

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS



**" Propuesta de Mejora de Modelo de Cultura basada en
Valores en una empresa de atenciones médicas ambulatorias
en la ciudad de Guayaquil, Ecuador para el año 2024 "**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Dirección de Recursos Humanos

Autora:
Econ. Santos Muñoz, Herminia Elizabeth

Docente Guía:
Licenciado. Niquen Espejo, Christopher

TACNA – PERU

2024

21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 9 palabras)

«El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor o autores». Escuela de Posgrado Newman

INDICE

ÍNDICE DE TABLAS	5
INDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I:	10
ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	10
CAPÍTULO II:	10
MARCO TEÓRICO.....	10
CAPÍTULO III:	10
MARCO REFERENCIA	10
CAPÍTULO IV:	11
RESULTADOS	11
CAPÍTULO V:	11
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	11
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	11
TÍTULO DEL TEMA:	11
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	11
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.3.1 <i>Objetivo General</i>	13
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	13
METODOLOGÍA:	14
1.4.1 <i>Tipos y diseño de la investigación</i>	14
1.4.2 <i>Técnicas e instrumentos</i>	15
1.4.3 <i>Población y muestra</i>	16
JUSTIFICACIÓN:	16
1.5.1 <i>Teórica</i>	16
1.5.2 <i>Metodológica</i>	17
1.5.3 <i>Práctica</i>	17
PRINCIPALES DEFINICIONES.....	18
1.6.1 <i>Alineación Personal:</i>	18
1.6.2 <i>Alineación de Valores:</i>	18
1.6.3 <i>Alineación de la Misión:</i>	18
1.6.4 <i>Alineación estructural:</i>	18
ALCANCES Y LIMITACIONES:	19
1.7.1 <i>Alcances</i>	19
1.7.2 <i>Limitaciones</i>	19
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	20
2. CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE	20

2.1.1. ALINEACIÓN PERSONAL:.....	20
2.1.1.1. <i>La satisfacción social</i>	21
2.1.2. ALINEACIÓN DE VALORES:	21
2.1.2.1 <i>Contrato Psicológico</i>	22
2.1.3. ALINEACIÓN DE LA MISIÓN:	23
2.1.3.1. <i>Organizaciones con Propósito</i>	23
2.1.3.2. <i>La Entropía Cultural y la Implicación Personal</i>	24
2.1.4. ALINEACIÓN ESTRUCTURAL:.....	25
2.1.4.1. <i>Valores Fundacionales</i>	26
2.1.4.2. <i>Valores Operacionales</i>	26
3. IMPORTANCIA DE LAS VARIABLES O TÓPICOS CLAVE	27
4. ANÁLISIS COMPARATIVO.....	27
4.1. MODELO DE VALORES POR COMPETENCIAS DE CAMERON Y QUINN	27
4.2. “VALORES ORGANIZACIONALES Y EL DESEMPEÑO DEL RECURSO HUMANO”	29
5. ANÁLISIS CRÍTICO.....	31
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL	32
3.1 RESEÑA HISTÓRICA	32
3.2 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	33
3.2.1 <i>Valores Declarados ADN</i>	34
3.2.2 <i>Liderazgo</i>	35
3.3 DISEÑO ORGANIZACIONAL	37
3.3.1 <i>Tipos de Estructura:</i>	37
3.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	38
3.5 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	39
CAPÍTULO IV RESULTADOS	40
4.1 DIAGNÓSTICO	40
4.1.1 <i>Assessment Cultural</i>	40
4.1.2 <i>ENPS (Employee Net Promoter Score)</i>	42
4.2 DISEÑO DE LA MEJORA	44
4.2.1 <i>Propuesta de Solución:</i>	45
4.2.2 <i>Propuesta Económica:</i>	48
4.3 MECANISMOS DE CONTROL.....	51
CAPÍTULO V SUGERENCIAS.....	54
5.1 CONCLUSIONES.....	54
5.2 RECOMENDACIONES.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Implicaciones asociadas a diferentes niveles de entropía cultural	24
Tabla 2.Siete niveles de consciencia personal y consciencia organizacional	32
Tabla 3.Matriz de Plan y Presupuesto de Diagnóstico e Implementación de Mejora	49
Tabla 4.Matriz de Plan y Presupuesto de Control y Seguimiento.....	50
Tabla 5.Rotación mensual y acumulada de Talentos de enero a diciembre 2023....	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.Cuatro Condiciones para el cambio de todo el sistema.....	20
Figura 2.Implicacion (Engagement)de los empleados vs. Entropía cultural	25
Figura 3.Organigrama	37
Figura 4.Resultados encuesta de assessment cultural	41
Figura 5.Resultados de las Variables de Cultura.....	42
Figura 6.Enps Global Pulso de enero 2022 a diciembre 2023.....	43
Figura 7.Enps Pulso por departamento de enero 2022 a diciembre 2023.....	43
Figura 8.Enps Pulso Líderes de junio 2022 a diciembre 2023	44
Figura 9.Modelo Barret de 7 niveles culturales.....	46
Figura 10.Niveles de engagement con la Organización vs los 7 niveles culturales	48
Figura 11.Enps Pulso Líderes de enero a diciembre 2023	51
Figura 12.Cuadro de Mando Integral.....	53

Resumen

Con el ritmo de cambio acelerado y cambiante que viven actualmente las Organizaciones, es clave dentro de la estrategia empresarial trabajar en procesos de transformación cultural que alinee la cultura a la estrategia. El objetivo principal del presente trabajo de investigación es Diseñar un modelo de diagnóstico de cultura basado en Valores, que permita identificar la congruencia entre los Valores Personales de los colaboradores, los valores deseados y los valores organizacionales que actualmente se viven dentro de la Organización, dicho modelo se aplicara al interior de la empresa de atenciones médicas ambulatorias en la ciudad de Guayaquil, Ecuador en una muestra de 105 de sus ejecutivos de los niveles de Vicepresidencias, Gerencias , Jefaturas y Líderes.

Se aplicará la metodología con enfoque cualitativo y cuantitativo y del tipo descriptivo, explicativo y correlacional por medio del uso de herramientas de diagnósticos que determinen las coincidencias entre los valores personales y los valores organizacionales actuales y deseados y permita establecer las acciones de mejora de la cultura organizacional en la empresa objeto de la investigación.

Palabras clave: Valores Organizacionales, Alineación Personal, Alineación de Misión, Alineación de Estructura y Alineación de Valores.

Abstract

With the accelerated and changing pace of change that Organizations are currently experiencing, it is key within the business strategy to work on cultural transformation processes that align the culture with the strategy. The main objective of this research work is to design a culture diagnosis model based on Values, which allows identifying the congruence between the Personal Values of the collaborators, the desired values and the organizational values that are currently lived within the Organization, said The model will be applied within the outpatient medical care company in the city of Guayaquil, Ecuador in a sample of 105 of its executives at the levels of Vice Presidents, Management, Heads and Leaders.

The methodology will be applied with a qualitative and quantitative approach and of the descriptive, explanatory and correlational type through the use of diagnostic tools that determine the coincidences between personal values and current and desired organizational values and allow establishing actions to improve the culture. organizational in the company under investigation.

Keywords: Organizational Values, Personal Alignment, Mission Alignment, Structure Alignment and Values Alignment.

Introducción

El mundo pasó de un entorno VUCA (volátil, incierto, complejo y ambiguo) a entornos BANI (quebradizos, ansiosos, no lineales e incomprensibles en tiempos de caos) y es actualmente el contexto en que las Organizaciones se desenvuelven, por este motivo se hace relevante y necesario establecer iniciativas estratégicas que permitan a las empresas visualizar y predecir que sus Líderes actuales puedan estar conectados con el propósito de la empresa, lo cual facilitará el alineamiento de sus valores personales con los valores organizacionales.

Las diferentes corrientes que tratan la teoría de los Valores, nacieron desde el ámbito de la economía política hasta que pasaron al lenguaje filosófico. El psicólogo y filósofo idealista Alemán Franz Brentano considerado como uno de los fundadores de la teoría de los Valores mencionaba que el valor se refiere al sentimiento del mismo modo que la verdad al juicio, “Los valores se fundan solo en el acto valorativo; el cual no es un proceso racional sino emocional” .

La presente propuesta de mejora contempla la aplicabilidad de un Modelo de Diagnóstico de Cultura basado en Valores que garantice el alineamiento de la Cultura y la Estrategia a través de la conexión de los Líderes de la empresa, desde sus valores personales y como estos son congruentes con los valores organizacionales declarados en la empresa.

Este análisis permitirá identificar las brechas existentes de los Líderes de la empresa entre sus valores personales, los valores que se viven en la organización