conocimiento ensayando y probando y un 7% q no es así, el 63% opina que aprende de las documentaciones con que cuenta la institución, finalmente el 75% considera, que recibe ayuda de las personas en la institución cuando requiere alguna información.

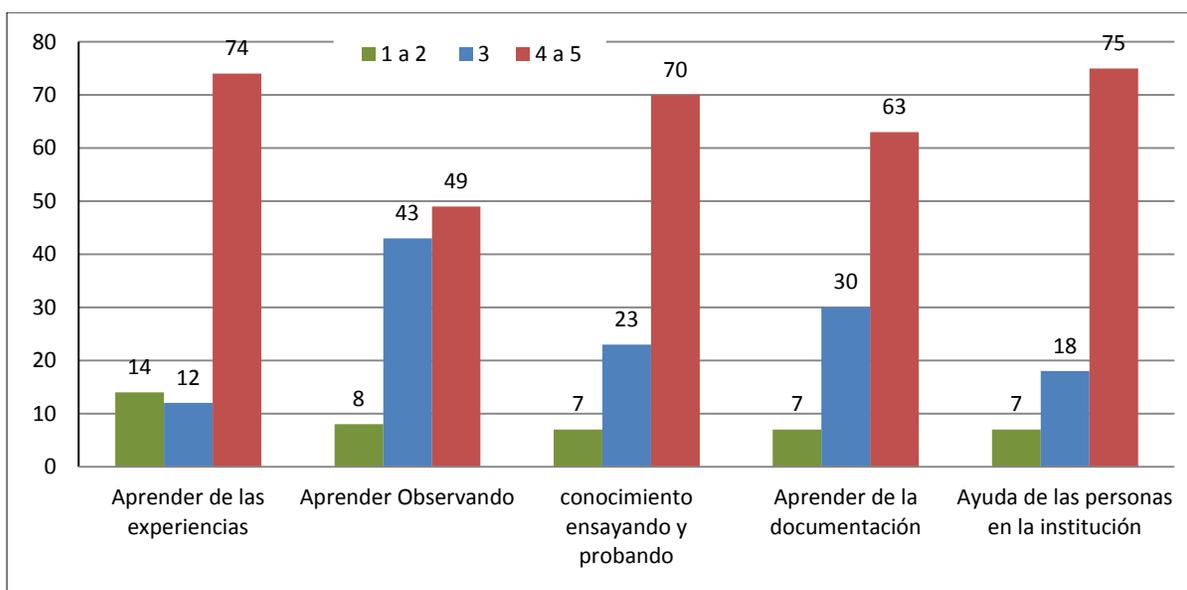


Gráfico 1. Nivel Individual
Fuente: Elaboración Propia

En el Gráfico 2 se presentan los resultados de las variables asociadas al nivel grupal del aprendizaje, se observa que el 78% indica que intercambia libremente conocimiento cuando se trabaja en grupo, el 65% de los encuestados percibe que las ideas que se generan es el resultado de las discusiones en grupo, el 63% opina que todos se ayudan en el proceso de aprendizaje y un 60% aprende mediante el

diálogo con otros trabajadores. No obstante también puede distinguirse la parte más débil los cual nos señala que apenas un 7% de las personas encuestadas aprende mediante el diálogo con los demás trabajadores, un 9% establece que las ideas que se generan es el resultado de las discusiones en grupo, un 10% % considera que todos se ayudan en el proceso de aprendizaje y un 11% intercambia libremente conocimiento cuando se trabaja en grupo.

En el Gráfico 3 pueden apreciarse los resultados obtenidos relacionados con el Nivel Organizacional. Para el 76% de los encuestados el conocimiento con que cuenta su institución lo aplican en ella, un 74% de los encuestados considera que los procesos se mejoran con base en el conocimiento de ellos, mientras que un 15% dice que no, un 61% establece que la institución responde a los cambio del entorno y en el tiempo requerido y un 13% opina que no es así; y finalmente un 54% sostiene que aprovechan el conocimiento para generar nuevos productos o servicios mientras que el 17% afirma que no aprovechan dicho conocimiento.

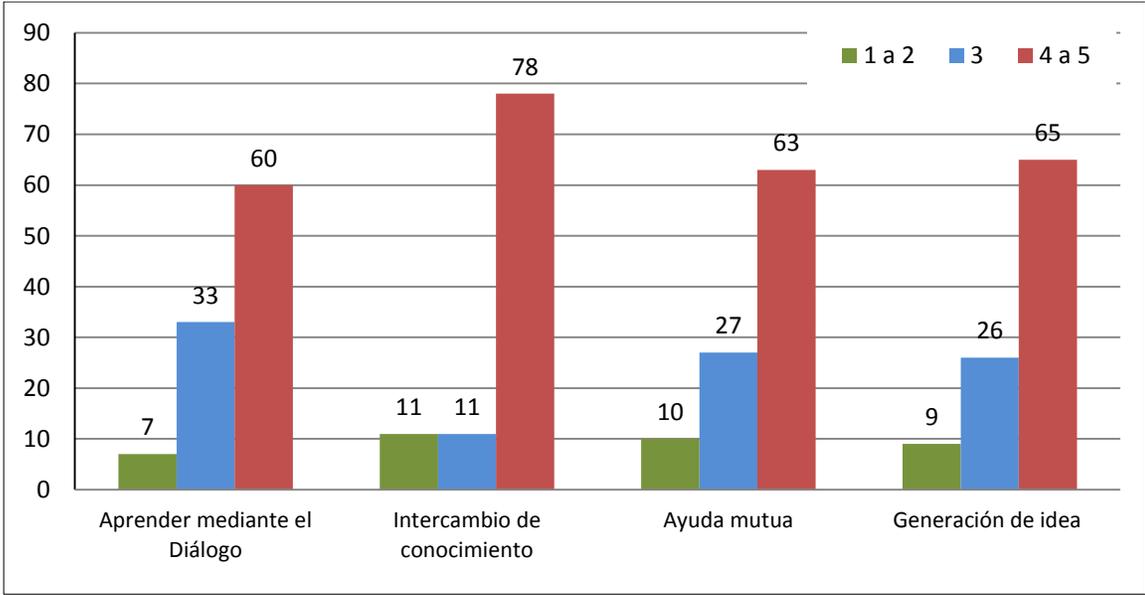


Gráfico 2. Nivel Grupal
Fuente: Elaboración Propia

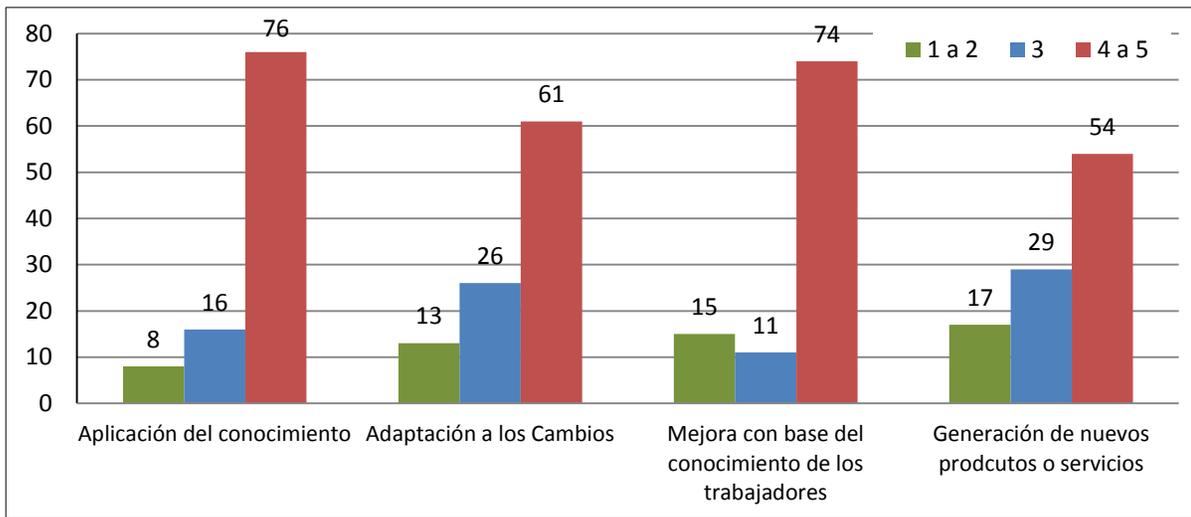


Gráfico 3. Nivel Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

Puede apreciarse en el Gráfico 4, los diferentes resultados obtenidos de los encuestados en relación a los aspectos asociados a la cultura organizacional. La mayoría de los encuestados (71%) opina que la institución promueve situaciones para que los trabajadores intercambien conocimiento, un 62% sostiene que la institución reconoce que son proactivos, un 61% colabora en forma voluntaria aun cuando no forma parte de la funciones del trabajador y un 55% tiene confianza en la institución para la mejora de sus trabajadores.

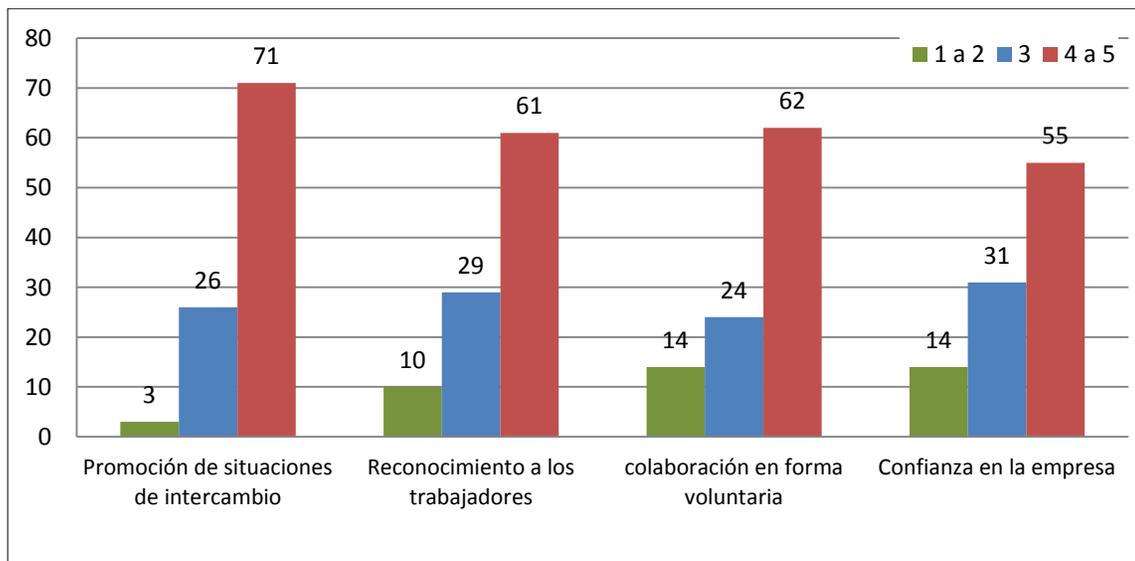


Gráfico 4. Cultura Organizacional
Fuente: Elaboración Propia

El Gráfico 5, muestra los resultados de los aspectos relacionados con la distribución de la información. Un 62% de los encuestados considera que tiene acceso rápido a la información y que los medios para compartir información son eficiente y un 11% opina que no, un 59% considera que cuando se solicita información laboral a otro compañero se obtiene en el tiempo requerido mientras que un 11% establece lo contrario, un 55% afirma que tiene acceso a la disposición de práctica operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, y un 14% de los encuestados dice que no tiene acceso. El aspecto con menor valoración es el relacionado la divulgación de la información por parte de los jefes, ya que sólo al 33% le llega información de los jefes como reuniones y eventos, y un 26% opina que no.

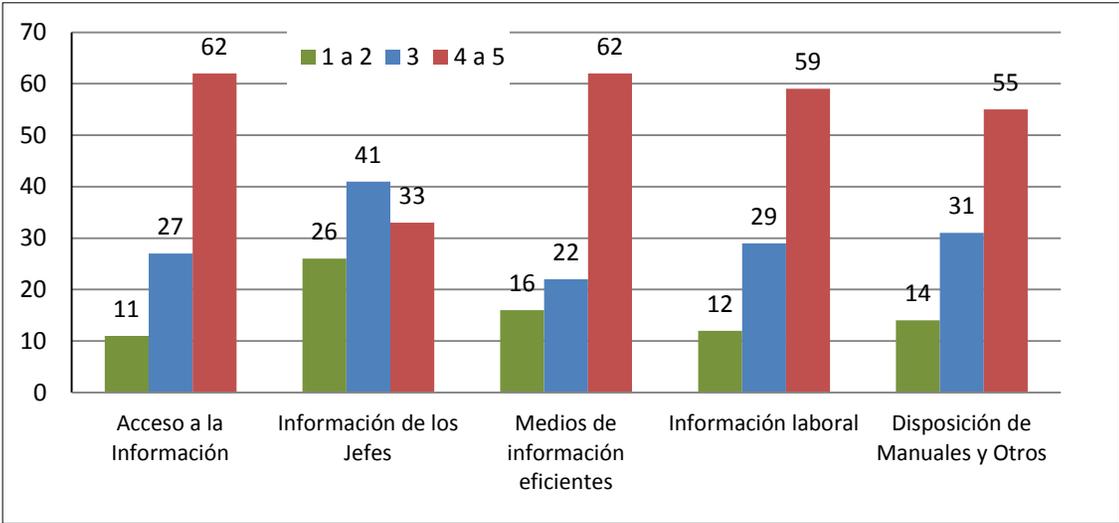


Gráfico 5. Distribución de la Información
Fuente: Elaboración Propia

El gráfico 6, muestra el porcentaje de cada uno de los aspectos relacionados con el adiestramiento, un 71% afirma que recibe cursos de adiestramiento mientras que un 9% opina que no, un 67% de los encuestados afirma que aplican la capacitación recibida en la institución mientras que un 13% opina lo contrario y un 61% considera que ha recibido inducción al ingresar a la institución y un 21% que no ha recibido ninguna inducción.

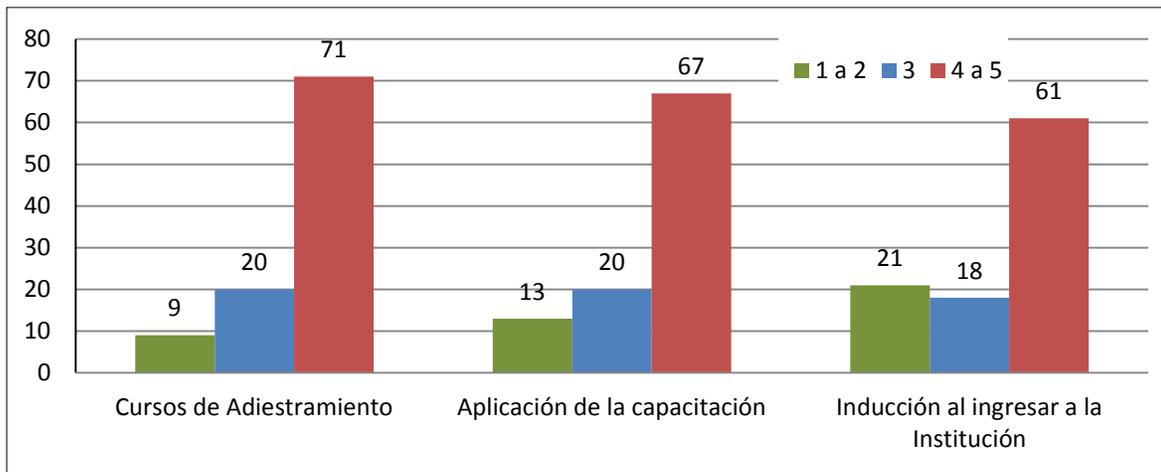


Gráfico 6. Adiestramiento

Fuente: Elaboración Propia

Se puede observar en el gráfico 7, la fuente de aprendizaje (informe, consultores, periódicos, etc.). El 53% del sector salud utiliza soporte tecnológico para procesar y consultar la información y un 14% no utiliza soporte tecnológico para procesar y consultar la información de los clientes. Un 52% posee acceso a tecnología computarizada y un 21% si tiene acceso a esta tecnología, un 67% utiliza fuentes externas. Un 70% cuenta con manuales y otros, y un 13% no cuenta con manuales.

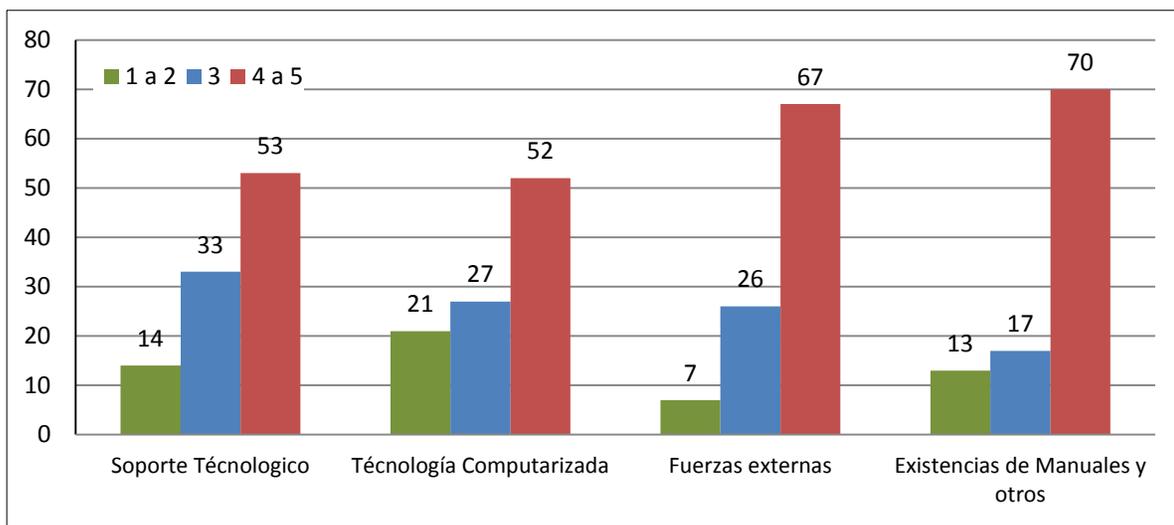


Gráfico 7. Fuentes De Aprendizaje

Fuente: Elaboración Propia

Se pueden observar en el gráfico 8 los aspectos relacionados con la dirección estratégica. El 50% opina que los jefes comparten información laboral, el 63% opina que la empresa debe apoyar las oportunidades de entrenamiento, un 55% buscan mejorar las oportunidades de aprendizaje en la institución. Para el 15% de los encuestados, la dirección no siempre considera el impacto de las decisiones en la moral del trabajador, mientras que el 54% considera que si toman en cuenta el impacto de las decisiones.

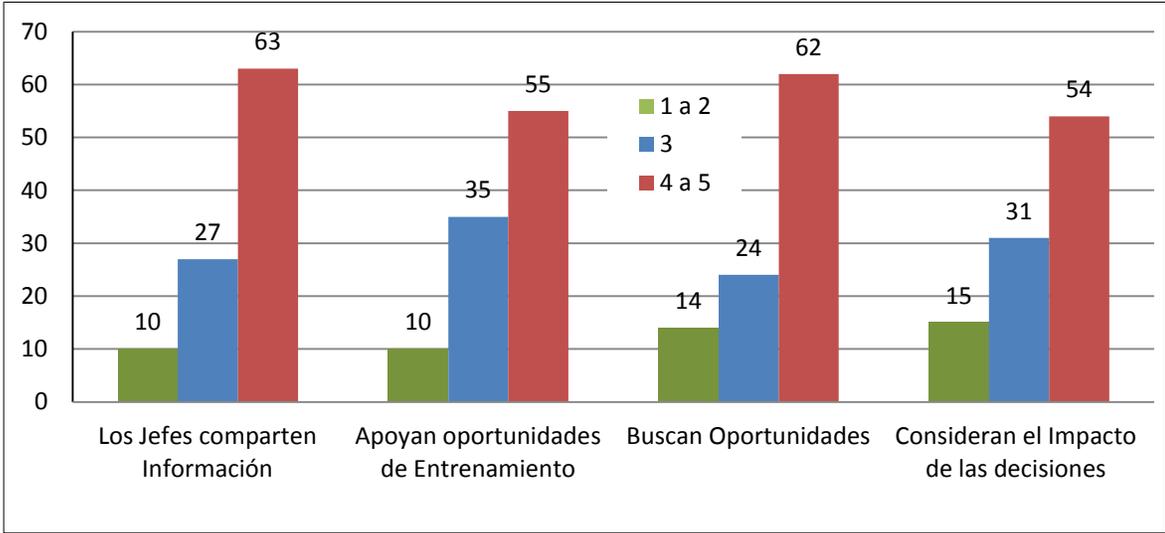


Gráfico 8. Dirección Estratégica
Fuente: Elaboración Propia

A continuación se describen los resultados sobre las tres dimensiones asociadas a las estrategias organizacionales para el aprendizaje: orientación al aprendizaje, conocimiento compartido y retención y recuperación del conocimiento.

En el gráfico 9, se puede notar que un 74% de los encuestados considera que existe un compromiso de los empleados con el aprendizaje en su institución puesto que frecuentemente proponen ideas y novedades en el trabajo, el 55% considera que existe un compromiso de los directivos con los empleados en el aprendizaje ya que estimulan el intercambio de conocimiento con otras instituciones y universidades, un

55% manifiesta que las ideas innovadoras son frecuentemente recompensadas, mientras que tan solo un 12% opina que no.

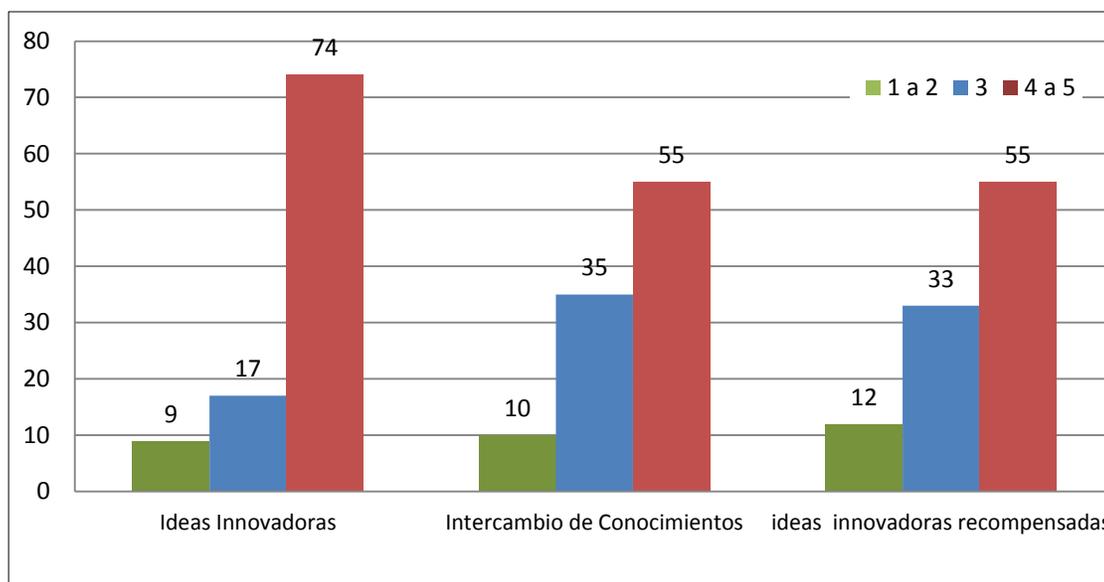


Gráfico 9. Orientación al Aprendizaje

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto al conocimiento compartido, se puede observar en el gráfico 10, que un 67% de las personas encuestadas opina que los problemas internos no se ocultan, existiendo así una buena comunicación interna factor fundamental para el éxito de la institución. Un 76% considera que en el trabajo en equipo se comparte conocimientos y experiencias a través del diálogo, y un 73% de los encuestados también considera que se tiene una visión compartida entre la situación actual de la institución y la deseada.

El gráfico 11, muestra los resultados de la dimensión denominada Retención y Recuperación del Conocimiento, donde se puede notar que un 14% de los encuestados considera de la falta de documentaciones basadas en prácticas operativas, manuales y otros dispensables para la retención de la información en la institución, sin embargo la gran mayoría de ellos específicamente un 58% opina que cuentan con documentaciones que indican los procesos existente en la institución.

En el 69% del sector salud los archivos y bases de datos de la institución proporcionan la información necesaria para hacer el trabajo.

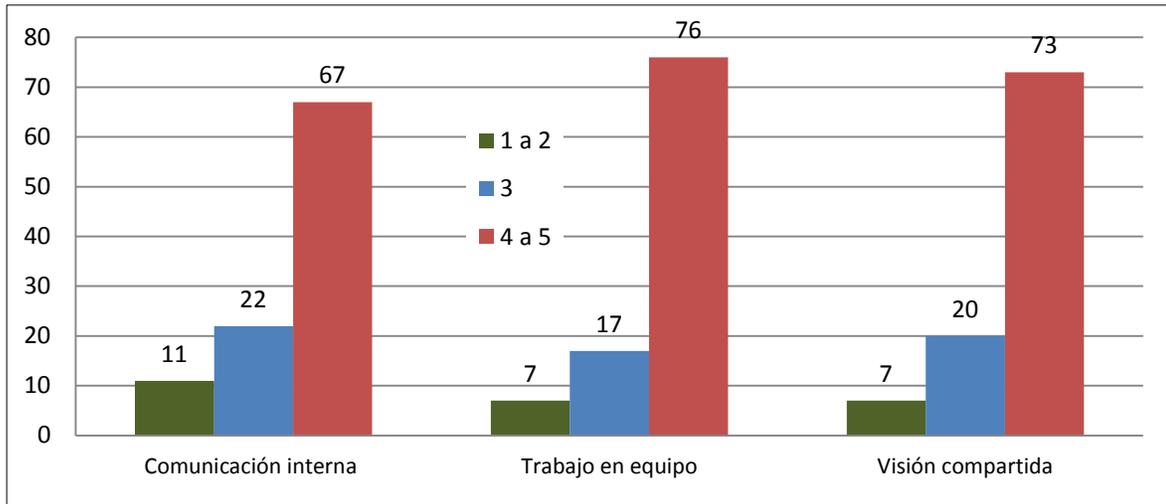


Gráfico 10. Conocimiento Compartido
Fuente: Elaboración Propia

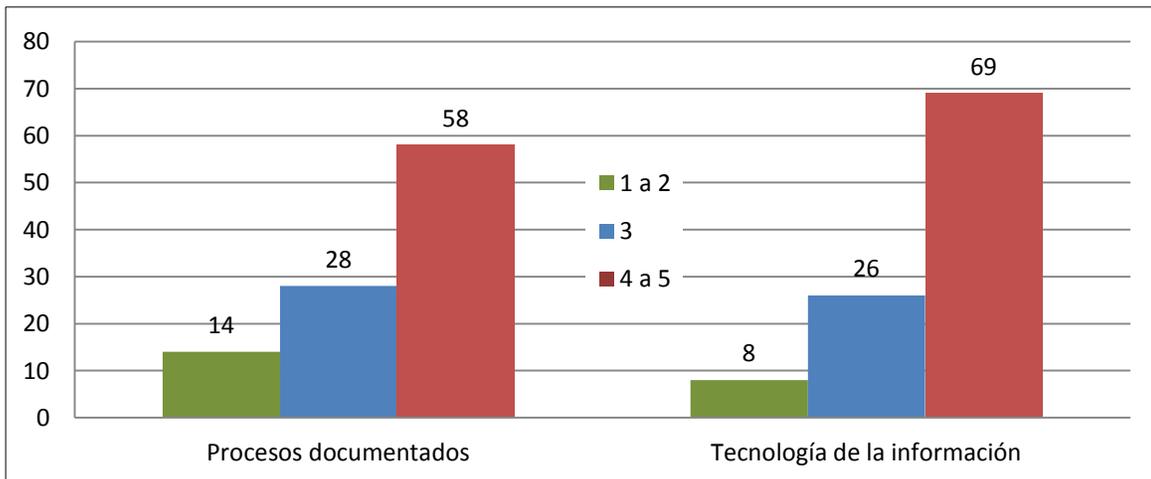


Gráfico 11. Retención y Recuperación del Conocimiento
Fuente: Elaboración Propia

4.2 Nivel de Aprendizaje Organizacional.

Para conocer el nivel de aprendizaje organizacional existente en el sector salud de Ciudad Guayana se promediaron las 33 variables (ver Tabla 19), que mide el instrumento aplicado en las instituciones seleccionadas en el estudio.

Tabla 19. Promedios de las Variables del instrumento aplicado.

Dimensión	Var.	Descripción	Promedio Variable	Promedio Dimensión
Nivel Individual	1	Discusión abierta sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.	3,75	3,74
	2	Aprender observando a los compañeros de trabajo.	3,51	
	3	Producir conocimiento ensayando y probando.	3,80	
	4	Aprender de la documentación disponible en la institución.	3,77	
	5	Disposición de las personas a ayudar cuando se requiere de alguna información o conocimiento	3,90	
Nivel Grupal	6	Aprender mediante el diálogo con otros trabajadores.	3,68	3,74
	7	Intercambiar conocimiento libremente cuando se trabaja en grupo.	3,85	
	8	Ayuda interna del grupo en el proceso de aprendizaje.	3,70	
	9	Generación de ideas como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida por el grupo.	3,76	
Nivel Organizacional	10	Aplicación del conocimiento con que cuenta la institución.	3,93	3,69
	11	Respuesta a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.	3,61	
	12	Mejorar los procesos con base en el conocimiento de los trabajadores que trabajan en ella.	3,82	
	13	Aplicación del conocimiento de los trabajadores en la generación de nuevos productos o servicios.	3,40	
Cultura Organizacional	14	La información que necesitada en cualquier momento se consigue rápida y fácilmente.	3,88	3,75
	15	Información de las reuniones y los eventos a los que asisten los jefes.	3,67	
	16	Medios utilizados para compartir información en la institución son eficientes.	4,01	
	17	Las Solicitudes de información laboral a otro compañero de trabajo se obtienen en el tiempo requerido.	3,45	
Distribución de la Información	18	Disposición de prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, por parte de los empleados de la institución.	3,57	3,49
	19	En la institución todos reciben cursos de adiestramiento.	3,12	
	20	La capacitación que reciben los trabajadores en la institución la aplican al trabajo.	3,66	
	21	Siempre se recibe inducción de la institución al ingresar.	3,58	
	22	Se utiliza soporte tecnológico para procesar y consultar la información de los clientes y de la competencia.	3,54	
Adiestramiento	23	Acceso a tecnología computarizada para enviar y recibir información por parte de los empleados.	3,83	3,70
	24	Las fuentes externas (informes, consultores, periódicos, etc.) son muy importantes para las operaciones de esta institución.	3,74	
	25	Existen en esta institución prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, etc.	3,54	

Dimensión	Var.	Descripción	Promedio Variable	Promedio Dimensión
Fuentes del Aprendizaje	26	Los dirigentes comparten con los empleados la información actualizada sobre la competencia, las tendencias y las líneas directrices de la organización.	3,55	3,62
	27	Los dirigentes siempre me brindan el apoyo necesario para las oportunidades de aprendizaje y entrenamiento.	3,41	
	28	En la institución continuamente los dirigentes buscan oportunidades de aprendizaje tanto para ellos como para los empleados.	3,76	
	29	Los dirigentes de esta organización consideran el impacto de las decisiones en la moral de los trabajadores.	3,77	
Dirección Estratégica	30	Los dirigentes comparten con los empleados la información actualizada sobre la competencia, las tendencias y las líneas directrices de la organización.	3,70	3,60
	31	Los dirigentes siempre me brindan el apoyo necesario para las oportunidades de aprendizaje y entrenamiento.	3,51	
	32	En la institución continuamente los dirigentes buscan oportunidades de aprendizaje tanto para ellos como para los empleados.	3,62	
	33	Los dirigentes de esta organización consideran el impacto de las decisiones en la moral de los trabajadores.	3,59	
			$\sum_{i=1}^n v_i =$	120,98

Fuente: Elaboración Propia.

Aplicar la ecuación 03 que da como resultado el nivel de aprendizaje organizacional.

$$Nivel = \frac{\sum_{i=1}^n V_i}{n}$$

Siendo: $\sum_{i=1}^n V_i =$ sumatoria total del promedio de las variables
 $n =$ número de variables

Ecuación 3. Ecuación para el cálculo del Nivel de Aprendizaje Organizacional.

Sustituyendo:

$$Nivel = \frac{\sum_{i=1}^n V_i}{n} = \frac{120,98}{33} = 3,66$$

El promedio arrojó un valor de 3,66 en una escala que va de uno (1) a cinco (5). Este valor se encuentra por encima de la mediana de la que es igual a tres (3). Lo cual indica un nivel aceptable de aprendizaje organizacional.

Finalmente, en el gráfico 12, se presentan los niveles de aprendizaje organizacional segmentado por Hospital, CDI y Clínicas de Ciudad Guayana, Estado Bolívar, Venezuela. Se puede observar que dentro de los mejores valorados están; CDI Castillito, Clínica Caroní y Clínica Chilemex, mientras que las instituciones menos valoradas fueron el Hospital Uyapar y CDI Nueva Chirica.

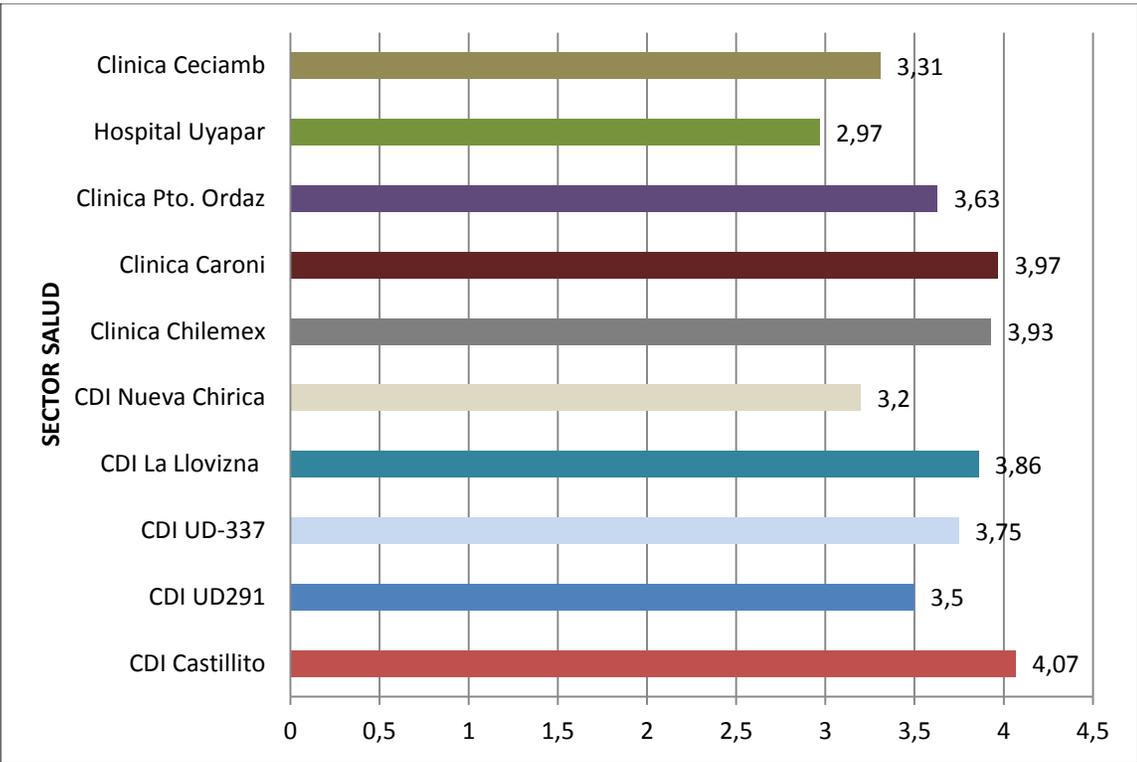


Figura 15. Nivel de Aprendizaje Organizacional segmentado por Hospital, CDI y Clínicas de Ciudad Guayana, Estado Bolívar, Venezuela.

CONCLUSIONES

Una vez finalizada la etapa de análisis y validación de la información recolectada en la presente investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Para la recolección de información se aplicó un instrumento diseñado por D'Armas (2012), en 10 instituciones pertenecientes al sector salud de la región Guayana, dicho instrumento estaba constituido por 33 preguntas de tipo cerrada con una escala de medición de tipo Likert.
2. Se dispone de un instrumento (encuesta), para la medición del aprendizaje organizacional del sector salud de Ciudad Guayana apropiado, dado que alcanzo un alto grado de validez y confiabilidad, con un coeficiente de consistencia interna, Alpha de Cronbach (α) de 0,920, lo que quiere decir que el instrumento es sumamente confiable.
3. Los resultados del Modelo Experimental alcanzados por SPSS, no obedece a lo mostrado por el Modelo Teórico de ocho (8) dimensiones diseñado por D'Armas (2012) pues la distribución de las variables por cada dimensión no es igual.
4. A partir del Análisis Factorial se identificaron las dimensiones del aprendizaje organizacional para el sector salud quedando el modelo de la siguiente manera: (1) Retención y Recuperación del Conocimiento; (2) Capacitación y Aprendizaje; (3) Trabajo en Equipo; (4) Orientación al Aprendizaje; (5) Fuentes de Aprendizaje e Información; (6) Aprendizaje Organizacional; (7) Compromiso de Empleados y Directivos; y (8) Aprendizaje Individual.

5. A partir del análisis de frecuencia y a través de la elaboración de gráficos de barras se pudo constatar de manera más clara cuales fueron las variables que obtuvieron mayor y peor valoración por los encuestados, dando como resultado las de mayor valor que fueron: ayuda de las personas en la institución, intercambio de conocimiento, aplicación del conocimiento, promoción de situaciones de intercambio, medios de información eficientes, cursos de adiestramiento y existencia de manuales. Mientras que las que las variables menos valoradas están: aprender de la documentación, aprender mediante el diálogo.

6. El nivel de aprendizaje organizacional en el sector salud de Ciudad Guayana según el modelo teórico es de 3,66 en una escala que va desde (1) uno hasta (5) lo que se concluye como un nivel de aprendizaje aceptable.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados y las conclusiones que se obtuvieron del estudio se recomiendan las siguientes acciones:

1. Capacitar y crear programas de Aprendizaje Organizacional que ayuden al personal administrativo mejorar su talento humano.
2. Poner en práctica ensayos de planificación estratégicas que ayuden a crear disciplinas de aprendizaje como: dominio personal, pensamiento sistemático aprendizaje en equipo entre otras disciplinas.
3. Establecer mesas de diálogo para la discusión y toma de decisiones de forma planificada con la finalidad de que todos participen.
4. Capacitar a instructores internos para que tengan la habilidad de enseñar agradable y productivamente.
5. Proponer constantemente mejoras en los procesos internos, de manera de ir adaptando una disciplina de aprendizaje y que no se convierta en solo hechos esporádicos.
6. Se recomienda Automatizar, Estandarizar y Normalizar los procesos de servicio al cliente, con la finalidad de mejorar la atención al usuario.
7. El instrumento aplicado demostró ser un una herramienta positiva para la evaluación del aprendizaje Organizacional en las instituciones de salud de la región Guayana, por lo que se recomienda seguir aplicándolo cada cierto periodo en las demás áreas que conforman el sector salud.

BIBLIOGRAFÍA

Acuña, B. (2002). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Sexta Edición. Servicio Editorial. Venezuela.

Argyris, C., y Schön, D. (1978) *Aprendizaje organizativo: Una teoría de la perspectiva de la acción, la lectura, la Misa*: Addison Wesley.

Arzola y Mejías (2007). Modelo conceptual para gestionar la innovación en las empresas del sector servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*. Año 12, N° 37, 2007.

Benedetti, T. (2010). *Aprendizaje Organizacional, Su importancia en las Empresas*. [Documento en línea]. Disponible en: <http://jcvalda.wordpress.com/2010/07/13/aprendizaje-organizacional-su-importancia-en-las-empresas/>.

Bennis, W., Nanus, B. (1985), "El aprendizaje organizacional: la gestión del conocimiento".

Bolívar, (2002) *Schools as learning organizations*.

Cyert, RM y March, JG (1963): *Teoría del Comportamiento de la Firma*. EnglewoodCliffs, NJ. EnglewoodCliffs, Nueva Jersey.

Dankhe (1986). Metodología de la Investigación. Primera Edición. Noriega Editores. México.

Davenport, Thomas H.; Prusak, Laurence (2000) *Conocimiento de trabajo: ¿Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. Harvard Business School Press. Harvard Business School Press.

De Geus (1988) El artículo "La planificación como aprendizaje" *Harvard Business Review*.

Díaz, A. (2010). El Aprendizaje en las Organizaciones. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos44/aprendizaje-organizaciones/aprendizaje-organizaciones2.shtml>.

Dixon, N. (1999). El ciclo de aprendizaje organizativo. Editorial AENOR. Madrid. 105.

Dodgson, M. (1993). Organizational learning: A Review of some literatures. Organization Studies. El aprendizaje organizacional: una revisión de algunas literaturas.

Eyssautier de la Mora, Maurice (2006) (en español). Metodología de la investigación. Editorial: Thomson International.

Fiol y Lyles, CM, M. (1985): Aprendizaje Organizacional Academy of Management Review.

Hart, SL (1995). *A Natural-Resource-Based View of the Firm*. Academy of Management Review, vol. 20., no. 4.

Hernández, S. (1998) Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Editores. México.

Hernández, Fernandez y Lucio. (2006). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.

Huber, G. (1991), " estudio De organización: los procesos que se contribuyen y las literaturas ", Ciencia de Organización.

Kerlinger, F. Y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento.

Lopez, C. (2000) Introducción al Aprendizaje Organizacional [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/no%203/aporg.htm>.

Ramirez (2009) Creación del Conocimiento, Aprendizaje Organizacional y sus efectos sobre el desempeño organizacional.

Rojas de Narváes, R. (1997). Orientaciones prácticas para la investigación de informes de investigación. Segunda Edición. Editorial Unexpo. Venezuela.

Sabino, C. (2000). El Proceso de Investigación. Segunda Edición. Editorial Panapo. Venezuela.

Santa Paella Stracuzzi, Feliberto Martins Pestana. "Metodología de la Investigación Cuantitativa", edit. Fedupel. 2da edición, Caracas 2006.

Salkind, e y Valdés, s (1998) Metodología de la Investigación, Buenos Aires: Universidad Nacional de Lomas de Zamora.

Senge, P. (1995:2). El aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento.

Sotaquirà, R y Gelvez, L (2002) "Aprendiendo sobre aprendizaje organizacional", UNAB, Colombia.

Steib, N (1997) ¿Tiene su empresa capacidad para aprender de forma continua? Harvard Deusto Business Review. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos66/aprendizaje-organizacional/aprendizaje-organizacional2.shtml#ixzz2IIm7ZR4p>.

Tamayo y Tamayo. Tipo de Investigación. (2004). México Editorial Limusa.

APÉNDICE “A”
Modelo de Encuesta Aplicada

CUESTIONARIO: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR SALUD

La presente encuesta tiene finalidad exclusivamente académica para el estudio del aprendizaje en el sector salud de Ciudad Guayana. La información que nos proporciones será tratada de manera confidencial. A continuación se muestran una serie de enunciados. Por favor responde a cada uno de los enunciados marcando con una X, de forma sincera y de acuerdo con tu propia opinión. Para responder utiliza los criterios siguientes: (1) completamente en desacuerdo; (2) en desacuerdo; (3) ni acuerdo ni desacuerdo; (4) de acuerdo; y (5) completamente de acuerdo.

	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
	☹				☺
	1	2	3	4	5
Discutimos abiertamente sobre los errores con el fin de aprender de las experiencias.					
Los dirigentes siempre me brindan el apoyo necesario para las oportunidades de aprendizaje y entrenamiento.					
La información que necesitas la consigues en cualquier momento rápida y fácilmente.					
Aprendemos observando a nuestros compañeros de trabajo.					
Las fuentes externas (informes, consultores, periódicos, etc.) son muy importantes para las operaciones de esta institución.					
Aprendemos de la documentación disponible en la institución.					
Siempre se recibe inducción de la institución al ingresar.					
Esta institución responde a los cambios del entorno aprendiendo en el tiempo requerido.					
La institución promueve situaciones para que los trabajadores intercambiamos conocimiento.					
Todos nos ayudamos en el proceso de aprendizaje.					
Las ideas generadas las percibimos como resultado de las discusiones en grupo y por la información recogida por el grupo.					
Siempre compartimos los conocimientos y experiencias con los compañeros.					
Todos aplicamos el conocimiento con que cuenta esta institución.					
El conocimiento de los trabajadores que trabajamos en esta institución sirve para generar nuevos productos o servicios.					
En esta institución se reconocen a los trabajadores que son proactivos.					
En esta institución producimos conocimiento ensayando y probando.					
Continuamente los dirigentes de esta institución buscan oportunidades de aprendizaje tanto para ellos como para nosotros.					
Colaboramos mutuamente de forma voluntaria aunque no forma parte de nuestras funciones.					
Siempre tenemos confianza en que la institución actuará según nuestras recomendaciones.					
Aprendemos mediante el diálogo con otros trabajadores.					

Recibes información de las reuniones y los eventos a los que asisten los jefes.					
Los dirigentes comparten con nosotros información actualizada sobre la competencia, las tendencias y las líneas directrices de la institución.					
Los medios que se utilizan en esta institución para compartir la información son eficientes.					

Completamente de acuerdo

De acuerdo

Ni acuerdo ni desacuerdo

En desacuerdo

Completamente en desacuerdo



	1	2	3	4	5
Los procesos se mejoran con base en el conocimiento de los trabajadores que trabajamos en ella.					
Cuando se solicita información laboral a otro compañero de trabajo ésta se obtiene en el tiempo requerido.					
Siempre aprendemos con los errores que en algún momento cometemos en el cumplimiento de nuestras funciones.					
Tienes a tu disposición prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, etc. que se generan en la institución. ¿Cuál de ellas?.....					
Los dirigentes de esta institución consideran el impacto de las decisiones en nuestra moral.					
En esta institución todos recibimos cursos de adiestramiento.					
La capacitación que recibimos en la institución la aplicamos al trabajo.					
Cuando requiero de alguna información o conocimiento hay personas en la institución dispuestas a ayudarme.					
Se utiliza soporte tecnológico para procesar y consultar la información de los clientes y de la competencia.					
Intercambiamos conocimiento libremente cuando trabajamos en grupo.					
Tengo acceso a tecnología computarizada para enviar y recibir información.					
Existen en esta institución prácticas operativas, informes, manuales, normas y procedimientos, etc.					
Nuestro conocimiento se utiliza para mejorar los procesos de la institución.					

Orientación al aprendizaje ☹	1	2	3	4	5 ☺
Los empleados en esta institución frecuentemente proponemos nuevas ideas e introducimos novedades en el trabajo.					
En esta institución se impulsan acuerdos de colaboración con universidades y/o otras instituciones para intercambiar conocimientos y experiencias.					
En esta institución las ideas innovadoras son frecuentemente recompensadas.					
Conocimiento Compartido ☹	1	2	3	4	5 ☺
En esta institución los problemas son compartidos y no escondidos.					
En los equipos de trabajo de esta institución se comparten conocimientos y experiencias a través del diálogo.					
Los empleados tenemos una percepción compartida de la distancia entre la situación actual de la institución y la deseada.					
Retención y recuperación del conocimiento ☹	1	2	3	4	5 ☺

En esta institución los procesos son documentados a través de manuales, normas de calidad, etc.					
Los archivos y bases de datos de la institución proporcionan la información necesaria para hacer el trabajo					

APÉNDICE “B”
Resultados del SPSS

ANÁLISIS DE FIABILIDAD.

Cálculo del alfa de cronbach global para la encuesta realizada a los empleados del Sector Salud de Ciudad Guayana Estado Bolívar.

```
.  
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.  
RELIABILITY  
  /VARIABLES=V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19  
V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V29 V30 V31 V32 V33  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	32

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=V2 V3 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16 V17 V18 V19  
V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V29 V30 V31 V32 V33 V1  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V3 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V16 V17 V18 V19 V20
V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V29 V30 V31 V32 V33 V1 V4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V16 V17 V18 V19 V20 V21
V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V29 V30 V31 V32 V33 V1 V4 V15
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V16 V17 V18 V19 V20 V21
V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V31 V32 V33 V1 V4 V15 V6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22
V23 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V31 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V8 V9 V11 V12 V13 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V8 V9 V12 V13 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V8 V9 V13 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V9 V13 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26
V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V9 V13 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V24 V25 V26 V27
V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V9 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V24 V25 V26 V27 V28
V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V14 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V24 V25 V26 V27 V28 V30
V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V16 V17 V18 V20 V21 V22 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32  
V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V16 V18 V20 V21 V22 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33  
V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V3 V5 V7 V16 V20 V21 V22 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1  
V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V5 V7 V16 V20 V21 V22 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4  
V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

/MODEL=ALPHA.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V5 V7 V16 V21 V22 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15  
V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V5 V7 V16 V21 V24 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6  
V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V5 V7 V16 V21 V25 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29  
V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V5 V7 V16 V21 V26 V27 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19  
V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V5 V7 V16 V21 V26 V28 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31  
V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V5 V7 V16 V21 V26 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10  
V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```
/VARIABLES=V2 V5 V16 V21 V26 V30 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11  
V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V5 V16 V21 V26 V32 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12
V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28 V7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V5 V16 V21 V26 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8
V23 V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28 V7 V30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V16 V21 V26 V33 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23
V13 V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28 V7 V30 V32
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

RELIABILITY

```

/VARIABLES=V2 V16 V21 V26 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13
V9 V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28 V7 V30 V32 V5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	32

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V2 V16 V26 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9
V14 V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28 V7 V30 V32 V5 V33
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	32

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V16 V26 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14
V17 V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28 V7 V30 V32 V5 V33 V21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	32

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V26 V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17
V18 V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28 V7 V30 V32 V5 V33 V21 V2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V1 V4 V15 V6 V29 V19 V31 V10 V11 V12 V8 V23 V13 V9 V14 V17 V18
V3 V20 V22 V24 V25 V27 V28 V7 V30 V32 V5 V33 V21 V2 V16

```

```

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	32

Calculo del alfa de cronbach para la dimensión “Nivel Individual” del modelo D armas 2012.

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V4 V15 V6 V29
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	100	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	100	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,502	4

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V15 V6 V29 V1
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

```

/MODEL=ALPHA.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,601	4

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=V6 V29 V1 V4  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,595	4

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=V29 V1 V4 V15  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,442	4

```
RELIABILITY  
  /VARIABLES=V1 V4 V15 V6  
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
  /MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,569	4

Calculo del alfa de cronbach para la dimensión “Nivel Grupal” del modelo D armas 2012.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V31 V10 V11
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,665	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V10 V11 V19
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,528	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V11 V19 V31
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos

,422	3
------	---

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V19 V31 V10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,414	3

Calculo del alfa de cronbach para la dimensión “Nivel Organizacional” del modelo D armas 2012.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V8 V23 V13
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,382	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V23 V13 V12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,369	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V13 V12 V8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,483	3

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=V12 V8 V23  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,290	3

Calculo del alfa de cronbach para la dimensión “Cultura Organizacional” del modelo D armas 2012.

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=V14 V17 V18  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,530	3

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=V17 V18 V9  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

,157	3
------	---

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V18 V9 V14
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,494	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V9 V14 V17
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,305	3

Calculo del alfa de cronbach para la dimensión “Distribución de la Información” del modelo D armas 2012.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V20 V22 V24 V25
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,643	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V22 V24 V25 V3
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,692	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V24 V25 V3 V20
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,600	4

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V25 V3 V20 V22
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,606	4

Calculo del alfa de cronbach para la dimensión “Adiestramiento” del modelo D armas 2012.

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V3 V20 V22 V24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,610	4

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V28 V7
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,286	2

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V7 V27
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,500	2

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V27 V28
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,649	2

Calculo del alfa de cronbach para la dimensión “Fuentes de Aprendizaje” del modelo D armas 2012.

```

RELIABILITY
/VARIABLES=V32 V5 V33
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,454	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V5 V33 V30
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,667	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V33 V30 V32
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,581	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V30 V32 V5
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,553	3

**Calculo del alfa de cronbach para la dimensión “Dirección estratégica” del modelo D
armas 2012.**

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V2 V16 V26
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,352	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V16 V26 V21
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,570	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V26 V21 V2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,281	3

```
RELIABILITY
/VARIABLES=V21 V2 V16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,339	3

CORRIDA DEL PROGRAMA SPSS PARA EL CÁLCULO DEL DETERMINANTE DE LA MATRIZ DE CORRELACIONES, ÍNDICE KMO, PRUEBA DE ESFERICIDAD DE BARTLETT Y LA MATRIZ DE COMPONENTES PRINCIPALES Y ROTADOS.

Rotación de la matriz de componentes con 8factores

FACTOR

```
/VARIABLES var1 var2 var3 var4 var5 var6 var7 var8 var9 var10 var11 var12
var13 var14 var15 var16 var17 var18 var19 var20 var21 var22 var23 var24
var25 var26 var27 var28 var29 var30 var31 var32 var33
```

```
/MISSING PAIRWISE
```

```
/ANALYSIS var1 var2 var3 var4 var5 var6 var7 var8 var9 var10 var11 var12
var13 var14 var15 var16 var17 var18 var19 var20 var21 var22 var23 var24
var25 var26 var27 var28 var29 var30 var31 var32 var33
```

```
/PRINT INITIAL DET KMO EXTRACTION ROTATION FSCORE
```

```
/CRITERIA FACTORS (8) ITERATE (25)
```

```
/EXTRACTION PC
```

```
/CRITERIA ITERATE (25)
```

```
/ROTATION VARIMAX
```

```
/METHOD=CORRELATION.
```

Análisis Factorial

[Conjunto_de_datos0]

Matriz decorrelaciones^a

--

a. Determinante = 3,69E-010

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,827
Prueba de esfericidad de	Chi-cuadrado aproximado	1893,222
Bartlett	Gl	528

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,827
Prueba de esfericidad de	Chi-cuadrado aproximado	1893,222
Bartlett	Gl	528
	Sig.	,000

Comunalidades

	Inicial	Extracción
VAR1	1,000	,864
VAR2	1,000	,647
VAR3	1,000	,634
VAR4	1,000	,719
VAR5	1,000	,655
VAR6	1,000	,730
VAR7	1,000	,768
VAR8	1,000	,744
VAR9	1,000	,770
VAR10	1,000	,691
VAR11	1,000	,728
VAR12	1,000	,635
VAR13	1,000	,677
VAR14	1,000	,703
VAR5	1,000	,774
VAR16	1,000	,687
VAR17	1,000	,677
VAR18	1,000	,711
VAR19	1,000	,482
VAR20	1,000	,750
VAR21	1,000	,603
VAR22	1,000	,627
VAR23	1,000	,812

VAR24	1,000	,649
VAR25	1,000	,636
VAR26	1,000	,794
VAR27	1,000	,717
VAR28	1,000	,657
VAR29	1,000	,701
VAR30	1,000	,707
VAR31	1,000	,642
VAR32	1,000	,688
VAR33	1,000	,675

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	9,823	29,765	29,765	9,823	29,765	29,765	4,629	14,027	14,027
2	3,537	10,717	40,482	3,537	10,717	40,482	3,632	11,005	25,032
3	2,823	8,553	49,035	2,823	8,553	49,035	3,109	9,420	34,452
4	1,642	4,977	54,012	1,642	4,977	54,012	3,109	9,420	43,871
5	1,486	4,502	58,514	1,486	4,502	58,514	2,531	7,671	51,542
6	1,398	4,235	62,749	1,398	4,235	62,749	2,478	7,510	59,052

7	1,180	3,576	66,325	1,180	3,576	66,325	2,049	6,211	65,263
8	1,066	3,230	69,555	1,066	3,230	69,555	1,416	4,292	69,555
9	1,019	3,087	72,642						
10	,896	2,714	75,356						
11	,768	2,327	77,683						
12	,677	2,051	79,734						
13	,644	1,952	81,687						
14	,595	1,803	83,490						
15	,563	1,706	85,196						
16	,523	1,585	86,781						
17	,457	1,385	88,166						
18	,429	1,299	89,465						
19	,391	1,186	90,651						
20	,376	1,139	91,790						
21	,360	1,090	92,880						
22	,343	1,039	93,919						
23	,285	,864	94,784						
24	,236	,716	95,500						
25	,224	,679	96,178						
26	,209	,633	96,812						
27	,192	,582	97,394						
28	,173	,525	97,918						

29	,170	,516	98,435					
30	,162	,492	98,927					
31	,143	,433	99,360					
32	,112	,339	99,699					
33	,099	,301	100,000					

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Matriz de componentes^a

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
VAR1	,450	-,070	,656	,280	-,292	-,218	,105	-,066
VAR2	,310	,404	,060	,539	-,041	-,212	-,212	-,048
VAR3	,610	-,291	-,041	,291	,024	,049	-,286	,079
VAR4	,287	,412	,497	,025	,333	-,037	,110	,309
VAR5	,609	-,213	-,038	,224	-,309	,235	,190	,036
VAR6	,608	-,121	,331	,161	,048	,344	-,074	,289
VAR7	,573	,451	-,369	,282	-,123	,044	,021	-,065
VAR8	,500	,520	-,347	,269	,118	,118	,014	,047
VAR9	,516	-,296	-,146	,347	,131	,289	-,411	,064
VAR10	,645	-,144	,424	,157	,132	,147	,103	,024
VAR11	,515	-,224	,160	,226	,531	-,019	,151	-,175
VAR12	,662	-,331	,000	-,006	-,144	,029	,152	-,205
VAR13	,375	,694	,101	-,111	-,075	,142	-,045	,067
VAR14	,611	,394	,273	-,151	-,065	,065	-,093	-,243
VAR5	,525	-,138	-,046	-,136	-,159	,058	-,486	-,441
VAR16	,584	-,077	,459	-,165	-,071	,252	-,163	-,079
VAR17	,459	-,206	-,035	-,040	-,267	,283	,476	-,207
VAR18	,402	,690	,062	-,110	,010	,060	,150	-,178
VAR19	,320	,373	-,243	,298	,080	,004	,257	,145
VAR20	,452	,231	,023	-,297	,579	,171	,097	-,170
VAR21	,579	-,241	-,198	-,218	-,098	,320	,099	,038
VAR22	,620	,247	-,406	-,012	-,006	,038	,024	-,123
VAR23	,438	-,032	,662	,028	-,087	-,405	-,021	-,086
VAR24	,580	,153	-,369	,047	-,116	-,367	,006	-,045

VAR25	,582	-,350	-,327	-,087	,049	-,016	,112	,211
VAR26	,593	-,273	-,061	-,104	,426	-,313	,117	-,246
VAR27	,615	-,266	-,144	,085	-,124	-,373	,166	,239
VAR28	,582	-,083	,347	-,313	-,167	-,029	,041	,249
VAR29	,713	-,233	-,254	-,131	,072	-,110	-,110	,168
VAR30	,656	,284	-,151	-,203	-,176	-,314	-,035	-,038
VAR31	,593	-,117	-,094	-,278	,206	-,199	-,250	,212
VAR32	,366	,526	,022	-,382	-,175	,069	-,143	,271
VAR33	,689	-,309	-,238	-,190	-,056	-,071	,048	,042

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 8 componentes extraídos

Matriz de componentes rotados^a

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
VAR1	,026	,062	,891	,045	,143	,206	-,036	,016
VAR2	-,050	,638	,361	,010	,191	-,242	-,049	,095
VAR3	,394	,185	,195	-,098	,593	,098	,057	,182
VAR4	-,055	,141	,388	,460	,137	-,192	,329	-,413
VAR5	,262	,237	,208	-,005	,349	,597	-,088	,018
VAR6	,154	,037	,303	,267	,664	,255	,127	-,137
VAR7	,188	,797	-,024	,196	,113	,176	-,003	,120
VAR8	,122	,770	-,131	,249	,181	,045	,146	-,032
VAR9	,253	,184	-,036	-,123	,768	,075	,093	,227
VAR10	,150	,056	,489	,145	,434	,306	,345	-,065
VAR11	,199	,130	,274	-,187	,294	,127	,676	-,034
VAR12	,409	,078	,271	-,039	,171	,525	,169	,231
VAR13	-,071	,436	,090	,687	,012	,002	,037	,008
VAR14	,054	,284	,351	,560	,066	,156	,238	,311
VAR5	,256	,052	,113	,141	,254	,128	,080	,765
VAR16	,100	-,135	,397	,422	,387	,280	,188	,243
VAR17	,139	,087	,107	,018	,007	,793	,093	,039
VAR18	-,086	,508	,123	,568	-,184	,112	,238	,066
VAR19	,095	,613	-,029	,079	,035	,096	,085	-,269
VAR20	,129	,125	-,100	,386	,052	,064	,742	,036
VAR21	,412	,006	-,127	,196	,268	,535	,099	,106
VAR22	,371	,546	-,124	,220	,056	,233	,160	,209

VAR23	,167	-,061	,853	,154	,013	-,036	,136	,093
VAR24	,563	,524	,100	,053	-,098	,055	,000	,178
VAR25	,675	,074	-,087	-,041	,231	,310	,111	-,057
VAR26	,557	,071	,199	-,137	-,005	,091	,622	,159
VAR27	,717	,200	,299	-,110	,083	,197	-,041	-,116
VAR28	,414	-,161	,401	,458	,159	,244	,017	-,055
VAR29	,734	,131	,017	,106	,282	,145	,144	,110
VAR30	,531	,399	,207	,381	-,141	,073	,022	,228
VAR31	,672	-,002	,053	,257	,225	-,117	,214	,104
VAR32	,193	,193	-,010	,772	-,008	-,036	-,126	,003
VAR33	,692	,066	,043	,064	,158	,351	,121	,149

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 12 iteraciones.

Matriz de transformación de componentes.

Componente	1	2	3	4	5	6	7	8
1	,576	,369	,320	,306	,343	,345	,270	,165
2	-,342	,607	-,034	,600	-,275	-,269	-,002	-,076
3	-,377	-,402	,762	,255	,129	-,054	,135	-,114
4	-,295	,552	,262	-,574	,406	-,062	-,123	-,161
5	,012	-,034	-,216	-,102	,153	-,392	,843	-,231
6	-,468	-,092	-,433	,261	,523	,491	,055	-,007
7	-,039	,096	,077	-,139	-,477	,597	,213	-,578
8	,319	-,102	-,089	,231	,318	-,224	-,367	-,735

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

Método de rotación: Normalización Varimax con Kaiser.

ANÁLISIS DE FRECUENCIA DE LA ENCUESTA APLICADA A EMPLEADOS DEL SECTOR SALUD DE CIUDAD GUAYANA- ESTADO BOLÍVAR.

Frecuencia de respuesta de la encuesta aplicada a empleados en base al modelo D Armas 2012.

```
GET DATA /TYPE=XLSX
  /FILE='F:\PARA CALCULOS (TESIS).xlsx'
```

```
DATASET NAME Conjunto_de_datos1 WINDOW=FRONT.
FREQUENCIES VARIABLES=V1 V2 V3 V4 V5 V6 V7 V8 V9 V10 V11 V12 V13 V14 V15 V16
V17 V18 V19 V20 V21 V22 V23 V24 V25 V26 V27 V28 V29 V30 V31 V32 V33
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

Tabla de frecuencias.

V1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	8	8,0	8,0	8,0
	2	6	6,0	6,0	14,0
	3	12	12,0	12,0	26,0
	4	51	51,0	51,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	9	9,0	9,0	10,0
	3	35	35,0	35,0	45,0
	4	48	48,0	48,0	93,0
	5	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	6,0	6,0	6,0
	2	5	5,0	5,0	11,0
	3	27	27,0	27,0	38,0
	4	50	50,0	50,0	88,0
	5	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	6	6,0	6,0	8,0
	3	43	43,0	43,0	51,0
	4	37	37,0	37,0	88,0
	5	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	4	4,0	4,0	7,0
	3	26	26,0	26,0	33,0
	4	48	48,0	48,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	5	5,0	5,0	7,0
	3	30	30,0	30,0	37,0
	4	40	40,0	40,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	16	16,0	16,0	21,0
	3	18	18,0	18,0	39,0
	4	42	42,0	42,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	10	10,0	10,0	13,0
	3	26	26,0	26,0	39,0
	4	45	45,0	45,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	3	3,0	3,0	3,0

	3	26	26,0	26,0	29,0
	4	51	51,0	51,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	6	6,0	6,0	10,0
	3	27	27,0	27,0	37,0
	4	42	42,0	42,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	9	9,0	9,0	9,0
	3	26	26,0	26,0	35,0
	4	45	45,0	45,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	7	7,0	7,0	8,0
	3	16	16,0	16,0	24,0
	4	50	50,0	50,0	74,0

	5	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	6	6,0	6,0	6,0
	2	11	11,0	11,0	17,0
	3	29	29,0	29,0	46,0
	4	45	45,0	45,0	91,0
	5	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	8	8,0	8,0	10,0
	3	29	29,0	29,0	39,0
	4	43	43,0	43,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	2	7	7,0	7,0	7,0
	3	23	23,0	23,0	30,0
	4	53	53,0	53,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	11	11,0	11,0	14,0
	3	24	24,0	24,0	38,0
	4	45	45,0	45,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	2	2,0	2,0	5,0
	3	16	16,0	16,0	21,0
	4	49	49,0	49,0	70,0
	5	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	7	7,0	7,0	7,0
	2	7	7,0	7,0	14,0
	3	31	31,0	31,0	45,0
	4	44	44,0	44,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	2	7	7,0	7,0	7,0
	3	33	33,0	33,0	40,0
	4	45	45,0	45,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

V20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	21	21,0	21,0	26,0
	3	41	41,0	41,0	67,0
	4	23	23,0	23,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

V21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	9	9,0	9,0	10,0
	3	27	27,0	27,0	37,0
	4	45	45,0	45,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

V22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	13	13,0	13,0	16,0
	3	22	22,0	22,0	38,0

	4	39	39,0	39,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	9	9,0	9,0	9,0
	2	6	6,0	6,0	15,0
	3	11	11,0	11,0	26,0
	4	42	42,0	42,0	68,0
	5	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	10	10,0	10,0	12,0
	3	29	29,0	29,0	41,0
	4	46	46,0	46,0	87,0
	5	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	10	10,0	10,0	14,0
	3	31	31,0	31,0	45,0
	4	38	38,0	38,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0

V25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	10	10,0	10,0	14,0
	3	31	31,0	31,0	45,0
	4	38	38,0	38,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	5	5,0	5,0	5,0
	2	10	10,0	10,0	15,0
	3	31	31,0	31,0	46,0
	4	29	29,0	29,0	75,0
	5	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	7	7,0	7,0	9,0
	3	20	20,0	20,0	29,0
	4	48	48,0	48,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	12	12,0	12,0	13,0
	3	20	20,0	20,0	33,0
	4	46	46,0	46,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V29

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	5	5,0	5,0	7,0
	3	18	18,0	18,0	25,0
	4	51	51,0	51,0	76,0
	5	24	24,0	24,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V30

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	12	12,0	12,0	14,0
	3	33	33,0	33,0	47,0
	4	35	35,0	35,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

V31

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

Válidos	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	9	9,0	9,0	11,0
	3	11	11,0	11,0	22,0
	4	58	58,0	58,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

V32

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	4	4,0	4,0	4,0
	2	17	17,0	17,0	21,0
	3	27	27,0	27,0	48,0
	4	38	38,0	38,0	86,0
	5	14	14,0	14,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

V33

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	3	3,0	3,0	3,0
	2	10	10,0	10,0	13,0
	3	17	17,0	17,0	30,0
	4	47	47,0	47,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
Total		100	100,0	100,0	

