

SENTIDOS Y SIGNIFICADOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA
EMPRESA FACTORING SERVIMOS S.A.S.

LÓPEZ BELLO JANYE LUZ

NAVARRO MALAGÓN JENNY NATALIA

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE POSTGRADOS

ESPECIALIZACION EN GESTION HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTÁ

2016

**Sentidos y Significados de la Cultura Organizacional en la empresa FACTORING
SERVIMOS S.A.S.**

LÓPEZ BELLO JANYE LUZ
NAVARRO MALAGÓN JENNY NATALIA
ESTUDIANTES

PS. MONICA CANTILLO QUIROGA
Magistra en Historia

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACION EN GESTION HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES
BOGOTÁ
2016

INTRODUCCIÓN

Esta investigación está fundamentada en las teorías y antecedentes relacionados con la cultura organizacional, que permitirán identificar todos aquellos pensamientos, hechos, saberes y demás cualidades de los colaboradores que contribuyen al crecimiento de la organización a través del conocimiento previo de la estructura organizacional.

En esta investigación se conocerán los sentidos y significados que tienen los empleados sobre el ambiente y cultura organizacional, la intención de la investigación es conocer la percepción que tienen los empleados sobre la empresa y los modos particulares en que se viven las situaciones en la empresa, ya que es importante conocer los intereses, actitudes, sentimientos de las personas que trabajan dentro de la organización.

El concepto de cultura no tiene una conceptualización estándar pero la mayoría de autores hace referencia sobre que es un conjunto de valores creados por individuos en una organización, estos valores definen el comportamiento bueno, malo o tolerable, y permiten que los empleados sepan cómo actuar en ella, los cuales se perciben de forma implícita y están estrechamente ligados con los valores y creencias personales desarrollados con la historia de vida de los empleados, además los conceptos son comunicados y entendidos a través de significados.

Cabe destacar que se parte del concepto de cultura organizacional como el producto de los sentidos y significados que generan los empleados de una organización fruto de la interacción e interrelación compartidos por los miembros de la organización, tales sentidos y significados son determinados por los estilos de mandos que generen los líderes, la estructura y el clima de la organización, según los planteamientos de Robbins (2004), quien define la cultura organizacional como un conjunto de significados, en donde se crea un sentido particular de percibir las situaciones en un organización, lo que la hace única en los modos de interacción entre miembros.

Para llegar a conocer dichos sentidos y significados se realizó en primera instancia una revisión teórica de la cultura organizacional, en donde se tuvieron en cuenta los autores que han tenido mayor énfasis en investigaciones sobre el tema, posteriormente se realizaron entrevistas semiestructuradas a dos empleados de la compañía quienes través del discurso permitieron conocer las percepciones de la compañía, otra herramienta que también se utilizó son los diarios de campo, producto de la observación participante.

Las entrevistas se analizaron a través de los repertorios interpretativos permitieron hacer un una interpretación colectiva de las percepciones de cada uno de los participantes que de manera global, generara resultados sobre la cultura organizacional de la compañía Factoring Servimos S.A.S

DESCRIPCION Y FORMULACION DEL PROBLEMA

En Colombia y Latinoamérica desde los años ochenta el estudio de la cultura organizacional es un aspecto de gran interés por parte de las áreas de investigación de las diferentes universidades y en las últimas dos décadas es un aspecto tenido en cuenta por los empresarios, en años anteriores las directivas se mostraban aversivos con el tema quizá por sus estilos de liderazgo, pero poco a poco las áreas de gestión humana y las áreas estratégicas de las compañías, han identificado e incorporado la importancia de tener en cuenta la cultura en sus estrategias de mercadeo, en la producción y en toda la empresa en general, han logrado entender lo que significa la cultura organizacional, ya que está que este es un factor importante en el marco de la productividad y el cumplimiento de las metas de la compañía, las organizaciones son la expresión de la realidad cultural, razón por la que es un marco de referencia para entender los sentidos y significados de los empleados de la empresa Factoring Servimos.

De allí la importancia de hacer una lectura de la cultura organizacional, ya que esta permitirá la interpretación de la cultura Factoring Servimos, en la que se interpretan las interacciones existentes en el contexto, con la finalidad de conocer ¿Cuáles son los sentidos y significados de la cultura organizacional de la empresa Factoring Servimos?

JUSTIFICACIÓN

La cultura organizacional se ha vuelto un elemento importante en el desarrollo estratégico de la compañía, el estudio de la cultura organizacional permite comprender los procesos, procedimientos y modos de interacción de un grupo de personas en una compañía, en donde se pueden llegar a tomar elementos relevantes que conlleven al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, lo que la ayuda a entrar en un mundo competitivo y globalizado, esto teniendo en cuenta que en la actualidad los seres humanos ven las labores no solo como la posibilidad de generar estabilidad y ganancia económica, sino como la posibilidad de desarrollarse como personal, ya en la organización los seres humanos comienzan a crear y construir significados que sólo adquieren sentidos en ese contexto y que quizás en otras organizaciones no son aceptados o interpretados de la misma manera, razón por la que Schein(1998), afirma que la cultura es el conjunto de hechos compartidos por una grupo caracterizados por tener experiencias comunes y que pueden moldearse por medio del aprendizaje y las relaciones entre miembros.

Esta investigación nace inicialmente con la finalidad de conocer los significados de la cultura organizacional de la empresa Factoring Servimos S.A.S ,este estudio es de gran importancia para la compañía porque servirá como estrategia o predictor de éxito en la planeación de la organización, en donde se tome en cuenta al ser humano no solo como mano de obra, que debe cumplir unas funciones y tareas, sino que es un ser con emociones, virtudes, competencias y se debe ver como un todo, donde es importante comprender a las personas y su entorno social en la organización.

El propósito de abordar la cultura organizacional no solo es establecer cuáles son las características de ella, si no la manera en que esta contribuye a la observación e identificación del diagnóstico de necesidades de la compañía

La cultura organizacional busca conocer situaciones comunes en la compañía, como se manejan las normas, cual son los valores que la caracteriza, las creencias que existen, el tipo de liderazgo y cómo se maneja a comunicación, todo lo que suceda en la compañía es producto de la cultura, de allí la importancia de estudiarla, a través de la cultura se puede comprender como funciona la empresa y cómo abordar sus posibles dificultades que se puedan generar en la organización.

OBJETIVOS

Objetivo general:

Analizar los sentidos y significados que tienen los empleados de la empresa Factoring Servimos, sobre la cultura organizacional.

Objetivos Específicos:

Conocer los elementos presentes en la cultura organizacional de la empresa Factoring Servimos.

Identificar los sentidos de la cultura organizacional de Factoring Servimos.

ANTECEDENTES

El término “cultura organizacional” posiblemente sea uno de los conceptos que mayor atención ha recibido en las dos últimas décadas, al acaparar la atención de psicólogos, sociólogos, antropólogos, en un comienzo, la cultura organizacional fue analizada y estudiada desde la filosofía y la antropología disparándose el interés por ella a comienzos de los años setenta, en el ámbito de la sociología industrial. Pero fue a comienzos de los años ochenta cuando el interés por la cultura aumentó considerablemente.

A continuación se dará a conocer investigaciones que se han realizado en Colombia en la última década sobre la cultura organizacional y su influencia en el desarrollo de planteamientos estratégicos de las organizaciones desde lo público y lo privado, estos estudios han realizado un gran aporte tanto a la gestión humana de las organizaciones como también han aportado al desarrollo de la investigación de las personas que se han interesado en hacer investigación desde las academias.

En Colombia algunas de las organizaciones que han estudiado la cultura organizacional y han realizado trabajos al respecto prestaron mayor atención al estudio de las teorías de cultura organizacional, pero estas técnicas se implementaron más por el auge que por realizar un estudio previo de diagnóstico. (Coltejer, Leonisa, Carvajal). (Kreps, Década 80”s)

En Colombia son varios los autores que han estudiado la cultura organizacional en diferentes empresas de diferentes sector pero es Álvaro Zapata Domínguez y Gregorio Calderón Hernández, quienes más han hecho énfasis en este tema.

Zapata junto con sus colaboradores han realizado investigaciones en empresas como Ecopetrol, a partir de esto crea el libro *"Negociación, conflicto, mitos y poder en la gestión de las relaciones laborales en Ecopetrol"*, además han realizado investigación en diferentes organizaciones las cuales les permitió crear el libro *"Cultura organizacional en empresas colombianas"*. Además afirma que la Cultura no es aprendida de forma consciente por los miembros de la organización, opera condicionando los comportamientos de forma inconsciente (Zapata, 2007).

Mientras que Gregorio Calderón con su grupo de investigación ha creado artículos como; *"Relaciones entre cultura organizacional y gestión humana: un estudio empírico"* (Calderón & Serna, 2009). En el estudio de las relaciones humanas, se escogieron empresas colombianas del sector industrial que tuvieran entre 200 y 1.000 trabajadores.

La información recogida por medio electrónico, de las cuales se obtuvieron respuesta de 199 empresas para un porcentaje de respuestas del 33.9%. La muestra fueron gerentes de talento humano, se basaron en las propuestas Yeung et al. 1991; Scott et al. 2003; Hostfede et al.1990), propusieron que los niveles gerenciales tienen la visión apropiada para identificar características generales de la cultura de la empresa. También se calculó un nivel de confianza del 95%. La mayor cantidad de empresas (46.2%), se caracteriza por tener puntajes medios con predominio de las culturas jerárquicas; por ello se le ha identificado como empresas con “culturas jerárquicas”. el 43.7% de la muestra, presenta los puntajes más altos en todos los tipos culturales, por lo que ha sido denominado “culturas fuertes”. Por último el 10.1% de las empresas, se caracteriza por presentar los menores puntajes en todos los tipos culturales. Por ello se le ha denominado como “culturas débiles.

Calderón, G. & Naranjo, J.C. (2007). Estudia el perfil cultural de las empresas innovadoras: Un estudio de caso en empresas metalmecánicas. La presente investigación se realizó entre mayo de 2004 y mayo de 2005, el estudio se basa en empresas de tipo descriptiva, el estudio se basó en elaborar un perfil innovador, el cual se comparó con el perfil cultural mediante la aplicación del test de Bridges, el cual fue creado para determinar el carácter de las organizaciones. Según los resultados del estudio, las empresas innovadoras están orientadas al cliente;

Las empresas se caracterizan por ser perceptivas, extrovertidas e intuitivas, se basan en el sentimiento, y hacen énfasis en la calidad humana, las empresas estudiadas son fuertes en la generación de nuevos productos; buscan en el mejoramiento de productos

Se observó una tendencia al equilibrio del mercado y los elementos internos. Para tomar decisiones buscan un equilibrio el mercado y los datos internos de la empresa (con un poco más de valoración a estos). La empresa estratégica por el medio externos pero tiene el mismo peso la misión, la visión y la planeación estratégica de creadas por los altos mandos. El trabajo en equipo, la colaboración espontánea y la transparencia han sido reconocidos como factores clave de la innovación.

Calderón y Montealegre (2007), investigan la relación entre resistencia al cambio y la cultura organizacional, como estos factores pueden influir en la cultura de las empresas,

para esto plantea un modelo integrado por factores exógenos y endógenos basados en la actitud frente al cambio.

Por otra parte González y Parra (2008) estudian la caracterización de la cultura organizacional de un grupo de empresas de la zona de Boyacá, dentro de los resultados finales, estas fueron tomadas con reserva porque los resultados del estudio no se vinculan en el marco teórico con la cultura organizacional, este estudio compara variables de desempeño organizacional, para el mejoramiento de las empresas en las industriales boyacenses, esta idea nace debido a que el empresario boyacense tradicionalmente poco le gusta la asociación y al trabajo en equipo, razón por la cual sus niveles culturales están basados en un sentido esclavista y explotador, lo cual ha generado desempleo e inequidad social, pero las pequeñas empresas, como en el valle de Sugamuxi, que se han destacado por incursionar en sectores económicos no tan tradicionales en el entorno empresarial boyacense, por tal motivo fue escogida como fuente de este estudio donde, se aplicó a los funcionarios 4 tipos de test que permitieron medir a nivel corporativo consolidado los tipos de liderazgo, los niveles de motivación, satisfacción en puestos de trabajo y tipo de escuela del pensamiento administrativo dominante en la provincia de Sugamuxi. Resultado 80% en valor porcentual en motivación con caracterización del tipo denominado.

MARCO TEÓRICO

Esta investigación está fundamentada en las teorías relacionadas con los diversos conceptos de la Cultura Organizacional que a través de los años se han fortalecido. Para hablar de cultura organizacional es necesario hacer una revisión teórica sobre los diferentes autores que han estudiado y planteado teorías, que los han llevado hacer definiciones del concepto de Cultura Organizacional los cuales han tenido avances con el pasar de los años.

La cultura organizacional es un concepto estudiado desde los años ochenta inicialmente por antropólogos, posteriormente los teóricos de la cultura organizacional lo comienzan aplicar en este ámbito y es cuando el concepto toma mayor impulso, se comienza a ver la cultura organizacional como un componente que puede generar ventajas competitivas en el mercado.

Entonces la cultura es un medio que permite el estudio de la empresa como estructura social, generando la comprensión de los modos de interacción de cada uno de los miembros, dándole sentido y valor de a la organización, sentidos que se pueden llegar a modificar o transformarse a medida que cambia la compañía. Autores como Robbins, Schein y Aguirre entienden la organización como un conjunto de significados, en la que los diferentes miembros de la empresa al interactuar generan interpretaciones, dándole un sentido particular, las cuales se transforma en normas de comportamientos.

Para algunos autores como Davis (1993), la cultura tiene que ver con formas de comportamiento, explícitas e implícitas adquiridas y transmitidas mediante símbolos, la cual constituye el patrimonio singularizado de los grupos humanos, incluida su plasmación en objetos. El núcleo esencial de la cultura son las ideas tradicionales y especialmente los valores vinculados a ellas. La cultura hace referencia a un conjunto de comportamientos humanos los cuales incluyen valores, costumbres, rituales y dispositivos. Es así como la cultura incluye el modo de entender el mundo y las formas de organización social dentro de los cuales todo grupo humano vive (Burack, 1990 y Siliceo et al., 2000), es decir que cuando una persona ingresa a una organización aprende a interpretar las acciones como lo hace el resto de la organización, en donde se llega a acuerdos narrativos de los significados acuerdos y conocimientos que le permiten al trabajador entender los códigos de la organización en la manera en que interactúa con

los demás miembros

Denton (1991) define la cultura como la herencia social de los miembros de una sociedad; además plantea que la cultura es la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de la conducta, cuyos elementos comparten y transmiten los miembros de una sociedad. De acuerdo con esta definición, Denton (1991) afirma que tanto los fenómenos psicológicos (actitudes y valores) como los materiales (objetos que habitualmente han fabricado y utilizado los miembros de una sociedad) están incluidos en los resultados de la conducta. La actividad laboral es un proceso en la que la sociedad interactúa, en la que no solo se labora sino que se dan interrelaciones, la cultura da las herramientas para que los seres humanos se adapten y participen a la vez en ella realizando lo que cada uno sabe, es decir que cultura organizacional es producto de los procesos y las interacciones que se generan dentro de una organización, entidad o espacio laboral para permitir la observación de las diferentes políticas, creencias y reglas que se establecen dentro de ella con cada uno de los participantes de la misma.

Autores como Méndez (2001) han acogido las perspectivas sociológica y antropológica para tratar de entender la cultura. Según este autor, el término ha sido adaptado desde la sociología y se ha entendido como el conjunto de valores, creencias, ideologías, hábitos, costumbres y normas que comparten los individuos. El sujeto que está laborando hace cultura desde lo que ha vivido en su entorno, la cultura laboral se construyen en las organizaciones con los significados de la cotidianidad que los empleados generan cuando interactúan en sus labores, es decir que según Méndez, la cultura organizacional son manifestaciones y percepciones de personales que se construyen a través es de creencias, costumbres y se fortalecen a través de las relaciones.

Robbins (2004), define la cultura organizacional como un sistema de significados compartido por los miembros de la organización, es decir que la cultura organizacional debe admitir un sentido de identidad a sus miembros, además de desarrollar un compromiso personal, con el fin de generar estabilidad en la organización, proporcionando reglas construidas grupalmente. La cultura laboral se construye de

significados de la cotidianidad de los empleados de una organización, cuando interactúan en sus labores. La cultura está tejida entre diferentes significados, que son construidos en las diferentes acciones que se realizan en la organización, la manera como la personas vivan su labor así construyen los significados laborales, entendiendo que cada persona construye de diferentes maneras la mirada hacia la cultura laboral.

Schein (1988), sostiene que es necesario analizar la cultura en los pequeños grupos para poder llegar a entender la manera en que se desarrolla la cultura en la empresa y los modos en que interactúan los miembros de la organización. La interacción organizacional es importante en el proceso de comprensión de la cultura de una empresa, es decir que las creencias, sentimientos y valores que resultan de las experiencias vividas al interior de la organización, según las afirmaciones de Schein se debe considerar el crecimiento del grupo y la formación de la cultura, como aspectos paralelos que son el producto de los resultados de las actividades de los líderes, la cultura organizacional surge de la interacción de los miembros con el liderazgo, es el líder el que establece unos objetivos a alcanzar en la organización, es decir que si cambia la misión y los objetivos de la empresa, cambiará su cultura.

En cuanto a los valores, creencias, sentido de pertenencia, normas de convivencia y los valores corporativos hacen que cada trabajador los conozca y trabaje por el fomento de los mismos, existen normas de convivencia que permiten una construcción no solo individual; sino también grupal, con el propósito de llegar a negociar los diferentes significados entre la entidad.

Las interacciones jerárquicas o mandos poco constructivos producen sumisión mientras que los mandos democráticos construyen mejores convivencia y un desarrollo adecuado de la personalidad, respeto, sintiendo el trabajador que es reconocido, en lo que él responde con buena actitud frente a su labor.

Schein, (1998), propone tres líneas de análisis de la organización: Los artefactos, valores aceptados y supuestos básicos. Manifiesta que los Artefactos, es lo visible en una organización en cuanto a estructura, procesos y ambiente físico, este área se puede percibir en una organización cuando uniforman a sus empleados, con el propósito de darle una mayor imagen a la empresa, lo que da indicios de modos de cultura de acuerdo a las posiciones del líder que se tenga en ese momento

Gómez, (2011), Los valores aceptados, hacen referencia a los objetivos, las estrategias, las reglas y normas de la empresa. Los valores influyen las formas de comportamiento de los empleados de la organización, estos valores son tomados por los miembros de la organización sin ser forzado y son transmitidos con el tiempo y a través de la interacción a empleados nuevos.

Mientras que los supuestos básicos son las creencias, percepciones, pensamientos de los miembros de la compañía los cuales tiene ya significados construidos en común, en tanto cuando llega nuevo empleado a la compañía deberá pasar por proceso de adaptación y en tanto cuando llega nuevo empleado a la compañía deberá pasar por proceso de adaptación y es un conjunto de elementos, la cual genera un sistema de conocimiento que crea un modelo de realidad en el que se le da sentido al comportamiento, dicho sistema es formado por elementos interactivos generados y compartidos por la organización, los cuales permiten alcanzar los objetivos misionales y visionales de la empresa.

Aguirre manifiesta que la cultura organizacional posee cinco elementos interactivos, en el que la cultura es el conjunto de elementos generados y compartidos del grupo organizacional, es decir que la cultura se genera en la interacción del líder con el grupo, lo que está asociado directamente con los objetivos de la organización. Si la cultura es generada y compartida por el líder y la organización, este debe ser transmitida a los miembros del grupo, esto se hará principalmente a través de la socialización. Al ser compartida la cultura se promueve identidad cultural y se pueden llegar con facilidad a los objetivos de la organización. Toda cultura es viva si es sólida y permite alcanzar los objetivos de la organización de lo contrario se debería modificar o cambiar.

En el transcurso de la revisión teórica sobre la cultura organizacional se encuentra diferentes conceptos los cuales son determinantes en el desarrollo de la cultura y son elementos importante en el estudio de cultura organización; los elementos que se encontraron son las creencias, los valores, sentidos y significados, autoridad, toma de decisiones, estos elementos permiten que se generen otras categorías que permiten hacer una lectura de la cultura organizacional en la que se percibe como los empleados

interactúan interior de la organización, se perciben el clima laboral que se da en la compañía, como es la toma de decisiones, la cual depende directamente del tipo de liderazgo que se genere y de la estructura organizacional que se maneje, lo cual puede generar un trabajo en equipo o simplemente trabajo desligado de una área con otra.

A continuación se hará una revisión de los diferentes conceptos y elementos más impórtate en el desarrollo de la cultura organizacional:

Creencias: Según Aguirre (2004), las creencias son construcciones ideativo-emocionales que nos proporcionan un “mundo”, a través del cual damos sentido a nuestra realidad. Las creencias dan sentido a la forma en que actuamos, de manera individual o colectiva.

Para Schein (1988) Las creencias son las que permite establecer el grado de pertenencia que tienen los empleados, las cuales están ligados a la historia de vida de cada persona, es decir que según Aguirre y Schein las creencias son influenciadas en el proceso de interrelación social donde el lenguaje tiene una importancia mayor en su construcción.

Valores: Scheler, (2003) Afirma que son cualidades independientes e inmutables que existen prescindiendo de que sean captados o no según este autor Los valores no se pueden ver ni se pueden tocar, pertenecen al nivel de las facultades psíquicas donde se estructura el significado.

Aguirre (2004), afirma que el valor es un criterio de lo deseable como “bueno”, el cual influye en el comportamiento. Cada cultura crea sus valores, pero al interactuar se generan nuevos valores como resultado de la interculturalidad, pero cuando no se llega a un consenso dentro de los grupo sobre los valores se generan conflictos cada uno comienza a mostrar sus propias perspectivas. Aguirre plantea que los valores se presentan como; un enunciado categórico-moral sobre lo que es “bueno” para la empresa, como un conjunto de elementos implícitos y explícitos en la cultura de la empresa, que guían la conducta de la empresa. En sus investigaciones afirma que existen valores implícitos y explícitos.

Los valores explícitos y manifiestos se expresan en términos de criterios y normas (códigos, circulares, normas, etc. Promulgados), mientras que los valores implícitos se expresan a través de acciones (selección, premios, presupuestos, etc.). Aguirre postula que la forma en la que se lidere al interior de la organización a sí mismo se percibirán el tipo de valor que se dan en la empresa, esto teniendo en cuenta que según él todo el poder del líder reside en su capacidad hermenéutica de la realidad, en su interpretación para la acción, es decir que la forma en que el líder transmite esos propios valores, esos ideales, esas percepciones, se va construyendo esa cultura organizacional, la cual está determinada en gran parte por la autoridad, que según Méndez es el poder de ejercer mando sobre otros con el fin de coordinar procedimientos en la organización, en la que se tiene la capacidad de tomar decisiones y de persuadir a sus subalternos para que las acaten y las cumplan. Los modos o estilo de liderazgo y manejo de autoridad generan un clima laboral positivo o negativo.

Clima organizacional: es el ambiente propio de la organización, el que producido y percibido por el individuo, de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, el cual se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación.), que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo organización y en el lugar de trabajo e influye en el comportamiento de las personas. El clima organizacional es una variable de la cultura organizacional ya que las conductas de comportamiento son el resultado de valores, normas, etc. Propias de la organización y que por el proceso de interacción social afectaría la conciencia colectiva. Estos comportamientos hacen que la organización se diferencie de otras, manteniendo relaciones formales e informales creando percepciones sobre el ambiente del trabajo.

Estas percepciones son los modos en que los miembros de la organización construyen los **Sentidos y Significados**, Lederach (1995) afirma que la construcción de significados tiene que ver con el proceso de dar sentido a algo y se logra al relacionar ese algo con otras cosas ya conocidas, manifiesta que el cambio de significado requiere

una función de reencuadre o reenmarque, en donde algo que ya se conocía se asocia con un nuevo significado, dándole un sentido diferente.

Según Vygotsky (1987) los significados y sentidos sufren un proceso de transformación de acuerdo con las diferentes formas en que funciona el pensamiento. Para este autor la cultura permite que se modifiquen los significados, ya que si los signos se encuentran en la cultura, los significados, a su vez, se encuentran en ella, es decir que los seres humanos a medida que crecen y evoluciona su pensamiento tiene la capacidad de negociar los significados impuestos en la cultura y contribuir en su transformación, dándoles sus propios sentidos a través de su desarrollo histórico y cultural. Entendía que la vida del hombre no sería posible si este hombre hubiera de valerse solo del cerebro y las manos, sin los instrumentos que son un producto social. La vida material del hombre esta "mediatizada" por los instrumentos y de la misma manera, también su actividad psicológica esta "mediatizada" por eslabones producto de la vida social de los cuales es más importante el lenguaje.

Mientras que Bruner (1998) establece que los seres humanos están capacitados biológicamente para entender los significados a través de "representaciones protolingüísticas", lo que permite una mejor interacción con el entorno, según Bruner los significados entran a mediar lo culturalmente establecido, con las nuevas interacciones que se dan día a día.

MARCO CONTEXTUAL

La investigación se llevará a cabo en la compañía Factoring Servimos, fundada en 1978, en la ciudad de Bogotá, atendiendo un importante mercado en el descuento de cheques y documentos títulos valores, constituyéndose en la primera empresa en emprender el servicio de Factoring en Colombia. Con el transcurso del tiempo y el

conocimiento de los requerimientos de Clientes, se estructuran otros campos de gestión como son el servicio de libranzas, recuperación de cartera y normalización de activos, la comercialización de productos y servicios, y adicional a ello el desarrollo, administración y comercialización de inmuebles, constituyéndose en verdaderos apoyos a la actividad de los empresarios y comerciantes.

Factoring Servimos es una organización constituida hace 38 años con políticas internas muy tradicionales, sus directivos inculcan a sus trabajadores la importancia del Servicio y lo institucionalizan implícito en su eslogan corporativo.

La mayoría de los funcionarios de la organización tienen una trayectoria de más de 10 años, lo que evidencia que esta empresa se destaca por brindar estabilidad y seguridad a cada uno de sus trabajadores.

Misión

“Somos una organización financiera con productos y servicios respaldados con nuestro sello de calidad y confianza. Nos enfocamos en entender a nuestros clientes para brindarles un amplio portafolio de soluciones prácticas y ágiles, que se ajusten a sus necesidades particulares, trabajando de forma personalizada y directa aportando valor a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y sociedad”.

Visión

“Ser una Organización basada en la excelencia que satisfaga las necesidades financieras de nuestros clientes con soluciones integrales e innovadoras, generando oportunidades que contribuyan al desarrollo de nuestra sociedad”.

Políticas Generales

“Con el mayor apego a la Misión y Visión que nos gobiernan, todos los funcionarios y colaboradores de la Organización propendemos por la total satisfacción de las necesidades y requerimientos de nuestros Clientes, basados en la alta calidad de los servicios que les suministramos, construyendo de esa manera relaciones comerciales productivas y duraderas, que nos llevan a ser unos verdaderos aliados estratégicos”.

Estructura Empresarial

La operación se basa en la gestión directa y especializada de cada una de las empresas en el desarrollo de su objeto social, las cuales atienden las normas y políticas institucionales que determinan el proceder de la cultura organizacional.

La eficiencia y productividad en la prestación del servicio se basa en el soporte operativo centralizado y el control de riesgo unificado, lo cual junto con el manejo integrado de los recursos, consolida la cultura organizacional con altos niveles de resultados alcanzados y solidez empresarial obtenida, lo cual se refleja de manera productiva en su estructura financiera".

MARCO METODOLÓGICO

Se trabajó el método cualitativo interpretativo con el fin de conocer a profundidad los diferentes sentidos y significados que los empleados de la empresa tienen acerca de la cultura organizacional en el entorno laboral en que se desenvuelven y partir de esto conocer la historia de la organización y las diferentes interacciones e

interrelaciones que se dan entre miembros. (Gómez. E. 2011) El método interpretativo es un método que teoriza sobre la práctica del sujeto, grupo o sociedad, además intenta comprender las conductas o comportamientos desde el punto de vista de los sujetos, desde su percepción esto con el fin de describir sus creencias, sus valores, sus modos de darle sentido y significado a su entorno. Dentro de las herramientas que se utilizarán esta la observación participante (funcionarios de la organización) y la entrevista semiestructurada.

Población

Los participantes de esta investigación serán los empleados de la compañía Factoring Servimos, quien está compuesta por 150 empleados, divididos por áreas y estructurados por niveles jerárquicos.

Muestra

Se escogieron dos personas con diferentes rangos de antigüedad; una superior a 5 años, la segunda con un promedio de tiempo dentro de la organización de 1 y 3 años. Esta muestra es intencional ya que permitirá tener una visión global de las percepciones que tiene empleados con una trayectoria amplia en la organización y tener otras percepciones de personas que tiene mucho menor tiempo en la compañía. Lo que nos permitirá al final de la investigación comprender si existen diferencias en correlación entre el tiempo laborado de unos miembros con otros.

Instrumentos

En el transcurso de esta investigación se utilizarán dos herramientas; la observación participante y la entrevista semiestructurada:

La observación participante, es una herramienta que permite recoger información sobre las personas que están inmersa dentro de una cultura, para este caso se refiere a la observación en la que uno de los investigadores hará a las personas que se encuentran dentro de la organización, esta herramienta lo que pretende es conocer cómo se interrelacionan las personas, como son sus comportamientos, como se maneja el liderazgo, las políticas, lo que permitirá desarrollar preguntas que estén acorde al lenguaje coloquial que utilizan los miembros de esta organización y poder obtener una

mejor comprensión de lo que está ocurriendo en la cultura organizacional, para así tener una mayor confiabilidad en la recolección de los datos.

La observación participante se llevará a cabo a través de un diario de campo, el cual nos permitirá incluir con los acontecimientos y el entorno que involucran la investigación. Según Bernard (1994) la observación participante es un proceso que permite establecer relación con un grupo de personas, permite comprender la forma en la que actúan y busca que el investigador logre mezclarse con la comunidad de forma que sus miembros actúen de forma natural, y luego salirse de la comunidad del escenario o de la comunidad para sumergirse en los datos para comprender lo que está ocurriendo y ser capaz de escribir acerca de ello.

(Dewalt & Dewalt 2002, p.VII). La observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas; además permite conocer los significados que los participantes usan en entrevistas, observar eventos que los informantes no pueden o no quieren compartir porque el hacerlo sería impropio, descortés o insensible, y observar situaciones que los participantes no se atreven hacer descrito en la entrevista. Lo que le permite tener una mejor comprensión y análisis de la cultura organizacional.

Mientras que la entrevista semiestructurada, con el fin de indagar sobre los sentidos y significados que tienen los empleados de la compañía, para comprender cada una de sus vivencias. Esta entrevista semiestructurada está basada en lo que los entrevistados expresa en el transcurso de la narrativa, entendiendo que lo que ellos expresan es significativo para su desarrollo personal, por lo que no se debe juzgar. La entrevista semi estructurada es una herramienta de la investigación cualitativa que permite hacer una serie de preguntas sobre el tema de interés dentro de la investigación, (Lucca y Berrios, (2003) estas preguntas son una especie de guía que no tienen un orden específico, de las que salen nuevas en el transcurso de una conversación formal, estas preguntas se realizan de manera intencional.

Posterior a la aplicación de las entrevista se transcribieron y se generaron repertorios interpretativos a través del análisis de discurso en donde se agruparon y las narrativas que contengan características similares o que se han relevantes en los relatos, los cuales serán analizados, generando los resultados de esta investigación.

En la investigación se solicitó la participación voluntaria de los empleados que hicieron parte del estudio, al momento de la recolección de la información y aplicación de la entrevista se les informó los objetivos de la investigación, se notificó que dicha información sólo será utilizado con fines académicos y que se maneja de manera confidencial, por lo que no se utilizaran nombres. Además los participantes fueron notificados que están en el total derecho de querer retirarse del proceso investigativo y que no estaban obligados a responder todas las pregunta y no se recibirá ningún monto económico por participar en la investigación, para dejar constancia de dicha información los participantes debieron firmar un consentimiento informado.

El consentimiento informado es utilizado como uno de los elementos establecidos en la ley 1090 de 2006 en Colombia, en los artículos Artículo 50º y Artículo 53º, los cuales afirman que la participación en cualquier investigación deberá ser autorizada por la personas con la que ésta se realizando, o por sus padres o tutores en el caso de menores o incapacitados y que la investigación psicológica se desarrollará con respeto a la dignidad de las personas, a sus creencias, su intimidad.

RESULTADOS

ANÁLISIS DE REPERTORIOS INTERPRETATIVOS

SUJETO 1	SUJETO 2	INTERPRETACIÓN
-----------------	-----------------	-----------------------

<p><i>“A mí me gusta lo que hago, en algún momento consideré que me está aburriendo mí trabajo, finalmente me di cuenta que atender público, hee... ayudar a las personas y sobre todo poder ayudar en algún momento alguna angustia de algún cliente ya sea de tipo monetario, de liquides o flujos de cajas que necesite en su momento, da como una satisfacción poder ayudar, poder servir a la gente”</i></p>	<p><i>“si me gusta lo que hago, por ahí si acaso en mi tema, lo único es laaaa , lo de la notificación a la gente, que es un tema desgastante, para, para que el proceso pueda continuar.</i></p>	<p>SATISFACCIÓN: Se muestran muy complacidos con las diferentes labores que desempeñan, se sienten gratificados tanto económica como emocionalmente, Toman el trabajo como la oportunidad aprender nuevas actividades, que le permitan un crecimiento personal y laboral.</p>
<p><i>“le digo que es una muy buena empresa, donde hay estabilidad laboral”. “Lo que nos caracteriza en esta organización es, el tipo de negocio que manejamos, es el poder servir a otras empresas a financiarse, mediante su propia carrera, a través del Factoring”. “La característica favorita es la agilidad de respuesta que se da en</i></p>	<p><i>“la organización es el escenario perfecto para que desarrolle sus capacidades ya que ella brinda los espacios y las herramientas necesarias para que emprenda sus proyectos profesionales y alcance las metas que se proponga”. “las personas fracasan cuando antepone su orgullo a el trabajo en equipo, las personas</i></p>	<p>SENTIDOS Y SIGNIFICADOS DE LA EMPRESA FACTORING SERVIMOS S.A.S: Se nota sentido de pertenencia a la organización, los empleados consideran la empresa como una oportunidad de desarrollo, muestran compromiso con la organización. Sienten que el trabajo que desarrollan se con compromiso, sin embargo mencionan que las personas que no estén acostumbradas a el ritmo acelerado que se labora en</p>

<p>los estudios de cartera solicitados”.</p>	<p>negativas que ven el trabajo como una carga y que no entregan nada de sí en busca del progreso y el bienestar de sí mismos y de los demás”.</p>	<p>la empresa podrían no adaptarse. Es decir que sienten que la compañía se basa en el cumplimiento de metas.</p>
<p>“Con algunos no todos, nuestra área está encadenada con ciertas dependencias de la compañía”.</p> <p>“no tenemos mucho contacto con el área jurídica, ocasionalmente cuando tenemos algún tipo de requerimiento o tenemos algún tipo de solicitud ante el área entonces en ese momento entrarías a tener trato con el área”.</p>	<p>“Conmigo principalmente han sido bien! E. sí. S. pues ella me ha colaborado y a sí mismo nos hemos colaborado los dos...y con los demás compañeros pues mi jefe ha tratado de tener las mejores relaciones”.</p>	<p>TRABAJO EN EQUIPO:</p> <p>Cuando existen compromisos hay cambios de funciones en toda la organización, todos están focalizados en el cumplimiento de las metas o de los compromisos que han ellos los directivos, pero es solo cuando se requieren unos a los otros, es cuando se establecen contacto y busca trabajar en equipo, mientras trabajan cada uno desde sus áreas de manera individual.</p>
<p>“hay roces entre área pero la idea es que siempre se llegue a un feliz término, tratando y conversando los temas, obviamente tiene uno que dar el brazo a torcer con las demás personas, pues se busca que haya</p>	<p>“pues diferencias como tal yo no he visto, por ahí si acaso unaaaa, en el mismo departamento jurídico entre las personas que estamos en alguna ocasión pues se hizo una reunión, se tocaron algunos temas</p>	<p>CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN</p> <p>La organización está comprometida con que existan buenas relaciones en la organización, muestran intereses en las diferencias que puedan existir entre los miembros de la organización., además de tener claro que estoy influye en el</p>

<p><i>siempre un equilibrio a pesar que de pronto a veces el ambiente pueda ser pesado pero se trata de dar un equilibrio entre el trato con los compañeros”</i></p>	<p><i>de los que estaban inconformes unos con otros”</i> <i>“mi jefe ha tratado de tener las mejores relaciones, no faltan los roces por que tratar con gente siempre va a ser delicado”.</i></p>	<p>desarrollo de las actividades laborales de las diferentes áreas. Lo más importante es que no se toman estas diferencias entre compañeros, como sanciones, sino como la posibilidad de brindar, adecuadas interacciones.</p>
<p><i>“en este momento el cargo depende mucho de las decisiones de... de otras áreas o de otros jefes entonces pues no, no hay una real autonomía en este cargo.”</i></p>	<p><i>“En cuanto a mi función pues igual apenas soy nuevo, mi función es dependiente judicial dependo de Angélica cualquier decisión de pronto, Angélica en algunos temas tendrá injerencia pero ya como de la compañía”.</i></p>	<p>TOMA DE DECISIONES Dentro de la organización se puede observar una relación jerárquica vertical, en donde se toma en cuenta la opinión solo de presidencia y directivos- No se toman en cuenta nuevas ideas de personas que sepan más del tema.</p>
<p><i>Uno tiene que aprender a manejar las situaciones de liderazgo dentro del cargo hacerle ver a la gente que uno es el amigo pero que sabes tiene que tener un respeto hacia al líder”.</i></p>	<p><i>“todo ya es por intermedio de Angélica, la jefe inmediata mía... entonces E.</i> <i>“yo procuro que todo se dé por intermedio de mejor dicho, por intermedio de Angélica”.</i></p>	<p>LIDERAZGO Existen líderes, especialmente jefes de área, que promueven la responsabilidad, el cumplimiento y armonía dentro de la organización, pero por parte de las directivas se maneja el autoritarismo.</p>
<p><i>“ La relación es buena es cordial, obviamente como en todo cargo tiene</i></p>	<p><i>“pues hay una estabilidad laboral, eeee tranquilidad también</i></p>	<p>CLIMA LABORAL: Recursos humanos no tiene muy en cuenta todo lo que es el clima</p>

<p><i>ocasionalmente rose con los compañeros por desacuerdo, por malos entendidos por malos genios pero no... realmente es bueno o hacia bueno con ellos".</i></p> <p><i>"lo más difícil que tendría que hacer es adaptarse al clima laboral, que tiene que esforzarse para aguantar el ritmo de trabajo y el temperamento de los compañeros y jefes."</i></p>	<p><i>porque el trabajo que desempeño, me lo han dejado realizar conforme, conforme es no han puesto cargas que impidan que se realice la función que desempeño"</i></p>	<p>organizacional, poco realiza actividades tanto con los miembros de la organización.</p> <p>Existe un buen trato independientemente del nivel jerárquico, sin embargo un factor negativo es que existe sobre carga laboral por lo que en muchas ocasiones prevalecen el trabajo antes que su vida personal.</p>
<p><i>"Recibimos todo el apoyo en el área, adicionalmente es una persona muy cordial con nosotros obviamente cuando nos tiene que exigir es bastante exigente le gusta que uno le cumpla con las metas que él pone para un buen servicio y dar una buena calidad de servicio de la compañía".</i></p>	<p><i>"mi función es dependiente judicial dependo de Angelica cualquier decisión de pronto, Angélica en algunos temas tendrá injerencia pero ya"</i></p>	<p>PODER Y AUTORIDAD:</p> <p>En la organización se maneja una autoridad no democrática en la que se tiene un rol, como supervisor de la actividad laboral, pero se impone el poder por parte de jefes superiores.</p>

DIARIOS DE CAMPO

FACTORING SERVICIOS S.A.S.

INVESTIGACIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL					
DIARIO DE CAMPO					
LUGAR: FACTORING SERVIMOS BARRIO RICAURTE			HORA DE INICIO	8:00AM	
FECHA: SEPTIEMBRE 11 DE 2015			HORA FINAL	9:00AM	
DESCRIPCIÓN GRUPO OBSERVADO					
FUNCIONARIOS		HOMBRE	X		
JEFES DE ÁREA		MUJER			
PROPIETARIOS	X				
CANTIDAD DE PERSONAS OBSERVADAS	1				
DESCRIPCION OBSERVACION					
<p>El presidente de la compañía convoca a reunión a todo el personal de la financiera, en la cual manifiesta agradecimiento y descarta a diferentes funcionarios por su cumplimiento cabal de funciones, manifiesta que aunque la reducción de clientes es notoria, se siente satisfecho con el equipo de trabajo actual. Esta reunión es motivacional y aunque no se hace a menudo cuando se hace es enriquecedora.</p>					
ANÁLISIS COMENTARIOS TEÓRICOS					
<p>La motivación al personal es considerado un elemento importante para la ejecución de funciones, da certeza y segura al funcionario habilita un ambiente de trabajo armónico.</p>					

FACTORING SERVIMOS S.A.S.					
INVESTIGACIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL					
DIARIO DE CAMPO					
LUGAR: FACTORING SERVIMOS BARRIO RICAURTE			HORA DE INICIO	9:00AM	
FECHA: SEPTIEMBRE 12 DE 2015			HORA FINAL	11:00AM	
DESCRIPCION GRUPO OBSERVADO					
FUNCIONARIOS	X	HOMBRE	X		
JEFES DE AREA		MUJER			
PROPIETARIOS					

CANTIDAD DE PERSONAS OBSERVADAS	4			
DESCRIPCION OBSERVACION				
Se decide analizar el comportamiento de los empleados en un escenario diferente al horario habitual de Lunes a Viernes, siendo este el horario del día sábado donde se evidencia un ambiente más relajado, cordial, donde cada empleado es consciente que la influencia del horario de este día permite que la ejecución de tareas sea más armoniosa y se realice con más agrado, pues teniendo en cuenta que es una jornada más corta y además se asiste de particular, se siente mucha armonía en el ambiente, los jefes no trabajan en este día, algunos jefes no asisten.				
ANÁLISIS COMENTARIOS TEÓRICOS				
Esta observación se fundamenta teóricamente con nuestra investigación ya que focaliza las diversas actitudes que los funcionarios puedan tener en escenarios más armoniosos, evidencian la cordialidad con la que se toman los asuntos en un ambiente menos tenso que el manejado en la rutina diaria, es una jornada que muestra más interacción entre empleados.				

FACTORING SERVICIOS S.A.S.					
INVESTIGACIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL					
DIARIO DE CAMPO					
LUGAR: FACTORING SERVICIOS BARRIO RICAURTE				HORA DE INICIO	2:00PM
FECHA: SEPTIEMBRE 28 DE 2015				HORA FINAL	4:00PM
DESCRIPCIÓN GRUPO OBSERVADO					
FUNCIONARIOS	X	HOMBRE	2		
JEFES DE ÁREA		MUJER	2		
PROPIETARIOS					
CANTIDAD DE PERSONAS OBSERVADAS		4			
ÁREA		OPERACIONES			
DESCRIPCION OBSERVACION					
Después del periodo de hora de almuerzo se percibe un ambiente menos productivo, se evidencia en el personal del área operativa mucho movimiento relacionado con el cuidado personal, higiene y poco					

relacionado con el trabajo en un espacio aproximado de una hora el personal es disperso interactúan unos con otros lo que quizá no pudo tertuliar o discutirse en la hora de almuerzo

ANÁLISIS COMENTARIOS TEÓRICOS

El ambiente de trabajo percibido en este escenario y periodo de la jornada refleja actitudes de comodidad en la muestra de la población observada, es un espacio de esparcimiento y relajación para los funcionario no representa tensión en ellos

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir los sentidos y significados de los empleados de Factoring Servimos, tomando como base los repertorios interpretativos identificados en las entrevistas realizadas, se determina que el poder y autoridad, liderazgo, autoritarismo y toma de las decisiones van entrelazadas arriesgándose al planteamiento de Aguirre quien afirma que el líder o quien tiene el poder es quien transmite sentido de pertenencia o identidad por la empresa, en la compañía se percibe que los empleados muestran sentido de pertenencia por la organización, se sienten satisfechos en las labores que desarrollo, a pesar que no son tenidos en cuentas en las decisiones relevantes de la organización.

Por otro lado el clima laboral, satisfacción y trabajo en equipo se asocian con el análisis de los sentidos de las personas como perciben cada uno de estos criterios que de acuerdo a lo que sustenta Méndez se acoplaron a estos resultados ya que van ligados a las creencias ideologías hábitos que comparten los individuos, para este caso los empleados se sienten identificados con los objetivos de la compañía, sienten la compañía como una empresa con estabilidad y oportunidad de crecimiento, pero perciben el trabajo y el ambiente de la organización como pesado, manifiestan que deben esforzarse y trabajar duro para cumplir con las tareas diarias, las relaciones con sus compañeros es poco constante, en la mayoría de casos cuando solo se brinda cuando es necesario por el tipo de operación que se maneja en la organización.

De acuerdo a lo anterior se puede argumentar que la investigación tiene un impacto acertado con algunos de nuestros exponentes teóricos, que encaminan la Cultura Organizacional con el verdadero propósito de identificar los sentidos y significados de los individuos de la organización.

CRONOGRAMA

FECHA	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES
11/09/ 2015	Registro diario de campo: reunión de agradecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Presidente de la compañía • Empleados
12/09/ 2015	Registro diario de campo: Jornada laboral, sábado	<ul style="list-style-type: none"> • Empleados
23/09/2015	Entrevista sujeto 1	<ul style="list-style-type: none"> • Empleado con más de 10 años en la compañía
25/09/2015	Entrevista sujeto 2	<ul style="list-style-type: none"> • Empleado con más de 1 a 3 años en la compañía
28/09/2015	Registro diario de campo: Jornada laboral, después de almuerzo	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Empleados del área de operaciones

CONCLUSIONES

Los empleados se muestra satisfechos con la organización y directivos ya que son fundamentales en su proceso de formación, ven la organización como una oportunidad de crecimiento, están a gusto con las labores que hacen, el trabajo que desarrollan lo hacen con compromiso y responsabilidad. A pesar de las discusiones, roles, males entendidos y los climas de trabajos tensos, no se percibe rotación de personal, los empleados se sienten satisfechos, ven la organización como plan carrera, donde se puede obtener estabilidad laboral y reconocimientos

La jornada laboral es extensas lo que en ocasiones se presta para generar momentos de tensión, estrés, disgustos entre áreas y trabajadores, lo que conlleva a un clima labora bastante tenso, sobre todo cuando se deben entregar tareas a corto plazo.

Se percibe poco trabajo en equipo, realizan las labores por área y solo se relacionan entre sí cuando se fijan metas y compromisos en común que estén estrechamente ligados entre la labores de una área y la otra, solo si se necesitan de lo contrario son responsabilidades totalmente aisladas.

La organización se caracteriza por tener un liderazgo de tipo autoritario, con un estilo de mando vertical, en donde las decisiones son tomadas por el presidente o la junta directiva de la compañía, los jefes de áreas deben reportar cualquier novedad al presidente y es el quien decide, sin tener en cuenta la solución que puedan brindar los empleados, pero a pesar de esto, el director de la compañía recoge los éxitos que se obtienen en público, lo que estabiliza las tensiones, generando reconocimiento por las labores realizadas.

Se percibe que existen en la compañía situaciones de conflicto entre miembros al momento de desarrollar sus labores diarias, lo que genera diferencias entre compañeros, sin embargo se buscan espacios para la negociación como la posibilidad de brindar mejores relaciones entre empleados.

RECOMENDACIONES

Ante los planteamientos expuestos en esta investigación es importante considerar las siguientes recomendaciones, con el fin de obtener mejores relaciones, desarrollo de las labores, crecimiento personal, satisfacción, trabajo en equipo y un mejor clima laboral y mejorar los procesos que llevan a conseguir la misión, objetivos, planes estratégicos y visión de la compañía Factoring Servimos.

Establecer un programa de desarrollo cultural en donde se haga un seguimiento de la inducción a los nuevos empleados y los más antiguos, para fortalecer la cultura en la organización por parte de sus integrantes.

Seguir reconociendo los avances y actividades que se realizaron, que han permitido el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la organización, con el fin de seguir manteniendo la cultura del reconocimiento.

Establecer políticas que generen que el personal se involucre y se vinculen en el fortalecimiento de la cultura organizacional, estas políticas deberán estar enfocada en todas las áreas de la organización, con el fin de atraer e incentivar al personal sobre la importancia de la cultura organizacional como factores predictores de éxito para la organización y sus empleados.

La junta directiva debe considerar la participación activa de los empleados que desarrollarán el proceso, quienes muchas veces son los que más saben de cómo se deben hacer las cosas, además generará mayor autonomía, toma decisiones y mayor motivación, ya que un trabajador tenido en cuenta tiene mayor oportunidad de mostrar su potencial y generar mayor autoconfianza en su empleo.

REFERENCIAS

Aguirre, A. (1999). *Cultura organizacional*. Mexico D.F.: Inespo/Univ. De

Bernard , H. Russell (1994) . *Métodos de investigación en antropología* : los enfoques cualitativos y cuantitativos (Edición Segunda) Walnut Creek, CA : AltaMira Press .

Calderón, G.; Álvarez, C.M. & Naranjo, J.C. (2009). Orientación estratégica y recursos competitivos: Un estudio en grandes empresas industriales de Colombia. *Cuadernos de Administración* 22(38):49-72 Javeriana.

Calderón, G. & Naranjo, J.C. (2007). Perfil cultural de las empresas innovadoras: Un estudio de caso en empresas metalmecánicas. *Cuadernos de Administración* 20(34):161-189 Javeriana.

Calderón, G. & Serna, H.M. (2009). Relaciones entre recursos humanos y cultura organizacional: Un estudio empírico. *Acta Colombiana de Psicología* 12(2):97-114.

Díaz, C.(2006). *Hacia una estrategia de valores en las organizaciones. Un enfoque pasó a paso para los directivos y consultores*. Serie Gerencial. Ediciones Balcón. La Habana.

Denton, K. (1991). Calidad en los servicios al cliente. Editorial Díaz de Santos. Madrid

Davis, K. (1993). Comportamiento humano en el trabajo. McGraw Hill. . México

Gómez, H.M. (2008). Cultura organizacional e identidad productiva propuesta para el análisis de las organizaciones colombianas. *Umbral Científico* 13:56-64.

González, J.J. & Parra, C.O. (2008). Caracterización de la cultura organizacional: Clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento & Gestión* 25:40-57.

Robbins, S P. (1996)“Comportamiento Organizacional”. Teoría y Práctica. Prentice Hall, 7ma., edición.

Schein, E. ([1985]1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*.Barcelona: Plaza y Janés.

Scheler, M. (2003) “*gramática de los sentimientos*”: Editorial crítica. Barcelona

Vygotsky, L. (1987). *Pensamiento y lenguaje*: Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas. Buenos Aires: La Pléyade

APÉNDICES

Boceto de la entrevista

¿Qué función desempeña?

¿Cuál es la importancia que tiene su cargo en la empresa?

¿Cómo fue el ingreso a la organización?

¿Dentro de las diferentes funciones de su cargo, cual es la actividad que más le gusta realizar?

¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

¿Cómo es su jefe inmediato con sus compañeros de trabajo y con usted?

¿Cómo se manejan los jefes en general con usted?

¿Durante el tiempo laboral cuál ha sido la mayor dificultad que usted ha tenido en la empresa al realizar su labor?

¿Cómo se siente en su puesto de trabajo?

¿Considera usted que es tomado en cuenta para las decisiones importantes de la organización?

¿Cuál es la mayor ganancia que usted obtiene de este trabajo?

¿Cuándo en la empresa hay una dificultad entre miembros cómo se lleva a cabo la solución de estas diferencias?

¿Cuáles son las actividades que permiten una mayor armonía dentro de la organización?

¿Qué le dirías a un amigo acerca de la organización, si él o ella están a punto de empezar a trabajar aquí?

¿Qué hacen en esta organización que la hace diferente o que la caracteriza?

¿Cuál es la característica favorita de la organización que valoras?

¿Qué tipo de personas fracasan en esta organización?

¿La empresa Factoring Servimos que ha aportado a su vida?

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

SUJETO 1

Se realizaron dos (2) entrevistas con duración no mayor a 30 minutos cada una queriendo ahondar en el tema a investigar a continuación se relaciona una de ellas que sirve de muestra para el respectivo análisis:

CULTURA ORGANIZACIONAL		Tipo de Entrevistado:		
		Funcionario con más de 10 años de antigüedad		
FICHA Y TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA				
No Entrevistado 001	Género:	Masculino	Hora:	16:30 horas
	Fecha:	23/09/2015	Duración:	21 minutos 19"
E: Hola Javier buenas tardes agradezco hayas aceptado contestar la pequeña entrevista que te voy a realizar son catorce preguntas con fines académicos y nada de la información que me suministres hoy ehh.. Será divulgada con ningún miembro de la organización, entonces espero pues ehh ninguna vaya en contra de tus principios laborales ni personales.				
S: gracias por la invitación gracias por tenerme en cuenta y claro vamos hacer todo lo posible por responder la encuesta completa.				
E: Bueno, Ehh ¿Qué cargo desempeña actualmente en la organización?				
S: El cargo que desempeño actualmente en la compañía es coordinador comercial, soy el coordinador comercial de la empresa.				
E: ¿Cuál es la importancia que tiene su cargo en la empresa?				
S: Pues mira ehh, la importancia que tiene el cargo es ehh la siguiente pues nosotros al ser los comerciales de la compañía somos como el eje o el motor de la misma vez, entonces tenemos que hacer lo mejor posible por atender lo mejor posible por atender los clientes que llegan a la compañía, por brindarles un mejor servicio cada día y ehh así mismo darles una buena razón para que el cliente siga utilizando nuestros servicios.				
E: ¿Cómo fue su ingreso a la organización?				
S: Mi ingreso a la organización...				
E: Si ósea a través de quien se vinculó... hace cuánto...				

S. Bueno, mira ehh yo me vincule en la organización hace aproximadamente unos 18 años eh inicialmente inicie con una compañía del grupo ehh y entre a la misma por intermedio de una amiga ehh que es o fue gerente de una sucursal bancaria y que conocía a los dueños de la empresa.
E. ¿Habías trabajado tú antes con ella?
S. No, solo nos conocíamos, éramos amigos... o somos amigos todavía.
E. Bueno que pena, dentro de las diferentes funciones de su cargo ¿Cuál es la actividad que más le gusta realizar?
S. Sobretudo tener contacto con el público es lo que más me ha gustado del cargo que desempeñó y sobretudo ehh el poder servirle a la gente esa es como la parte que más me ha gustado de todo lo que hago.
E. aja, ehh bueno... ¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?
S. La relación es buena, es cordial ehh obviamente como en todo cargo tiene uno ocasionalmente roces con los compañeros, por desacuerdos por malos entendidos, por malos genios pero no realmente ha sido es bueno o ha sido bueno con ellos.
E. Es decir que su condición de coordinador ¿no impide mm ni dificulta las relaciones con sus subordinados ni las personas que están a cargo suyo?
S. Depende como se vea pues uno tiene que aprender a manejar las situaciones de liderazgo dentro del cargo ehh hacerle ver a la gente que pues uno ehh es el amigo pero a su vez que debe tener un respeto ehh hacia hacia el líder no
E. Ujumm ... Ehh Bueno... ¿Cómo es su jefe inmediato con sus compañeros y con usted?
S. Pues bueno mi jefe inmediato...Sería directamente el gerente de la compañía quien es a su vez uno de los dueños de quien recibimos todo el apoyo en el área ehh adicionalmente pues ehh...es una persona muy cordial con nosotros obviamente ehh cuando nos tiene que exigir es bastante exigente y le gusta que... uno le cumpla con las metas que él pone para... para dar un buen servicio y dar una buena calidad de servicio en la compañía.
E. Mmm.. Bueno, ¿Cómo se manejan los jefes de otras dependencias con usted?

S. Ehh... ocasionalmente pues hay roces entre áreas ¿no? Pero la idea es que siempre se llegue a un feliz término tratando y conversando los temas ehh obviamente uno a veces tiene que dar el brazo a torcer con las demás personas ehh pues se busca que haya siempre como un equilibrio a pesar que a veces el ambiente pueda ser pesado pero pues...se trata de dar un equilibrio entre el trato con los compañeros...

E. Mmm... Pero... ¿Se involucra constantemente con con jefes de otras dependencias?

S. Con algunos, no todos nuestra área está relacionada con ciertas dependencias de la compañía ehh principalmente sería el área de operaciones, el área de tesorería y el área de cartera son... como las cuatro dependencias más importantes de la compañía...y finalmente estaría el área jurídica pero pues no tenemos mucho contacto con el área jurídica, ocasionalmente tenemos algún tipo de requerimiento o tenemos algún tipo de solicitud ante esta área entonces pues entraríamos a tener contacto con el área jurídica pero sobretodo son principalmente las que te nombre inicialmente.

E. (Respiro)... De acuerdo a lo que decías a inicios de la entrevista ehh tu antigüedad en la empresa es de aproximadamente 18 años ¿sí?

S. Si

E. Ehh ¿En todo este tiempo siempre has ejercido el mismo cargo? O... ¿cuándo iniciaste en la organización en que área te desempeñaste?

S. Pues yo comencé en la organización como asistente judicial en el área legal, en el área jurídica de la empresa... empecé mmm haciendo como pues las vueltas del área, yendo a los juzgados a radicar documentos a... revisar oficios a mover procesos esa fue como la primera cosa que hice cuando llegué a la compañía... Posteriormente pase al departamento de cartera aaaa ejercer cobros de cartera iba y visitaba clientes que estuviesen en mora y buscaba arreglos de pago, buscaba o les daba la facilidad de pronto de que los clientes se... pudiesen poner al día con las obligaciones de cartera que tuviesen en el momento, después de hacer esa labor ya quede de fijo en la empresa en las oficinas, también en el área de cartera ehh llamando, cobrando y pues dirigiendo otras personas junto con otra jefe que tenía en ese momento

E. aja

S. Posterior a esto pase al... área de Cajas al área operativa estuve en el área operativa un buen tiempo, pase por el área también de tesorería fui auxiliar de tesorería y por último estoy ahorita en el área comercial que ya llevo aproximadamente unos 8 años en esa área y es donde me he mantenido en los últimos 8 años.

E. ehh ok. Entonces de acuerdo al cargo que estás desempeñando actualmente ¿Cuál ha sido la mayor dificultad que has tenido con la labor a realizar?

S. Pues. Considero que la mayor dificultad que he tenido al desempeñar el cargo pues ha sido... ehh la prospección de clientes yo creo que esa es una parte que... que al principio se me dificulto bastante pues al principio no era fácil para mí de pronto expresarse en público y... y menos teniendo que tener contacto con gerentes de compañías, empresas multinacionales, entonces esa parte fue de pronto lo que más se me dificulto al principio.

E. Consideras ¿que... tu cargo tiene autonomía en la organización?

S. No! No... en este momento el cargo depende mucho de las decisiones de... de otras áreas o de otros jefes entonces pues no, no hay una real autonomía en este cargo.

E. ¿Cómo se siente en su puesto de trabajo?

S. Pues bueno mira esa pregunta te la voy a responder de dos formas y aprovechando que tú me escuchas me puedo desahogar eh en cuanto al tema del espacio en el sitio de trabajo considero que es muy reducido mi espacio de ... de para poder ejercer mi labor es decir de pronto el puesto es un poco incómodo no tengo suficiente espacio para archivar, para guardar mis mm propios

E. implementos de trabajo

S. Implementos de trabajo exactamente... Gracias. En cuanto a las funciones que vengo desempeñando actualmente en el cargo realmente a mí me gusta hacer lo que hago mmm en algún momento consideré que ehh era aburrido pero... finalmente me di cuenta que atender público eh ayudar a las personas y sobre todo poder solucionar en algún momento la angustia de algún cliente ya sea de tipo monetario de liquidez o flujos de caja que necesite en su momento dan como una satisfacción poder ayudar ¿no? Poder servir a la gente.

E. Ok... ¿considera usted que es tenido en cuenta para las decisiones importantes de la compañía?

S. No no no... (Ríe) para nada las decisiones de la organización únicamente las toma el presidente de la compañía junto con los miembros de la junta directiva entonces no realmente uno no tiene que ver ahí en esa toma de decisiones importantes de la empresa.

E. ¿Es decir que si una persona no necesariamente un jefe de área sino una persona que esté ehh más preparado tenga quizá más conocimientos y quiera aportar algo a alguna decisión no será tenido en cuenta tampoco?

S. Es muy difícil... porque finalmente pues a pesar de que nosotros somos una compañía grande somos una compañía líder ehh una compañía sólida realmente las decisiones únicamente las toma el presidente de la compañía de acuerdo a su trayectoria y experiencia en cuanto al crecimiento que ha tenido con la compañía o caprichos o a veces también son caprichos de él.

E. Bueno... como te has sentido hasta este momento en la entrevista.

S. No ha sido fácil es una entrevista complicada además porque ehhh hay que de pronto dejar al descubierto muchas cosas, que de pronto en un entorno externo no deberían verse.

E. Si, y que muchas veces los empleados de la organización no pueden expresar con facilidad pero pues lo que te decía al principio esta entrevista es con fines académicos y nada de lo que me digas será expuesto a la presidencia.

S. Nada será usado en mi contra (Risas)...

E. Continuemos...

E. ¿Cuál es la mayor ganancia que ha obtiene usted de su trabajo?

S. Upa ... pues bueno la mayor ganancia considero que es el conocer personas de todo tipo yo creo que eso ha sido lo que más crecimiento personal me ha dado, conoces tu desde la persona más sencilla que trabaja con ehh chatarra hasta presidentes de Multinacionales como un ejemplo Dupon de Colombia ehhh o detergentes Dersa en fin son empresas importantes que uno dice se debe tener contacto con estas personas, adicionalmente de tu poder entrar a conocer muchos

sectores de la industria como textiles, plásticos, ferreteros, construcción bueno muchos sectores donde tú puedes abarcar muchos campos.

E. Bueno Javier entramos a la etapa final de la entrevista, las últimas tres preguntas que te voy a realizar no van enlazadas con ninguna de tus funciones y tu cargo si no... más bien con la percepción que tienes tú en el entorno laboral...

S. Ujumm Si...

E. ¿Cuándo en la empresa hay una dificultad entre compañeros cómo se lleva a cabo la solución de esta diferencia?

S. Pues bueno mira... ehh normalmente ehh dialogando ¿no? El diálogo entre compañeros, al principio las diferencias cuando se suceden pues obviamente uno entra a chocar con ellas pues entonces hay que esperar a que se bajen como los ánimos, como el mal genio y posteriormente ehh entra a hablar a exponer los puntos de vista, mirar que está mal que no está mal para llegar como a un acuerdo a una conciliación y pues de acuerdo a quien pueda tener la razón se hace lo mejor posible por resolver el tema.

E. Jum.. En todas las empresas se presentan diferencias entre compañeros piensas tu que el hecho de que sea una empresa con tanta trayectoria en el mercado y que tenga empleados con la antigüedad que por ejemplo tú tienes ehh puedan presentarse dificultades con personas que lleven menos tiempo en la organización.

S. Ya te entiendo lo que me quieres decir. Bueno mira ehh...sucede que cuando ha llegado de pronto una persona nueva con de pronto más preparación o de pronto con nuevas ideas lo que se procura es tenerlas en cuenta para... desarrollar mejor nuestras actividades del día a día ¿no? y pues... no nos incomoda de pronto otros conceptos que se puedan tener de otras personas nuevas para nada.

E. antes de hacerte la siguiente pregunta ehhh... es necesario que me contestes si ¿existe un área de bienestar en la organización?

S. área de bienestar... No realmente solo esta como el área de recursos humanos que es muy normal ehhh...

E. muy básico como que no está dividido la parte de selección, contratación, bienestar...

S. No exactamente eso no está estructurado en la compañía.

E. Bueno... ehh ¿cuáles son las actividades que permiten una mayor armonio dentro de la organización?

S. Pues haber ocasionalmente hay alguno tipo de desayunos para los empleados, de pronto hay alguna actividad como la celebración de los cumpleaños de los funcionarios que cumplen en cada mes, de pronto también hay momentos de oración en horas de la mañana o al finalizar la tarde entre nosotros como compañeros hacemos oración.

E. Como un sistema de integración o algo así...

S. Si algo así

E: Javier, ¿Qué le dirías a un amigo acerca de la organización, si él o ella están a punto de empezar a trabajar aquí?

S: mm pues, Si alguna persona está por trabajar como refiero la empresa, por supuesto le digo que es una muy buena empresa, donde hay estabilidad laborar, que lo más difícil que tendría que hacer es adaptarse al clima laboral, que tiene que esforzarse para aguantar el ritmo de trabajo y el temperamento de los compañeros y jefes.

E: Bueno, ehh ¿Qué hacen en esta organización que la hace diferente o que la caracteriza?

S: Lo que nos caracteriza en esta organización es, el tipo de negocio que manejamos, es el poder servir a otras empresas a financiarse, mediante su propia carrera, a través del Factoring.

E: ¿Cuál es la característica favorita de la organización, que valoras?

S: Lo característica favorita es la agilidad de respuesta que se da en los estudios de cartera solicitados.

E: ¿Qué tipo de personas fracasan en esta organización?

S: Las personas que fracasan en la organización, son aquellas que vienen de un esquema organizacional estructurado y otras a las que le falta más interés y agilidad y fortaleza mental para afrontar los retos propuestos aquí!

E. Bueno Javier ya para concluir la entrevista considero que... que tu intervención y tu aporte ehh son fundamentales para la... para el proyecto que queremos llevar a cabo por que ehh una persona con tanta trayectoria como tú en la organización puede focalizarnos más a lo que queremos llegar en cuanto al tema de cultura organizacional... entonces ehh te hago la última pregunta de la entrevista y concluimos.

E. La empresa Factoring Servimos que ha aportado a su vida.

S. Sobretudo conocimientos ehhh aprender también a tratar a las personas, aprender a escuchar a las personas ehh y poder resolver de alguna manera de pronto los resultados que puedan tener.

E. Bueno Javier, esa era la última pregunta de la entrevista nuevamente agradezco tu activa participación tu tiempo, tu sinceridad ehh sé que muchas de las preguntas que te formule el día de hoy ehhh has querido responderlas en varios momentos de no sé de tu entorno laboral y pues entonces nada.

S. Bueno pues gracias como te dije por tenerme en cuenta y obviamente no es una entrevista tan fácil de responder pero... pues bueno una experiencia más que puede satisfacer tanto tu necesidad educativa como mi necesidad de poder expresar con alguien nuestro punto de vista o mi punto de vista.

S. Buena tarde y cuídate mucho...

TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA

SUJETO 2

CULTURA ORGANIZACIONAL		Tipo de Entrevistado:		
		Funcionario entre 1 y 3 años.		
FICHA Y TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTA				
No Entrevistado 002	Género:	Masculino	Hora:	16:30 horas
	Fecha:	25/09/2015	Duración:	21 minutos 19"
<p>E: Bueno Ricardo buenas tardes eee te invite aaaa realizar la siguiente entrevista eeee esta es con fines únicamente académicos nada de la información que me suministres el día de hoy eee la sabrán ni jefes ni compañeros de trabajo, únicamente queda entre los dos entonces gracias por tu tiempo y por participar. S. Listo Natalia gracias! E. bueno son únicamente catorce preguntas eeeuumm relacionadas pues básicamente con la labor que vienes desarrollando aquí en la organización</p>				
E. Primero cuéntame cuanto llevas trabajando con servimos?				
S. Acabo de cumplir el año				
E. un año...ya				
S. Un año y unos diitas				
E.Y cómo te has sentido trabajando en esta empresa?				
S. Pues en lo personal a mí me ha ido bien				
E. Si?				
S. Si! E. liiisto				
S. No me puedo quejar de nada				
E. Estas ejerciendo eeee lo que estás estudiando?				
S. Si la función que desempeño tiene que ver directamente con lo que estoy estudiando				
E. Que función desempeñas?				
S. Eeee yo trabajo como dependiente judicial eeee en el área de libranzas básicamente en recuperar la cartera, de los pagarés, de los dineros que se prestaron.				
E. Ósea tu dependencia es jurídica?				
S. Jurídica, si!				

E.Eeee cuál es la importancia que tiene su cargo en la empresa?

S. La importancia de mi cargo...pues lo como te digo... básicamente es la recuperación de cartera, de los dineros que la gente no pagó, entonces tenemos que buscar las formas jurídicas, para el cobro de esos dineros, E:OK...

E. Como fue el ingreso suyo a la organización?

S.Ummm... fue por un amigo, José Luis. E. trabaja aquí con nosotros? S. si trabaja aquí con ustedes... Estuve casi unos tres meses cuatro meses, diciéndole que me colaborará con un puesto, que me recomendaran algún lado y ya pues al fin se dio la oportunidad, estaba trabajando en otro lado donde no me sentía nada cómodo y entonces pues todo se dio que entrara, ingresara a esta empresa. E.aaaa ok.

E. Dentro de las diferentes funciones de su cargo cual es la actividad que más le gusta realizar?

S. Umm de por sí ya llevo más o menos cinco años en el manejo del área de lo mío y pues en si todo, todo mejor dicho todo tiene que ver con todo entonces le he cogido agrado a todo. E. te apasiona lo que haces...S. si me gusta lo que hago, por ahí si acaso en mi tema, lo único es laaaa , lo de la notificación a la gente, que es un tema desgastante, para, para que el proceso pueda continuar. Pero si nooo en realidad todo, todo le he cogido cariño y toca cogerle cariño para pues de eso es lo que vamos a vivir...E. claro q si ;

E. Eeee Como es su relación con los compañeros de trabajo?

S. pues mi relación yo creo que es buena, igual pues el contacto que yo tengo con las diferentes áreas, no es mucho. E. Si... si no son pequeños momentos y creo que ha sido bueno hasta el momento.

E. Ósea, la gente se ha comportado cordial contigo yyy...Ah sí conmigo si igual como te digo las relaciones son momentáneas por los que casi no la... no estoy dentro de la empresa. E. Ahh ok listo

E. Cómo es su jefe inmediato con sus compañeros de trabajo y con usted?

S. Conmigo principalmente han sido bien! E. sí. S. pues ella me ha colaborado y a si mismo nos hemos colaborado los dos...y con los demás compañeros pues mi jefe ha tratado de tener las mejores relaciones, no faltan los roces porque tratar con gente siempre va a ser delicado. E. Hujum, S. pero no, se ha mantenido la... el respeto para

poder trabajar. E. aaaa bueno, igual tu jefe noo, osea de tu jefe no dependen más personas, S. no solo estamos ella y yo en el área jurídica ella como.. E. la Líder.. S. Hace parte de la jurídica de Libranzas ella si tiene que tener relaciones como tal con otras áreas. E. aaa ya! En este caso ligada de Ricardo, que son los cercanos y uno que otro encargo que ya vienen de otras dependencias...de pronto el doctor Carlos directamente , ya son otros temas en los que ya... se han involucrado. E. el Doctor Carlos es el presidente de la organización Liliana la Auditora y Ricardo Bravo es el analista de Libranzas. S.Si, E.Si eeeemmmm bueno.

E. Como se manejan los jefes en general con usted?

S.Ummmm pues los demás jefes... todo ya es por intermedio de Angélica, la jefe inmediata mía... entonces E. Ósea tú no tienes S. mayor contacto .S. con ellos..? S. pues si hablo yyy digamos le dejan razones y yo procuro que todo se dé por intermedio de mejor dicho, por intermedio de Angélica. E.aaaa bueno listo.

E. Eeeee durante el tiempo laboral... cuál ha sido su mayor dificultad... eeee que ha tenido en la labor que desempeña actualmente en la empresa?

S. Pues dificultad, dificultad...? Pues como que tenemos por ahí con el área de operaciones ... cuando en el momento de los recibos y eso, que me molestan un poco porque tengo que traerlos E.si...S. y volverlos a llevar a los juzgados, cosa distinta que si no tengo ninguno en los juzgados los llevé directamente, esto me disminuiría el tiempo o en unos cinco o seis días del trámite que me está requiriendo el juzgado, mientras los traigo acá y vuelvo y los llevo se me puede alargar unos diez días E.y para eso no puedes de pronto sacar copias o algo así? S. No es que me piden el original aquí para sellarlo E. aaaa S. y mientras le ponen el sello entonces tengo yo que llevárselo al mismo juzgado si acaso alcanzó ir dos veces en la misma semana, debería ir más pero el tiempo no da para eso.

E. Y no le has manifestado de pronto eso a tu jefe?

S. Si pero al igual me toca traer el recibo, ella en lo que quedó es... traer el recibo, lo sellan y lo que se demoren, no me afanan por el trámite pero si el juzgado me está requiriendo a mí, me toca mirar como hago para llevarlo. Eso si te perjudica en tiempos y movimientos si? Ósea S.si ya ya ya que es uno de los últimos trámites antes de tener la sentencia de un proceso. E. ummm entiendo S. son muy pocas ocasiones

pero entonces igual me están exigiendo el recibo y eso me va a retrasar E. un desgaste operativo es eso!

E. Bueno...eeeeemmm como se siente en su puesto de trabajo, no solo a nivel de uuuummm digamos de espacio si nooo eeeee pues en lo que haces? Llevo... puede que sea una preguntaaa repetitiva si? Pero pues como relacionada con las funciones y con la parte deeee del espacio que te mencionado.

S. No pues mi trabajo pues principalmente es mejor dicho, es la revisión de procesos... E. Huujum S. de eso tengo que controlar bastantes términos, entonces eso me toca tener demasiado cuidado, me siento bien porque ya yo lo he venido manejando hace cinco años entonces ya tengo cierto grado de experiencia E. cierto grado de experiencia un bagaje S. entonces no ha sido tan complicado igual angélica me ha colaborado harto entonces eso disminuye, la cantidad de diferentes responsabilidades como las manejaba en la otra empresa. E. huujumm.S. Que casi todo el proceso lo tramitaba yo y la doctora apenas me firmaba, entonces yo me siento bien ahorita porque ya angélica me ha quitado un poquito de esa carga y me ha dejado centrar en lo que realmente es la función mia. No me ha, no se ha recostado en mi sino me ha colaborado E.uumm ya! S. Entonces por eso me siento mejor y más comodo y puedo trabajar, dejan trabajar... E.hujum. bueno eso a nivel de funciones eeeemmm

E. Y en tu puesto de trabajo como tal? Ósea? Relacionado con el espacio? Eee en donde estas ubicado actualmente, cómo te sientes, te sientes cómodo? O te sientes abrumado?

S. No pues yo creo que a diferencia de muchos en la compañía Angélica y yo pues quedamos en una buena oficina, amplia, buena luz, hay un televisor que es de uso del jefe, pero hay televisor en la oficina jummm, entonces E. Sii S. la oficina en si es muy agradable E. si demasiado, S. entonces también da gusto trabajar acá... entonces por el espacio cómodo totalmente.

E. Antes no estabas acá?

S. no me encontraba en el segundo piso y lo único por allá que me quejaba era el frío. Si,

S. hace bastante frío entonces ya aquí hace un poco más de calor, entonces pero no el cambio ha sido bueno.

E. si esta es una de las oficinas más acogedoras de la organización como tú lo has dicho, entonces continuemos.

E. considera usted que es tenido en cuenta para las decisiones importantes de la organización?

S. No pues en cuanto a mi función pues igual apenas soy nuevo, mi función es dependiente judicial dependo de Angélica cualquier decisión de pronto, Angélica en algunos temas tendrá injerencia pero ya como de la compañía, compañía nooo E. no intervienen en eso? S. no tengo nada que ver. vale

E. Eeeee cuál es la mayor ganancia que usted obtiene de este trabajo?

S. La mayor ganancia pues es mía, estoy estudiando derecho eeee me desempeño ahorita en esta empresa en el are jurídica, la mayor ganancia entonces sería el trabajar con personas conocedoras con bagaje, con experiencia en diferentes áreas del derecho... entonces todo eso que ellos aportan uno va recogiendo de a pedacitos...E. Contribuye a tu experiencia. S. y si contribuye a formar lo que, lo que en futuro va a hacer mi carrera. E. bueno!

E. Cuando en la empresa hay una dificultad entre los colaboradores como se lleva a cabo la solución de esas diferencias.

S. pues diferencias como tal yo no he visto, por ahí si acaso unaaaa, en el mismo departamento jurídico entre las personas que estamos en alguna ocasión pues se hizo una reunión, se tocaron algunos temas de los que estaban inconformes unos con otros

E. Hujumm. S. no se solucionó nada pero entonces se dijeron las cosas y como que la genteee la, como se calmó ya los ánimos un poco sin embargo siguen habiendo los roses, pero no tanto como antes... ya no es... son más llevaderos. E. ok...Bueno...

E. Eeeeeuummm igual tu no interactúas con... con las diferentes áreas como manifestaban en las otras preguntas...

S. Noooo eso es poco el contacto porque lo mío tiene que ver netamente en juzgados, entoncesss mi contacto tiene que ver directamente con las personas de los despachos judiciales. E. bueno.

E. ¿Cuáles son las actividades que permiten una mayor armonía dentro de la organización dentro de tu criterio?

S. Pues como te dije ya, yo llevo apenas un año, y las actividades así que se han realizado, la despedida de fin de año donde puede tener uno unos espacios, fuera de lo laboral, para compartir un poco yyy no, no integraciones como esa las más E. y actividades? Por ejemplo...S.aaa la del amor y la amistad ahorita que estamos. E. el amigo secreto. S. el amigo secreto, no han endulzado, pero no son actividades chéveres queeee, que que que lo distraen a uno un poquito del ámbito laboral E. de la rutina. Y lo concentran en otras cositas así sea de ir a buscar ahí en la caja... E. si S. a ver qué dulces hay para uno.

E .bueno...eeemmm

E: Bueno continuando cuéntame... ¿Qué le dirías a un amigo acerca de la organización, si él o ella están a punto de empezar a trabajar aquí?

S: le diría que de los esfuerzos que siempre cosechará los resultados, y que la organización es el escenario perfecto para que desarrolle sus capacidades ya que ella brinda los espacios y las herramientas necesarias para que emprenda sus proyectos profesionales y alcance las metas que se proponga.

E: Que bien, mmm... ¿Qué hacen en esta organización que la hace diferente o que la caracteriza?

S: en esta organización apoya a los pequeños y medianos empresarios, brindándoles las herramientas necesarias para prosperar de una manera ágil, es decir sin tantas barreras para que los empresarios puedan financiarse y desarrollar su actividad de manera eficaz y eficiente.

E: ¿Cuál es la característica favorita de la organización que valoras?

S: el respeto que proyecta tanto a sus miembros como a las personas que se sirven de ella, el valorar el capital humano con base en el respeto por las capacidades del otro, eso incentiva a trabajar y a exigirse profesionalmente.

E: ¿Qué tipo de personas fracasan en esta organización?

S: las personas fracasan cuando antepone su orgullo a el trabajo en equipo, las personas negativas que ven el trabajo como una carga y que no entregan nada de sí en busca del progreso y el bienestar de sí mismos y de los demás

E. ¿La empresa Factoring servimos que ha aportado a su vida?

S. pues como te digo... prometo tranquilidad, pues hay una estabilidad laboral, eeee tranquilidad también porque el trabajo que desempeño, me lo han dejado realizar conforme, conforme es no han puesto cargas que impidan que se realice la función que desempeñó eeee me ha aportado también queee en cuanto a mis estudios me han colaborado, Esiii. S. ósea han hecho un aporte económico para que yo los pueda realizar, entonces han estabilizado o han tranquilizado un poco la parte financiera mía yyyyy en cuanto a eso, eso es lo que más me ha aportado básicamente. Tranquilidad!

E. ¿Y de pronto el crecimiento a nivel profesional que tiene cierto?

S. si ir creciendo más porque ya tratas con otro tipo de abogados, otro tipo de gente que las ve de otras formas entonces usted va conociendo otros abogados de los que se puede ir nutriendo profesionalmente.

E. Bueno Ricardo, agradezco tu tiempo y pues como te dije, nada de la información que suministraste el día de hoy no va ser divulgada con los directivos y ningún miembro de la organización. S.ok. gracias chao! Uuuummmm...

Bogotá, septiembre de 2015

FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente autorizo a los estudiantes Janyeluz López y Natalia Navarro para que utilicen la información de esta entrevista de manera anónima, sólo con fines académicos y especialmente para el desarrollo de su trabajo de grado titulado **“SENTIDOS Y SIGNIFICADOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA FACTORING SERVIMOS S.A.S.”**, manifiesto que conozco los objetivos y lo importante que es dar esta información para la investigación.

Firma entrevistado: _____ Cedula: _____

Firma entrevistador: _____ Cedula: _____

Firma entrevistador: _____ Cedula: _____