



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
TALENTO HUMANO**

Identidad organizacional en MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :
MAESTRO EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

Autor:

Castellanos Muñoz, Juan Pablo (orcid.org/0000-0002-0763-2946)

Asesor:

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

Dr. Aliaga Cerna, Dante (orcid.org/0000-0002-5775-3885)

Línea de investigación:

Cultura y Comportamiento Organizacional

Línea de responsabilidad social universitaria:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Nunca dejare de agradecer a mis padres por todo lo que hacen por mí y sinceramente no merezco a personas que me apoyan tanto como ellos, ahora que soy padre veo cuan desamparo estaría sin su apoyo y guía; no hay palabras para expresar todo lo que debo decir solo acciones que lo demuestren.

A Samantha, que muchas veces solamente espera que me desocupe para poder jugar con ella; ha sido mi mejor compañía en estos meses de trabajo, a pesar de que la mayor parte de las veces siempre me hacia sus bromas pesadas.

A Mary, por todo el esfuerzo que realiza por nuestra familia, por nuestro futuro, por nuestro bienestar; siempre me hace feliz escucharla contar sus experiencias y yo contarle las mías.

A Michina, Cuta, Benito y Wilson; mis gatos (si, a mis gatos) porque son la mejor distracción que he tenido en los últimos meses.

Y finalmente, a mi... (Si, otra vez a mi) porque me decidí a realizar algo que en un pasado creía imposible y que ahora veo como una realidad, sin el apoyo de todos los antes mencionados (Si, también incluyo a mis gatos) toda la dedicación a este trabajo no sería posible y tal vez no hubiera podido hacer nada, por eso me faltaría muchas más vidas para poder agradecerles como es debido.

¡¡¡ Gracias a todos !!!

Agradecimientos

El más sincero agradecimiento al Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto y al Dr. Aliaga Cerna, Dante por apoyarnos en esta misión de volvernos Magister; es un logro dado las circunstancias que muchos pasamos dentro de nuestra vida y más aún por la paciencia y la dedicación que han demostrado para poder completar este peldaño profesional.

Al Dr. Wilson Meléndez de Vetmas y a todo su equipo por apoyarme en terminar esta tesis.

Agradecer al Mg. Daniel Palomino al ser un gran compañero y un excelente delegado, sumamente preocupado por su grupo y siempre dispuesto a apoyar en todo lo que pudiera.

A Kelly, Sheydi y Shirley porque nunca dejare de estarles agradecido por el buen grupo que formamos y sobre todo el apoyo que nos brindamos entre todos.

Índice de contenido

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE DE CONTENIDO	IV
ÍNDICE DE TABLAS	V
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	15
3.1.1. <i>Tipo de investigación</i>	15
3.1.2. <i>Diseño de investigación</i>	16
3.2. CATEGORÍAS, SUBCATEGORÍAS Y MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN.	17
3.3. ESCENARIO DE ESTUDIO	17
3.4. PARTICIPANTES	19
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	19
3.6. PROCEDIMIENTO	20
3.7. RIGOR CIENTÍFICO	21
3.8. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	22
3.9. ASPECTOS ÉTICOS	23
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	24
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. REFERENCIAS	35
VIII. ANEXOS	46
<i>Anexo 1. Matriz de categorización</i>	46
<i>Anexo 2. Entrevista semiestructurada</i>	47
<i>Anexo 3. Matriz de desgravación de la entrevista</i>	48
<i>Anexo 4. Matriz de codificación de la entrevista</i>	64
<i>Anexo 5. Matriz de entrevistas y conclusiones</i>	92
<i>Anexo 6. Matriz de operacionalización de la variable identidad organizacional</i>	110
<i>Anexo 7. Evidencias</i>	111

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Matriz de categorización</i>	17
Tabla 2 <i>Distribución de ambientes</i>	18
Tabla 3 <i>Organización de empleados en veterinaria Vetmas E.I.R.L.</i>	19

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 <i>Semántica de la categorización de las categorías</i>	25
Ilustración 2 <i>Relación de la categoría junto a la subcategoría con ítems derivados</i>	26
Ilustración 3 <i>Relación de la categoría junto a la subcategoría con ítems derivados.</i>	27
Ilustración 4 <i>Relación de la categoría junto a la subcategoría con ítems derivados.</i>	28
Ilustración 5 <i>Relación de la categoría junto a la subcategoría con ítems derivados.</i>	29

Resumen

El objetivo de la presente investigación es conocer el concepto básico de identidad organizacional, bajo la mira de una MYPE de servicios veterinarios; cabe destacar que de acuerdo con la alta demanda de estos servicios el mercado se ha visto saturado de opciones similares pero que sin embargo el objetivo primordial es el ver cuan involucrado está el colaborador frente a la empresa y como la gestión da calidad al servicio prestado. Es una investigación de tipo cualitativo, basado en un diseño fenomenológico bajo un estudio de caso. Para la obtención de datos se usó una entrevista a 13 empleados vía plataforma ZOOM y usando el rigor científico se definió la necesidad de la implementación de una base para la cultura organizacional; Para el análisis e interpretación de datos se usó investigaciones previas y software de diseño para poder dar claridad a las respuestas necesarias para complementar la visión que tiene en la empresa y poder desarrollar una misión acorde al mercado para esto se tomó cuatro categorías relacionadas estrechamente con la identidad organizacional de cualquier entidad. En conclusión se da la importancia del caso al estudio de la implementación de factores que apoyen a la gestión del talento humano y desarrolle nuevas formas de proyectar seguridad en el empleado, en la gerencia y en la comunidad.

Palabra clave: Identidad organizacional, veterinaria, gestión del talento humano, MYPE

Abstract

The objective of this research is to know the basic concept of organizational identity, under the view of an MSE of veterinary services; it should be noted that according to the high demand for these services the market has been saturated with similar options but nevertheless the primary objective is to see how involved the collaborator is with the company and how the management gives quality to the service provided. It is a qualitative research, based on a phenomenological design under a case study. To obtain data, an interview to 13 employees was used via ZOOM platform and using the scientific rigor, the need for the implementation of a basis for organizational culture was defined; For the analysis and interpretation of data, previous research and design software were used to give clarity to the answers necessary to complement the vision that the company has and to develop a mission according to the market, for this, four categories closely related to the organizational identity of any entity were taken. In conclusion, the importance of the case is given to the study of the implementation of factors that support the management of human talent and develop new ways to project security in the employee, in the management and in the community.

Keyword: Organizational identity, veterinary medicine, human talent management, MYPE

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia los pequeños empresarios siempre han estado en constante cambio sobre la marcha de sus empresas, la sobrevivencia del más apto según Darwin era un hecho fundamental en cualquier especie que se apreciara a no extinguirse, esto trasladado al ámbito empresarial, podemos ver como las MYPE no solo llevan la responsabilidad de su sobrevivencia sino a su vez una responsabilidad social sobre una comunidad en específico, esto lo vemos reflejado cuando es parte de la cultura de un sector y la salvedad que tiene al momento de ingresar a nuevos mercados (Vera y Blanco, 2019).

Vemos además la aclaración por parte de Salas et al., (2017) que sobre la marcha de la empresas dedicadas al comercio de abarrotes que a medida que esta incursiona en un nuevo rubro el cual es de servicios varios, se trata de abrir un nuevo mercado, como son las colonias y urbanizaciones, esto se complementaría con el uso de nuevas herramientas digitales que amplía el panorama que tenía las micro empresas en Cali, estas empresas pueden “sobrevivir” su primer año critico en planes de 5 a 10 años según su reporte.

Vemos también que Marulanda et al., (2016), complementaron dicha información sobre “sobrevivencia” en la que podemos llevar a buen puerto lo que es la rentabilidad de la empresa pero si no se cultiva dicha base, la empresa estará condenada a su falta de contribución en dicha comunidad, podemos ver reflejadas que en sectores pequeños llámense, barrios, pueblos o caseríos las microempresas aún conservan su canal tradicional de llegada al público (Díaz y Díaz, 2020).

Observamos además que Lara y Briceño (2019) resaltaron mucho la necesidad de la identificación laboral sobre cualquier empresa ya que al trabajar con capital humano, la falta de orientación sobre estos pueden conllevar a un fracaso a la empresa; A su vez Villafuerte et al., (2021) explicaron al detalle la importancia de un clima laborar acorde a las necesidades de dicha empresa, con una base que es la cultura organizacional y la complementación de dicha cultura con conocimientos adquiridos de comodidad, respeto y valores fundamentales.

Por otro lado, Castillo (2020) Menciona que fuera del contexto de la necesidad se debe priorizar la búsqueda de la evolución digital, ya que toda PYME debe de estar supeditada al uso de tecnologías de información que transmitan el mensaje de que no solo la PYME busca vender sino crear una imagen de conciencia hacia su público además observando el tratado de García et al., (2015) donde menciona que el gerente no solo debe de organizar la base de la cultura sino formar y gestionar pilares de dicho pensamiento.

Según Romo (2022) afirmo que en base a experiencia compartida entre diversos actores, se vio reflejada un profundo sentimiento de compañerismo en los grupos que compartían experiencias similares y tenían en cuenta el porvenir de todos como comunidad. También Valenzuela et al., (2021) refuerza esto cuando en un grupo aún más cercano los lideres promueven el conocimiento como herramienta de conveniencia empresarial.

Podemos añadir además que Brand (2018) hizo un análisis sumamente detallado en empresas familiares donde vemos reflejado la unión entre pares cuando una empresa trata de sobrevivir una crisis financiera como es el caso de Venezuela donde se desplomo la estabilidad financiera y se desarrollaron estrategias basadas en mantener la integridad de cualquier negocio y compañía, esto dio a conocer como el sistema gerencial, junto a la cultura organizacional y la gestión de conocimiento empresarial, mantuvieron en muchos casos algunas MYPE lo suficiente para que en post de la buena imagen del gobierno pudieran apoyarse y desarrollar una suerte de simbiosis apegada a las ideas políticas de aquel gobierno (Canelones et al., 2018).

Podemos inferir que en base a lo expuesto el siguiente cuestionamiento: ¿Como la identidad organizacional fortalece a las MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022?; a lo que exponemos las siguientes preguntas secundarias: ¿Cómo se definiría la identidad organizacional y como afecta a la MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022? y ¿Cuáles son los procesos que repercuten con la identidad organizacional en las MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022?

Sobre la justificación, Bedoya (2020) menciona que toda justificación debe de mostrar el porqué de dicha investigación que se realiza, además que Bedoya (2020) expone sobre la justificación teórica la cual busca la innovación científica para dar valor a la presente investigación.

Así también, Risco (2020) estableció que la justificación metodológica se demuestra con técnicas y herramientas que son precedente de futuras investigaciones; Es así como la actual justificación metodológica será el enfoque cualitativo considerado de tipo básico por el uso de entrevistas, observación y recolección de datos.

Junto con Risco, Petit (2018) menciona que la justificación práctica se da al abordar problemas sociales que influyen en un sector de la sociedad; Por lo que, la justificación social radica mayormente en la necesidad de innovar de muchas empresas de servicios, lo cual le da un plus al mercado donde operan.

Finalizando, Deroncelle et al., (2021) mencionaron que la justificación epistemológica es dirigida al estudio del conocimiento y el saber como tal, para la presente investigación la epistemología busca identificar la forma de actuar y discernir las decisiones de dicha organización en base a las decisiones que se consideran para su futuro.

Destacamos el enfoque cualitativo de la investigación, en un modo fenomenológico hermenéutico cuyo sustento son las entrevistas al personal involucrado, evidencias de encuestas de valor objetivas y opiniones de antiguos colaboradores como apreciación al caso en estudio; como objetivo general de la investigación es el analizar el sentido de identidad organizacional y cómo afecta a las MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022; para los cuales se determina como objetivo específico; Identificar los procesos que repercuten con la identidad organizacional en MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022 y Diagnosticar el sentido de identidad organizacional en MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Tomando el ámbito de sentido de identidad podemos destacar el hecho de la necesidad que tiene toda PYME en innovarse y resaltar sobre la competencia, para esto destacamos antecedentes tanto en zonas foráneas como de territorio nacional, tomando los casos internacionales mencionamos a Paais y Pattiruhu (2020) donde explico como la motivación es conjunta a estrategias de clima laboral necesarias para afianzar la colaboración total del trabajo dieron un resultado optimo en todas las necesidades operativas del establecimiento, el método que usaron fue una investigación cuantitativa que por medio de encuestas puede evidenciarse que los parámetros de idoneidad tanto internos como externos influyen significativamente la implementación de nuevas áreas para generar nuevos lideres que impartan el conocimiento adquirido que se muestra como parte de la experiencia; esto conlleva a resultados óptimos dando índices de calidad por encima de la media dentro del área de admisión, donde era empleada esta herramienta, además de que se evidencio su uso progresivo a replicar el conocimiento a áreas administrativas.

Vemos que los antecedentes se suman con lo expuesto por Isensee et al., (2020) que complementaron el apoyo en todo aspecto a como la sostenibilidad de una empresa es basada en las necesidades del equipo de trabajo, es decir, de acuerdo a la comodidad que puedas brindar a tus trabajadores para que estén en un ambiente cómodo, organizado y viable el grupo como un solo organismo responderá de manera positiva a cualquier cambio que se presente; para esto se llevó a cabo un estudio cualitativo de estrés laboral bajo la consigna de beneficios obtenidos en los últimos meses con la nueva jefatura y su nueva forma de idear las cosas, las evidencias fueron obtenidas bajo entrevista en cámara Gesell que luego fueron comparadas y observadas por las jefaturas mostraron a los cerca de 150 empleados la mejora circunstancial y esto se evidencio al momento de las calificaciones positivas hacia la gestión y diversas recomendaciones a mejorar la situación presente.

Podemos tomar además el trabajo de investigación de Saavedra et al., (2019) los cuales resaltan la amplia labor de mejorar la salud mental dentro del entorno laboral ya que uno de los medios más afectados en los últimos años dentro de estancias en todo el mundo es el rubro de la salud, por lo que se hizo un experimento buscando mejorar la forma en como germinar la estabilidad emocional y profesional, dentro de un entorno cerrado y de trabajo diario se propuso una forma de compartir con el personal por medio de entrevistas y cuestionarios estratégicos en búsqueda de cuales aficiones serían las ideales para fomentar dicho crecimiento, el resultado fue como se complementó el grupo al ver que habían compartido más como una comunidad y ya no solo como un grupo de trabajo.

Un entorno social en el cual el problema del trabajo comunitario creo un precedente a nivel mundial fue en Venezuela donde Bravo et al., (2021) comenta en su investigación la resistencia al cambio de la entidad pública por dar un servicio más sencillo, la burocracia implica el trabajo de varios organismos los cuales están supeditados a la revisión y corrección de diversos informes o trabajos requeridos por algún contribuyente, en este caso se propuso un servicio mucho más dinámico y el uso de diversas áreas digitales para economizar procesos y factor humano, la propuesta al ser interesante se propuso inclusive ya con anterioridad pero el impedimento a un avance y a un cambio limita las funciones y posibilidades de innovación, cabe el dato que toda entidad debería de surcar fronteras pero cuando el grupo tiene un régimen arcaico y que considera que funciona de manera efectiva la salvedad de que se destaque es mínima.

Por lo que Schmiedel et al., (2019) también consideraron que el valor diferencial que crean los colaboradores al implementar una cultura organizacional dirigida a apoyar al colaborador con talento el cual es sustancial a su contribución hacia sus organizaciones y esto genera hiper competitividad entre áreas u organizaciones, entonces ¿Cuál sería el siguiente paso para mejorar? La retención del talento, defendiendo este hecho como una estrategia que en un inicio se desarrolla como un modelo conceptual que es congruente a la percepción del talento y a la cultura organizacional como relación entre los roles significativos de las distintas áreas que

requieren de diversos estudios complementarios; como es por ejemplo el área de recursos humanos para que así complemente a las demás áreas, esto ayudaría a fomentar el cambio dentro de cualquier institución promoviendo más la calidad de vida a los empleados.

Observamos a Spicer (2020) el cual, explico en su artículo sobre el efecto del COVID-19 en la cultura organizacional como se presenta dicho caso que conlleva a hacer un estudio de rangos de stress laboral y aspiraciones laborales necesarias en dicha coyuntura; este experimento se realizó utilizando encuestas aleatorias de 1688 empleados dando como resultado el bajo compromiso que tiene cualquier colaborador a su salud ya que viendo que el estudio de caso sucedió en Londres bajo las primeras olas, donde la mayoría de colaboradores fueron confinados a su hogar, pero que sin embargo la producción se mantuvo pero la cuota de compromiso bajo estreptosamente, esto sumado a la necesidad de la empresa productora a inversión en campo, el cual era su fuerte y a pesar de tener a su personal casi en la totalidad vacunado, no hubo el compromiso necesario y la empresa procedió a ser absorbida por la competencia.

Se expuso la investigación de Azeem et al., (2021); Los cuales para evaluar los factores para implementar estrategias de identidad organizacional en una empresa en Pakistán, se realizó un estudio exploratorio basado en la técnica de análisis de contenido; esto demuestra la importancia de los procesos a seguir al momento de la contratación, dando a ver como el personal de recursos humanos debe de estar calificado para el momento de la elección ya que solamente los más calificados pueden formar parte de cualquier empresa, es por ello la explotación del recurso humano y la herramienta también conocida como gestión de talento humano para viabilizar la contratación adecuada y la retención de empleados modelo.

La relación entre cultura organizacional y el compromiso se considera algo implícito dentro de toda organización, esto sumado a que la entidad que no trabaje con valores y consigna firme de progreso no tendrá un progreso esperado, lo cual sucede en empresas no habituadas al cambio donde empresas consideradas de medio riesgo, según el último censo realizado por el centro canadiense de ciencia y educación, la mayor parte de estos solo promueven el hecho de que la estabilidad corporativa es fuerte para asumir cualquier eventualidad, pero los empleados al ser encuestados y cuestionados sobre el proceder de dicho círculo corporativo mostraron descontento a su falta de organización y compromiso hacia sus congéneres; esto se ve reflejado en 230 encuestas anónimas de las cuales más del 70% evocaban la necesidad de un cambio y un paso más allá a formar nuevas áreas de trabajo donde se explote el potencial y cultive el compromiso hacia la empresa, esto dio paso a la unidad de formación del talento humano que generó un cambio positivo y “sincero” en la institución (Aranki et al., 2019).

Se comenta que Bhatti et al., (2020) aportó al hecho de la reestructuración de empresas pequeñas, medianas y emprendedoras en Pakistán como la implementación de una estructura organizacional que fomente valores, cultura y diseñe estrategias de explotación de recurso humano, se hizo una investigación cualitativa fenomenológica sobre una población de 35 candidatos que postulaban a un grupo de vacantes que se abrieron por necesidad de servicio, las expectativas que fomentaban los candidatos sobre la empresa que no tenía un modelo empresarial era pobre y casi nula, en contraste a la necesidad de formar parte de una empresa constituida y con visión a desarrollarse; este caso dio como resultado que 23 participantes consideraran retirarse de la postulación al no ver futuro en la empresa que no tenía una visión pero que sin embargo era mucho más factible ingresar, mientras que el resto de candidatos optó por una de las vacantes en una empresa más competitiva y de mejor status a futuro.

Expone, Anning (2021) al igual que Bhatti et al., explico la forma en como una institución a pesar de ser pequeña o de tener pocos años de emprendimiento, si mantienen una estructura acorde a las necesidades del mercado se vuelve un lugar satisfactorio para trabajar, esto se comprobó con encuestas de calidad para la investigación cualitativa que demuestra la satisfacción al liderazgo brindado por la empresa siguiendo un modelo abordado por el modelo ingles de desarrollo económico; Se comprobó además que en base a dicha investigación se recomendó apertura de nuevas oficinas de gestión del recurso humano para afianzar aún más los lazos que tienen con los colaboradores, esto se concluyó como un adelanto a las versiones ya presentadas de SME (PYME) ya que por lo pronto en su mayoría solo muestran la estructura de negocio básica dirigida por mera empírea.

Mientras que la presente investigación se dirige a comprobar faltas en el sistema estructural de diseño de negocio, el mismo estudio se realizó en Alemania donde Diez (2020) es participe de un cambio fundamental en zonas rurales donde las consultas veterinarias eran dominadas por la pequeña empresa, ahora se ve opacada por franquicias que buscan acaparar un nuevo mercado, esto comprueba el hecho de la premisa de la adaptación del más fuerte, o adaptación al cambio no es viable en todos los sentidos; este estudio fenomenológico en la comunidad Wohllebe donde la totalidad de habitantes llegan a los 350 dirigentes de familia, esto sumado a sus familias harán un total de 1473 personas en una comunidad agraria donde el producto ganadero es el principal aportante al consumo básico; la nueva cadena foránea que entro al mercado primero ofreciendo productos y ahora servicios se le nombro como Tienda X, la cual lleva a nivel de Alemania cerca de 12 años en todo el país dentro del mundo agrario, la conclusión de dicho estudio fue la necesita inmediata de estructurar estrategias de gestión empresarial y la falta de visión de los profesionales que en su mayoría manejan solo el ámbito veterinario y se convino la intervención de un grupo de profesionales en administración para que dirigieran a la comunidad agraria e hicieran competencia a las cadenas con sus nuevas gestiones de clientes.

Optando por resaltar la cultura de la identidad como parte de una sociedad Nguyen y Ferguson (2019) realizaron un estudio para comprobar el peso que tiene la identidad cultura por medio de la música en un ambiente tenso como son los barrios bajos estadounidense del sudeste asiático, a pesar de que la música hip hop es en base de la cultura negra, la nueva generación actual de jóvenes asiáticos la han tomado como propia y la cambian al modo en como lo sienten, esta investigación fue realizada en 2 escuelas públicas del área con más de 300 jóvenes que apoyaron la investigación como parte de créditos extra en su formación. Los resultados fueron consistentes en definir el hecho de que la cultura se adapta y forma nuevas formas de expresión entre diferentes tipos de público, un mix de culturas es posible por la necesidad de expresión de una comunidad.

Otro aspecto sobre la identidad organizacional lo emitió Snihur (2019) que implicó el hecho del compromiso y de la reestructuración para emitir juicio de valores sobre un grupo humano, esto potencia la identificación del empleado hacia sus funciones y su relevancia hacia la empresa, resalto además el hecho de ver el compromiso empresarial no como una obligación sino como parte de una característica dinámica en lugar de algo fijo e inmutable, comprendió el hecho de que la identidad corporativa puede ser una identidad propia ya que el logro propio será el logro empresarial.

Además un tema de boga es el cambio climático y la conservación del medio ambiente, Soewarno et al., (2019) expuso la implicación directa de los colaboradores en su esfuerzo por hacer una empresa verde, el proceso es en función a fomentar el reciclaje y modo de vida verde; implicó además como es que la organización de una cultura del medio ambiente dio paso a diferentes subculturas las cuales implicaron que en base a un nuevo movimiento la visión no solo empresarial sino del mismo trabajo y de los mismo empleados era de la óptima y adecuada para fomentar el ejemplo entre los pares y competencia.

¿Qué sucedería dentro una comparación activa entre empresas? Esto lo redactó Blake et al., (2020) al momento de proponer un conflicto imaginario entre dos empresas las cuales tenían activos similares y fines parecidos, el proceso fue el de observación, como un empleado incognito, del proceso que tiene cada empresa al momento de valorar su recurso humano: el resultado esperado era el de insatisfacción sobre la gestión de cada una, pero una característica resaltante que se dio a conocer fue el del antropomorfismo de la empresa lo cual se resume en como el empleado se identifica a un nivel personal en la empresa al modo que su personalidad, solidaridad y resiliencia es palpable y se observa en cada empresa de forma distinta, viendo que la empresa A puede tener más solidaridad al momento que un empleado tiene problemas pero en la empresa B no es así; mientras que en la empresa B la resiliencia para que los empleados se instruyan es mucho más activa que en empresa A. Se concluyo que cada empresa se involucra como cada gestión lo ve pertinente y cada empleado se identifica del modo en cómo le convenga también.

Otro de los conceptos de los que trato Jacobs (2020) es el enfoque integrador, el compromiso hacia la identidad organizacional y como la ética en el empleado tiene no solo que abordar temas profesionales sino además priorizar la autoevaluación y su implicancia a mejorar no solo su imagen personal sino la imagen empresarial y a la vez fomentar la identidad entre los pares.

Tomando un espacio nacional, el sentido de la identidad puede definirse en palabras de Espinoza (2020) como el proceso de identidad e imagen corporativa en empresas terceras que colaboraban con grupos mineros que intervienen en la ciudad de Puno, Ayacucho y parte de Huancavelica; mencionan lo que toda entidad debe de tener una autonomía propia e identidad frente a un mercado que genera diferencias sustanciales sobre los pares, el estudio fue una investigación exploratorio que en base a encuestas de satisfacción llego a la conclusión de necesidad de afianzar lazos entre directivos por el fin único de solventar la empresa, ya que al identificarse una entidad como propia el empeño que se demuestra es superior al resto.

Por su parte una investigación llevada por Álvarez et al., (2022) en un ambiente educativo, busco la forma de que los alumnos practicasen el compromiso organizacional, ya que es muy sabido del desapego emocional del adolescente frente a diversas formas de distracción, el proceso arduo empezó primero proponiendo metas a diversos salones, todos dentro de un festival que se llevaría a cabo en el aniversario del colegio; los resultados fueron abrumadores ya que dando un sentido de pertenencia al estudiante no solamente se limitó a que el alumno participara sino además de que propongo nuevas formas de gestionar el tiempo y propuestas de futuras actividades para generaciones futuras de estudiantes, el compromiso fue tal que se tomó de modelo dentro de la UGEL correspondiente para tomarlo de guía para iniciar este tipo de compromisos desde los más jóvenes, ya que esto no solamente ayuda la imagen del colegio en si sino a que a futuro estos estudiantes formen grupos de trabajo con lideres y una visión ya establecida de metas a cumplir.

Comprueba además lo propuesto por Álvarez anteriormente una facilidad de gestionar el comportamiento organizacional del estudiante, mientras que Álvarez profería el compromiso organizacional Luciano et al., (2022) propone la competitividad organizacional, la cual es realizada en un grupo cerrado de 25 estudiantes de últimos años de estudio en un colegio en Trujillo – Perú; como incentivo de apoyo en una bolsa de viaje a quien rindiera mejores calificaciones dentro del año cursando, esto creo un grupo unido de ver la forma de tener las más altas y consistentes calificaciones en post de un premio, esto no solo genero competitividad dentro del colegio sino además cultivo la búsqueda de objetivo en ambientes profesionales, viendo la realidad de cuál es el fin de todo lo que es necesario para consolidarse en un futuro.

Comenta, Llerena (2019) que observo la relación cuantitativa entre satisfacción laboral y el desempeño en una entidad avocada a la seguridad de entidades en la ciudad de Lima, cabe denotar que la bibliografía sobre los antecedentes es escasa pero que se ha demostrado una relación correlacional entre ambas variables y haciendo uso de encuestas propias se identificó una relación significativa mostrando un ítem importante ya que hay una relación débil entre el desempeño y beneficio económico, lo cual se asocia a un modo mucho más superfluo al hecho de cuanto se

gana a cuanto se desempeña, pero que sin embargo en empresas familiares ocurre lo contrario sin darle valor al importe monetario por el bien del proyecto, es así que se concluye la alta relación significativa entre desempeño laboral y satisfacción, lo cuales a su vez, muestran gran implicancia con la significación de la tarea y la intervención del trabajador en este aspecto.

Se toco el tema además con Domínguez et al., (2020) en como la identidad no solo afecta al colaborador sino además como repercute al cliente que frecuenta sistemas de ahorros financieros y cajas de créditos peruanos, el estudio fue de modo fenomenológico tipo cualitativo donde se valoraron seis aspecto importantes, el concepto de marca, identidad, conciencia, posicionamiento e influencia de marca; todo esto en ver como desde el reconocimiento del logo hasta el nombre de los empleados afectaba la comodidad del cliente y profería mejor estado de ánimo entre estos a pesar de la demora que implica un trabajo como el financiero, el ambiente fue acorde a la comodidad del cliente.

Otro aspecto es el que evoca Huamaní y Neyra (2020) resalto algo sumamente importante en la creación de imagen corporativa, la intervención del líder en todo proyecto; cuando el nivel de satisfacción laboral es parte del desempeño se puede optar por verificar como en base a encuestas y entrevistas tanto a personal como a asistente ocasional (locadores) la capacidad del líder en guiar e involucrar a los aspirantes, junior y senior es importante y se verifica la relación significativa entre liderazgo e influencia directa a la entidad; cabe resaltar además que las conclusiones fueron categóricas al mencionar que en toda entidad que busquen sobresalir debe de haber un líder que la guie.

Resaltando además las características previamente expuestas por Huamani, contamos con Vargas (2022) el cual menciona que bajo el manual de propiedad intelectual a la micro y mediana empresa no hay un límite en cuanto a la imagen e identidad visual ya que hay normas en las cuales cumplir para empresas o marcas establecidas tales como Cocal Cola, Nike o Zara; donde ya tienen un modo de identificación frente al cliente y no pueden romper ese parámetro de identidad, por

ejemplo donde interviene Coca Cola en gaseosa no podría intervenir en un mercado de ropa al no ser su rubro o crear aditamentos de cocina que nada tiene que ver con la marca; esto es la salvedad que tiene la microempresa que al no contar con límites en su identidad visual puede competir en varios ámbitos del mercado sin necesidad de perder su imagen.

Revisando información sobre casos locales dentro del distrito de Los Olivos – Lima; se menciona a Arbieto (2019) resalto algo sumamente importante y es el hecho de la responsabilidad social en la microempresa ya que la relación significativa con la competitividad dentro del distrito la cual expone a la empresa Semmaq que trabajan en el servicio de gas licuado y GLP, en como su intervención dentro del distrito abrió una cartera de oportunidades comerciales en la zona donde se encuentra una de sus estaciones de llenado de gasolina y petróleo para camiones y otros vehículos motorizados; esto contribuyo a la aparición de puestos de comida y luego comercios diversos por ser punto de partida de empresas de buses interprovinciales, esto se demostró con un estudio exploratorio como cliente incognito y pudo verificarse de la necesidad el comercio en la zona como punto de partida a nuevos comercios familiares.

Comenta, Bardales (2020) observo la relación entre clima organizacional y productividad en los colaboradores del banco Azteca en el distrito de Los Olivos; esta fue una investigación aplicada al enfoque cuantitativo y correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal con una muestra no probabilista de 14 participantes donde se estableció que el objetivo principal era ver la correlación entre ambas variables pero se concluyó que existe una correlación positiva muy baja ente clima organizacional y productividad dando un resultado de 0.568 que es casi un 57% que se podría considerar moderada pero dentro de un mercado emergente es considerada de baja categoría.

Además de Bardales contrastamos con lo expuesto por Barrutia (2019) el cual observo la identidad corporativa del gasocentro Virrey+ y como es percibida por sus consumidores en el distrito de Los Olivos, el objetivo es determinar la relación entre las variables de identidad corporativa y percepción visual de los consumidores donde en una investigación cuantitativa de tipo aplicada y transversal se observó en una población infinita ya que no hay forma de medir la afluencia de público, se usó la muestra de 267 clientes que en base a encuestas muestra la relación significativa entre ambas variables y se observa la alta fidelidad y compromiso con la marca por parte de los consumidores.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El método de la investigación es de carácter cualitativo ya que estudiara el entorno y realidad de un ambiente en cambio como es la implementación de un plan de negocios en la empresa de servicios veterinarios Vetmas S.R.L; se utilizará los instrumentos de entrevista al personal y observación que describan el modo de desarrollo del día a día.

Según Maxwell (2019) mencionaría que la investigación cualitativa busca explorar y discernir los fenómenos desde un punto de vista de los participantes en su propio ambiente, al igual que, Espinoza (2020) el cual presenta el modelo cualitativo que no tiene como fundamento el procedimiento estadístico sino la relación entre actores, es decir el comportamiento, interacciones, acciones del día a día, etc. Es por esto por lo que el enfoque es mucho más interpretativo como el describir un experimento vivencial como un documentalista; refuerza esto Vasilachis (2019) al mencionar que el estudio de este tipo es mucho más participativo y menos teórico ya que al concentrarse exclusivamente en relaciones interpersonales entre participantes es más fácil deducir su objetivo como comunidad.

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación será de carácter básico, ya que se diagnosticará la realidad de la empresa sobre su sentido de identidad y a las innovaciones culturales que está sufriendo y en base a ello contribuir con conocimiento base para futuras investigaciones referidas a las MYPE. Según menciona Esteban (2018) nos dice que toda investigación básica tiene como fin buscar el conocimiento mediante la comprensión de fenómenos los cuales son observables y eventos que se relación al mismo fenómeno.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño será no experimental junto con método de estudios de caso ya que se va a explicar el fenómeno en base a experiencias de los involucrados en dicho fenómeno para poder responder el que, como, cuando y donde de dicha investigación. Arias y Covinos (2021) estiman la importancia de la descripción, en la investigación cualitativa, como base necesaria de la interpretación, la cual debe reforzarse mediante fundamentos o métodos, mientras que Galarza (2021) explica cuán importante es el estudio de casos pues en base a esto se registra y califica la conducta de los participantes del fenómeno en cuestión y la forma más directa de esto es en base entrevistas, observación, análisis, etc.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Tabla 1

Matriz de categorización.

Variable	Categoría	Subcategoría	Técnica	Instrumento
Identidad organizacional	Cultura de Adaptabilidad	Patrones	Cualitativo	Entrevistas
		Tendencias		
		Mercado		
	Cultura de la Misión	Dirección		
		Propósito		
		Planes		
	Cultura de la Participación	Compromiso		Observación
		Sentido de propiedad		
		Responsabilidad		
	Cultura de la Consistencia	Sistema		Recolección de datos
		Estructura		
		Proceso		

3.3 Escenario de estudio

Basado en Tress y Tress (2003) los cuales mencionan la importancia del escenario como un ambiente inocuo y libre de alteraciones en el proceso de la variable en estudio, por ende, al tener un ambiente adecuado de estudio el resultado será mucho más fiable y mucho más adecuado para la investigación.

El escenario principal en investigación es la empresa de servicios veterinario Vetmas E.I.R.L. ubicado en Av. Angélica Gamarra Lote 6, Los Olivos, Lima. Dicha empresa se dedica desde hace más de 10 años a la gestión de salud en mascotas domésticas y silvestres, además de fomentar campañas para mejorar la calidad de vida de estas.

Cuenta con 13 trabajadores distribuidos en tres locales con los que cuenta dos puestos de petshop ubicado en mercado CONZAC los cuales según reglamentación del mismo mercado deben de tener una medida de 2m², además que según las regulaciones de la municipalidad y requerimientos de la misma directiva del mercado deben de tener un espacio abierto al público, es decir que no cuenta con paredes fijas, sino deslizables para exhibir mercadería y en caso de emergencia sea de fácil escape; En el puesto 213 se ubica cercano a la primera sección del mercado en el que trabajan 2 personas y se encarga de la venta de accesorios para mascotas, dicho local da a 5m de la puerta principal que da a la Av. Angelica Gamarra, mientras que el segundo local se encuentra en la tercera sección del mercado y trabajan 2 empleadas, donde se vende insumos animales y demás insumos para consumo de animales domésticos y de granja, en turnos rotativos.

El local central (clínica veterinaria Vetmas) vendría a ser un área de 73m² el cual está dividido en 12 ambientes de los que consta el área de cirugía donde se realizaran las entrevistas la cual cuenta con 12m².

Tabla 2
Distribución de ambientes.

Cantidad	Área	Medida
1	Recepción	2m ²
1	Sala de espera	9m ²
1	Tópico	8.50m ²
1	Farmacia	6.50m ²
1	Deposito	2.50m ²
1	Servicios higiénicos	2.50m ²
3	Consultorio	10m ²
1	Laboratorio	10m ²
1	Sala de cirugía	12m ²
1	Sala de descanso	10m ²

3.4 Participantes

Solo se toma en cuenta personal que mantengas vínculo laboral con la empresa mayor a un año laborando, tener cargo de operativo o gerencial y estar vinculado por contrato laboral de PYME.

Tabla 3
Organización de empleados en veterinaria Vetmas E.I.R.L.

Cantidad	Lugar y área	Profesión	Horarios
2	Petshop CONZAC PT. 213	Vendedoras	L – D / 08:00 – 20:00
2	Petshop CONZAC PT. 411	Vendedoras	L – D / 08:00 – 20:00
1	Clínica Vetmas	Administradora	L – V / 10:00 – 17:00
2	Clínica Vetmas	Médicos veterinarios	L – S / 10:00 – 20:00
2	Clínica Vetmas	Recepcionistas	L – S / 08:00 – 20:00
1	Clínica Vetmas	Personal de limpieza	L – S / 08:00 – 20:00
2	Clínica Vetmas	Groomers	L – S / 08:00 – 19:00
1	Clínica Vetmas	Gerente	L – S / 08:00 – 20:00

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación se realizará con entrevistas semiestructuradas, observación y revisión de documentos que apoyen la información sobre la investigación, llamase en buenas prácticas, opiniones, creencias, modo de desarrollo social y/o experiencias recogidas por los participantes.

Las entrevistas con las que se recogerán datos serán tomadas vía Zoom para que no intervenga con la labor diaria y pueda hacerse con comodidad desde un dispositivo móvil o laptop, y dichas entrevistas serán complementadas con charlas sobre cultura organizacional en periodos coordinados con la administración.

Según González y Polo (2018) expone que la entrevista es la herramienta más flexible y transparente frente a un contexto experimental en un interacción grupal, además menciona que la entrevista semiestructurada que realiza el investigador puede tener un guion que cubra temas sustanciales de la empresas pero que de forma libre se pueda juzgar a criterio de la investigación.

Resaltamos a Piza et al., (2019) que hacen mención que las entrevistas semiestructuradas son preguntas que pueden ser guiadas y si es necesario pueden añadirse nuevas preguntas para requerimientos de la investigación, al igual que Duque y Granados (2019) define como la forma más flexible de conducir una entrevista y además facilidad de modificar el ritmo, estructura o contenido de las interrogantes; Obez et al., (2018) expone que la observación es un proceso minucioso y rígido que permite conocer de forma directa el objeto de estudio para luego en base a esa experiencia poder explicar la mejor situación del desarrollo de dicho ambiente.

Además, que Codina (2020) menciona que habiendo ya completado las entrevistas semiestructuradas y el proceso de observación se complementa con la revisión documental para poder verificar si en la investigación el problema se relaciona con el enunciado, las posibles relaciones con el diseño y la explicación del fenómeno en un ambiente propicio para el análisis.

Todo este proceso se comprueba de manera obligatoria por medio de tres expertos en la materia que verificaran el proceso de dicha investigación.

3.6 Procedimiento

Para conllevar la presente investigación se procedió a pedir autorización del uso de instalaciones y nombre al Gerente junto con la administradora de la empresa de servicios veterinarios Vetmas E.I.R.L; para iniciar las entrevistas e interactuar con el personal en días de poca afluencia de público y que no interrumpieran sus labores diarias. Tal como lo explica Li y Vandermensbrugghe (2011) el procedimiento es sustancial a la información obtenida, la veracidad y empleo de técnicas afianzaran la forma en como el investigador define la realidad de la situación estudiada; la elaboración de matices dentro de la investigación se verá reflejada por la diversidad de datos obtenidos y esto ayudara no solo a la credibilidad de este sino además del aporte académico que conllevara a futuras consultas.

Los empleados entrevistados tienen cargos desde vendedores a gerentes para dar variedad a la muestra en la toma de decisiones que tiene sobre la empresa; Una vez finalizada las entrevistas se revisara toda la información y se analizara los datos para establecer las hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

3.7 Rigor científico

Vemos que la presente investigación busca obtener un carácter científico por ello se apoya en López et al., (2019) los cuales mencionan que todo rigor científico usa una estrategia de triangulación en la que varía dependiendo del fin al que sea dirigido, si en caso esta direccionado al ámbito social o educativo su validez será variable dependiendo de la práctica y como se verá afectado en su ritmo de desarrollo.

En otro aspecto la credibilidad es necesario precisar que no hay efecto o causa directa con el investigador y se ha realizado la investigación respetando el proceso de recolección de datos necesarios para dar transparencia al presente proyecto realizado. Baixinho y Costa (2020) resaltan aún más el hecho que la formación de la credibilidad es a partir de la colaboración directa de los participantes y en su involucración en que la muestra sea lo más pura posible y no afecte el estado quo del ambiente en cuestión.

Además, que Cervantes et al., (2018) mencionan que la transferibilidad es la capacidad de compartir resultados de otras instituciones o grupos para estudios posteriores; como se explica sobre la transferibilidad, la información será de dominio público y podrá ser comparada, discutida, criticada y analizada para futuros proyectos.

La conformabilidad. Es el hecho de que toda información y datos obtenido en la investigación serán legibles y originales, cumpliendo con la norma establecida por el proceso de investigación por parte de los expertos en la materia (Muñoz et al., 2006)

Además de lo ya expuesto el rigor científico, López, Avello, Palmero, Sánchez y Quintana (2019) nos muestra dos criterios más que son el criterio de relevancia y adecuación teórico – epistemológica.

Resaltando los aportes de Reynosa et al., (2020) que comentan con relación al criterio basado en la relevancia, la presente investigación busca definir nuevos conceptos teóricos y ampliar la búsqueda de fenómenos que determinen las normas, formas y requisitos que necesita una empresa para implementarse y definirse como tal, cabe resaltar que en base a este logro se podrá estudiar mejor los objetivos planteados e indicar el resultado del estudio fenomenológico ya propuesto.

Para finalizar, el criterio teórico – epistemológico, en el cual determinaremos la consistencia de nuestra investigación y la teoría utilizada para el entendimiento del fenómeno, Miranda y Ortiz Bernal (2020) menciona que la aplicación de dicho criterio se comprueba con las prueba de la recolección de datos, análisis y presentación de este, de tal modo que la facción teórico, metodológico y practico concuerden en la investigación.

3.8 Método de análisis de datos

Para la presente investigación se utilizará el método de análisis de datos mediante la triangulación, que es el uso de dos o más métodos de recolección de datos para el estudio fenomenológico.

Explico Forni y Grande (2020) que existen diversas formas de triangular una investigación, en las que se puede resaltar la triangulación del investigador en la que intervienen varios antecedentes para mejorar la calidad y validez de los datos mediante una perspectiva propia y eliminando la probabilidad limitada de un solo antecedente; la triangulación teórica, en la que intervienen diversas teorías para una explicación más concreta y así desvelar más aun el objeto en estudio, es decir que funcionaria para proteger a la investigación de críticas diferentes por su epistemología; la triangulación metodológica, se refiere a la intervención de diversos métodos en la misma investigación para obtener a su vez información que pueda compararse entre sí donde se analizara la coincidencia y diferencias de la misma.

Para la presente investigación se utilizará la triangulación de datos en el que influenciara el tiempo y espacio de la investigación, en el que la recolección de fuentes es por medio de los participantes dentro del fenómeno.

3.9 Aspectos éticos

La auditoría será a cargo de la Universidad Cesar Vallejo bajo la resolución de consejo universitario N° 0470-2022/UCV en el cual aboga por la ética profesional al momento de realizar una investigación científica, esto además se suma al juicio de expertos que verificarán la investigación y corroborarán la exactitud de las herramientas empleadas.

Se usará la normativa APA – Edición 7ma para citas y referencias necesarias; en el caso de verificación de plagio se usará el software Turnitin en el cual el máximo permitido es de 15%, además se contará con la autorización de la gerencia de la empresa para verificar la veracidad de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

En la presente sección los resultados y discusión de los datos obtenidos en base a la entrevista hecha a la empresa de servicios veterinarios Vetmas, se menciona que las derivaciones fueron hechas en base a un estudio cualitativo. Para la interpretación del resultado cualitativo tomamos a Lopezosa (2020) el cual menciona como el diagnóstico inicial se define al identificar el problema, se tomó muestras y se procesó toda información referente a este.

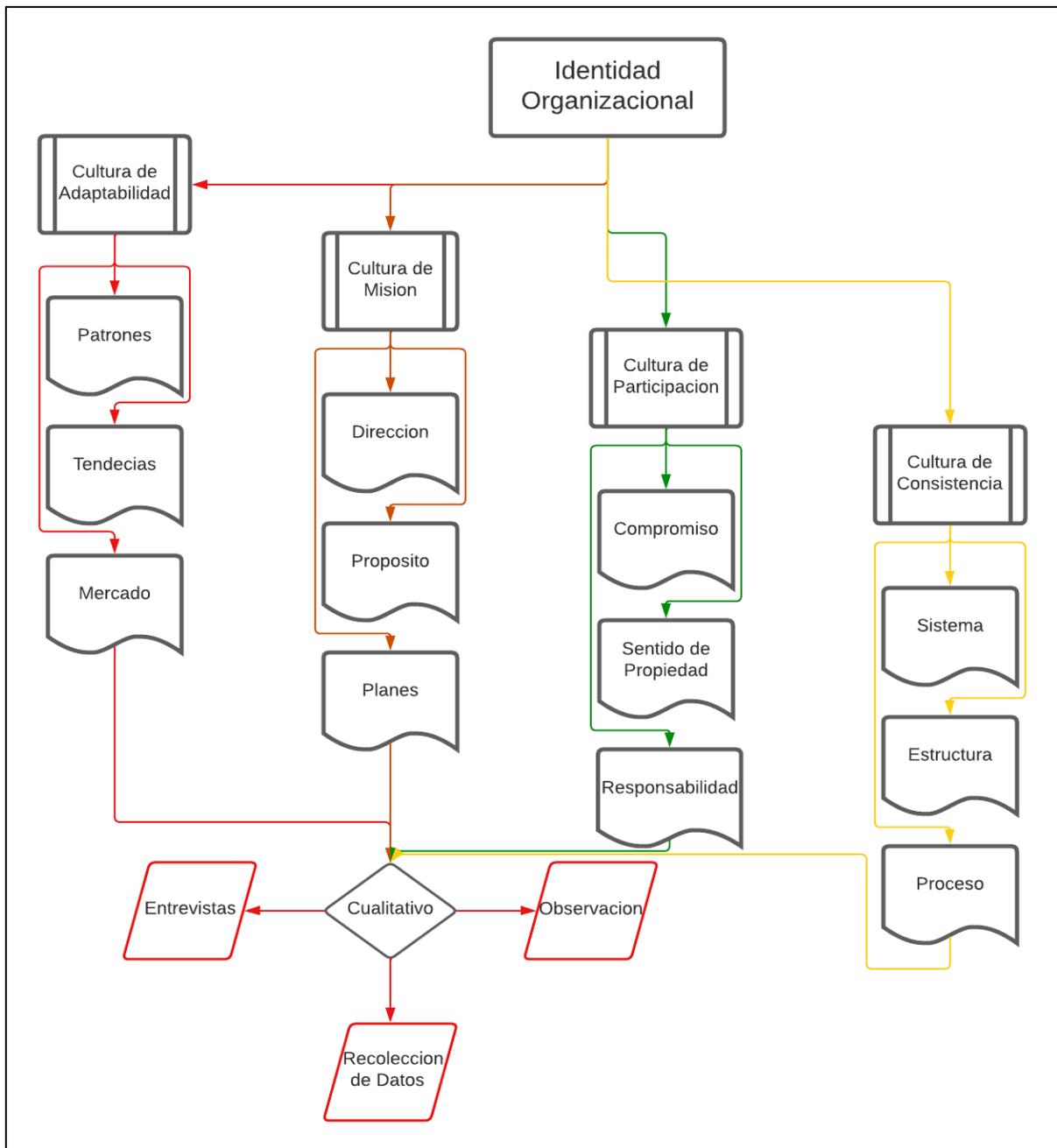
Dicha investigación está sustentada por las bases teóricas y antecedentes de casos previos que refuerza el presente estudio; En dicho proceso se usó la técnica de la entrevista semiestructurada la cual ha sido tratada para poder resolver el objetivo de la investigación el cual es analizar el sentido de identidad organizacional y cómo afecta a las MYPE de servicios veterinarios desde el punto de vista de los mismo actores de la empresa, esto ayudara además de proferir un apoyo a diversas empresas que solo identifican un objetivo y es el lucrar.

Bajo el rigor científico la obtención de datos se dirigió a los participantes de la entidad, tanto al área administrativa como al área comercial de la empresa Vetmas, el tema central de la entrevista fue ubicar cuan comprometidos son los participantes dentro de la entidad y sus aspiraciones a mejorar su lugar de trabajo, esto ayudara a mejorar el rendimiento, producción y desarrollo de las funciones del centro y a su vez crear un ambiente cómodo para trabajar dentro de la entidad y promover las buenas costumbres dentro de la profesión.

Cada participante expreso su desacuerdo a la actual gestión de la empresa (en su mayoría) y el impedimento profesional que esto le da su vida diaria, se buscó expresar las disyuntivas del grupo humano en 4 categorías y 12 subcategorías que fueron diseñadas en base a trabajos previos como evidencia de la necesidad de proferir parte de esta cultura organizacional; estos resultados como evidencia se presenta en la investigación no solo a modo de prueba sino de estudio a priori sobre MYPE ya que el fin de esta investigación es hallar el sentido de identidad en todo colaborador.

Ilustración 1

Semántica de la categorización de las categorías.

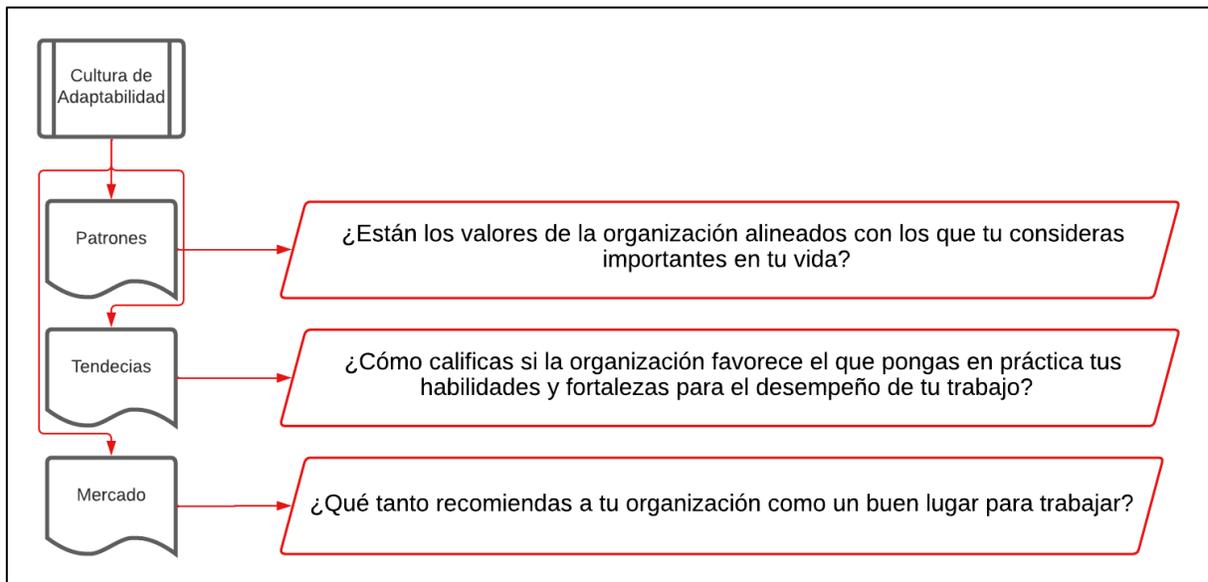


Nota. Diagrama realizado en software Lucid bajo modelo de un flujograma

Para obtener el proceso correcto, se ubicó la variable principal sobre la categorías, las cuales se considera en base a estudios previos por parte administrativa y de gestión de talento humano; el proceso final se converge en un enfoque cualitativo el cual recoge los datos de tres opciones distintas como son la entrevista, la observación y la recolección de datos como añadido a eliminar fallas en la investigación.

Ilustración 2

Relación de la categoría junto a la subcategoría con ítems derivados.



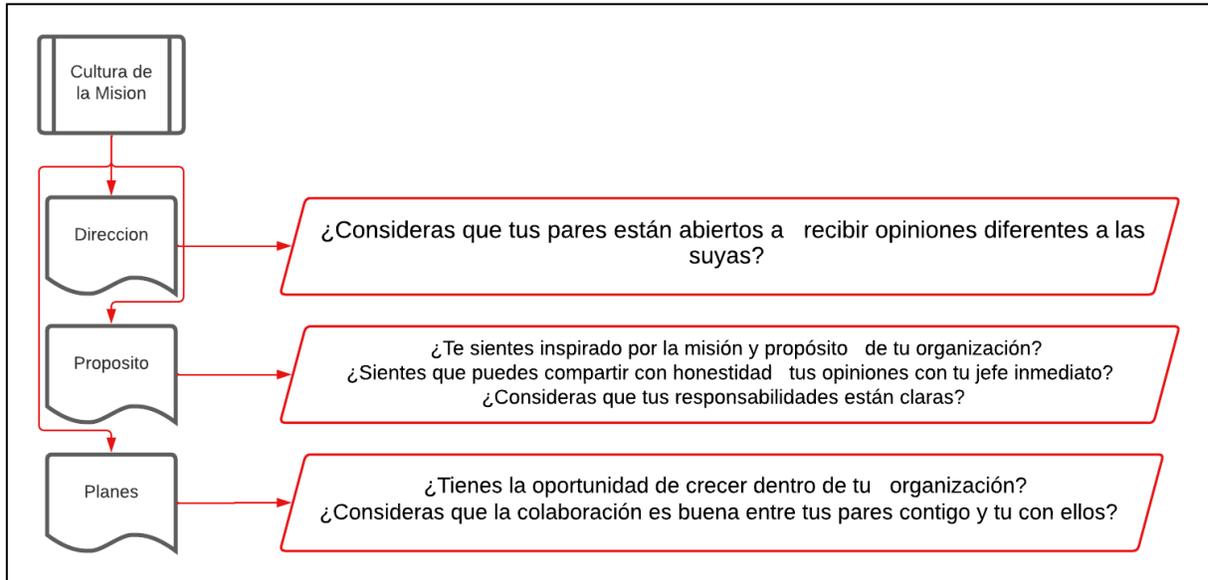
Nota. Diagrama realizado en software Lucid bajo modelo de un flujograma

Por otro lado, en el análisis de la figura 2 vemos la relación existente entre la categoría cultura de adaptabilidad y las consiguientes subcategorías las cuales están orientadas a dilucidar los patrones, tendencias y orientación del mercado laboral que se puede observar en esta empresa.

Además de la visión y misión que debería de tener cada empresa, se basa también la percepción de las jefaturas y en como ver el bienestar de sus empleados.

Ilustración 3

Relación de la categoría junto a la subcategoría con ítems derivados.



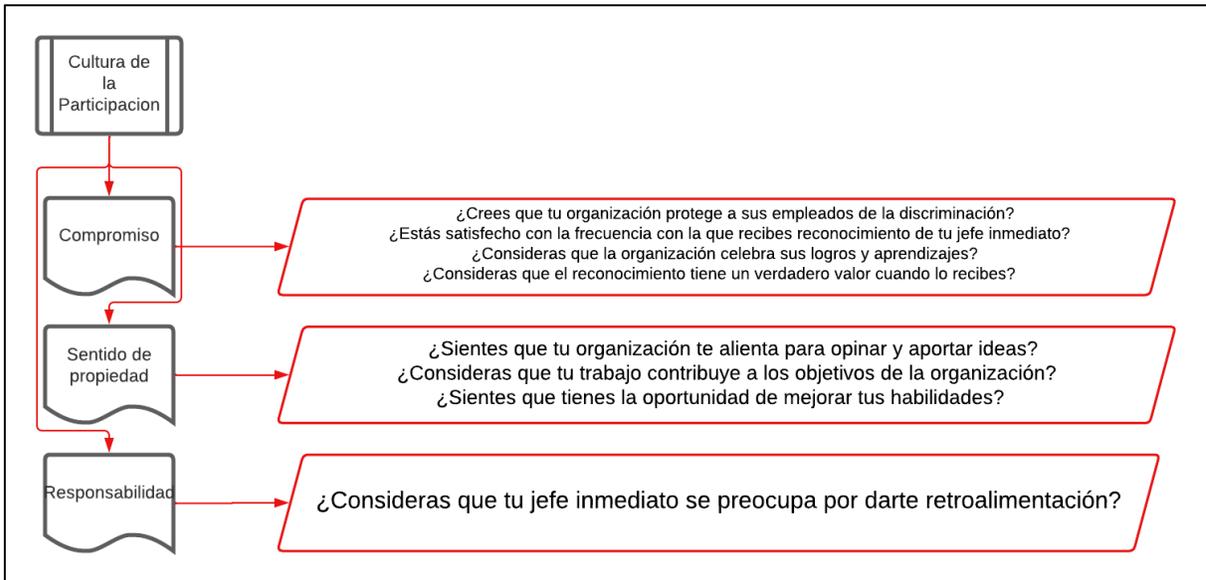
Nota. Diagrama realizado en software Lucid bajo modelo de un flujograma

En la figura 3 se observa mucho más el sentir de la organización, al momento de hacer preguntas clave sobre opiniones y recepción de ideas, hay una marcada tendencia al descontento, llevada por una mala administración y la no involucración por parte de gerencia en decisiones del área administrativa.

Cabe resaltar además que las aspiraciones profesionales de cada integrante son diferentes y se podría tomar ello en cuenta para poder gestionar mejor los tiempo y aprovechar los recursos.

Ilustración 4

Relación de la categoría junto a la subcategoría con ítems derivados.



Nota. Diagrama realizado en software Lucid bajo modelo de un flujograma

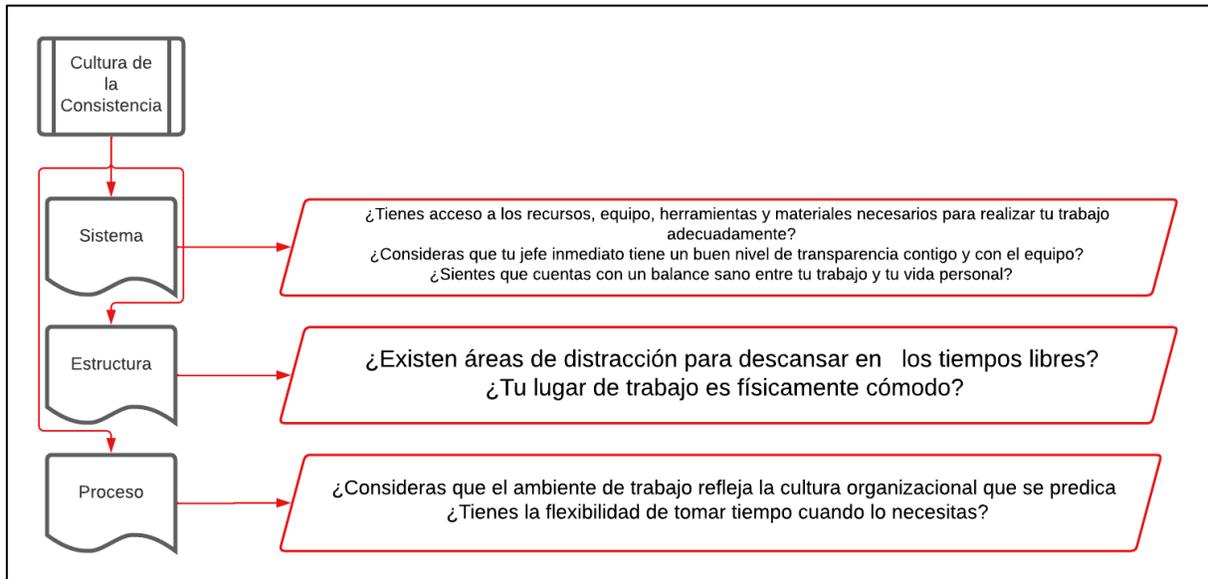
En esta sección ya se ingresa al área de la involucración directa con la empresa, que tanto el personal esta no solo a gusto con su labor sino además con su misión con la empresa; con lo cual se relaciona acertadamente con el nivel de responsabilidad que tenga cada integrante, esto relacionado al hecho de que a mayor descontento el nivel de producción y realización de cualquier involucrado va a ser muchísimo menor al esperado.

Considerando las entrevistas vemos como el área gerencial y el área administrativa exhiben un desentendimiento sobre las áreas operativas, esto resalta además la inoperatividad por parte del área administrativa cuando no se respeta la cadena de mando en algunas áreas.

Otro de los puntos a resaltar dentro de las áreas operativas al momento que se involucró el sentido de propiedad es el hecho a cuán importante son sus aportes a la empresa, por ello se denota la falta de interés en progresar y usar un nivel básico de negocio y no proyectarse a formular una empresa cómoda para sus integrantes.

Ilustración 5

Relación de la categoría junto a la subcategoría con ítems derivados.



Nota. Diagrama realizado en software Lucid bajo modelo de un flujograma

Para finalizar la estructura de la entrevista viene a dar a conocer la relación entre los objetivos en un inicio, luego el nivel de satisfacción y por último el compromiso a largo plazo, en este caso solo se limita a mencionar lo escaso que es el tiempo libre y la incomodo que es no tener un área de descanso adecuada para poder relajarse, el trabajo continuo en todas las áreas confirma lo que en un segundo plano, la OMS menciona acerca de la profesión avocada al área de veterinaria, mencionando que dentro de Latinoamérica es la profesión con mayor desgaste físico y mental, hay un índice de profesionales que no se sienten cómodos con los resultados obtenidos y el costo per cápita de ingresos anuales es muchísimo menor al de otro profesional promedio; la única opción para viabilizar la profesión sería tener la inversión necesaria para crear un emprendimiento, pero a su vez indirectamente continúa la marcha constante de maltrato al médico y no valoración del apoyo operativo.

Para dar a notar la importancia de un área que se encargue del talento humano dentro de toda organización y no solo grandes empresas sino también MYPE se considera sustancioso el aporte de datos de cualquier investigación, el propósito implícito a mejorar y hacer valer los derechos tanto de los empleados como de la misma empresa en sí; dando un plus novedoso y original a gestionar de una forma adecuada el recurso humano necesario para poder tener producción y realización acorde a lo esperado.

Se orienta en base a los pedidos sobre escucha activa, lluvia de ideas y propuestas anuales; basados en las peticiones del grupo humano tal como menciona Al-Samarraie y Hurmuzan (2018) cuando describen la utilidad de la lluvia de ideas y su necesidad de generar esto en cada grupo permisible; es adecuado mencionar además que esto no solo ayuda a la gestión administrativa sino a promover las buenas prácticas y comodidad operacional; cabe destacar además lo que menciona Jones et al., (2019) cuando propones escucha activa por parte de jefaturas a diferentes secciones de la empresa realza el valor humano, esto apoyado además con el modo en cómo evitar fuga de talento.

Tomando en cuenta lo antes mencionado Kravariti y Johnston (2020) la gestión talento humano se realiza no para suplir ciertas funciones administrativas, sino gestionar un mejor modo de aprovechar el recurso humano y convertirlo en una herramienta proactiva sobre cualquier incidencia, en el que cada participante se haga líder de su sección y pueda resolver cualquier problemática por que la empresa donde se encuentra, no es de un externo, es parte de uno mismo y ver las mejores formas de aprovecharlo siempre será lo ideal.

V. CONCLUSIONES

- Primera: Fue posible analizar el impacto que tendría la implementación de un área de gestión de talento humano para mejorar el apego a la identidad organizacional, o en su defecto cursos y charlas que apoyen al grupo humano a generar el grado de confianza necesario para sentirse valorado dentro de la entidad, todo ello a cargo del área administrativa en conjunto a gerencia.
- Segunda: Se puede evidenciar que las personas entrevistadas conocen su trabajo y saben el curso que debe de tomar todas las acciones que requieren para terminarlo, el detalle es que en ciertos segmentos se podría potencializar ello y no generar disyuntivas tan notorias como es el hecho del cruce de horarios o sobrecarga de trabajo sobre un profesional, cabe destacar que la labor de servicio no solo debe de ser rápida, sino además eficaz y de calidad, que es uno de los factores que se está perdiendo por acaparar clientes potenciales y no dando el factor de experiencia al cliente hacia los asistentes.
- Tercera: Una de las estrategias propuestas a la gestión de la veterinaria Vetmas para fidelizar a su talento humano es la de gestionar mejor los tiempos, al ver que en un tiempo de hasta 10 horas un médico ve cerca de 40 pacientes y en muchos casos las consultas no pueden exceder más de 15 minutos por paciente; genera un tráfico innecesario y disgusto por parte de los profesionales, en este caso el diseño de estrategias con citas programadas sería una opción dentro del centro, una función por parte de recepción en conjunto con área administrativa.
- Cuarta: El modo de retener al talento humano no es subir sueldos necesariamente (salvo cuando el trabajo lo amerite) sino es el hecho de darle calidad de vida al colaborador; no es lo ideal sobrecargar de trabajo y no darles beneficios sobre su rutina y esto evidencia las entrevistas al personal de apoyo que muestra su descontento al momento de iniciar la jornada y ven como un alivio el término del día.

- Quinta: Se determinó que el descontento del grupo humano es por el hecho de que no hay una claridad en la transmisión de mensajes u ordenes por parte del área administrativa, hay parcialización por parte de la gestión y eso no es bien visto por ningún área, más aún cuando un operativo toma un cargo sin tener la capacidad para ello, dejando de lado el factor humano y condicionando las decisiones de la mayoría a los propios; por ende es que se genera un rechazo a la forma en como todos disponen sus labores sin la mayor familiaridad posible.
- Sexta: El autoritarismo por parte del área administrativa no debe de ser acorde a la gestión regular, ya que se toma dicha experiencia por evidencia propia como una suerte de dictadura donde no hay opinión que valga y donde un grupo humano que no sobrepasa las 20 personas la gestión debería de ser mucho más sencilla ya que no hay muchas decisiones que tomar, pero sin embargo la evidencia demuestra lo contrario, no hay una claridad con la cadena de mando y hay enemistad entre un sector y otro; además de no conocer ni siquiera nombres de compañeros de trabajo lo cual es inaceptable en cualquier caso pero que sin embargo viene siendo también responsabilidad por parte del área administrativa hacer eco en ello.
- Séptima: Es de notar, el riesgo para la empresa el reordenamiento que se propone como es de corregir horarios, cantidad de pacientes y fortalecer la fuerza de ventas; equivaldría a un inicio de cero pero que sin embargo apoyaría a dar facilidad y comodidad contra la mala organización e imagen que se ha creado en el centro en base a las tomas de decisiones a priori y delegación de poder sin preparación alguna.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera: Propuesta de charlas dirigidas por mi persona, al grupo de trabajo dividido en 6 charlas (3 para área de ventas y 3 para área administrativa y medica) en 3 semanas consecutivas iniciando el 7 de enero del 2023, donde se explicará calidad de vida, gestión del talento humano, respeto profesional y culminando con el concepto de identidad organizacional. Además reforzar ello con certificados que apoyen el trabajo y refuercen su carta de presentación en futuros proyectos personales.
- Segunda: La recepción debería ser el primer filtro de experiencia al cliente, complementando con la atención del médico y finalizando con la visión total del centro, esto dará al cliente el grado de importancia que requiere y además la seguridad que en muchos casos necesita.
- Tercera: Ser más acorde a la gestión de tiempo, en especial con las urgencias y emergencias, ya que uno de los pilares del centro son sus médicos preparados para cualquier situación, pero que sin embargo al no percibir respeto tiende a generarse lo que se conoce como fuga de talentos, cabe considerar que los médicos actuales son profesionales preparados inclusive en temas de urgencia e imágenes y perder ello por la zozobra de generar más dinero sería totalmente irresponsable.
- Cuarta: Al momento de gestionar los tiempos y delegar funciones hay que tener la visión clara de cuál es mi labor dentro de la empresa y no derivar de un área a otra por falta de apoyo en otras áreas, eso en muchos casos es inaceptable por que se pierde un buen sector al momento que cubre otro.
- Quinta: La finalidad de toda gestión no es solo ordenar sino la de administrar a conciencia todo tipo de recurso humano que tenga, apoyando ello en habilidades que pueden ser explotadas por parte de la administración.

Sexta: La comunicación de todos y reuniones mensuales sería una opción no solo de conocer la misión de la empresa sino la de conocerse como compañeros.

Séptima: Toda acción de reordenamiento es comprensiblemente un riesgo pero la finalidad de ello es mejorar el ambiente laboral de la entidad y crear un ambiente donde cada persona pueda desarrollar capacidades y más aún innovar su tiempo ahí con diversas formas de aprender y no ver el trabajo como una forma de ganar dinero sino de cultivar tu profesión u oficio y poder generar un cambio para cada uno a futuro.

VII. REFERENCIAS

- Al-Samarraie, H., & Hurmuzan, S. (2018). A review of brainstorming techniques in higher education. *Thinking Skills and Creativity*, 27, 78-91. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2017.12.002>
- Álvarez, P. M. B., Cueva, A. F., Larrea, Á. J. C., & Cucho, L. I. L. (2022). Factores de gestión escolar en el compromiso organizacional en una Red educativa en Perú. *Revista de ciencias sociales*, 28(5), 145-157. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85131451323&doi=10.31876%2frcs.v28i.38152&partnerID=40&md5=030ebbb e25ba40c78a990f67b53af17f>
- Anning-Dorson, T. (2021). Organizational culture and leadership as antecedents to organizational flexibility: implications for SME competitiveness. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*. <https://doi.org/10.1108/JEEE-08-2020-0288>
- Aranki, D. H., Suifan, T. S., & Sweis, R. J. (2019). The relationship between organizational culture and organizational commitment. *Modern Applied Science*, 13(4), 137-154. <https://doi.org/10.5539/mas.v13n4p137>
- Arbieto Espinoza, R. G. (2019). Responsabilidad social empresarial y la competitividad de los colaboradores de la empresa Semmaq, SMP 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42955>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Azeem, M., Ahmed, M., Haider, S., & Sajjad, M. (2021). Expanding competitive advantage through organizational culture, knowledge sharing and organizational innovation. *Technology in Society*, 66, 101635. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101635>

- Baixinho, C. L., & Costa, A. P. (2020). Credibilidad científica del investigador y transferencia del conocimiento. Escola Anna Nery, 24. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2020-0008>
- Bardales Vara, O. (2020). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO AZTECA, EKT SAN MARTIN DE PORRES, LIMA-2019. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2427>
- Barrutia Mauricio, B. G. (2019). Identidad corporativa del Gasocentro Virrey+ y la percepción visual de los consumidores, San Martín de Porres, Lima-2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51923>
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espíritu emprendedor TES, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Bhatti, A., Rehman, S. U., & Rumman, J. B. A. (2020). Organizational capabilities mediates between organizational culture, entrepreneurial orientation, and organizational performance of SMEs in Pakistan. Entrepreneurial Business and Economics Review, 8(4), 85-103. <https://doi.org/10.15678/EBER.2020.080405>
- Blake E. Ashforth, Beth S. Schinoff, and Shelley L. Brickson, 2020: "My Company Is Friendly," "Mine's a Rebel": Anthropomorphism and Shifting Organizational Identity From "What" to "Who". AMR, 45, 29–57, <https://doi.org/10.5465/amr.2016.0496>
- Brand Galindo, V. (2018). La gestión del conocimiento y la cultura organizacional como base del rendimiento de las pymes familiares del sector metalmecánico de la ciudad de Aguascalientes (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Aguascalientes). <http://hdl.handle.net/11317/1594>
- Bravo Rojas, L. M., Egusquiza Rodriguez, M. J., Paz Campaña, A. E., y Huamani Alhuay, E. F. (2021). Cambio cultural y resistencias en entornos organizativos. Revista Venezolana De Gerencia, 26(Número Especial 5), 404-416. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.26>

- Budi, A., & Abidin, A. (2021). DIMENSIONS OF ORGANIZATIONAL CULTURE (INVOLVEMENT, CONSISTENCY, ADJUSTMENT, AND MISSION) WITH NURSE WORK PRODUCTIVITY. *Nurse and Health: Jurnal Keperawatan*, 10(2), 257-267. <https://doi.org/10.36720/nhjk.v10i2.242>
- Calogero, F., & Guzzeta, M. (2007). Modelo teórico para la determinación del Impacto tecnológico sobre la cultura Organizacional de las pymes Manufactureras de Barquisimeto. *Gestión y Gerencia*, 1(1), 4-26. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5232221.pdf>
- Canelones, O., Aranguren, W., & Lamenta, P. (2018). Gerencia, cultura organizacional y gestión del conocimiento en la administración financiera de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Venezuela. *Boletín de Coyuntura*, (16), 16-20. <https://doi.org/10.31243/bcoyu.16.2018.662>
- Castillo Silva, R. A. (2020). Clima organizacional en el desarrollo humano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional de Trujillo–2018. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/19309>
- Cervantes, M. C. P., Tauler, L. L. M., & Figueredo, A. L. (2018). La formación científica-investigativa: impacto en la preparación de los profesionales. *Opuntia Brava*, 10(3), 240-250. <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/555>
- Codina, L. (2020). Revisiones bibliográficas sistematizadas en Ciencias Humanas y Sociales. 1: Fundamentos. Lopezosa C, Díaz-Noci J, Codina L, editores *Methodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra; 2020. p. 50-60. <http://hdl.handle.net/10230/44601>
- Demartini, P., Marchegiani, L., & Marchiori, M. (2020). Culture invites participation. An inquiry on Matera as European Capital of Culture 2019. In *Management, participation and entrepreneurship in the cultural and creative sector* (pp. 161-186). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-46796-8_9

- Deroncele Acosta, A., Gross Tur, R., & Medina Zuta, P. (2021). El mapeo epistémico: herramienta esencial en la práctica investigativa. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 172-188. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000300172
- Díaz, R. R. G., & Díaz, K. N. G. (2020). Cultura organizacional y Sustentabilidad empresarial en las Pymes durante crisis periodos de confinamiento social. *CIID Journal*, 1(1), 28-41. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8528303>
- Diez, E. (2020). Managing a veterinary practice: a guide to organizational culture in veterinary practice. *International Journal of Applied Research in Business and Management*, 1(1), 18-26. <https://doi.org/10.51137/ijarbm.2020.1.1.2>
- Domínguez Calero, G. S., Punto Sosa, S., & Pérez Cerrón, I. J. (2020). El branding en los clientes de las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3926>
- Duque, H., & Granados, E. T. A. D. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo: Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, 15(25), 1-24. <https://doi.org/10.16925/2382-3984.2019.01.03>
- Espinoza Freire, E. E. (2020). La investigación cualitativa, una herramienta ética en el ámbito pedagógico. *Conrado*, 16(75), 103-110. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000400103
- Espinoza Ingaruca, V. G. (2020). Diseño y ejecución del plan de identidad e imagen corporativa de una pyme para captación de potenciales clientes. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10585>
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. <https://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

- Forni, P., & Grande, P. D. (2020). Triangulación y métodos mixtos en las ciencias sociales contemporáneas. *Revista mexicana de sociología*, 82(1), 159-189. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2020.1.58064>
- Foteini Kravariti & Karen Johnston (2020) Talent management: a critical literature review and research agenda for public sector human resource management, *Public Management Review*, 22:1, 75-95, <https://DOI:10.1080/14719037.2019.1638439>
- Galarza, C. A. R. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 10(1), 1-7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7890336>
- García Solarte, M., García Pérez de Lema, D., & Madrid Guijarro, A. (2015). Cultura organizacional intraemprendedora y el género del gerente: un estudio empírico en la pyme. <http://hdl.handle.net/10317/4951>
- González-Díaz, R. R., & Polo, E. A. S. (2018). Entrevistas Espontaneas Catoriales (EEC) para la construcción de categorías orientadoras en la investigación cualitativa. *Journal of Latin American Science*, 2(1), 1-11. <https://www.lasjournal.com/index.php/abstract/article/view/2>
- Huamaní Rubianes, R. C., & Neyra Moreyra, G. M. (2020). El liderazgo y su influencia en las pequeñas empresas: una revisión de la literatura científica. <https://hdl.handle.net/11537/24894>
- Isensee, C., Teuteberg, F., Griese, K. M., & Topi, C. (2020). The relationship between organizational culture, sustainability, and digitalization in SMEs: A systematic review. *Journal of Cleaner Production*, 275, 122944. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122944>
- Jacobs, T. M. (2020). Big Fish, Little Fish: The Effect of Integration Approach, Commitment, Organizational Identity, and the Ethics/Compliance Culture on Post-Merger and Acquisition Core Self-evaluation (Doctoral dissertation, Trident University International). <https://n9.cl/mjvm1>

- Jones, S. M., Bodie, G. D., & Hughes, S. D. (2019). The Impact of Mindfulness on Empathy, Active Listening, and Perceived Provisions of Emotional Support. *Communication Research*, 46(6), 838–865. <https://doi.org/10.1177/0093650215626983>
- Kohtamäki, M., Parida, V., Oghazi, P., Gebauer, H., & Baines, T. (2019). Digital servitization business models in ecosystems: A theory of the firm. *Journal of Business Research*, 104, 380-392. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.06.027>
- Lara, M., & Briceño, J. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las pymes. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-20. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cultura-organizacional.html>
- Lazarinis, F., Boididis, I., Kozanidis, L., & Kanellopoulos, D. (2022). An adaptable multi-learner serious game for learning cultural heritage. *Advances in Mobile Learning Educational Research*, 2(1), 201-215. <https://doi.org/10.25082/AMLER.2022.01.004>
- Li, L. Y., & Vandermensbrugge, J. (2011). Supporting the thesis writing process of international research students through an ongoing writing group. *Innovations in Education and Teaching International*, 48(2), 195-205. <https://doi.org/10.1080/14703297.2011.564014>
- Llerena, N. A. B. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D. E., Sánchez Gálvez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572019000500011&script=sci_arttext&tlng=pt
- Lopezosa, C. Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. En: Lopezosa C, Díaz-Noci J, Codina L, editores *Methodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra; 2020. p. 88-97. <https://DOI:10.31009/methodos.2020.i01.08>
- Luciano Alipio, R. A., Vilca Narváez, J. C., Soto Pareja, M., Nolasco Carbajal, E., Sotomayor Chahuaylla, J. A., Carbajal Rebaza, K. Y., Loayza Chacara, M. F. (2022). Gestión de la Innovación y Competitividad Organizacional en el Sector Educación. En N. Callaos, J. Horne, B. Sánchez, A. Tremante (Eds.), *Memorias de la Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática: CISCI 2022*, pp. 80-85. International Institute of Informatics and Cybernetics. <https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.80>
- Marulanda, C., López, M., & López, F. (2016). La cultura organizacional y las competencias para la gestión del conocimiento en las pequeñas y medianas empresas (Pymes) de Colombia. *Información tecnológica*, 27(6), 03-10. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642016000600002>
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa* (Vol. 241006). Editorial Gedisa. <https://onx.la/be9aa>
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>

- Muñoz-Cobos, F., Burgos-Varo, M. L., Carrasco-Rodríguez, A., Martín-Carretero, M. L., Río-Ruiz, J., Villalobos-Bravo, M., & Ortega-Fraile, I. (2006). Investigación cualitativa en mujeres víctimas de violencia de género. *Atención primaria*, 37(7), 407. <https://onx.la/0eb72>
- Nguyen, J., & Ferguson, G. M. (2019). A global cypher: The role of hip hop in cultural identity construction and navigation for Southeast Asian American youth. *New directions for child and adolescent development*, 2019(164), 99-115. <https://doi.org/10.1002/cad.20279>
- Obez, R. M., Avalos Olivera, L. I., Steier, M. S., & Balbi, M. M. (2018). Técnicas mixtas de recolección de datos en la investigación cualitativa: proceso de construcción de las prácticas evaluativas de los profesores expertos en la UNNE. Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. <http://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/27656>
- Paais, M., & Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of motivation, leadership, and organizational culture on satisfaction and employee performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577-588. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>
- Parra, D. Q. (2007). Comunicación, clima y cultura organizacional para la gestión del conocimiento. *Pymes metalmecánicas de Cali. Universidad & Empresa*, 6(13), 9-36. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187217485002>
- Petit, D. (2018). La hermenéutica de Gadamer como fundamento teórico-filosófico de la historia conceptual en Reinhart Koselleck. *Revista de la Academia*, (25), 9-26. <https://doi.org/10.25074/0196318.0.895>

- Reynosa Navarro, E., Serrano Polo, E. A., Ortega-Parra, A. J., Navarro Silva, O., Cruz-Montero, J. M., & Salazar Montoya, E. O. (2020). Estrategias didácticas para investigación científica: relevancia en la formación de investigadores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 259-266. <https://onx.la/9492f>
- Risco, A. A. (2020). Justificación de la Investigación. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Lima: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724.10821>.
- Romo, M. D. C. G. (2022). El capital intelectual en el rendimiento financiero del sector carrocero del Ecuador. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(2), 2. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n2.2022.3>
- Saavedra, E. F. C., Reyes, M. A. M., Trujillo, J. V. B., Alfaro, C. E. R., & Jara, C. I. A. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1-13. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85073323402&partnerID=40&md5=1be41d1a47cee3389313735e0ee128ae>
- Salas-Arbeláez, L., Solarte, M. G., & Vargas, G. M. (2017). Efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de las PYMES de Cali. *Suma de negocios*, 8(18), 88-95. <https://doi.org/10.1016/j.sumneg.2017.11.006>
- Schmiedel, T., Müller, O., & Vom Brocke, J. (2019). Topic modeling as a strategy of inquiry in organizational research: A tutorial with an application example on organizational culture. *Organizational Research Methods*, 22(4), 941-968. <https://doi.org/10.1177/1094428118773858>
- Snihur, Y. (2019). Developing optimal distinctiveness: organizational identity processes in new ventures engaged in business model innovation. In *Entrepreneurial Identity and Identity Work* (pp. 83-109). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315193069>

- Soewarno, N., Tjahjadi, B. and Fithrianti, F. (2019), "Green innovation strategy and green innovation: The roles of green organizational identity and environmental organizational legitimacy", *Management Decision*, Vol. 57 No. 11, pp. 3061-3078. <https://doi.org/10.1108/MD-05-2018-0563>
- Spicer, A. (2020). Organizational culture and COVID-19. *Journal of Management Studies*, 57(8), 1737-1740. <http://dx.doi.org/10.1111/joms.12625>
- Tress, B., & Tress, G. (2003). Scenario visualisation for participatory landscape planning—a study from Denmark. *Landscape and urban Planning*, 64(3), 161-178. [https://doi.org/10.1016/S0169-2046\(02\)00219-0](https://doi.org/10.1016/S0169-2046(02)00219-0)
- Uribe, R. I. P. (2003). Propuesta de un modelo de gestión humana y cultura organizacional para pymes innovadoras. *Revista escuela de administración de negocios*, (47). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20604704>
- Valencia Rodríguez, M. (2009). Modelo para la creación del conocimiento para Pymes. *Entramado*, 5(2), 10-27. <https://biblat.unam.mx/es/revista/entramado/articulo/modelo-para-la-creacion-del-conocimiento-para-pymes>
- Valenzuela, M. B., Pérez-Soltero, A., Ochoa-Hern, J. L., & Symonds, E. M. F. (2021). UN MODELO PARA GESTIONAR EL CONOCIMIENTO CONSIDERANDO LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LAS PYME'S. *Epistemus*, 15(30), 30-38. <https://doi.org/10.36790/epistemus.v15i30.139>
- Vargas Manchego, G. E. (2022). Manual de identidad visual para fortalecer la legislación peruana de propiedad intelectual. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/12645>
- Vasilachis, I. (2019). Estrategias de investigación cualitativa. Vol. II. Gedisa. <https://www.gedisa.com/gacetillas/240022.pdf>

Vera-Barbosa, A., & Blanco-Ariza, A. B. (2019). MODELO PARA A GESTÃO DO TALENTO HUMANO NAS PMEs DO SETOR DE SERVIÇOS DE BARRANQUILLA, COLÔMBIA. *Innovar*, 29(74), 25-44.
<https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82059>

VILLAFUERTE, S. B., VITERI, F. A., & LOPEZ, H. A. (2021). Dimensiones del clima laboral que afectan la ejecución de proyectos. Caso BID (Ecuador).
<http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/654321/8189>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de categorización

Título	Identidad organizacional en MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022				
Autor	Castellanos Muñoz Juan Pablo				
Problema General	Objetivo General	Categorías	Sub-Categorías	Técnicas	Instrumentos
¿Como la identidad organizacional fortalece a las MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022?	analizar el sentido de identidad organizacional y cómo afecta a las MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022	Cultura de Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Patrones • Tendencias • Mercado 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas semiestructurada • Observación 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de observación • Guía de entrevista
Problemas Específicos	Objetivo Específicos	Cultura de la Misión	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección • Propósito • Planes 	Participantes	
¿Cómo se definiría la identidad organizacional y como afecta a la MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022?	Identificar los procesos que repercuten con la identidad organizacional en MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022	Cultura de la Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Sentido de propiedad • Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • E1 – Gerente • E2 – Administradora • E3 – Médico veterinario 1 • E4 – Médico veterinario 2 • E5 – Vendedora 1 • E6 – Vendedora 2 • E7 – Vendedora 3 • E8 – Vendedora 4 • E9 – Recepcionista 1 • E10 – Recepcionista 2 • E11 – Personal de limpieza • E12 – Groomer 1 • E13 – Groomer 2 	
¿Cuáles son los procesos que repercuten con la identidad organizacional en las MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022?	Diagnosticar el sentido de identidad organizacional en MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022	Cultura de la Consistencia	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema • Estructura • Proceso 		

Anexo 2. Entrevista semiestructurada

1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?

Anexo 3. Matriz de desgravación de la entrevista

N°	PREGUNTA	GERENTE
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	no, somos una empresa que tiene muchos años pero no tenemos una identidad clara aun, creemos en el proceso continuo
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	sí con practica y con esmero de los colaboradores, el público es variado
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	Es adecuado pero puede mejorar
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	en algunas ocasiones
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	por supuesto
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	no aplica
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	sí, pero debo de estar en posición de delegar si lo requiero
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	a nivel gerencial
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	sí definitivamente
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	por supuesto
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	no aplica
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	de manera poco enfática

13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	siempre se trata de resaltar el logro
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	definitivamente
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	sí contribuye a mejorar y a mis compañeros igual
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	definitivamente
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	no aplica
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	totalmente
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	no aplica
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	en algunos casos, actualmente no puedo dividirme por temas de familiares, pero trato de priorizar ambos
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no tenemos pero se podría implementar
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	se podría considerar que si
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	no del todo
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	en algunos casos si pero como te comenté, ahora entre una y otra cosa me tienen dividido

N°	PREGUNTA	ADMINISTRADORA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	no podemos aplicarlo aún, hay muchas cosas que cambiar y personal que cambiar por temas de política de la empresa
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	sí pero es diverso el requerimiento ya que acá damos un servicio y el cliente final no siempre está satisfecho con la demanda que hay de trabajo
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	no mucho, hay mucho que cambiar y mucha resistencia al cambio
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	si se pudiera decir que si pero sé que hablan a las espaldas de uno
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	tenemos un trabajo que realizar eso es lo que deben de saber los empleados
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	sí puedo, pero solo con él y no con los subordinados ya que hay mucha enemistad con los superiores
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	si
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	hay un límite y es una empresa pequeña a donde no se podría llegar a mas
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	solo en algunas áreas
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	Definitivamente no permitimos la segregación racial, de género o xenofobia
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	no recibo tal reconocimiento y no lo necesito
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	no que yo recuerde

13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	espero que sí, pero no en esta empresa, estamos muy atareados al día para estar pensando en ello, las obligaciones son claras y esperamos que se cumpla
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	al inicio pero no hay una jerarquía establecida, ya que hay una caunter que también tiene jefatura lo cual es ilógico
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	si
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	si
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	algunas veces no siempre por que el gerente ahora se encuentra en temas familiares
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	a todos, pero prefiero usar mi laptop por temas de seguridad, la red es abierta, usamos un software que es editable y no es seguro
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	no siempre, sé que comparte cosas con la caunter
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	no siempre se puede tener todo
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no se necesitan
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	lo normal
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	sí podría decirse que si
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	se cumple un horario

N°	PREGUNTA	MEDICO VETERINARIO 1
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	No, siento que la organización solo quiere lucrar sin importar el bienestar de los pacientes
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	Seria genial ya que es una carrera de capacitación constante
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	No lo recomendaría ya que no hay un orden en el ambiente organizacional, sumado a que el horario laboral es muy amplio
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	Si, los médicos con los que trabajo sin abiertos
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	Si, trato de hacer lo mejor que puedo
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Si, pero en su mayoría de veces es en vano
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	Si
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	Si, creo yo que la casuística es buena para aumentar mis conocimientos
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	No, generalmente me sobrecargan de trabajo
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	No, lo he visto con un asistente venezolano que fue discriminado por un cliente y no hizo nada
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	Si
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	No, pocas veces se da un reconocimiento

13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	No, es algo solo pasajero
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	Si, soy escuchada
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	Si, de a pocos se llega a concientizar a los propietarios respecto a la salud de su mascota
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	Si la empresa ha apoyado en tener estudios adicionales
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	No
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	Si
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	No, siento que se ha parcializado con diana la caunter
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	No
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	Si, tenemos un pequeño comedor
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	Si
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	No, la mayoría no sabe que es cultura organizacional
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	Si

N°	PREGUNTA	MEDICO VETERINARIO 2
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	No sé cuáles son los valores de la veterinaria porque nunca nos explicaron cuáles son... Pero puedo intuir cuáles son y no se reflejan con mis valores personales.
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	Honestamente creo que me veo limitada con lo que se suele ofrecer, de manera cotidiana, a los clientes, pues en cuanto a resolución de problemas médicos, muchas veces no toman en cuenta herramientas que pueden ayudar a brindar un servicio de calidad. A veces creo que me tienen trabajando aquí sólo para generar ingresos sin importar la dignidad de los pacientes y clientes.
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	Poco frecuente, pues para empezar no es un lugar en el que se puede crecer en cuanto a medicina y tampoco tiene un buen ambiente laboral.
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	Sí, siempre puedo entablar una comunicación con ellos. Sin embargo, la desidia que hay en el centro hace que esa comunicación se pierda y resulta incómodo volver a retomarla, porque se torna repetitivo y cansino.
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	No conozco la misión y propósito del centro porque nunca me los mencionaron.
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Sí, siempre me he acercado a conversar respecto a ciertas cosas, sabiendo que puede llegar a una solución o no. Mi jefe es una persona abierta pero que, lamentablemente, carece de manejo de personal y resolución de conflicto.
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	Actualmente sí, pues he tenido que centrarme en el ejercicio de mi carrera, ya que muchos aportes fuera de mi profesión no han tenido reconocimiento, llegando incluso a hacerme sentir que estorbo.

8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	No. Me ha quedado en claro que no me ofrecen ni capacitaciones ni otros puestos. Los cursos y diplomados que quiero tomar los he pagado yo, afectando muchas veces mis días laborables. La empresa no ha invertido en mi educación continua y dudo muchísimo que algún día lo llegue a hacer con algún personal.
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	Con muchos sí, mayormente con los que tienen ganas de trabajar en equipo. En el resto hay desidia y no se suman por más charla que tengamos.
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	No, hay discriminación de género y nadie se detiene a resolverlo. Incluso, dentro de la empresa, hay ejercicio de violencia de manera pasivo-agresivo...
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	No recibo reconocimiento de mi jefe inmediato. Por lo tanto, no estoy satisfecha.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	No. Hace poco concluí 1 curso y 1 diplomado de urgencias y emergencias y no recibí comentarios.
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	Por supuesto, pues ello motiva a que uno siga invirtiendo en su desarrollo. En una sociedad tan fría como la de nuestro contexto, el reconocimiento debería ser cultivado en toda empresa.
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	Actualmente no, pues todos los aportes que se pueden dar llegan a un "saco roto". No hay motivación.
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	No sé cuáles son los objetivos de la organización.
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	¿Dentro de la empresa? No.
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	No, tal vez por su actual contexto, pero nunca llega a una conclusión y eso hace crecer la desmotivación colectiva.

18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	Sí, aunque la distribución de tiempo me parece pobre y resolver problemas médicos toma tiempo.
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	No. A veces siento que suele tergiversar algunas situaciones y ello incluso genera más conflicto. Empezando porque no hay un respeto con la convivencia básica.
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	Sí, pero lo he tenido que manejar personalmente, tratando de no mezclar mi rutina laboral con mi horario de desconexión. Trato de dejar todo en orden para que ello no pase.
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	No tenemos ni sillas funcionales en el comedor...
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	No.
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	Sí, todo es un desorden.
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	Sí, siempre y cuando lo solicite con tiempo.

N°	PREGUNTA	VENDEDORA 1
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	Si... Siempre y cuando permanezca dentro de la Organización.
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	Regular.
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	Poco. Porque. No es una buena opción
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	Algunos. Si. Algunos no. Porque hay algunos de ellos. Que solo es lo que ellos opinan lo mejor
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	Si. Por un mejor propósito para un mejor bien estar de todos como equipo
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Si. Claro. Siempre y cuando sea escuchada
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	Si... Desde un principio
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	Hum. Si. Siempre y cuando. Caminemos juntos como equipo para un mejor bienestar no solo para mí, si no para todos. Si... Podría crecer
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	Claro que sí. Entre ambos. Y. Así todo salga mejor, todo
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	Si.
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	Poco. Pero si es lo que está a su alcance.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	Poco lo sé... Por qué la verdad no es de ser mucho a conocer

13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	Si porque ello te motiva a seguir con mucha más motivación
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	No muy poco
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	Si.
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	.si. Si. Me lo propongo. Claro
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	No. Si no se lo pides como empleado no lo hace
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	Si. Trato de adecuarme a lo que está dentro de mi área
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	No.
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	Trato de mantener cada cosa en su lugar para no sentirme afectada
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	No. Por q no cuenta el establecimiento con una área de distracción para la hora del receso del personal
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	. Si. El establecimiento sí. Pero con el compañerismo no
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	Si un poco
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	Si. Pero anticipando.

N°	PREGUNTA	VENDEDORA 2
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	ausente por tema de salud
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	ausente por tema de salud
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	ausente por tema de salud
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	ausente por tema de salud
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	ausente por tema de salud
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	ausente por tema de salud
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	ausente por tema de salud
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	ausente por tema de salud
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	ausente por tema de salud
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	ausente por tema de salud
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	ausente por tema de salud
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	ausente por tema de salud
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	ausente por tema de salud
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	ausente por tema de salud
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	ausente por tema de salud

16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	ausente por tema de salud
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	ausente por tema de salud
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	ausente por tema de salud
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	ausente por tema de salud
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	ausente por tema de salud
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	ausente por tema de salud
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	ausente por tema de salud
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	ausente por tema de salud
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	ausente por tema de salud

N°	PREGUNTA	VENDEDORA 3
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	vacaciones
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	vacaciones
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	vacaciones
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	vacaciones
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	vacaciones
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	vacaciones
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	vacaciones
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	vacaciones
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	vacaciones
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	vacaciones
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	vacaciones
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	vacaciones
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	vacaciones
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	vacaciones
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	vacaciones

16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	vacaciones
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	vacaciones
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	vacaciones
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	vacaciones
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	vacaciones
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	vacaciones
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	vacaciones
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	vacaciones
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	vacaciones

N°	PREGUNTA	VENDEDORA 4
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	considero que si se pudiera mejorar pero no hay nada claro tampoco
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	regular pero no me quejo
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	puede mejorar
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	sí pero en muchos casos no hacen caso
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	no sé cuál es la misión pero sé que no es vender
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	trato de hacerlo
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	solo debo de vender y cuadrar caja
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	no
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	por suerte si pero no con el otro turno
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	soy venezolana y no he tenido problemas por eso
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	nunca me han dicho nada de eso
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	me parece que no ven eso
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	claro

14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	nunca he escuchado que necesiten ideas por parte mía
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	es parte del negocio
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	sol oes venta no hay línea de carrera
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	solo ve la venta
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	si
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	es muy empático pero no es el que manda, sino más bien siempre consulta con diana
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	solo trabajo medio turno y es fácil adecuarse
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no es muy grande el espacio
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	las sillas son cómodas
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	no entiendo la pregunta
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	no imposible

N°	PREGUNTA	RECEPCIONISTA 1
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	No sé cuáles son los valores de la empresa, pero se cuál es la misión porque nos comentó la administradora
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	No valora al personal por eso busco otro lugar de trabajo, muchas horas a pesar de ser medio día igual el ambiente es pesado
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	No lo recomiendo es muy conflictivo
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	Las escuchan pero no les toman importancia
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	No porque no apoyan a su personal y tienen favoritismo
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Si, pero siempre lo ve mal
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	No, porque no solamente soy caunter sino también apoyo en consultorio, es tema de que no hay funciones organizadas
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	Si, pero te cortan las alas
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	No hay buena comunicación ni buen trato algunas veces
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	No porque a veces no toman en cuenta lo que uno habla y da que pensar
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	No tengo por qué esperar reconocimiento, nunca lo han hecho y no creo que lo hagan hasta el momento que me vaya
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	No
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	No

14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	Si, pero es por las puras no hay importancia en la opinión de nadie, solo de una persona que no es el gerente ni la administradora
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	No, no tenemos una organización, es más a como se resuelve el día
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	No estudio otra cosa muy distinta
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	No es lo habitual
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	No, solo uso la pc de recepción
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	No, las decisiones solo las toman las cabezas
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	No, cumplo mi hora y a mi casa
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	Si, pero está prohibido. Solo es para comer y ya
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	No pero puede mejorar
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	No hay una cultura como tal
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	No podría

N°	PREGUNTA	RECEPCIONISTA 2
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	sí lo están
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	sí valora
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	claro
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	claro que sí
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	no conozco la misión
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	no es necesario
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	si
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	si
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	más o menos
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	Si
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	si
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	más o menos
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	si

14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	a veces
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	imagino que si
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	si
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	aun no
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	si
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	siempre
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	siempre
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	sí a veces
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	imagino que si
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	no puedo

N°	PREGUNTA	PERSONAL DE LIMPIEZA 1
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	para nada
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	mala
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	no la recomiendo, es una facilidad de trabajo pero deja mucho que desear
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	no socializo mucho con ellos
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	no sé cuál es la misión
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	con los médicos pero no mas
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	sé lo que debo hacer y se me exige más allá de eso
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	no para nada
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	sí muchas veces es así
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	por suerte si
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	nunca he recibido reconocimiento alguno
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	no

13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	imagino que si
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	no
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	nunca
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	el sueldo y el tiempo es demasiado poco
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	nunca
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	si
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	a veces
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	no
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	no siempre
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	no
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	no

N°	PREGUNTA	GROOMER 1
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	permiso por paternidad
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	permiso por paternidad
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	permiso por paternidad
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	permiso por paternidad
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	permiso por paternidad
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	permiso por paternidad
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	permiso por paternidad
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	permiso por paternidad
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	permiso por paternidad
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	permiso por paternidad
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	permiso por paternidad
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	permiso por paternidad
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	permiso por paternidad
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	permiso por paternidad

15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	permiso por paternidad
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	permiso por paternidad
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	permiso por paternidad
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	permiso por paternidad
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	permiso por paternidad
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	permiso por paternidad
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	permiso por paternidad
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	permiso por paternidad
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	permiso por paternidad
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	permiso por paternidad

N°	PREGUNTA	GROOMER 2
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	considero que sí, pero si como que hay cosas que falan, pero puede ir mejor, al menos los pagos no están mal pero no hay bonos
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	sí me ayuda, pero si hay cursos al menos me dan permisos, trato de ser un groomer profesional, pero por el tiempo y exigencia del puesto es difícil, pero igual trato de mejorar asistiendo a cursos y me dan permiso
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	es bueno y cómodo además que me dan permiso cuando lo pido con anticipación porque estudio
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	Si aunque no hay buen ambiente, es pesado siempre la disque encargada está viendo y vigilando, no hace cómodo algunas cosas pero cuando no está ella todo está bien
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	Si tratamos de dar un excelente servicio y trato de darle un buen trato a los perritos
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Si el doctor es buena gente
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	Si aunque a veces me llaman para ayudar al médico, pero no es mucho, la otra vez no hubo baños pero si hubo trabajo en consultorio y normal no me hago problemas
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	hay un límite pero si
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	Definitivamente si por que entre todos nos apoyamos en todo en especial si es tema de familia, hace poco un amigo fue papa y cubrimos su turno entre todos, pero no se puede cuando esta la encargada rondando
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	claro que si en especial contra otras empresas que practican la xenofobia por ejemplo hay una empresa de insumos que no contrata venezolanos como si todos fuéramos malos

11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	no recibo tal pero espero que se haga ello
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	No pero tratamos de hacer un lugar cómodo para todos, nosotros somos 4 personas y en un espacio pequeño nos ayudamos entre todos
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	imagino que si pero no recuerdo que acá me hayan hecho un reconocimiento, aunque si me han celebrado mi cumpleaños aunque no se si eso cuenta
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	a veces no siempre es así pero es más decisión de los encargados
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	claro que sí, sin perros limpios que mensaje daríamos
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	definitivamente sí, pero haría falta cursos, pero es tema de la empresa apoyarme
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	no
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	Siempre, pero no a las computadoras, pero el sistema lo vemos en una Tablet pero es incómodo porque no tiene teclado y nosotros estamos con las manos mojadas a veces
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	Siempre el doctor es bueno pero no se le ve mucho
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	no, paso muchas horas en la veterinaria y salgo a mis clases, así que vida social no tengo
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	sí a veces

23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	es cómodo no podría decir mas
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	en ocasiones pero si es urgencia si entre todos nos apoyamos

Anexo 4. Matriz de codificación de la entrevista

N°	PREGUNTA	E1 – GERENTE	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	no, somos una empresa que tiene muchos años pero no tenemos una identidad clara aun, creemos en el proceso continuo	<ul style="list-style-type: none"> no tenemos una identidad clara creemos en el proceso continuo
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	sí con practica y con esmero de los colaboradores, el público es variado	<ul style="list-style-type: none"> practica y con esmero el público es variado
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	Es adecuado pero puede mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Es adecuado pero puede mejorar
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	en algunas ocasiones	<ul style="list-style-type: none"> en algunas ocasiones
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	por supuesto	<ul style="list-style-type: none"> por supuesto
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	no aplica	<ul style="list-style-type: none"> no aplica

7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	sí, pero debo de estar en posición de delegar si lo requiero	<ul style="list-style-type: none"> pero debo de estar en posición de delegar
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	a nivel gerencial	<ul style="list-style-type: none"> a nivel gerencial
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	sí definitivamente	<ul style="list-style-type: none"> sí definitivamente
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	por supuesto	<ul style="list-style-type: none"> por supuesto
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	no aplica	<ul style="list-style-type: none"> no aplica
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	de manera poco enfática	<ul style="list-style-type: none"> poco enfática
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	siempre se trata de resaltar el logro	<ul style="list-style-type: none"> se trata de resaltar el logro
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	definitivamente	<ul style="list-style-type: none"> definitivamente
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	sí contribuye a mejorar y a mis compañeros igual	<ul style="list-style-type: none"> contribuye a mejorar

16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	definitivamente	<ul style="list-style-type: none"> definitivamente
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	no aplica	<ul style="list-style-type: none"> no aplica
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	totalmente	<ul style="list-style-type: none"> totalmente
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	no aplica	<ul style="list-style-type: none"> no aplica
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	en algunos casos, actualmente no puedo dividirme por temas de familiares, pero trato de priorizar ambos	<ul style="list-style-type: none"> no puedo dividirme trato de priorizar ambos
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no tenemos pero se podría implementar	<ul style="list-style-type: none"> se podría implementar
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	se podría considerar que si	<ul style="list-style-type: none"> se podría considerar que si
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	no del todo	<ul style="list-style-type: none"> no del todo

24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	en algunos casos si pero como te comenté, ahora entre una y otra cosa me tienen dividido	<ul style="list-style-type: none"> algunos casos si me tienen dividido
----	--	--	--

N°	PREGUNTA	E2 - ADMINISTRADORA	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	no podemos aplicarlo aún, hay muchas cosas que cambiar y personal que cambiar por temas de política de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> no podemos aplicarlo aún hay muchas cosas que cambiar y personal que cambiar por temas de política
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	sí pero es diverso el requerimiento ya que acá damos un servicio y el cliente final no siempre está satisfecho con la demanda que hay de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> es diverso el requerimiento el cliente final no siempre está satisfecho con la demanda
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	no mucho, hay mucho que cambiar y mucha resistencia al cambio	<ul style="list-style-type: none"> no mucho, hay mucho que cambiar mucha resistencia al cambio
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	si se pudiera decir que si pero sé que hablan a las espaldas de uno	<ul style="list-style-type: none"> sé que hablan a las espaldas de uno
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	tenemos un trabajo que realizar eso es lo que deben de saber los empleados	<ul style="list-style-type: none"> tenemos un trabajo que realizar deben de saber los empleados
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	sí puedo, pero solo con él y no con los subordinados ya que hay mucha enemistad con los superiores	<ul style="list-style-type: none"> pero solo con él y no con los subordinados mucha enemistad con los superiores

7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	sí	<ul style="list-style-type: none"> si
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	hay un límite y es una empresa pequeña a donde no se podría llegar a mas	<ul style="list-style-type: none"> hay un límite y es una empresa pequeña no se podría llegar a mas
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	solo en algunas áreas	<ul style="list-style-type: none"> solo en algunas áreas
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	Definitivamente no permitimos la segregación racial, de género o xenofobia	<ul style="list-style-type: none"> permitimos la segregación racial, de género o xenofobia
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	no recibo tal reconocimiento y no lo necesito	<ul style="list-style-type: none"> no recibo tal reconocimiento y no lo necesito
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	no que yo recuerde	<ul style="list-style-type: none"> no que yo recuerde
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	espero que sí, pero no en esta empresa estamos muy atareados al día para estar pensando en ello, las obligaciones son claras y esperamos que se cumpla	<ul style="list-style-type: none"> en esta empresa, estamos muy atareados las obligaciones son claras y esperamos que se cumpla

14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	al inicio pero no hay una jerarquía establecida , ya que hay una caunter que también tiene jefatura lo cual es ilógico	<ul style="list-style-type: none"> no hay una jerarquía establecida, una caunter que también tiene jefatura
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	si	<ul style="list-style-type: none"> si
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	si	<ul style="list-style-type: none"> si
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	algunas veces no siempre por que el gerente ahora se encuentra en temas familiares	<ul style="list-style-type: none"> no siempre
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	a todos, pero prefiero usar mi laptop por temas de seguridad , la red es abierta, usamos un software que es editable y no es seguro	<ul style="list-style-type: none"> temas de seguridad no es seguro
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	no siempre , sé que comparte cosas con la caunter	<ul style="list-style-type: none"> no siempre comparte cosas con la caunter
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	no siempre se puede tener todo	<ul style="list-style-type: none"> no siempre se puede tener todo

21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no se necesitan	<ul style="list-style-type: none"> no se necesitan
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	lo normal	<ul style="list-style-type: none"> lo normal
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	sí podría decirse que si	<ul style="list-style-type: none"> sí podría decirse que si
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	se cumple un horario	<ul style="list-style-type: none"> se cumple un horario

N°	PREGUNTA	E3 – MEDICO VETERINARIO 1	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	No, siento que la organización solo quiere lucrar sin importar el bienestar de los pacientes	<ul style="list-style-type: none"> siento que la organización solo quiere lucrar sin importar el bienestar de los pacientes
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	Seria genial ya que es una carrera de capacitación constante	<ul style="list-style-type: none"> Seria genial capacitación constante
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	No lo recomendaría ya que no hay un orden en el ambiente organizacional, sumado a que el horario laboral es muy amplio	<ul style="list-style-type: none"> no hay un orden en el ambiente organizacional horario laboral es muy amplio
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	Si, los médicos con los que trabajo son abiertos	<ul style="list-style-type: none"> Si, los médicos con los que trabajo son abiertos
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	Si, trato de hacer lo mejor que puedo	<ul style="list-style-type: none"> trato de hacer lo mejor que puedo
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Si, pero en su mayoría de veces es en vano	<ul style="list-style-type: none"> es en vano

7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	Si	<ul style="list-style-type: none"> Si
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	Si, creo yo que la casuística es buena para aumentar mis conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> la casuística es buena para aumentar mis conocimientos
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	No, generalmente me sobrecargan de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> me sobrecargan de trabajo
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	No, lo he visto con un asistente venezolano que fue discriminado por un cliente y no hizo nada	<ul style="list-style-type: none"> un asistente venezolano que fue discriminado por un cliente y no hizo nada
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	Si	<ul style="list-style-type: none"> Si
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	No, pocas veces se da un reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> pocas veces se da un reconocimiento
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	No, es algo solo pasajero	<ul style="list-style-type: none"> es algo solo pasajero
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	Si, soy escuchada	<ul style="list-style-type: none"> Si, soy escuchada

15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	Si, de a pocos se llega a concientizar a los propietarios respecto a la salud de su mascota	<ul style="list-style-type: none"> se llega a concientizar a los propietarios respecto a la salud de su mascota
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	Si la empresa ha apoyado en tener estudios adicionales	<ul style="list-style-type: none"> ha apoyado en tener estudios adicionales
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	No	<ul style="list-style-type: none"> No
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	Si	<ul style="list-style-type: none"> Si
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	No, siento que se ha parcializado con diana la caunter	<ul style="list-style-type: none"> se ha parcializado con diana la caunter
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	No	<ul style="list-style-type: none"> No
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	Si, tenemos un pequeño comedor	<ul style="list-style-type: none"> tenemos un pequeño comedor
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	Si	<ul style="list-style-type: none"> Si

23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	No, la mayoría no sabe que es cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> la mayoría no sabe que es cultura organizacional
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	Si	<ul style="list-style-type: none"> Si

N°	PREGUNTA	E4 – MEDICO VETERINARIO 2	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	No sé cuáles son los valores de la veterinaria porque nunca nos explicaron cuáles son... Pero puedo intuir cuáles son y no se reflejan con mis valores personales.	<ul style="list-style-type: none"> No sé cuáles son los valores de la veterinaria porque nunca nos explicaron cuáles son no se reflejan con mis valores personales
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	Honestamente creo que me veo limitada con lo que se suele ofrecer, de manera cotidiana, a los clientes, pues en cuanto a resolución de problemas médicos, muchas veces no toman en cuenta herramientas que pueden ayudar a brindar un servicio de calidad. A veces creo que me tienen trabajando aquí sólo para generar ingresos sin importar la dignidad de los pacientes y clientes.	<ul style="list-style-type: none"> me veo limitada con lo que se suele ofrecer no toman en cuenta herramientas que pueden ayudar a brindar un servicio de calidad sólo para generar ingresos sin importar la dignidad de los pacientes y clientes.

3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	Poco frecuente, pues para empezar no es un lugar en el que se puede crecer en cuanto a medicina y tampoco tiene un buen ambiente laboral.	<ul style="list-style-type: none"> no es un lugar en el que se puede crecer tampoco tiene un buen ambiente laboral
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	Sí, siempre puedo entablar una comunicación con ellos. Sin embargo, la desidia que hay en el centro hace que esa comunicación se pierda y resulta incómodo volver a retomarla, porque se torna repetitivo y cansino.	<ul style="list-style-type: none"> Sí, siempre puedo entablar una comunicación con ellos. la desidia que hay en el centro hace que esa comunicación se pierda y resulta incómodo volver a retomarla se torna repetitivo y cansino
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	No conozco la misión y propósito del centro porque nunca me los mencionaron.	<ul style="list-style-type: none"> No conozco la misión y propósito del centro

6	<p>¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?</p>	<p>Sí, siempre me he acercado a conversar respecto a ciertas cosas, sabiendo que puede llegar a una solución o no. Mi jefe es una persona abierta pero que, lamentablemente, carece de manejo de personal y resolución de conflicto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • siempre me he acercado a conversar respecto a ciertas cosas • puede llegar a una solución o no • Mi jefe es una persona abierta • carece de manejo de personal y resolución de conflicto.
7	<p>¿Consideras que tus responsabilidades están claras?</p>	<p>Actualmente sí, pues he tenido que centrarme en el ejercicio de mi carrera, ya que muchos aportes fuera de mi profesión no han tenido reconocimiento, llegando incluso a hacerme sentir que estorbo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualmente sí, pues he tenido que centrarme en el ejercicio de mi carrera • muchos aportes fuera de mi profesión no han tenido reconocimiento, • hacerme sentir que estorbo.

8	<p>¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?</p>	<p>No. Me ha quedado en claro que no me ofrecen ni capacitaciones ni otros puestos. Los cursos y diplomados que quiero tomar los he pagado yo, afectando muchas veces mis días laborables. La empresa no ha invertido en mi educación continua y dudo muchísimo que algún día lo llegue a hacer con algún personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • no me ofrecen ni capacitaciones ni otros puestos. Los cursos y diplomados que quiero tomar los he pagado yo • La empresa no ha invertido en mi educación continua y dudo muchísimo que algún día lo llegue a hacer con algún personal.
9	<p>¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?</p>	<p>Con muchos sí, mayormente con los que tienen ganas de trabajar en equipo. En el resto hay desidia y no se suman por más charla que tengamos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con muchos sí • tienen ganas de trabajar en equipo • hay desidia y no se suman por más charla que tengamos
10	<p>¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?</p>	<p>No, hay discriminación de género y nadie se detiene a resolverlo. Incluso, dentro de la empresa, hay ejercicio de violencia de manera pasivo-agresivo...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • hay discriminación de género y nadie se detiene a resolverlo • ejercicio de violencia de manera pasivo-agresivo

11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	No recibo reconocimiento de mi jefe inmediato. Por lo tanto, no estoy satisfecha.	<ul style="list-style-type: none"> No recibo reconocimiento de mi jefe no estoy satisfecha.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	No. Hace poco concluí 1 curso y 1 diplomado de urgencias y emergencias y no recibí comentarios.	<ul style="list-style-type: none"> concluí 1 curso y 1 diplomado de urgencias y emergencias no recibí comentarios.
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	Por supuesto, pues ello motiva a que uno siga invirtiendo en su desarrollo. En una sociedad tan fría como la de nuestro contexto, el reconocimiento debería ser cultivado en toda empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ello motiva a que uno siga invirtiendo en su desarrollo el reconocimiento debería ser cultivado en toda empresa.
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	Actualmente no, pues todos los aportes que se pueden dar llegan a un "saco roto". No hay motivación.	<ul style="list-style-type: none"> todos los aportes que se pueden dar llegan a un "saco roto" No hay motivación
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	No sé cuáles son los objetivos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> No sé cuáles son los objetivos de la organización.
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	¿Dentro de la empresa? No.	<ul style="list-style-type: none"> No

17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	No, tal vez por su actual contexto, pero nunca llega a una conclusión y eso hace crecer la desmotivación colectiva.	<ul style="list-style-type: none"> nunca llega a una conclusión y eso hace crecer la desmotivación colectiva.
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	Sí, aunque la distribución de tiempo me parece pobre y resolver problemas médicos toma tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> distribución de tiempo me parece pobre resolver problemas médicos toma tiempo.
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	No. A veces siento que suele tergiversar algunas situaciones y ello incluso genera más conflicto. Empezando porque no hay un respeto con la convivencia básica.	<ul style="list-style-type: none"> suele tergiversar algunas situaciones genera más conflicto no hay un respeto con la convivencia básica.
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	Sí, pero lo he tenido que manejar personalmente, tratando de no mezclar mi rutina laboral con mi horario de desconexión. Trato de dejar todo en orden para que ello no pase.	<ul style="list-style-type: none"> he tenido que manejar personalmente, Trato de dejar todo en orden para que ello no pase.
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	No tenemos ni sillas funcionales en el comedor...	<ul style="list-style-type: none"> No tenemos ni sillas funcionales en el comedor

22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	No	<ul style="list-style-type: none"> No
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	Sí, todo es un desorden.	<ul style="list-style-type: none"> Sí, todo es un desorden.
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	Sí, siempre y cuando lo solicite con tiempo.	<ul style="list-style-type: none"> siempre y cuando lo solicite con tiempo

N°	PREGUNTA	E5 – VENDEDORA 1	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	Si... Siempre y cuando permanezca dentro de la Organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre y cuando permanezca dentro de la Organización
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	Regular.	<ul style="list-style-type: none"> • Regular
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	Poco. Porque. No es una buena opción	<ul style="list-style-type: none"> • No es una buena opción
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	Algunos. Si. otros no. Porque hay algunos de ellos. Que piensan que solo ellos opinan lo mejor	<ul style="list-style-type: none"> • Porque hay algunos de ellos. Que piensan que solo ellos opinan lo mejor
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	Si. Por un mejor propósito para un mejor bien estar de todos como equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Por un mejor propósito para un mejor bien estar de todos como equipo
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Si. Claro. Siempre y cuando sea escuchada	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre y cuando sea escuchada

7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	Si... Desde un principio	<ul style="list-style-type: none"> • Si... Desde un principio
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	Hum. Si. Siempre y cuando. Caminemos juntos como equipo para un mejor bienestar no solo para mí, si no para todos. Si... Podría crecer	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre y cuando. Caminemos juntos • Podría crecer
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	Claro que siiii. Entre ambos. Y. Así todo salga mejor, todo	<ul style="list-style-type: none"> • Claro que siiii
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	Si.	<ul style="list-style-type: none"> • Si
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	Poco. Pero si es lo que está a su alcance.	<ul style="list-style-type: none"> • Poco. Pero si es lo que está a su alcance.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	Poco lo sé... Por qué la verdad no es de ser mucho a conocer	<ul style="list-style-type: none"> • no es de ser mucho a conocer
13	¿Consideras que el reconocimiento o tiene un	Si porque ello te motiva a seguir con mucha más motivación	<ul style="list-style-type: none"> • ello te motiva a seguir con mucha más motivación

	verdadero valor cuando lo recibes?		
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	No muy poco	<ul style="list-style-type: none"> No muy poco
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	Si	<ul style="list-style-type: none"> Si
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	.si. Si. Me lo propongo. Claro	<ul style="list-style-type: none"> Si. Me lo propongo. Claro
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	No. Si no se lo pides como empleado no lo hace	<ul style="list-style-type: none"> Si no se lo pides como empleado no lo hace
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	Si. Trato de adecuarme a lo que está dentro de mi área	<ul style="list-style-type: none"> Trato de adecuarme a lo que está dentro de mi área
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	No	<ul style="list-style-type: none"> No

20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	Trato de mantener cada cosa en su lugar para no sentirme afectada	<ul style="list-style-type: none"> Trato de mantener cada cosa en su lugar para no sentirme afectada
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	No. Por q no cuenta el establecimiento con una área de distracción para la hora del receso del personal	<ul style="list-style-type: none"> no cuenta el establecimiento con una área de distracción
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	Si. El establecimiento sí. Pero con el compañerismo no	<ul style="list-style-type: none"> El establecimiento sí Pero con el compañerismo no
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	Si un poco	<ul style="list-style-type: none"> Si un poco
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	Si. Pero anticipando.	<ul style="list-style-type: none"> Si. Pero anticipando.

N°	PREGUNTA	E6 - VENDEDORA 2	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud

9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> ausente por tema de salud

18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • ausente por tema de salud
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • ausente por tema de salud
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • ausente por tema de salud
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • ausente por tema de salud
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • ausente por tema de salud
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • ausente por tema de salud
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	ausente por tema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • ausente por tema de salud

N°	PREGUNTA	E7 – VENDEDORA 3	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	vacaciones	• vacaciones
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	vacaciones	• vacaciones
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	vacaciones	• vacaciones
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	vacaciones	• vacaciones
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	vacaciones	• vacaciones
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	vacaciones	• vacaciones
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	vacaciones	• vacaciones
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	vacaciones	• vacaciones

9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	vacaciones	• vacaciones
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	vacaciones	• vacaciones
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	vacaciones	• vacaciones
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	vacaciones	• vacaciones
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	vacaciones	• vacaciones
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	vacaciones	• vacaciones
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	vacaciones	• vacaciones
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	vacaciones	• vacaciones
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	vacaciones	• vacaciones

18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • vacaciones
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • vacaciones
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • vacaciones
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • vacaciones
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • vacaciones
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • vacaciones
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	vacaciones	<ul style="list-style-type: none"> • vacaciones

N°	PREGUNTA	E8 – VENDEDORA 4	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	considero que si se pudiera mejorar pero no hay nada claro tampoco	<ul style="list-style-type: none"> considero que si se pudiera mejorar no hay nada claro tampoco
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	regular pero no me quejo	<ul style="list-style-type: none"> no me quejo
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	puede mejorar	<ul style="list-style-type: none"> puede mejorar
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	sí pero en muchos casos no hacen caso	<ul style="list-style-type: none"> en muchos casos no hacen caso
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	no sé cuál es la misión pero sé que no es vender	<ul style="list-style-type: none"> no sé cuál es la misión no es vender
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	trato de hacerlo	<ul style="list-style-type: none"> trato de hacerlo
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	solo debo de vender y cuadrar caja	<ul style="list-style-type: none"> solo debo de vender y cuadrar caja
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	no	<ul style="list-style-type: none"> No

9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	por suerte si pero no con el otro turno	<ul style="list-style-type: none"> no con el otro turno
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	soy venezolana y no he tenido problemas por eso	<ul style="list-style-type: none"> soy venezolana y no he tenido problemas por eso
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	nunca me han dicho nada de eso	<ul style="list-style-type: none"> nunca me han dicho nada de eso
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	me parece que no ven eso	<ul style="list-style-type: none"> no ven eso
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	claro	<ul style="list-style-type: none"> claro
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	nunca he escuchado que necesiten ideas por parte mía	<ul style="list-style-type: none"> nunca he escuchado que necesiten ideas por parte mía
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	es parte del negocio	<ul style="list-style-type: none"> es parte del negocio
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	Solo es venta no hay línea de carrera	<ul style="list-style-type: none"> no hay línea de carrera

17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación ?	solo ve la venta	<ul style="list-style-type: none"> solo ve la venta
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	si	<ul style="list-style-type: none"> Si
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	es muy empático pero no es el que manda, sino más bien siempre consulta con diana	<ul style="list-style-type: none"> es muy empático no es el que manda, siempre consulta con diana
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	solo trabajo medio turno y es fácil adecuarse	<ul style="list-style-type: none"> es fácil adecuarse
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no es muy grande el espacio	<ul style="list-style-type: none"> no es muy grande el espacio
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	las sillas son cómodas	<ul style="list-style-type: none"> las sillas son cómodas
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	no entiendo la pregunta	<ul style="list-style-type: none"> no entiendo la pregunta
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	no imposible	<ul style="list-style-type: none"> no imposible

N°	PREGUNTA	E9 – RECEPCIONISTA 1	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	No sé cuáles son los valores de la empresa, pero sé cuál es la misión porque nos comentó la administradora	<ul style="list-style-type: none"> No sé cuáles son los valores de la empresa sé cuál es la misión porque nos comentó la administradora
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	No valora al personal por eso busco otro lugar de trabajo, muchas horas a pesar de ser medio día igual el ambiente es pesado	<ul style="list-style-type: none"> No valora al personal busco otro lugar de trabajo muchas horas a pesar de ser medio día el ambiente es pesado
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	No lo recomiendo es muy conflictivo	<ul style="list-style-type: none"> No lo recomiendo es muy conflictivo
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	Las escuchan pero no les toman importancia	<ul style="list-style-type: none"> Las escuchan pero no les toman importancia
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	No porque no apoyan a su personal y tienen favoritismo	<ul style="list-style-type: none"> no apoyan a su personal y tienen favoritismo
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Si, pero siempre lo ve mal	<ul style="list-style-type: none"> siempre lo ve mal

7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	No, porque no solamente soy caunter sino también apoyo en consultorio, es tema de que no hay funciones organizadas	<ul style="list-style-type: none"> no hay funciones organizadas
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	Si, pero te cortan las alas	<ul style="list-style-type: none"> te cortan las alas
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	No hay buena comunicación ni buen trato algunas veces	<ul style="list-style-type: none"> No hay buena comunicación ni buen trato
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	No porque a veces no toman en cuenta lo que uno habla y da que pensar	<ul style="list-style-type: none"> no toman en cuenta lo que uno habla
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	No tengo por qué esperar reconocimiento, nunca lo han hecho y no creo que lo hagan hasta el momento que me vaya	<ul style="list-style-type: none"> nunca lo han hecho y no creo que lo hagan
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	No	<ul style="list-style-type: none"> No
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	No	<ul style="list-style-type: none"> No

14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	Si, pero es por las puras no hay importancia en la opinión de nadie, solo de una persona que no es el gerente ni la administradora	<ul style="list-style-type: none"> es por las pura no hay importancia en la opinión de nadie no es el gerente ni la administradora
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	No, no tenemos una organización, es más a como se resuelve el día	<ul style="list-style-type: none"> no tenemos una organización cómo se resuelve el día
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	No, estudio otra cosa muy distinta	<ul style="list-style-type: none"> No, estudio otra cosa muy distinta
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	No es lo habitual	<ul style="list-style-type: none"> No es lo habitual
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	No, solo uso la pc de recepción	<ul style="list-style-type: none"> No, solo uso la pc de recepción
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	No, las decisiones solo las toman las cabezas	<ul style="list-style-type: none"> No, las decisiones solo las toman las cabezas
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	No, cumplo mi hora y a mi casa	<ul style="list-style-type: none"> No, cumplo mi hora y a mi casa

21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	Si, pero está prohibido. Solo es para comer y ya	<ul style="list-style-type: none"> está prohibido. Solo es para comer y ya
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	No pero puede mejorar	<ul style="list-style-type: none"> No pero puede mejorar
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	No hay una cultura como tal	<ul style="list-style-type: none"> No hay una cultura como tal
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	No podría	<ul style="list-style-type: none"> No podría

N°	PREGUNTA	E10 – RECEPCIONISTA 2	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	sí lo están	<ul style="list-style-type: none"> sí lo están
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	sí valora	<ul style="list-style-type: none"> sí valora
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	claro	<ul style="list-style-type: none"> claro
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	claro que si	<ul style="list-style-type: none"> claro que si
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	no conozco la misión	<ul style="list-style-type: none"> no conozco la misión
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	no es necesario	<ul style="list-style-type: none"> no es necesario
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	si	<ul style="list-style-type: none"> si

8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	si	<ul style="list-style-type: none"> si
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	más o menos	<ul style="list-style-type: none"> más o menos
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	Si	<ul style="list-style-type: none"> Si
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	si	<ul style="list-style-type: none"> si
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	más o menos	<ul style="list-style-type: none"> más o menos
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	si	<ul style="list-style-type: none"> si
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	a veces	<ul style="list-style-type: none"> a veces
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	imagino que si	<ul style="list-style-type: none"> imagino que si
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	si	<ul style="list-style-type: none"> si

17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	aun no	<ul style="list-style-type: none"> aun no
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	si	<ul style="list-style-type: none"> si
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	siempre	<ul style="list-style-type: none"> siempre
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	siempre	<ul style="list-style-type: none"> siempre
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no	<ul style="list-style-type: none"> no
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	sí a veces	<ul style="list-style-type: none"> sí a veces
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	imagino que si	<ul style="list-style-type: none"> imagino que si
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	no puedo	<ul style="list-style-type: none"> no puedo

N°	PREGUNTA	E11 – PERSONAL DE LIMPIEZA	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	para nada	• para nada
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	mala	• mala
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	no la recomiendo, es una facilidad de trabajo pero deja mucho que desear	• no la recomiendo, es una facilidad de trabajo pero deja mucho que desear
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	no socializo mucho con ellos	• no socializo mucho con ellos
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	no sé cuál es la misión	• no sé cuál es la misión
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	con los médicos pero no mas	• con los médicos pero no mas
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	sé lo que debo hacer y se me exige más allá de eso	• sé lo que debo hacer y se me exige más allá de eso
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	no para nada	• no para nada

9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	sí muchas veces es así	• sí muchas veces es así
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	por suerte si	• por suerte si
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	nunca he recibido reconocimiento alguno	• nunca he recibido reconocimiento alguno
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	no	• no
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	imagino que si	• imagino que si
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	no	• no
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	nunca	• nunca
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	el sueldo y el tiempo es demasiado poco	• el sueldo y el tiempo es demasiado poco
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	nunca	• nunca

18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	si	<ul style="list-style-type: none"> • si
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	a veces	<ul style="list-style-type: none"> • a veces
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	no	<ul style="list-style-type: none"> • no
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no	<ul style="list-style-type: none"> • no
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	no siempre	<ul style="list-style-type: none"> • no siempre
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	no	<ul style="list-style-type: none"> • no
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	no	<ul style="list-style-type: none"> • no

N°	PREGUNTA	E12 – GROOMER 1	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	permiso por paternidad	X
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	permiso por paternidad	X
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	permiso por paternidad	X
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	permiso por paternidad	X
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	permiso por paternidad	X
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	permiso por paternidad	X
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	permiso por paternidad	X
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	permiso por paternidad	X
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	permiso por paternidad	X

10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	permiso por paternidad	X
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	permiso por paternidad	X
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	permiso por paternidad	X
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	permiso por paternidad	X
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	permiso por paternidad	X
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	permiso por paternidad	X
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	permiso por paternidad	X
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	permiso por paternidad	X
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	permiso por paternidad	X
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	permiso por paternidad	X

20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	permiso por paternidad	X
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	permiso por paternidad	X
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	permiso por paternidad	X
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	permiso por paternidad	X
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	permiso por paternidad	X

N°	PREGUNTA	E13 – GROOMER 2	ENTREVISTA DECODIFICADA
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	considero que sí, pero si como que hay cosas que fallan, pero puede ir mejor, al menos los pagos no están mal pero no hay bonos	<ul style="list-style-type: none"> • considero que sí • cosas que fallan • los pagos no están mal • no hay bonos
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	sí me ayuda, pero si hay cursos al menos me dan permisos, trato de ser un groomer profesional, pero por el tiempo y exigencia del puesto es difícil, pero igual trato de mejorar asistiendo a cursos y me dan permiso	<ul style="list-style-type: none"> • sí me ayuda • me dan permisos • el tiempo y exigencia del puesto es difícil • trato de mejorar asistiendo a cursos y me dan permiso
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	es bueno y cómodo además que me dan permiso cuando lo pido con anticipación porque estudio	<ul style="list-style-type: none"> • es bueno y cómodo • me dan permiso cuando lo pido con anticipación porque estudio
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	Si aunque no hay buen ambiente, es pesado siempre la disque encargada está viendo y vigilando, no hace cómodo algunas cosas pero cuando no está ella todo está bien	<ul style="list-style-type: none"> • no hay buen ambiente • la disque encargada está viendo y vigilando • no hace cómodo algunas cosas • no está ella todo está bien
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	Si tratamos de dar un excelente servicio y trato de darle un buen trato a los perritos	<ul style="list-style-type: none"> • tratamos de dar un excelente servicio y trato de darle un buen trato a los perritos
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	Si el doctor es buena gente	<ul style="list-style-type: none"> • doctor es buena gente
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	Si aunque a veces me llaman para ayudar al médico, pero no es mucho, la otra vez no	<ul style="list-style-type: none"> • me llaman para ayudar al médico • no me hago problemas

		hubo baños pero si hubo trabajo en consultorio y normal no me hago problemas	
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	hay un límite pero si	<ul style="list-style-type: none"> • no me hago problemas
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	Definitivamente si por que entre todos nos apoyamos en todo en especial si es tema de familia, hace poco un amigo fue papa y cubrimos su turno entre todos, pero no se puede cuando esta la encargada rondando	<ul style="list-style-type: none"> • Definitivamente si • entre todos nos apoyamos en todo en especial si es tema de familia • cubrimos su turno entre todos • pero no se puede cuando esta la encargada rondando
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	claro que si en especial contra otras empresas que practican la xenofobia por ejemplo hay una empresa de insumos que no contrata venezolanos como si todos fuéramos malos	<ul style="list-style-type: none"> • claro que si en especial contra otras empresas que practican la xenofobia • empresa de insumos que no contrata venezolanos
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	no recibo tal pero espero que se haga ello	<ul style="list-style-type: none"> • no recibo tal pero espero que se haga ello
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	No pero tratamos de hacer un lugar cómodo para todos, nosotros somos 4 personas y en un espacio pequeño nos ayudamos entre todos	<ul style="list-style-type: none"> • tratamos de hacer un lugar cómodo • nos ayudamos entre todos
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	imagino que si pero no recuerdo que acá me hayan hecho un reconocimiento, aunque si me han celebrado mi cumpleaños aunque no se si eso cuente	<ul style="list-style-type: none"> • imagino que si • no recuerdo que acá me hayan hecho un reconocimiento • me han celebrado mi cumpleaños aunque no se si eso cuente

14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	a veces no siempre es así pero es más decisión de los encargados	<ul style="list-style-type: none"> no siempre es así
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	claro que sí, sin perros limpios que mensaje daríamos	<ul style="list-style-type: none"> sin perros limpios que mensaje daríamos
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	definitivamente sí , pero haría falta cursos, pero es tema de la empresa apoyarme	<ul style="list-style-type: none"> definitivamente sí haría falta cursos, pero es tema de la empresa apoyarme
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	no	<ul style="list-style-type: none"> No
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	Siempre , pero no a las computadoras, pero el sistema lo vemos en una Tablet pero es incómodo porque no tiene teclado y nosotros estamos con las manos mojadas a veces	<ul style="list-style-type: none"> Siempre es incómodo porque no tiene teclado y nosotros estamos con las manos mojadas a veces
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	Siempre el doctor es bueno pero no se le ve mucho	<ul style="list-style-type: none"> el doctor es bueno pero no se le ve mucho
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	no, paso muchas horas en la veterinaria y salgo a mis clases , así que vida social no tengo	<ul style="list-style-type: none"> paso muchas horas en la veterinaria y salgo a mis clases vida social no tengo
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	no	<ul style="list-style-type: none"> No

22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	sí a veces	<ul style="list-style-type: none"> sí a veces
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	es cómodo no podría decir mas	<ul style="list-style-type: none"> es cómodo
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	en ocasiones pero si es urgencia si entre todos nos apoyamos	<ul style="list-style-type: none"> entre todos nos apoyamos

Anexo 5. Matriz de entrevistas y conclusiones

N°	Pregunta	E1 – Gerente	E2 – Administradora	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	<ul style="list-style-type: none"> no tenemos una identidad clara creemos en el proceso continuo 	<ul style="list-style-type: none"> no podemos aplicarlo aún hay muchas cosas que cambiar y personal que cambiar por temas de política 	E1 y E2 convergen en que la identidad del servicio aún no está clara, pero la misión de este es ya conocido por sus pares.	Mientras E1 opta por el proceso continuo con los empleados de confianza, E2 considera que debe renovar personal para evitar justamente esa afinidad que conlleva al mal desempeño laboral.	Se concluye que E1 trata de llevar un dialogo abierto sobre el personal y tratar de cubrir sus falencias pero E2 solo predispone a hacer lo mejor para el negocio, esto en muchos casos es conflictivo pero es hasta cierto punto necesario si se diera el caso
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> practica y con esmero el público es variado 	<ul style="list-style-type: none"> es diverso el requerimiento el cliente final no siempre está satisfecho con la demanda 	El requerimiento es diverso en eso coinciden E1 y E2 ya que el cliente financiero es poseedor de una variada gama de mascotas y diversos tipos de casuística.	E1 y E2 no creen que el resultado sobre el desempeño del centro médico sea irregular, mientras que E1 considera que la buena gestión es suficiente, E2 considera que la veterinaria podría estar cursando un fin de año en rojo, justamente por su baja liquidez.	Se concluye que tanto E1 y E2 quieren velar por los intereses de la empresa, pero su visión sobre el futuro de esta es completamente diferente, esto ocurre al no ver un contexto claro de la misión o visión.
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	<ul style="list-style-type: none"> Es adecuado pero puede mejorar 	<ul style="list-style-type: none"> no mucho, hay mucho que cambiar mucha resistencia al cambio 	E1 y E2 tienen diferentes tipos de visión sobre la organización empresarial	E1 y E2 no tienen un adecuado manejo de personal por ende es que mientras en un área es más factible el cambio en otro se trata de cultivar y mejorar.	Las visiones inadecuadas de ambos participantes no ayudan el hecho de cómo se pueda desarrollar la cultura organizacional porque ambos tienen una visión distinta de como dirigir al personal.
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	<ul style="list-style-type: none"> en algunas ocasiones 	<ul style="list-style-type: none"> sé que hablan a las espaldas de uno 	E1 y E2 consideran que el compañerismo no está instituido dentro de la entidad y solo persiste el beneficio económico	E1 considera a sus pares y empleados de confianza dentro de un grupo selecto, mientras que E2 preferiría trabajar con nuevo personal lo antes posible.	No hay una organización como tal dentro del trabajo, no ha habido una orientación y esto conlleva a fricciones en el grupo.
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> por supuesto 	<ul style="list-style-type: none"> tenemos un trabajo que realizar deben de saber los empleados 	E1 y E2 coinciden en que el trabajo está más que claro en todo aspecto.	E1 y E2 tienen una visión diferente al proceso de llevar al personal y esto crea problemas evidentes	Hace falta instituir un flujograma de actividades que apoye la cadena de mando.
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> no aplica 	<ul style="list-style-type: none"> pero solo con él y no con los subordinados mucha enemistad con los superiores 	No hay similitud en las respuesta ya que el superior es E1	E1 no aplica a la pregunta y E2 no considera que exista compañerismo	Se podría implementar ejercicios de unión para sobrellevar la carga laboral.
7	¿Consideras que tus	<ul style="list-style-type: none"> pero debo de estar en posición de delegar 	<ul style="list-style-type: none"> si 	E1 y E2 están de acuerdo en que	E1 y E2 difieren con el tema de la cadena de mando, ya	Esto inicia el conflicto de la administración sobre los empleados, una idea clara de que el centro no busca laborar con tranquilidad ya

	responsabilidades están claras?			sus funciones son más que claras	que hay cierto favoritismo y la delegación no es la correcta	que siempre hay conflictos que emergen y podrían desestabilizar a la entidad.
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> a nivel gerencial 	<ul style="list-style-type: none"> hay un límite y es una empresa pequeña no se podría llegar a mas 	E1 y E2 saben a qué punto se llegará con la orientación adecuada.	E1 considera que aún está en crecimiento pero E2 considera que la empresa no crecerá más por temas administrativos.	Ambos saben que las opciones son diversas pero a nivel de generar una ganancia o cadena se puede optar por proyectarse pero para ello ambos deberían estar en una sola sintonía.
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	<ul style="list-style-type: none"> sí definitivamente 	<ul style="list-style-type: none"> solo en algunas áreas 	E1 y E2 coinciden que hay personal amigable en la empresa.	E1 y E2 tienen diferentes percepciones de cuáles son las personas de confianza en la empresa.	La confianza se genera cuando el líder sabe cuál es su objetivo, la empresa no tiene un líder como tal solo jefes.
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	<ul style="list-style-type: none"> por supuesto 	<ul style="list-style-type: none"> No permitimos la segregación racial, de género o xenofobia 	E1 y E2 protegen y apoyan a sus trabajadores.	No tienen ningún argumento en contra de ello.	Es importante el apoyo ya que la mano de obra extranjera en muchos casos es más flexible y con mayor demanda por multi facética.
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> no aplica 	<ul style="list-style-type: none"> no recibo tal reconocimiento y no lo necesito 	E1 y E2 no requieren reconocimiento	E1 y E2 no emiten argumento contra ello	El problema de no generar reconocimiento es que no lo compartes con tu equipo y esto lleva a la monotonía organizativa.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	<ul style="list-style-type: none"> poco enfática 	<ul style="list-style-type: none"> no que yo recuerde 	E1 y E2 coinciden en que los logros en un ambiente fluctuante como la veterinaria no es necesario	E1 y E2 no difieren en ello	El problema de no generar reconocimiento es que no lo compartes con tu equipo y esto lleva a la monotonía organizativa.
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	<ul style="list-style-type: none"> se trata de resaltar el logro 	<ul style="list-style-type: none"> en esta empresa, estamos muy atareados las obligaciones son claras y esperamos que se cumpla 	E1 y E2 saben la exigencia del trabajo y cuál es la meta para cumplir	E1 y E2 tienen diferentes visiones sobre cuán importante es celebrar los logros.	Como cabezas de la organización es fundamental que se tenga en cuenta la necesidad del equipo, por lo que no hay involucración dentro de la empresa, esto difiere mucho a lo que tratan de pregonar.
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	<ul style="list-style-type: none"> definitivamente 	<ul style="list-style-type: none"> no hay una jerarquía establecida, una caunter que también tiene jefatura 	E1 y E2 tienen claro la jerarquía de gerencia y administración hasta cierto punto.	E1 se apoya en un externo cuando debería apoyarse en E2 para la toma de decisiones.	Cuando no existe la confianza entre pares se termina generando una suerte de bandos que es justamente lo que no debería existir en un centro laboral.
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	<ul style="list-style-type: none"> contribuye a mejorar 	<ul style="list-style-type: none"> si 	E1 y E2 buscan mejorar a nivel empresarial.	E2 ve un limitante en su crecimiento profesional ya que hay un muro en posibles oportunidades.	Normalmente la diferencia entre pares se resume en tomas de decisiones equivocadas o acertadas en este caso ambos buscan un bien común pero la delegación de poderes no está bien vista.
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de	<ul style="list-style-type: none"> definitivamente 	<ul style="list-style-type: none"> si 	E1 y E2 buscan mejorar a nivel empresarial.	E1 busca un objetivo con el equipo con el que viene trabajando años, E2 ve ello como un impedimento para mejorar.	Nuevamente la disputa de poderes es un impedimento para poder cambiar o mejorar ciertos aspectos necesarios en la organización.

	mejorar tus habilidades?					
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	<ul style="list-style-type: none"> no aplica 	<ul style="list-style-type: none"> no siempre 	E1 no aplica ya que maneja en totalidad la empresa y E2 coordina con ello.	E2 no siempre está de acuerdo con la pobre retroalimentación que recibe o en muchos casos es nula.	No hay una comunicación fiable entre pares, es claro que deben de trabajar en conjunto pero en muchos casos esto se delega a solo terminar el día.
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	<ul style="list-style-type: none"> totalmente 	<ul style="list-style-type: none"> temas de seguridad no es seguro 	E1 y E2 tienen acceso a los equipos y recursos de la empresa.	E2 no se siente seguro dejando sus accesos abiertos, no considera la confianza una virtud en la empresa.	No sé a cultiva confianza de grupo dentro de la empresa, muchos roces sobre el trabajo han hecho que la confianza se vea mermada por antecedentes no documentados.
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	<ul style="list-style-type: none"> no aplica 	<ul style="list-style-type: none"> no siempre comparte cosas con la caunter 	E1 y E2 comparten un cierto nivel de transparencia y confort profesional.	E2 no confía en las decisiones de E1 ya que en su mayoría son influenciadas por un externo.	Se concluye una pobre relación laboral entre jefaturas, debería de haberse mejorado ya que son años que se encuentran así pero es un tema de recelo profesional que impide avanzar.
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	<ul style="list-style-type: none"> no puedo dividirme trato de priorizar ambos 	<ul style="list-style-type: none"> no siempre se puede tener todo 	E1 y E2 coinciden en que no hay una buena facilidad para el tiempo y el trabajo absorbe la mayoría de su tiempo.	E1 y E2 no tienen diferencias en esto	En muchas MYPE el horario establecido no puede ser de 8hrs diarias ya que muy a pesar de buscar comodidad el trabajo se extiende hasta 10 o 12 horas diarias, por temas de necesidad de servicio.
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	<ul style="list-style-type: none"> se podría implementar 	<ul style="list-style-type: none"> no se necesitan 	E1 y E2 no llegan a coincidir en este punto	E2 no considera que sea necesario ya que el tiempo de descanso es corto y la demanda es fuerte	El horario de corrido de 10 horas es demandante y no hay la facilidad de que en muchos casos los empleados completen su hora de descanso diaria.
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	<ul style="list-style-type: none"> se podría considerar que si 	<ul style="list-style-type: none"> lo normal 	El área es cómoda en un sentido apropiado	Ambos tienen conceptos diferentes sobre comodidad en el trabajo.	Consideran que solo necesitan el área de comedor como área de descanso pero de por si el ambiente en épocas de calor es agobiante, por ende se debería implementar algo sobre ello.
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	<ul style="list-style-type: none"> no del todo 	<ul style="list-style-type: none"> sí podría decirse que si 	En un cierto punto ambos coinciden que hay parte de una cultura organizacional pero no del todo establecida	Ambos difieren sobre lo que es cultura organizacional.	No hay un concepto certero sobre lo que trata de demostrar la cultura organizacional, por ende no hay una forma clara de compromiso de los empleados.

24	<p>¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • algunos casos si • me tienen dividido 	<ul style="list-style-type: none"> • se cumple un horario 	<p>No se llega a coincidir en este tema.</p>	<p>La mayoría de los permisos son denegados por administración y son aprobados por gerencia, no hay un orden establecido.</p>	<p>El conflicto generado en muchos casos por gerencia es participes en que no haya una cadena de mando organizada ni transparente.</p>
----	--	--	--	--	---	--

N°	Pregunta	E3 – Médico Veterinario 1	E4 – Médico Veterinario 2	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	<ul style="list-style-type: none"> siento que la organización solo quiere lucrar sin importar el bienestar de los pacientes 	<ul style="list-style-type: none"> No sé cuáles son los valores de la veterinaria porque nunca nos explicaron cuáles son no se reflejan con mis valores personales 	E3 y E4 no saben la visión, misión o valores de la empresa y no comparten su misión como empresa.	E4 es mucho más inquisitiva al reprender muchos casos de poca ética.	Al no tener una visión o misión clara la empresa solo se verá destinada a lucrar y esa será la imagen que busque transmitir a sus colaboradores.
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> Sería genial capacitación constante 	<ul style="list-style-type: none"> me veo limitada con lo que se suele ofrecer no toman en cuenta herramientas que pueden ayudar a brindar un servicio de calidad sólo para generar ingresos sin importar la dignidad de los pacientes y clientes. 	E3 y E4 coinciden que sería bueno apoyar el talento interno.	E4 se ve limitada en su actuar sobre como generar un cambio positivo ya que no cree que sea bien recibido.	Al momento de la entrevista, E4 estaba fungiendo como un auxiliar administrativo apoyando al área pero su falta de empatía e interés por parte de las cabezas hizo que desistiera del apoyo.
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	<ul style="list-style-type: none"> no hay un orden en el ambiente organizacional horario laboral es muy amplio 	<ul style="list-style-type: none"> no es un lugar en el que se puede crecer tampoco tiene un buen ambiente laboral 	Ambos tienen claro que el ambiente laboral no es bueno.	No tienen diferencias en este caso.	La disyuntiva laboral por tener más control sobre el personal en muchos casos afecta a los médicos, en este caso no son exentos a verse afectados por la lucha de poderes que hay en la empresa.
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	<ul style="list-style-type: none"> Si, los médicos con los que trabajo son abiertos 	<ul style="list-style-type: none"> Sí, siempre puedo entablar una comunicación con ellos. la desidia que hay en el centro hace que esa comunicación se pierda y resulta incómodo volver a retomarla se torna repetitivo y cansino 	E3 y E4 coinciden que sus pares son de confianza y abiertos en el desarrollo de sus funciones	E3 considera que la mayoría son abiertos mientras que E4 piensa que solo con los médicos se puede haber esa facilidad.	Hay una clara enemistad dentro del centro de labores sobre las funciones y resolución de conflictos que no ha sido llevada, se considera que no debería de dejarse pasar este caso, aunque ya tiene bastante tiempo de no poder solucionarse.
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> trato de hacer lo mejor que puedo 	<ul style="list-style-type: none"> No conozco la misión y propósito del centro 	E3 y E4 no conocen la misión del centro.	E3 trata de generar un cambio mientras que E4 considera un asunto perdido el tomar las cuentas del centro.	Claro conflicto por no dilucidar cual es el objetivo real de la empresa.
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> es en vano 	<ul style="list-style-type: none"> siempre me he acercado a conversar respecto a ciertas cosas puede llegar a una solución o no Mi jefe es una persona abierta carece de manejo de personal y resolución de conflicto. 	E3 y E4 coinciden en que no hay un camino trazado.	Mientras E3 no considera que haya una facilidad con la jefatura, E4 aun trata de proponer mejoras aunque sabe que pueden caer en propuestas nulas.	Las propuestas por parte de los colaboradores son importantes ya que no solo te pueden hacer ver un error sino además contribuye a la mejora institucional del mismo centro.

7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> Actualmente sí, pues he tenido que centrarme en el ejercicio de mi carrera muchos aportes fuera de mi profesión no han tenido reconocimiento, hacerme sentir que estorbo. 	Toda responsabilidad está clara.	E3 cumple con su deber como profesional, E4 quiere llegar más allá dando un plus a su aporte a la empresa pero ve el conflicto que causa con la confidente externa.	A pesar de que la empresa no da más cabida a dar facilidades a sus empleados en muchos casos ellos tratan de dar un plus por el apoyo mutuo, esto no es apoyado por las jefaturas.
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> la casuística es buena para aumentar mis conocimientos 	<ul style="list-style-type: none"> no me ofrecen ni capacitaciones ni otros puestos. Los cursos y diplomados que quiero tomar los he pagado yo La empresa no ha invertido en mi educación continua y dudo muchísimo que algún día lo llegue a hacer con algún personal. 	No hay coincidencias	Mientras que E3 comenta que la casuística es diversa, E4 observa las limitaciones que le da este trabajo, dando a notar que no hay forma de que crezca profesionalmente.	No exhiben apoyo a sus colaboradores, teniendo en cuenta como se desempeñan las cosas se podría decir que habría las facilidades pero aun así no han reconocimiento u otros.
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	<ul style="list-style-type: none"> me sobrecargan de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Con muchos sí tienen ganas de trabajar en equipo hay desidia y no se suman por más charla que tengamos 	Ambos disponen de las herramientas para trabajar en equipo y dar su mejor aporte.	E4 resalta también los conflictos internos mientras que E3 resalta la sobrecarga de trabajo producida por estos conflictos.	Se trabaja sin horarios establecidos pero con un pobre y rudimentario sistema de citas por teléfono se ocasiona cruce de pacientes en algunos casos.
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	<ul style="list-style-type: none"> un asistente venezolano que fue discriminado por un cliente y no hizo nada 	<ul style="list-style-type: none"> hay discriminación de género y nadie se detiene a resolverlo ejercicio de violencia de manera pasivo-agresivo 	Ambos coinciden en que no hay una forma de apoyo contra la discriminación.	No hay diferencias en este punto.	La discriminación en todo aspecto debe de ser eliminada de cualquier centro laboral y no debe ser promovida por ningún tipo.
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> No recibo reconocimiento de mi jefe no estoy satisfecha. 	Difieren en este aspecto	E3 al tener mayor tiempo en el trabajo recibe reconocimientos esporádicos pero sin exaltar mayor a ello, mientras que E4 no comparte nada de ello.	Por más que se compare el progreso entre ambos, el reconocimiento debe de ser empático con todos los colaboradores.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	<ul style="list-style-type: none"> pocas veces se da un reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> concluí 1 curso y 1 diplomado de urgencias y emergencias no recibí comentarios. 	Ambos entrevistados consideran que tienen poco reconocimiento o nulo.	No difieren en este aspecto.	Por más que se compare el progreso entre ambos, el reconocimiento debe de ser empático con todos los colaboradores.
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	<ul style="list-style-type: none"> es algo solo pasajero 	<ul style="list-style-type: none"> ello motiva a que uno siga invirtiendo en su desarrollo el reconocimiento debería ser cultivado en toda empresa. 	No comparten similitud alguna.	Mientras E3 considera que el reconocimiento es pasajero, a E4 le gustaría que fuera algo mucho más cultivado e instituido dentro de la empresa.	Todo reconocimiento al logro por excelencia, calidad de servicio y demás procesos practicados como exaltar las habilidades de alguien, lograrían fomentar la participación como comunidad.

14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	<ul style="list-style-type: none"> Si, soy escuchada 	<ul style="list-style-type: none"> todos los aportes que se pueden dar llegan a un "saco roto" No hay motivación 	Ambas opiniones son tomadas en cuenta.	Mientras E3 considera que todo opinión puede llegar a ser un beneficio, E4 resalta que no es tomada en cuenta.	El proceso de escucha activa puede ser beneficioso para corregir el error de tener un proceso defectuoso, eso ayudaría además a beneficiar a la empresa a futuro.
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	<ul style="list-style-type: none"> se llega a concientizar a los propietarios respecto a la salud de su mascota 	<ul style="list-style-type: none"> No sé cuáles son los objetivos de la organización. 	Buscan el beneficio del cliente.	E4 resalta la falta de objetivos que tiene la empresa, mientras que E3 resalta la empatía hacia los clientes.	El trabajo en equipo lleva a mejorar el desempeño general, habiendo realizado las funciones adecuadas por parte de gerencia y administración, todos tendrían un mismo objetivo y tendrían una mejor visión a seguir.
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	<ul style="list-style-type: none"> ha apoyado en tener estudios adicionales 	<ul style="list-style-type: none"> No 	Diferencias marcadas por disposición de la jefatura.	Mientras que en uno apoya con estudios en otro deja de lado teniendo mayor CV inclusive que el anterior, esto converge en una marcada diferencia que no conlleva a buen puerto.	El apoyo de todas las áreas debe de ser constante y uniforme, esto ayudaría a tener más facilidades no solo con el personal sino como grupo humano.
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> nunca llega a una conclusión y eso hace crecer la desmotivación colectiva. 	Ambos coinciden en que no hay retroalimentación por parte de las jefaturas.	No hay diferencias significativas en este aspecto.	No hay líder dentro de la empresa, solo jefes que busca involucrarse lo mínimo con su personal, esto resalta el hecho de que la cadena de mando no es firme.
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> distribución de tiempo me parece pobre resolver problemas médicos toma tiempo. 	E3 y E4 no coinciden en este tema.	La distribución de tiempo es variable según el médico por ende que deban de distribuirse mejor las citas.	El propósito de la toma de tiempo entre consultas es para no solo ver efectividad en el proceso sino además en medir calidad de servicio.
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	<ul style="list-style-type: none"> se ha parcializado con diana la caunter 	<ul style="list-style-type: none"> suele tergiversar algunas situaciones genera más conflicto no hay un respeto con la convivencia básica. 	Coinciden en que la gerencia no tiene claro la cadena de mando y apoya a una persona que no debería intervenir en decisiones de la empresa.	No hay diferencias en este tema.	Al no respetar las decisiones de la cadena de mando se crean diversos conflictos que no tienden a terminar de un momento para otro sino que genera un efecto bola de nieve que a la larga provee muchos altercados futuros.
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> he tenido que manejar personalmente, Trato de dejar todo en orden para que ello no pase. 	No hay coincidencias entre ambos participantes.	Ambos tienen métodos de trabajo distintos, usualmente se asume por provenir de diferentes casas de estudio, pero se asume el profesionalismo en cada uno.	No hay un balance sano entre pares ya que el trabajo exige casi 12 horas de su día, contando que el trabajo es de lunes a sábado y en ocasiones domingos, esto profiere una errada disposición de tiempo para otra obligación.
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	<ul style="list-style-type: none"> tenemos un pequeño comedor 	<ul style="list-style-type: none"> No tenemos ni sillas funcionales en el comedor 	No hay coincidencias entre ambos participantes.	Ambos resaltan aspectos distintos pero E4 acierta al decir que las sillas no tienen comodidad anatómica para el	No hay funcionalidad en la comodidad de los empleados, por ello se transmite el pesar de los colaboradores y se propone posibles soluciones.

					descanso luego de casi 10 horas de trabajo.	
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	<ul style="list-style-type: none"> • Si 	<ul style="list-style-type: none"> • No 	No hay coincidencias entre ambos participantes.	La diferencia es muy marcada sobre la comodidad del lugar.	Si el lugar de trabajo no es cómodo para nadie los valores sobre sus empleados serán mínimos, el esfuerzo por superarse no tendrá un propósito inmediato.
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	<ul style="list-style-type: none"> • la mayoría no sabe que es cultura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, todo es un desorden. 	Ambos coinciden en que no hay una estructura definida.	No hay diferencias en este aspecto.	Implementar la cultura organizacional daría un soporte a esta empresa ya que ayudaría a liberar problemas que se vienen teniendo ya hace un tiempo y que además se tendrían claras cuales son las necesidades que requieren los empleados.
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	<ul style="list-style-type: none"> • Si 	<ul style="list-style-type: none"> • siempre y cuando lo solicite con tiempo 	Ambos tienen facilidades en este aspecto.	Ninguna diferencia.	Normalmente los permisos van por administración, pero saltando ese paso se dirigen a gerencia para sortear la cadena de mando, esto crea conflictos innecesarios que podrían ser evitados.

N°	Pregunta	E5 – Vendedora 1	E8 – Vendedora 4	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	<ul style="list-style-type: none"> Siempre y cuando permanezca dentro de la Organización 	<ul style="list-style-type: none"> considero que si se pudiera mejorar no hay nada claro tampoco 	Ambas consideran que si están alineados hasta cierto punto.	E8 considera que no hay claridad dentro de la estructura del trabajo, solo considera el trabajo como horas laborables mas no horas de compartir experiencias.	Ambos participantes concuerdan que no hay un orden dentro de la empresa y por ende no hay un fin claro salvo el de cumplir sus obligaciones.
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> Regular 	<ul style="list-style-type: none"> no me quejo 	Ambos participantes están cómodos con la forma de trabajo dentro de la entidad.	Ninguna diferencia.	Al no haber un claro liderazgo y no haber tampoco una misión clara, se designa como poco importante el tema del desempeño, esto implica que no hay un control tampoco al personal, al menos no de forma constante.
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	<ul style="list-style-type: none"> No es una buena opción 	<ul style="list-style-type: none"> puede mejorar 	Ninguna similitud aparente.	Mientras E5 considera que no es una buena opción E8 ve las formas en que podría mejorar la empresa, se considera esto como un aporte sobre lo necesario en la empresa.	Todo tipo de falencia y debilidad en la empresa puede mejorar, no es solo emitir juicios sino proponer soluciones dentro de todo.
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	<ul style="list-style-type: none"> Porque hay algunos de ellos. Que piensan que solo ellos opinan lo mejor 	<ul style="list-style-type: none"> en muchos casos no hacen caso 	Ambos sienten que no son escuchados.	Ninguna diferencia.	Uno de los puntos álgidos en la empresa es que cada colaborador es importante pero sin embargo no hay una facilidad de escuchar sus aportes. Esto implica que no hay valor en el empleado y esto merma la importancia en el mismo.
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> Por un mejor propósito para un mejor bien estar de todos como equipo 	<ul style="list-style-type: none"> no sé cuál es la misión no es vender 	Ambos difieren en este apartado.	E5 considera que hay una misión tacita mientras que E8 considera que no hay tal y solo la improvisación.	El fin de la empresa no es solo vender, sino proporcionar calidad de servicio y experiencia al cliente; se implica a mejorar dicho apartado bajo la opinión de sus participantes.
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> Siempre y cuando sea escuchada 	<ul style="list-style-type: none"> trato de hacerlo 	Ambos tratan de compartir ideas pero el vínculo es muy endeble.	Ninguna diferencia.	La comunicación entre pares es necesaria, esto aporta desde la más mínima idea hasta resolver problemas mayores.
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	<ul style="list-style-type: none"> Si... Desde un principio 	<ul style="list-style-type: none"> solo debo de vender y cuadrar caja 	Tienen sus funciones claras.	Ninguna diferencia.	Al tener las funciones claras se resuelve un problema, pero el modo en cómo se desarrolla no es el adecuado, para ello uno debe de generar un impacto en el consumidor.
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> Siempre y cuando. Caminemos juntos Podría crecer 	<ul style="list-style-type: none"> No 	Ninguna similitud.	Énfasis en E8 que ve por completo imposible crecer dentro de una empresa que no es tomada en cuenta.	El desarrollo de carrera de la empresa puede generarse de a pocos, cursos gratuitos los cuales pueden impartirse sin inversión que ayudarían a mejorar el desempeño y orientación del colaborador.
9	¿Consideras que la colaboración es	<ul style="list-style-type: none"> Claro que siiii 	<ul style="list-style-type: none"> no con el otro turno 	Ningún similitud.	E8 demuestra un conflicto claro con E5 al considerar que	Los conflictos internos no deben de ser únicos para poder gestionar el desempeño de un

	buena entre tus pares contigo y tu con ellos?				hay cierto favoritismo entre compañeros de trabajo.	área, la resolución de estos debería ser un trabajo constante.
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> soy venezolana y no he tenido problemas por eso 	Ambos coinciden en que hay apoyo por parte de la empresa.	Ninguna diferencia.	La discriminación en todas sus formas es impensable, más aún en una empresa prestadora de servicios que tendrá a un público diverso como cliente.
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> Poco. Pero si es lo que está a su alcance. 	<ul style="list-style-type: none"> nunca me han dicho nada de eso 	Ninguna similitud.	E8 menciona que no existe reconocimiento por parte de la empresa y que a lo mucho debería de notarse el interés de hacerlo.	Ninguna empresa puede dejar de reconocer el buen trabajo de sus empleados, proponiendo metas alcanzables y mencionando una propuesta asertiva frente a todo el personal de tomar de ejemplo el buen desempeño.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	<ul style="list-style-type: none"> no es de ser mucho a conocer 	<ul style="list-style-type: none"> no ven eso 	No ven el logro en el empleado.	Ninguna diferencia	Si el logro no es reconocido, entonces hay un problema aun mayor a la importancia del empleado y su posterior involucración a esta.
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	<ul style="list-style-type: none"> ello te motiva a seguir con mucha más motivación 	<ul style="list-style-type: none"> claro 	Ambos ven el reconocimiento como algo necesario y progresivo.	Ninguna diferencia	El área administrativa debe de ser acorde a gestionar reconocimientos de todas las áreas necesarias para darle importancia a la empresa.
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	<ul style="list-style-type: none"> No muy poco 	<ul style="list-style-type: none"> nunca he escuchado que necesiten ideas por parte mía 	Coinciden en que el aporte de ideas es nulo en la empresa.	Ninguna diferencia.	El aporte de ideas en cada área debe de ser tomada con el respeto que necesita, esto ayuda a que la empresa no solamente crezca sino la afinidad de los colaboradores.
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	<ul style="list-style-type: none"> Si 	<ul style="list-style-type: none"> es parte del negocio 	Los objetivos básicos de la empresa están definidos pero no los más importantes.	Ninguna diferencia.	El objetivo de la empresa actualmente es vender su servicio, mas no el de crear fidelidad en el cliente.
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	<ul style="list-style-type: none"> Si. Me lo propongo. Claro 	<ul style="list-style-type: none"> no hay línea de carrera 	Difieren en las escalas a lograr.	E8 menciona la línea de carrera, lo cual es importante para toda MYPE ya que debería apoyar en esto la misma empresa.	Las propuestas pueden ser viables para la entidad pero siempre y cuando no afecte al fondo económico, cabe resaltar la necesidad de los empleados en saber más para que su aporte sea aún mayor.
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	<ul style="list-style-type: none"> Si no se lo pides como empleado no lo hace 	<ul style="list-style-type: none"> solo ve la venta 	No hay un acuerdo.	E5 considera que todo debe de ser reciproco, mientras que E8 observa que no hay retroalimentación alguna.	El área administrativa y gerencia debe de liderar al grupo humano dándole a entender que no solo cumplan sus funciones sino considerando la importancia de este.
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para	<ul style="list-style-type: none"> Trato de adecuarme a lo que está dentro de mi área 	<ul style="list-style-type: none"> Si 	Ambos coinciden en que todo está habilitado para libre uso del empleado.	Ninguna diferencia notable.	Las facilidades tecnológicas apoyan aún más el hecho del desempeño de la tienda, se debe de ahondar más en que el área de ventas no es una isla sino parte de toda un entidad.

	realizar tu trabajo adecuadamente?					
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> es muy empático no es el que manda, siempre consulta con diana 	Ambos difieren.	E8 menciona a una allegada de la gerencia, esto crea fricción en el grupo.	Los consultores para mejor desempeño deben de ser agentes externos a la empresa, no se puede considerar a parte fundamental de las decisiones a un interno.
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	<ul style="list-style-type: none"> Trato de mantener cada cosa en su lugar para no sentirme afectada 	<ul style="list-style-type: none"> es fácil adecuarse 	Coinciden en que todo manejo es posible.	Ninguna diferencia notable.	El tiempo es sustancioso al momento de tener horas libres, los horarios de ventas son en dos turnos pero aun así crea conflicto aunque no sé del caso.
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	<ul style="list-style-type: none"> no cuenta el establecimiento con una área de distracción 	<ul style="list-style-type: none"> no es muy grande el espacio 	No hay un área como tal en su espacio.	Ninguna diferencia.	Al estar en tiendas comerciales, es complicado ubicar un espacio de distracción dentro del local.
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	<ul style="list-style-type: none"> El establecimiento sí Pero con el compañerismo no 	<ul style="list-style-type: none"> las sillas son cómodas 	Establecimiento cómodo para ambos empleados.	E5 menciona a los compañeros como rivales.	Los conflictos laborales son circunstancias del día a día, en estos casos, se genera un gran quiebre al momento que se forman bandos innecesarios.
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	<ul style="list-style-type: none"> Si un poco 	<ul style="list-style-type: none"> no entiendo la pregunta 	No hay coincidencias.	E5 cuenta con mayor tiempo en la empresa, mientras que E8 muestra una incomodidad notable al mencionar temas de organización.	Al no haber cultura organizacional, no hay una identidad definida y por ende una forma de solucionar todos los problemas anteriormente descritos.
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	<ul style="list-style-type: none"> Si. Pero anticipando. 	<ul style="list-style-type: none"> no imposible 	No hay coincidencias.	E5 al tener más tiempo y mayor afinidad con las autoridades, podría tener mayores beneficios en comparación a E8.	Los beneficios deben de ser iguales para todos.

N°	Pregunta	E9 – Recepcionista 1	E10 – Recepcionista 2	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	<ul style="list-style-type: none"> No sé cuáles son los valores de la empresa sé cuál es la misión porque nos comentó la administradora 	<ul style="list-style-type: none"> sí lo están 	Ambos conocen la misión de la empresa, pero no lo consideran algo importante de aprender.	No hay un interés en saber qué es lo que busca la empresa por parte de E10 y un interés más activo por parte de E9.	Por parte administrativa debería buscar involucrar a los empleados, no solo en que cumplan sus funciones sino de valorar el esfuerzo necesario.
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> No valora al personal busco otro lugar de trabajo muchas horas a pesar de ser medio día el ambiente es pesado 	<ul style="list-style-type: none"> sí valora 	Ninguna coincidencia.	E9 considera que no continuara en la empresa ya que no hay un buen fin en el tiempo y el ambiente de este.	Al no sentirse necesario por la empresa todo colaborador pierde el interés en mejorar y esto sumado a horas excesivas se considera innecesario continuar y no es el único que considera ello.
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	<ul style="list-style-type: none"> No lo recomiendo es muy conflictivo 	<ul style="list-style-type: none"> claro 	Ninguna coincidencia.	E9 considera a la empresa como un campo de batalla ya que hay preferencias notables en las decisiones de la empresa.	El modo en como la falta de solución a conflictos en muchos casos es generado por la misma empresa y esto repercute en el desempeño de todos los integrantes.
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las suyas?	<ul style="list-style-type: none"> Las escuchan pero no les toman importancia 	<ul style="list-style-type: none"> claro que si 	Ninguna coincidencia.	E9 ve escasas la posibilidad de que la empresa tome en cuenta las opiniones sobre la empresa, E10 considera todo lo contrario.	Preferencias sobre las decisiones y sobre la forma en cómo se dirige la empresa ¿?
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> no apoyan a su personal y tienen favoritismo 	<ul style="list-style-type: none"> no conozco la misión 	Ninguna coincidencia.	E9 es enfática al momento de que no hay forma de solucionar conflictos vertidos por la misma gerencia.	Al no gestionar al personal, este se pierde y no procesa la información requerida, todo esto conlleva a que los conflictos afloren.
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> siempre lo ve mal 	<ul style="list-style-type: none"> no es necesario 	Ambos coinciden en que no hay interés en cualquier aporte.	Ninguna diferencia.	La poca validación por parte de la empresa lleva al desgaste emocional por parte de sus colaboradores.
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	<ul style="list-style-type: none"> no hay funciones organizadas 	<ul style="list-style-type: none"> si 	Ninguna coincidencia.	Ambas tienen una visión distinta de las funciones que cumplen sobre la empresa, se recalca el objetivo no es solo vender.	No hay un flujograma de funciones en la empresa y por ende no hay un formato a seguir.
8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> te cortan las alas 	<ul style="list-style-type: none"> si 	Ninguna coincidencia.	E9 comenta de forma segura la falta de interés de la empresa hacia el colaborador.	No hay un balance sano entre camaradería en la empresa, esto conlleva a perder la participación del personal.

9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	<ul style="list-style-type: none"> No hay buena comunicación ni buen trato 	<ul style="list-style-type: none"> más o menos 	Ninguna coincidencia.	E9 menciona que no hay forma de que la empresa llegue a buen puerto, E10 considera que podría haber una salvedad.	Esto refleja el conflicto que está el personal al no poder identificar a un líder, solo identifican jefes que no comparten con ellos.
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	<ul style="list-style-type: none"> no toman en cuenta lo que uno habla 	<ul style="list-style-type: none"> Si 	Ninguna coincidencia.	E9 diferencia de manera notable el trato no solo hacia su persona sino hacia muchos colaboradores.	Falta de interés por parte del área administrativa por cultivar buenos tratos dentro de la empresa.
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> nunca lo han hecho y no creo que lo hagan 	<ul style="list-style-type: none"> Si 	Ninguna coincidencia.	E10 menciona que ha recibido reconocimiento mientras su compañera no, cabe destacar que la función es la misma y ambas lo realizan de forma adecuada.	Diferencias notables en el trato notado al momento de la observación.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> más o menos 	Ninguna coincidencia.	Hay una línea delgada entre lo que se realiza y lo que se logra, en estos casos la misión inexistente no apoya la celebración de logros.	Al no haber misión, visión ni valores, la empresa solo funcionara de forma empírica, como un negocio de venta de productos y no de servicios.
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> si 	Ninguna coincidencia.	Claro desasosiego a la gestión y sus formas de calificar al personal.	Al no recibir reconocimiento valido, solo queda el laborar por necesidad sin proyección a mejorar como parte operativa de la empresa.
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	<ul style="list-style-type: none"> es por las pura no hay importancia en la opinión de nadie no es el gerente ni la administradora 	<ul style="list-style-type: none"> a veces 	Ninguna coincidencia.	Claro desasosiego a la gestión y sus formas de calificar al personal.	Se mantiene la posición de E9 a no considerar la gestión como algo correcto, por ende se repercute en todos los empleados del mismo modo.
15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	<ul style="list-style-type: none"> no tenemos una organización cómo se resuelve el día 	<ul style="list-style-type: none"> imagino que si 	Ninguna coincidencia.	Claro desasosiego a la gestión y sus formas de calificar al personal.	La improvisación no es forma de continuar la gestión, ni mucho menos la forma correcta de llevar una organización.
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	<ul style="list-style-type: none"> No, estudio otra cosa muy distinta 	<ul style="list-style-type: none"> si 	Ninguna coincidencia.	E9 tiene otras metas y ve la empresa como medio de apoyo para cumplir su carrera; mientras que E10 solo depende de la empresa y considera que aún se puede generar línea de carrera.	Cuando no hay interés en que la gestión busque cultivar al personal, de por si habrá fuga de talentos y no habrá perfeccionamiento en el modo de trabajo.
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	<ul style="list-style-type: none"> No es lo habitual 	<ul style="list-style-type: none"> aun no 	Ambos participantes consideran que no hay una retroalimentación como tal pero por parte del área administrativa	Ningún diferencia.	La retroalimentación debe ser complementada con la escucha activa y dar resolución con lluvia de ideas.

				se tiende a realizar reuniones esporádicas donde se promueve el intercambio de ideas.		
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	<ul style="list-style-type: none"> No, solo uso la pc de recepción 	<ul style="list-style-type: none"> si 	Ninguna coincidencia.	Cada participante tiene su método de trabajo, en estos casos impone mucho el saber usar programas de Excel y softwares, esto se denota más aun cuando el empleado solo busca hacer uso de una herramienta en vez de las que tiene a la mano.	El uso de herramientas digitales debe de ser complementado con la educación necesaria para el puesto, ya que no solo es registrar el producto sino manejar el POS, software de veterinaria, tiques, etc.
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	<ul style="list-style-type: none"> No, las decisiones solo las toman las cabezas 	<ul style="list-style-type: none"> siempre 	Ninguna coincidencia.	Clara diferencia en cuanto a la preferencia del personal, sobre otro compañero.	La apreciación de uno y otro debe de ser igual para todos, en muchos casos debe de gestionarse una forma igualitaria de medir la importancia de cada colaborador.
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	<ul style="list-style-type: none"> No, cumplo mi hora y a mi casa 	<ul style="list-style-type: none"> siempre 	Ninguna coincidencia.	Se considera el factor familia, vida privada y edad para saber cuáles son los requerimientos de cada persona.	Se debe de considerar que las horas en muchos casos de las ventas, en algunos casos son horas muertas, por ende horas productivas sería un comienzo para organizar mejor al personal.
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	<ul style="list-style-type: none"> está prohibido. Solo es para comer y ya 	<ul style="list-style-type: none"> no 	Coinciden en que el ambiente no es el óptimo para relajarse.	Ninguna diferencia.	Se considera implementar mejor área de descanso para el personal, esto en consideración da valor en medida constante.
22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	<ul style="list-style-type: none"> No pero puede mejorar 	<ul style="list-style-type: none"> sí a veces 	Coinciden en que el ambiente no es el óptimo pero puede mejorar.	Ninguna diferencia.	Se considera implementar mejor área de descanso para el personal, esto en consideración da valor en medida constante.
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	<ul style="list-style-type: none"> No hay una cultura como tal 	<ul style="list-style-type: none"> imagino que si 	Ninguna coincidencia.	Ambos participantes no consideran que haya cultura como tal pero E10 considera que el bosquejo esta presentado en la "misión"	No hay implementado una visión del rumbo de la empresa, por ende no hay una forma idónea de desarrollo.
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	<ul style="list-style-type: none"> No podría 	<ul style="list-style-type: none"> no puedo 	Ambos participantes no consideran pedir tiempo de calidad por temas administrativos.	Ninguna diferencia.	En muchos casos la fuerza de ventas está supeditada a la producción que tengan en el día, para ese caso no podrían tomar en consideración tiempo libre, pero se podría gestionar tiempo de producción entre los participantes de ser necesario.

N°	Pregunta	E11 – Personal de limpieza	E13 – Groomer 2	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	<ul style="list-style-type: none"> para nada 	<ul style="list-style-type: none"> considero que sí cosas que fallan los pagos no están mal no hay bonos 	Ninguna coincidencia.	E11 no ve los objetivos de la organización ya que solo expresan búsqueda de lucro.	E11 y E13 trabajan de la mano en áreas de baño, por temas de higiene no puede estar uno sin otro pero ambos tienen conceptos diferentes de como gestiona la empresa, en estos casos no hay un fin para esto solo continuismo.
2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	<ul style="list-style-type: none"> mala 	<ul style="list-style-type: none"> sí me ayuda me dan permisos el tiempo y exigencia del puesto es difícil trato de mejorar asistiendo a cursos y me dan permiso 	Ninguna coincidencia.	E13 considera que hay un apoyo al personal, esto reflejado en la variación de necesidad que tiene la veterinaria, puede reprogramar un baño pero no puede cambiar un área sin limpieza.	Esto converge en la necesidad de funcionalidad entre áreas, al momento de que el área de baños no es atendida, el Groomer solo ve su función mas no la de limpieza por ello, la sobrecarga de trabajo al momento de la intervención del personal de limpieza que se encarga de todas las áreas.
3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	<ul style="list-style-type: none"> no la recomiendo, es una facilidad de trabajo pero deja mucho que desear 	<ul style="list-style-type: none"> es bueno y cómodo me dan permiso cuando lo pido con anticipación porque estudio 	Ninguna coincidencia.	Diferencias significativas entre ambos personales, la facilidad de tener un compañero a ser un único personal es considerable.	Al momento que se gestiona la contratación del personal, se puede considerar las horas hombre que son necesarias por el espacio que se requiere, en muchos casos un solo personal no se abastece.
4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	<ul style="list-style-type: none"> no socializo mucho con ellos 	<ul style="list-style-type: none"> no hay buen ambiente la disque encargada está viendo y vigilando no hace cómodo algunas cosas no está ella todo está bien 	Ninguna coincidencia.	Mientras que E11 solo trabaja y cumple su horario, E13 considera que el apoyo debería de ser completo pero la negativa es una variante que es imposible de cambiar en especial con los cargos de confianza mal dados.	El cargo de confianza de vigilar al personal debería ser tomada por el área administrativa, mas no por otros encargados y más aún por personal que no está capacitado para impartir orden dentro del grupo.
5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> no sé cuál es la misión 	<ul style="list-style-type: none"> tratamos de dar un excelente servicio y trato de darle un buen trato a los perritos 	Ninguna coincidencia.	E13 denota que la misión debe de ser el buen servicio, aunque sea inexistente, se podría implementar ello.	El área administrativa debería de gestionar propuestas para crear una visión, misión y valores que impulsen a la formación de un grupo más unido.
6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> con los médicos pero no mas 	<ul style="list-style-type: none"> doctor es buena gente 	El compartir con los médicos facilita el acceso a cierta información aunque el personal de limpieza dependa del área administrativa.	Ninguna diferencia.	El área administrativa debe de velar por todo el personal operativo, en muchos casos el área operativa no solo puede ser considerado el de ventas, para esto debe de haber una reorganización de funciones.
7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	<ul style="list-style-type: none"> sé lo que debo hacer y se me exige más allá de eso 	<ul style="list-style-type: none"> me llaman para ayudar al médico no me hago problemas 	Ninguna coincidencia.	No hay funciones delimitadas.	Hace falta un flujograma de funciones que den valor al trabajo de cada colaborador.

8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	<ul style="list-style-type: none"> no para nada 	<ul style="list-style-type: none"> no me hago problemas 	Ninguna coincidencia.	La búsqueda de conocimiento debería ser apoyado por la empresa, aunque la búsqueda sea personal no justifica este vejamen.	Se podría gestionar cursos gratuitos para complementar ciertas áreas, en muchos casos la bioseguridad en cualquier área es importante y no se le está dando la atención necesaria.
9	¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?	<ul style="list-style-type: none"> sí muchas veces es así 	<ul style="list-style-type: none"> Definitivamente si entre todos nos apoyamos en todo en especial si es tema de familia cubrimos su turno entre todos pero no se puede cuando esta la encargada rondando 	Ambos coinciden en que tienen una buena relación con los compañeros.	Ninguna diferencia.	Hay un factor importante que resaltar y es el hecho de que se ha designado a una encargada sin tener la autoridad para ello y esto afecta el desempeño por temas de fricción laboral.
10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	<ul style="list-style-type: none"> por suerte si 	<ul style="list-style-type: none"> claro que si en especial contra otras empresas que practican la xenofobia empresa de insumos que no contrata venezolanos 	Ambos coinciden en que tienen una buena relación con la empresa.	Ninguna diferencia.	Una vez más, se menciona que la discriminación en cualquier índole es inaceptable.
11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	<ul style="list-style-type: none"> nunca he recibido reconocimiento alguno 	<ul style="list-style-type: none"> no recibo tal pero espero que se haga ello 	Ambos participantes no reciben reconocimiento alguno pero aun así sería algo grato tenerlo.	Ninguna diferencia.	El área administrativa es requerida en realizar dichos reconocimientos, por ende se debe de promover las buenas formas en base a la cultura y a la identidad.
12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	<ul style="list-style-type: none"> no 	<ul style="list-style-type: none"> tratamos de hacer un lugar cómodo nos ayudamos entre todos 	Ninguna coincidencia.	E13 promueve un buen ambiente, pero al tener compañeros que comparten funciones mientras que E11 no comparte la camaradería con sus allegados.	La falta de identidad organizacional genera un rechazo a promover un grupo unido, esto demuestra la falta de consideración y apoyo en muchos casos.
13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	<ul style="list-style-type: none"> imagino que si 	<ul style="list-style-type: none"> imagino que si no recuerdo que acá me hayan hecho un reconocimiento me han celebrado mi cumpleaños aunque no se si eso cuenta 	Ambos participantes coinciden en que el reconocimiento es necesario no solo para alimentar el ego sino para compensar la producción en general.	Ninguna diferencia.	La empresa no necesita dar un incentivo económico para poder expresar su contento al momento de que reconozca un logro puede haber varias formas de incentivar al colaborador de muchas formas y estrategias que debe de plantearse administración.
14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	<ul style="list-style-type: none"> no 	<ul style="list-style-type: none"> no siempre es así 	Coinciden en que no hay un aliento por parte de la identidad.	Ninguna diferencia.	Se recalca que la empresa debe de dar a notar su interés en sus trabajadores, esto denota falta de cultura organizacional por parte de la administración y gerencia.

15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	<ul style="list-style-type: none"> nunca 	<ul style="list-style-type: none"> sin perros limpios que mensaje daríamos 	Ninguna coincidencia.	E11 considera que su labor es tan básica que cualquiera podría desempeñarlo, en comparación a E13 que denota su interés en su función en la empresa.	Se recalca que la empresa debe de dar a notar su interés en sus trabajadores, esto denota falta de cultura organizacional por parte de la administración y gerencia.
16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	<ul style="list-style-type: none"> el sueldo y el tiempo es demasiado poco 	<ul style="list-style-type: none"> definitivamente sí haría falta cursos, pero es tema de la empresa apoyarme 	Ninguna coincidencia.	E11 muestra disconformidad por el sueldo en comparación a E13 que ve esto como una oportunidad de crecer.	Se considera que el sueldo es parte del incentivo del colaborador, cuando se exige más allá de las funciones se consideraría dar bonos por producción pero la empresa aun no prevé ello como forma de reconocimiento.
17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?	<ul style="list-style-type: none"> nunca 	<ul style="list-style-type: none"> No 	La retroalimentación es nula cuando la jefatura considera que la función de los empleados ya está más que clara, esto demuestro dejadez por parte de un área encargada de la supervisión.	Ninguna diferencia.	Se recalca que la empresa debe de dar a notar su interés en sus trabajadores, esto denota falta de cultura organizacional por parte de la administración y gerencia.
18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	<ul style="list-style-type: none"> si 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre es incómodo porque no tiene teclado y nosotros estamos con las manos mojadas a veces 	Ambos participantes están en igualdad de condiciones; uno de los aspectos que mencionar es que el área de limpieza solo usa la Tablet para revisar si hay cirugías o similares y estar preparado para la intervención.	Ninguna diferencia.	En ambos casos los dispositivos electrónicos solo son usados como apoyo mas no como parte del trabajo, solo requieren para ver citas o similares.
19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	<ul style="list-style-type: none"> a veces 	<ul style="list-style-type: none"> el doctor es bueno pero no se le ve mucho 	Por temas personales el gerente no se encuentra activo y la rienda lo toma la administración, pero igualmente no revisa ciertos aspectos necesarios.	Ninguna diferencia.	No hay liderazgo presente sobre la empresa, hay jefaturas pero no tienen la facilidad de manejar el grupo humano, se cumple un horario y no hay forma de gestionar a todo el personal ni mantener contento al grupo.
20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	<ul style="list-style-type: none"> no 	<ul style="list-style-type: none"> paso muchas horas en la veterinaria y salgo a mis clases vida social no tengo 	Las horas de trabajo son demandantes sobre todo en cercanos a feriado.	Ninguna diferencia.	Si el personal pasa muchas horas en el trabajo, lo ideal sería darle un ambiente cómodo para poder resarcir los aspectos negativos que tiene cada colaborador frente a la empresa.
21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	<ul style="list-style-type: none"> no 	<ul style="list-style-type: none"> No 	Ningún área adecuada para descanso.	Ninguna diferencia.	Si el personal pasa muchas horas en el trabajo, lo ideal sería darle un ambiente cómodo para poder resarcir los aspectos negativos que tiene cada colaborador frente a la empresa.

22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	<ul style="list-style-type: none"> no siempre 	<ul style="list-style-type: none"> sí a veces 	Ninguna coincidencia.	E11 lo menciona mayormente pro el roce entre compañeros que se da a notar al momento de sus rondas, E13 no tiene tanto trato directo con los médicos pero si con las áreas de recepción por ello disminuye su respuesta de ese modo.	Si el personal pasa muchas horas en el trabajo, lo ideal sería darle un ambiente cómodo para poder resarcir los aspectos negativos que tiene cada colaborador frente a la empresa.
23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica	<ul style="list-style-type: none"> no 	<ul style="list-style-type: none"> es cómodo 	Ninguna coincidencia.	E11 lo ve desde el punto de vista de una interacción con diferentes participantes, E13 menciona que dentro de su área hay buena camaradería.	Se exhorta de la forma consiguiente a que la administración tenga más en cuenta la gestión de grupos de trabajo y su relación entre participantes.
24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	<ul style="list-style-type: none"> no 	<ul style="list-style-type: none"> entre todos nos apoyamos 	Ninguna coincidencia.	E11 es la única a su cargo, nadie más ve el tema de limpieza ya que solo un personal se encarga de la clínica no consideraría días libres.	La falta de atención frente a los detalles da a notar la dejadez por parte del área en cuestión, por ende los colaboradores están limitados a involucrarse más aun con la empresa ya que nada es reciproco.

Anexo 6. Matriz de operacionalización de la variable identidad organizacional

CAT	SUBCATEGORIAS	Nº	ITEMS	INSTRUMENTO
ADAPTABILIDAD CULTURAL	PATRONES	1	¿Están los valores de la organización alineados con los que tu consideras importantes en tu vida?	ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA
	TENDENCIAS	2	¿Cómo calificas si la organización favorece el que pongas en práctica tus habilidades y fortalezas para el desempeño de tu trabajo?	
	MERCADO	3	¿Qué tanto recomiendas a tu organización como un buen lugar para trabajar?	
CULTURA DE LA MISION	DIRECCION	4	¿Consideras que tus pares están abiertos a recibir opiniones diferentes a las tuyas?	
	PROPOSITO	5	¿Te sientes inspirado por la misión y propósito de tu organización?	
		6	¿Sientes que puedes compartir con honestidad tus opiniones con tu jefe inmediato?	
		7	¿Consideras que tus responsabilidades están claras?	
	PLANES	8	¿Tienes la oportunidad de crecer dentro de tu organización?	
9		¿Consideras que la colaboración es buena entre tus pares contigo y tu con ellos?		
CULTURA DE LA PARTICIPACION	COMPROMISO	10	¿Crees que tu organización protege a sus empleados de la discriminación?	
		11	¿Estás satisfecho con la frecuencia con la que recibes reconocimiento de tu jefe inmediato?	
		12	¿Consideras que la organización celebra sus logros y aprendizajes?	
		13	¿Consideras que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo recibes?	
	SENTIDO DE PROPIEDAD	14	¿Sientes que tu organización te alienta para opinar y aportar ideas?	
		15	¿Consideras que tu trabajo contribuye a los objetivos de la organización?	
		16	¿Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades?	
RESPONSABILIDAD	17	¿Consideras que tu jefe inmediato se preocupa por darte retroalimentación?		
CULTURA DE CONSISTENCIA	SISTEMA	18	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?	
		19	¿Consideras que tu jefe inmediato tiene un buen nivel de transparencia contigo y con el equipo?	
		20	¿Sientes que cuentas con un balance sano entre tu trabajo y tu vida personal?	
	ESTRUCTURA	21	¿Existen áreas de distracción para descansar en los tiempos libres?	
		22	¿Tu lugar de trabajo es físicamente cómodo?	
	PROCESO	23	¿Consideras que el ambiente de trabajo refleja la cultura organizacional que se predica?	
		24	¿Tienes la flexibilidad de tomar tiempo cuando lo necesitas?	

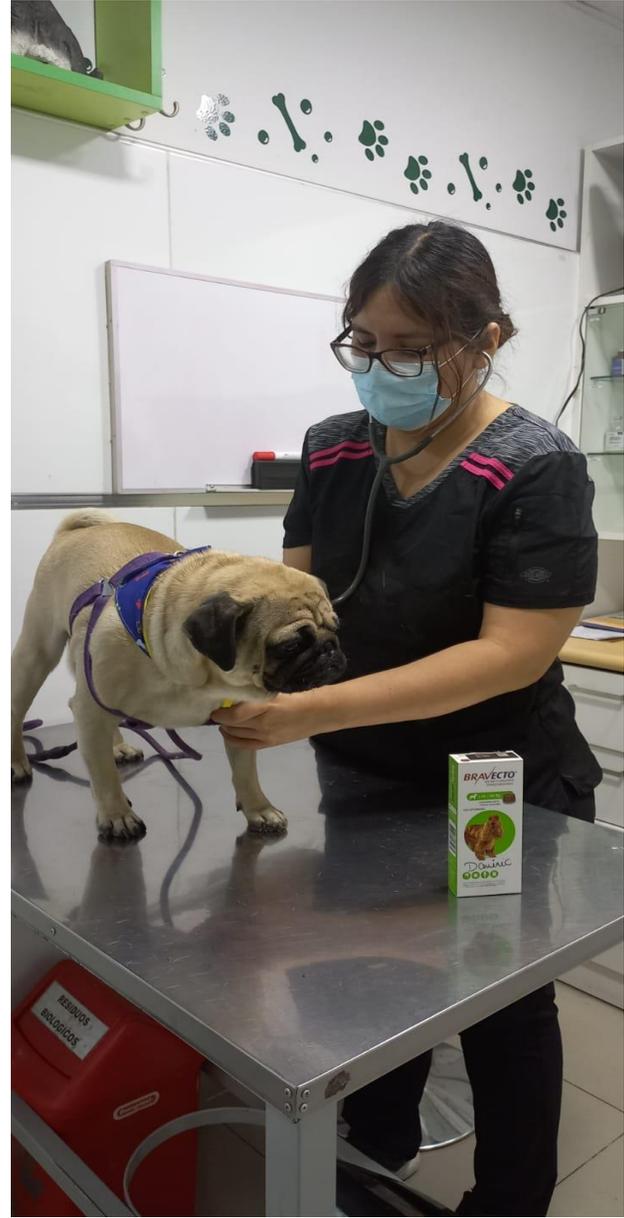
Anexo 7. Evidencias





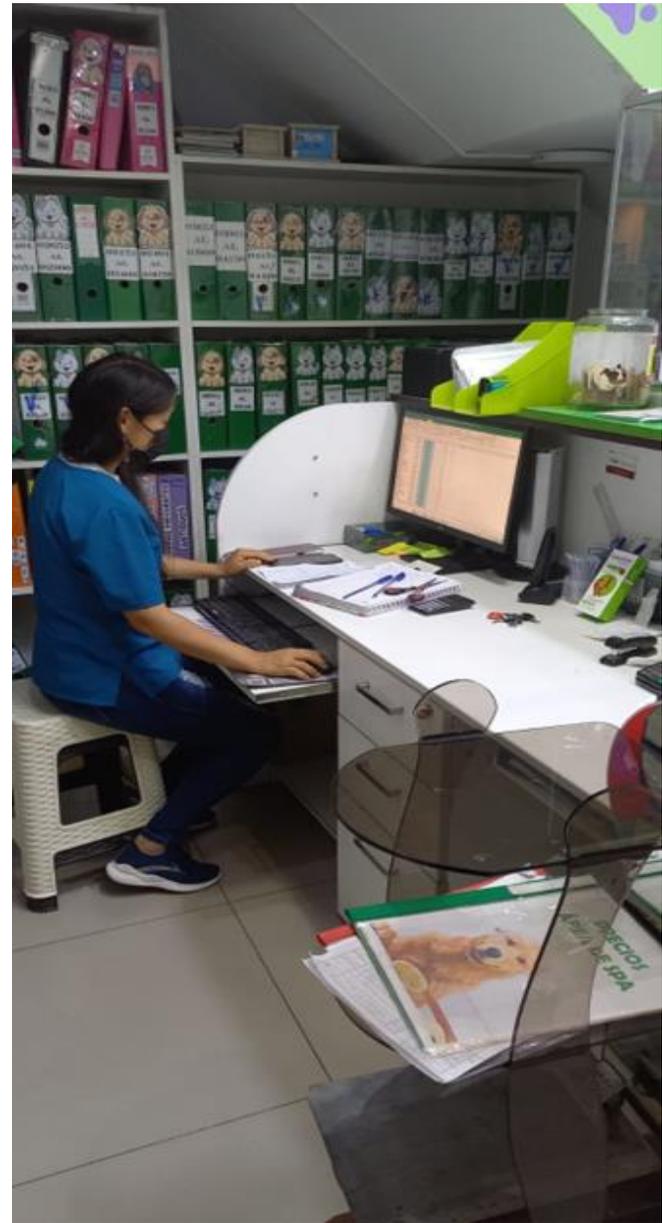














UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Identidad organizacional en MYPE de servicios veterinarios, Lima 2022", cuyo autor es CASTELLANOS MUÑOZ JUAN PABLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 5.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 ORCID: 0000-0002-0565-0577	Firmado electrónicamente por: GEZARATERU el 12- 01-2023 12:29:37

Código documento Trilce: TRI - 0516750