

**Implementación de un modelo de cultura organizacional en la empresa Para Todos,
ubicada en le ciudad de Mocoa, que promueva su desarrollo integral para el segundo
semestre del año 2022**

Milton Emilio Cabrera Artunduaga

Harold William Caicedo Meza

Carmen Ofelia Delgado

Cindy Marleyi Villareal Cuellar

Eduar Alonso Londoño Londoño

Directora:

Adriana Maribel Romero Lozano

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN

Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano

2022

Página de Aceptación

Adriana Maribel Romero Lozano

Directora Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

2022

Dedicatoria

Primero que todo, el presente trabajo de investigación, lo dedicamos principalmente a Dios por darnos la sabiduría, fortaleza, salud y conocimiento para que nosotros como estudiantes hayamos podido realizar una buena investigación, por otro lado, también dedicamos esta investigación a nuestros familiares que de alguna manera nos han apoyado a lo largo de nuestra formación académica, también a todos los docentes y a la Universidad UNAD que nos aportaron muchos conocimientos para transformar nuestras vidas, a nuestros compañeros y amigos. Queremos dedicarle este trabajo de investigación a todas estas personas que nos ayudaron en el proceso formativo, para poder cumplir nuestro sueño que es el de ser profesionales y ser mejores personas tanto en lo personal como en lo laboral y académico.

Agradecimientos

Agradecemos principalmente a Dios, por darnos sabiduría y guiarnos para continuar en este proceso de preparación para nuestra profesionalización. De igual manera a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, por brindar la oportunidad de crecer día a día en conocimientos.

Finalmente queremos agradecer a todas las personas que hicieron posible la realización del trabajo investigativo, a todos los compañeros del Diplomado de profundización en gerencia del talento humano pertenecientes al grupo 101007_51 por estar disponibles en tiempo y aportes en conocimientos para el logro del objetivo final del proyecto de estudio.

Resumen

El presente trabajo de investigación hace énfasis en definir un modelo de cultura organizacional para la empresa “Autoservicio para todos”, la empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Mocoa Putumayo. Es una actividad que se desarrolla durante el segundo periodo del 2022, con lo cual, se busca que la empresa tenga una identidad organizacional que le permita actuar de forma estratégica y eficiente a través de los valores empresariales, que promuevan la competitividad, el logro de los objetivos y reconocimiento en el mercado; factores que constituyen la mejora continua que busca la organización para el crecimiento progresivo de la empresa y su permanencia en el tiempo. La empresa “Autoservicio para todos” para definir la cultura organizacional, estudia y se apoya en las diferentes teorías de la evolución y su impacto en la evolución del siglo XXI, Teorías de enfoque hacia una organización responsable, incluyente con cada uno de los trabajadores para un trabajo en equipo y el logro de objetivos empresariales.

El método usado para el estudio de la propuesta de investigación, que concierne a la implementación de cultura organizacional en la empresa “autoservicio para todos” se trata de una recolección de datos que se realiza usando un instrumento eficiente como lo es una encuesta en línea, con preguntas cerradas, lo cual fue aplicada a todos los empleados de la empresa objeto de estudio, para detectar la información más relevante de cómo se está ejecutando la cultura organizacional actualmente, para luego proponer soluciones y recomendaciones sobre como la empresa debe actuar para mejorar los problemas que se presenten en la cultura organizacional.

Según el estudio realizado, los resultados obtenidos son muy importantes y nos demuestran que la empresa tiene algunas falencias que implican a la cultura organización, falencias en normas de conducta, trabajo en equipo, los trabajadores no conocen la misión, visión y valores de la empresa y falta capacitaciones son algunos aspectos, sin embargo existen otros resultados que

benefician a la empresa, concluimos que la empresa le falta mejorar algunas cosas de la cultura organizacional pero que no son tan graves y se pueden mejorar perfectamente.

Palabras claves: Cultura, Empresa, Éxito, Laboral, Organización.

Abstract

This research work emphasizes defining a model of organizational culture for the company "Self-service for all", the company is located in the city of Mocoa Putumayo. It is an activity that takes place during the second period of 2022, with which it is sought that the company has an organizational identity that allows it to act strategically and efficiently through business values, which promote competitiveness, the achievement of the objectives and recognition in the market; factors that constitute the continuous improvement that the organization seeks for the progressive growth of the company and its permanence over time. The company "Self-service for all" to define the organizational culture, studies and relies on the different theories of evolution and its impact on the evolution of the 21st century, Theories of focus towards a responsible organization, inclusive of each one of the workers to teamwork and achievement of business goals. The method used for the study of the research proposal, which concerns the implementation of organizational culture in the company "self-service for all" is a data collection that is carried out using an efficient instrument such as an online survey, with closed questions, which was applied to all the employees of the company under study, to detect the most relevant information on how the organizational culture is currently running, to then propose solutions and recommendations on how the company should act to improve the results. problems that arise in the organizational culture. According to the study carried out, the results obtained are very important and show us that the company has some shortcomings that involve the organizational culture, shortcomings in standards of conduct, teamwork, workers do not know the mission, vision and values of the company. and training is lacking in some aspects, however there are other results that benefit the company, we conclude that the company needs to improve some

things in the organizational culture but that they are not so serious and can be perfectly improved.

Keywords: Culture, Company, Success, Labor, Organization.

Tabla de contenido

Introducción	13
Empresa Autoservicio ParaTodos.....	15
Historia.....	15
Misión	15
Visión.....	15
Organigrama	16
Problema	17
Planteamiento del Problema	17
Pregunta de Investigación.....	18
Titulo.....	18
Antecedentes	19
Justificación	24
Objetivos.....	30
Objetivo General.....	30
Objetivos Específicos.....	30
Marco Teórico.....	31
Marco Legal	36
Ley 1014 del 2006	36
Fomento de la cultura del emprendimiento	36
Metodología de Investigación.....	39
Tipo de Investigación.....	39
Enfoque de Investigación.....	39

Diseño de Investigación	40
Población y Muestra	40
<i>Población</i>	40
<i>Muestra</i>	40
Variables	41
<i>Independiente</i>	41
<i>Dependiente</i>	41
Hipótesis	41
Instrumentos de Investigación	41
<i>Diseño</i>	41
<i>Materiales y Métodos</i>	42
Resultados	43
Conclusiones	59
Recomendaciones	61
Referencias Bibliográficas	63
Apéndices.....	66

Lista de figuras

Figura 1. Logo de la empresa Paratodos.....	15
Figura 2. Organigrama de la empresa Paratodos.	16
Figura 3. Genero de las personas que laboran dentro de la empresa “Autoservicio para todos” ...	43
Figura 4. Puestos de trabajo que se desempeña dentro de la empresa.	44
Figura 5. Edad de los trabajadores.....	44
Figura 6. Cultura trabajo en equipo.	45
Figura 7. Cultura organizacional entre los conflictos de los trabajadores.....	46
Figura 8. Objetivos de la organización.....	46
Figura 9. Capacitación sobre la empresa.....	47
Figura 10. Inducción de personal.....	48
Figura 11. Herramientas necesarias.....	49
Figura 12. Ambiente positivo.....	50
Figura 13. Capacitaciones acordes al trabajo de la empresa.....	51
Figura 14. Opiniones de los trabajadores.....	52
Figura 15. Misión, visión y valores de la empresa.....	53
Figura 16. Salario justo.....	54
Figura 17. Trabajo en equipo.....	55
Figura 18. Horarios en la empresa.....	56
Figura 19. Normas de conducta.....	57
Figura 20. Oportunidades de ascender.....	58

Lista de apéndices

Apéndice A. Encuesta a aplicar a los trabajadores de la empresa.	66
---	----

Introducción

La Cultura organizacional dentro de una compañía es de vital importancia, además de ser un factor clave en el desarrollo empresarial. Es importante tener claro que la cultura organizacional ayuda a crear compromiso con cada uno de los colaboradores. La cultura organizacional gira en torno a los valores de la organización, prácticas empresariales y creencias dentro de una organización para esclarecer las causas que orientan la conducta del trabajador.

Por consiguiente, es fundamental que cada empresa tenga bien definida su cultura organizacional, ya que es el colaborador quien debe adaptarse a las costumbres, prácticas y valores corporativos y no la organización quien deba adaptarse a la manera de actuar por separado de cada individuo. Cuando estos parámetros están bien establecidos entre las personas que hacen parte de la cadena productiva de una compañía, al llegar alguien nuevo a formar parte del equipo, se adapta fácilmente y continua con la cultura organizacional establecida, pero si, por el contrario, cada individuo actúa bajo sus propios criterios, a medida que se vayan incorporando más personas a la empresa, los comportamientos serán más diversos y la productividad se verá bastante afectada.

De acuerdo con la revisión documental, existen varias teorías de diferentes autores, una aproximación que nos orienta sobre cultura organizacional: “Describe que El ambiente en el cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, en su creatividad y productividad” (Alvarez, 2018, p.2). Desde su área de recursos humanos expone que “El clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados” (Chiavenato, 1979, p.1). Analizando referencias de algunos autores se entiende que cada

organización posee sus propias culturas, tradiciones, creencias, lenguajes, etc. Lo cual hace que cada organización debe crear estratégicamente una cultura organizacional particular para identificar sus propios comportamientos individual y grupal.

Finalmente, el desarrollo de esta investigación se orientará a definir un modelo de cultura organizacional para la empresa “Autoservicio para todos”, en la ciudad de Mocoa Putumayo, para aplicarlo durante el segundo periodo del 2022, con lo cual, se busca que la empresa tenga una identidad organizacional que le permita actuar de forma estratégica y eficiente a través de los valores empresariales, que promueva la competitividad, el logro óptimo de los objetivos, reconocimiento en el mercado, lo que constituye la mejora continua que busca cada organización, en aras de que la suma de estos factores incida en el crecimiento progresivo de la empresa y su permanencia en el tiempo.

Empresa Autoservicio ParaTodos

Figura 1

Logo de la empresa Paratodos



Fuente: Autoría propia

Historia

Autoservicio ParaTodos es una empresa que surgió a finales del 2019, como una iniciativa familiar emprendedora, con el ánimo de generar un modelo de negocios de autoservicio, que ofreciera a sus clientes la oportunidad escoger y tomar los productos que deseará al mismo tiempo que pueda tener un momento de esparcimiento degustando de nuestros productos artesanales de cafetería. Constituida legalmente en septiembre de 2019, en el municipio de Mocoa departamento del Putumayo, y luego de superar la crisis sanitaria por el Covid 19, ha florecido y actualmente cuenta actualmente con 10 colaboradores, es una empresa dedicada a la venta de víveres y abarrotes y productos artesanales de cafetería.

Misión

Autoservicio para todos ofrece un lugar agradable a los clientes con productos de alta calidad, mejores precios, supliendo las necesidades básicas diarias, brindando excelente atención y servicio personalizado.

Visión

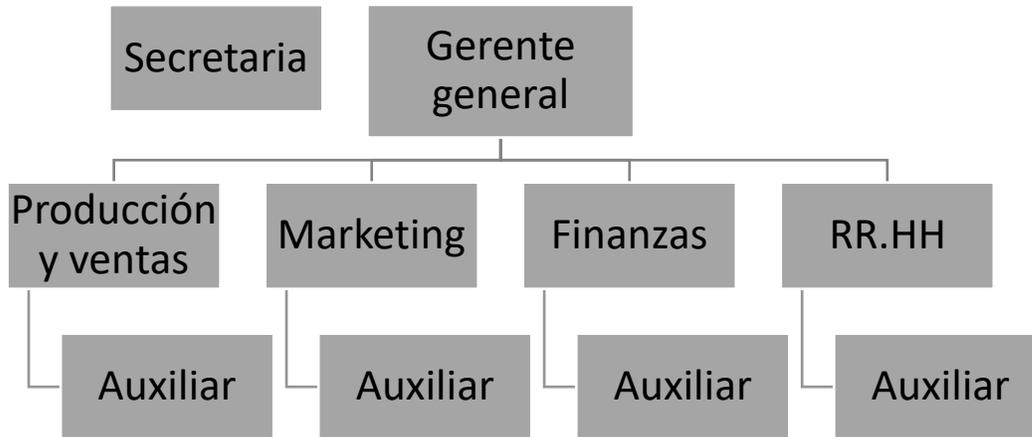
Autoservicio para todos para el 2025 pretende ser una empresa líder en el mercado regional, logrando el reconocimiento de nuestros clientes, la expansión en el mercado y el

liderazgo del sector, con un equipo de trabajo responsable y honesto para satisfacer las necesidades de los clientes.

Organigrama

Figura 2

Organigrama de la empresa Para Todos



Fuente: Autoría propia

Nivel Estratégico

Se ubica el gerente de la empresa quien administra la organización y se encarga de toda la parte estratégica de la organización.

Nivel Táctico

Se encuentran los profesionales encargados de las cajas y el almacenista que se desempeña en el área logística y productiva

Nivel Operativo

Se ubican los 3 auxiliares que apoyan a las cajeras en la elaboración y entrega de los productos.

Problema

La falta de un modelo de cultura organizacional en la empresa Autoservicio para todos, ubicada en la ciudad de Mocoa Putumayo, que promueva su desarrollo integral en el segundo semestre del 2022.

Planteamiento del Problema

La empresa autoservicio “para todos”, está radicada en el municipio de Mocoa Putumayo, se dedica a la venta de abarrotes y cafetería. La empresa presenta dificultades ya que, a pesar de que cuenta con la “Misión y Visión” corporativas, no cuenta con un esquema que determine la Cultura organizacional, el cual es uno de los pilares para mantener un buen clima laboral, por lo tanto, los empleados realizan tareas repetitivas, presenta ausentismo laboral, carecen de canales de comunicación, entre otros aspectos a mejorar. Debido a estas circunstancias se ha venido presentando inconvenientes a la hora de desempeñar las actividades.

Por lo anterior, es necesario analizar la influencia de la cultura organizacional en la empresa “Autoservicio para todos” teniendo en cuenta que la cultura organizacional es aquella que permite a las organizaciones desarrollar y promover su dinamismo comercial de la mano de sus colaboradores, donde el capital humano es alineado en un propósito común, estableciendo los parámetros comportamentales y el trabajo de las personas dentro de la organización, así como su desempeño en equipo a través de códigos de conducta y canales comunicacionales eficaces.

La cultura organizacional, es muy importante en una empresa y en este caso la empresa Autoservicio Para todos no la tiene, por lo que es una gran problemática y debe implementarla lo antes posible para que pueda funcionar correctamente, que como organización pueda rendir más y que el talento humano sea más efectivo, logrando que la empresa logre cumplir sus metas y

objetivos, al no tener cultura organizacional esta empresa, puede ser afectada o tener grandes deficiencias tanto internas como externas que dificultan su funcionamiento.

Siendo así que la cultura organizacional influye directamente en el flujo de trabajo impactando directamente en el rendimiento y bienestar de los empleados, se ha evidenciado en el caso de la empresa Autoservicio para todos, un vacío en su conformación, ya que al ser una organización comercial nueva que hizo frente a la crisis producida por la pandemia causada por el Covid 19 a los inicios de su constitución, tuvo que enfocarse más en su propio sostenimiento que en la estructuración de la misma, por lo que no cuenta con una cultura organizacional formalmente establecida.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es el modelo de cultura organizacional que se ajuste a las características y necesidades de la empresa Autoservicio para todos, ubicada en la ciudad de Mocoa Putumayo, que promueva su desarrollo integral en el segundo semestre del 2022?

Título

Implementación de un modelo de cultura organizacional en la empresa Para Todos, ubicada en la ciudad de Mocoa, que promueva su desarrollo integral para el segundo semestre del año 2022

Antecedentes

El motivo de la investigación da inicio debido a que la empresa “Autoservicio para todos”, no cuenta con un modelo de cultura organizacional, que le permita a la empresa ser competente en el campo de gestión del talento humano con una cultura organizacional bien definida y bien estructurada por lo tanto en la empresa el trabajo no se realiza de manera organizada, presentando un clima organizacional no competente:

Una vez que se han medido las competencias de los distintos integrantes de la organización, se habrán determinado brechas entre el nivel de competencias de cada colaborador y lo requerido por su puesto de trabajo. A partir de allí se deberán realizar acciones de desarrollo de competencias. (Alles, 2007).

La gestión de recursos humanos se define como “la ciencia y la práctica que se ocupan de la naturaleza de las relaciones de empleo y del conjunto de decisiones, acciones y cuestiones vinculadas a dichas relaciones” (Chiavenato, 2011).

Este departamento se centra en la utilización de aquellas o diferentes técnicas y herramientas que le otorgan a una compañía llevar a cabo diferentes actividades dentro de la organización, como la planificación, contratación, formación, evaluación y mejora de las capacidades de un empleado, todo esto para mantener motivados a los colaboradores y de esta manera la productividad de la compañía aumente y lleve a esta al cumplimiento de metas y objetivos propuestos. En Autoservicio para todos, se quiere determinar si el modelo de cultura organizacional mejora las relaciones laborales y niveles de productividad en la empresa, teniendo claros tres objetivos específicos que son: Estudiar profundamente en que consiste la cultura organizacional y de que elementos está conformada, para que sea eficiente en la empresa objeto de estudio “Autoservicio para todos” aplicando la más adecuada.

Definir el modelo de cultura organizacional que se adecue a la organización “Autoservicio para todos” y que garantice su óptimo desarrollo.

Establecer los beneficios que brindará la implementación del modelo de cultura organizacional a la empresa de Autoservicio.

Según investigaciones realizadas anteriormente la:

Gestión de recursos humanos: En la década de 1960, la Administración de Personal se tornó cambiante debido a la obsolescencia de la legislación laboral, provocando así el aumento desproporcionado de los desafíos organizacionales. A causa de este problema, la organización empezó a poner más énfasis en las personas considerándolas como un recurso indispensable (o productivo) para el éxito a nivel organización, ya que ellas eran lo único con lo que contaba la organización para hacerle frente a cualquier desafío que se originara; así es como surgió la Administración de Recursos Humanos (ARH). La ARH aún sufría el vicio de concebir a los empleados como meros recursos productivos, los cuales tenía que administrar y coordinar, planeando y controlando sus actividades a desarrollar de acuerdo con las exigencias de la organización (Chiavenato, Libro, 1979). En toda organización es importante ser proactivo en el reclutamiento de personal y seleccionar personas motivadas, dotados de inteligencia y habilidades, “*Reclutamiento y selección*: la información del análisis de cargos es fundamental para conocer el tipo de personal que se requiere para desempeñar las actividades del cargo. Se decide el tipo de personas que se reclutan y se contratan” (Agudelo, 2015, p.1).

La cultura organizacional es un elemento fundamental, para que las empresas funcionen correctamente, sin ella, las empresas pueden sufrir varios tipos de problemas, teniendo en cuenta que la empresa por falta de la cultura organizacional no tiene una organización clara, estaría realizando algunas actividades por realizarlas, pero no tendría como un rumbo definido tanto para el futuro de la empresa, como para sus colaboradores, que solo trabajarían por trabajar sin

tener una claridad de lo que pretende la empresa en realidad la empresa y además se empezaran a notar conflictos entre los mismos compañeros de trabajo e incluso con la misma empresa:

Una cultura organizacional débil desalienta a los empleados, afecta su desempeño y disminuye su productividad laboral. En resumen, le cuesta dinero a usted.

Cuando la visión y visión corporativa no están bien definidas, los empleados lo perciben. Lo mismo ocurre si estos fundamentos cambian constantemente. El resultado es la falta de dirección. Los empleados carecerán de un norte o un conjunto de guías que le dirijan hacia el cumplimiento de metas. (Group, BMA, 2015, p.1).

Con esta investigación, nos damos cuenta que otras empresas han sufrido el mismo problema cuando les falta una cultura organizacional clara, los empleados no rendiran lo mismo, trabajaran desmotivados y se presentara un ambiente laboral pesado, porque los empleados no sabran que realizar, que objetivos o metas tiene la empresa para el futuro, pueden que sea talento humano bien preparado, pero aun asi trabajara sin animo y buscara salir de la empresa para trabajar en la comptencia, tambien es un perjuciosio para la empresa, ya que si no cumole metas ni objetivos estaria perdiendo dinero al momento de realizar el pago de sus salarios:

Una cultura organizacional es débil o tóxica cuando los valores de los empleados no están alineados con los de la compañía. En este ambiente tóxico, los empleados suelen desempeñarse con menos entusiasmo .

Algunas señales que apuntan a que hay un ambiente tóxico en la empresa son:

Baja motivacion, perdida de creatividad, bajas expectativas, falta de lealtad y compromiso, menos productividad, bajos de confianza, pérdida de interés en trabajar para la organización.

Como consecuencia, algunos empleados optan por dejar la empresa. Además de costarle un empleado a la empresa, impacta su productividad e ingresos. También le genera gastos adicionales al tener que comenzar un proceso de selección, reclutamiento y adiestramiento para remplazar al ex empleado. Estos gastos se siguen acumulando durante los meses que la plaza esté vacante.

En cambio una cultural organización solida o bien fortalecida puede generar cambios dentro de la empresa, que ayudan a tener claro los objetivos y metas:

Su desempeño mejora un 22%, los conflictos se reducen un 30% y las renuncias se reducen un 50% .Para fortalecer la cultura de tu empresa, debes definir el comportamiento permitido en la organización, así como el conjunto de creencias y valores por los cuales se regirá la toma de decisiones.

Todo empleado quiere ser parte de una organización que rinda frutos. Mientras más fuerte sea la cultura de tu empresa, más empleados atraerás. Y los que ya están, se quedarán.(BMA Group, 2018, p.1).

De esta manera nos damos cuenta, que la cultura organizacional, desde mucho tiempo atrás, es la que hace que las empresas tengan una estructura funcional bien estructurada, para que respectivo funcionamiento correctamente, de lo contrario existiran diferentes problemas para realizar las actividades y cumplir las metas y actividades dentro de la empresa.

Mocoa es un municipio cuya economía esta basada en la agricultura y las actividades comerciales. Esta ubicaca en una región historicametne marcada por la violencia y la corrupción, donde la incompetencia y el abandono gubernamental han dado lugar al atraso economico impactando gravemente su desarrollo. Sumando a esto, hasta hace apenas 5 años la capital del putumayo sufrió un desatre natural porlas fuertes lluvias que provocaron deslizamientos de tierra e inundaciones en el municipio, lo cual golpeó durametne la vida de sus habitantes con pérdidas humanas y economicas, cuyas consecuencias hoy en día aun se viven. Todo esto ha dado pie a mucha informalidad no solo en el establecimeinto de negocios sino en la manera como se realizan los trabajos, es decir, debido a que no se cuenta con el apoyo necesario, es muy difícil llevar acabo emprendimientos; esto ha hecho que no se desarrolle una cultura de empresa entre los habitantes, que no exista capacitación al respecto y por ende que los negocios se lleven a cabo de manera empirica y desordenada. Frente a la infomalidad en la región, el ministerio de haciendo entrego un informe donde menciona:

La tasa de desempleo de la Región Centro Sur se encuentra por debajo de la media Nacional a excepción de Mocoa, con la mayor tasa de desempleo de la región (10,2%); esto representa aproximadamente a 8.458 personas del municipio que no tienen empleo o se dedican a empleo informal, como vendedores ambulantes y estacionarios. La informalidad de la Región Centro Sur se encuentra por encima de la media nacional, con una tasa del 77,2%". (MinHacienda, 2013, p.1).

Este informe detalla la situación de crisis económica en la región y la concentración del impacto en la capital del departamento como principal receptor por fenómeno de desplazamiento.

Justificación

La cultura organizacional, es un factor muy importante dentro de la investigación, ya que sin ella la organización no puede funcionar correctamente como organización y de paso se empezaran a presentar falencias en la organización, en donde no se podrán realizar de manera coherente las actividades planeadas para el progreso de la empresa por que existe falencias en la organización, la cultura organizacional hace que la empresa se mantenga equilibrada y que todos sus trabajadores se orienten y tenga una visión hacia los mismo objetivos y metas que en algún momento ha definido la organización, con la cultura organizacional la empresa tendrá un rumbo definido y con ello una estrategia clara para poder realizar las actividades, procesos y tareas que se orientan hacia el beneficio de la empresa, cuando la misma es una organización pequeña que empiezan a funcionar sin tener presente la cultura organizacional, puede que en un inicio funcionen correctamente porque los trabajadores son mínimos, pero cuando la empresa comienza a crecer y a necesitar la ayuda de más trabajadores o talento humano, se empieza a notar la deficiencia organizativa y por ende la cultura organizacional para poder funcionar y que el talento humano no funcione de manera desorganizada y sin rumbo, se debe tener en cuenta que al talento humano se debe capacitar al momento de ingresa a la empresa, dándole a conocer las actividades y tareas que debe realizar, pero también la cultura organizacional de la misma para que la respeten y conozcan cuales son los propósitos que tiene la empresa para funcionar correctamente, según los estudios realizados, la cultura organizacional está compuesta por símbolos, acuerdos, políticas, valores, creencias, tradiciones, reglas lenguajes, acuerdos y hábitos que hacen que la compañía tenga una orientación especifica y centrada, cada una de las empresas define estos aspectos para poder trabajar, ser diferentes a las demás, poder tener una organización clara, unos objetivos claros, unas metas coherentes y lo más importante es que los

trabajadores las conozcan, (para que las respete) se empoderen y la dinamicen realizando actividades correspondientes de manera ordenada y evitando al máximo el desorden organizacional:

La Cultura Organizacional describe la personalidad de una empresa; su forma de ser y actuar. Es un vínculo social que le da cohesión a una organización. Es la manera en la que ésta interactúa como conjunto, tanto en su propio entorno como con el exterior, con diversos grupos de interés, tales como proveedores, clientes, entre otros.

Los negocios y las personas que trabajan en ellos tienen una serie de prácticas y modos de actuar muy particulares. Cada empresa tiene una cultura organizacional que la define, y gracias a la cual, los consumidores la identifican con mayor facilidad.

La cultura organizacional determina la forma en la que funciona una empresa, y es observable a través de sus estrategias, estructuras y sistemas.

Una buena organización cuya base esté en valores y normas permite a cada uno de los colaboradores de una empresa identificarse con ellos y mantener conductas positivas dentro de la misma; asimismo, gracias a ella, los empleados incrementan su productividad y dan una buena imagen del lugar donde laboran, es decir, se logra un exitoso employer branding (sistema de gestión de la marca de la empresa para atraer el talento hacia la misma) del negocio en el mercado.

Una cultura organizacional puede definirse desde dos perspectivas. Una fuerte, que se caracteriza porque los valores de la empresa son firmes y aceptados por todos los integrantes de la misma, lo cual se traduce en un alto compromiso de los trabajadores en la realización de la misión y de los objetivos empresariales marcados por la organización, y una débil, en la que el personal posee poca libertad de acción y los directivos muestran poco interés por el crecimiento de sus subordinados. En ella, no se motiva a los empleados a ser creativos y proactivos, y, por lo tanto, no se alcanzan los resultados necesarios para el cumplimiento de las metas de la empresa.

La cultura organizacional debe ser transmitida a los diferentes grupos que forman parte de una empresa. Muchas empresas comparten las experiencias y los motivos que llevaron a sus fundadores a materializar sus sueños y a convertirlos en éxitos, y crean un modelo de Cultura Organizacional en el que ese espíritu de logro es el principal ideal y aliciente

de sus colaboradores, además con esta práctica, generan en ellos un sentido de orgullo, lealtad y pertenencia a la empresa.

Hoy en día es necesario que las organizaciones diseñen estructuras más flexibles al cambio y que éste se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros. Esto implica generar condiciones para promover equipos de alto desempeño y con una amplia visión hacia la innovación.

Es fundamental que se realicen actividades que conserven la cultura organizacional como, por ejemplo: otorgar premios, incentivos económicos y emocionales, seminarios o diferentes cursos de preparación, con el fin de fortalecer los valores y la filosofía que constituye a la organización.

La Cultura Organizacional es de gran importancia, ya que tiene un impacto directo en los resultados de las empresas. Desarrollar la cultura organizacional de tu empresa es indispensable si buscas aprovechar al máximo el talento humano con el que cuentas, ya que, por su alta influencia en el comportamiento de tu personal, ésta puede ser utilizada como un elemento estratégico en tu visión de negocio. (Romero, 2018, p.1).

La investigación profunda sobre la empresa “Autoservicio para todos”, cuya actividad económica es la venta de abarrotes y productos artesanales de cafetería, la empresa es de tipo familiar y pequeña, creada y constituida legalmente a finales 2019 y ha tenido que enfrentar diversos retos, como por ejemplo la emergencia sanitaria del Covid 19 (pandemia), que afectó drásticamente las ventas y productividad de la empresa.

A pesar de esta situación, la empresa mipyme logró resistir esos fuertes cambios que surgieron, como lo fue la disminución en las ventas, en ese momento contaban con muy pocos empleados, en cambio hoy en día, después de haber logrado sobrevivir a la pandemia, la compañía ha ido creciendo a tal punto que las ventas han aumentado y cuenta con un total de 10 colaboradores, la empresa ha alcanzado mayor reconocimiento en el sector lo cual demanda mayor cantidad de mano de obra, en función de garantizar un mejor servicio, manteniendo los

productos dispuestos para los clientes de forma en óptimas condiciones, así como la mejor atención.

La empresa ha venido presentando un crecimiento en materia económica desde el año 2020 y aún no cuenta con una cultura organizacional definida de manera formal, ya que los colaboradores aprenden a definir la manera de trabajar de los dueños y líderes de la empresa y se van adaptando a las condiciones, pero no se cuenta con unos parámetros establecidos que permitan a cada colaborador mantener un enfoque claro frente al cumplimiento de los objetivos de la organización, lo cual, es de gran importancia para la empresa y para su funcionamiento, ya que promueve un ambiente de trabajo estructurado y positivo que le permitirá a la organización alcanzar el éxito. Contar con una cultura organizacional sólida, motivará a todos los empleados a hacer mejor su trabajo.

Por lo tanto, la empresa debe organizarse y empezar a crear sus diferentes áreas de trabajo, profundizar en su misión, visión, carta de valores y sobre todo la creación de un modelo de cultura organizacional que le permita contar con la estructura y consolidación adecuada y ser más competente frente el mercado.

El objetivo de dar solución a la problemática “Ausencia de cultura organizacional” mediante la investigación de teorías, método y metodología que orienten a definir un modelo de cultura organizacional para la empresa “Autoservicio para todos”, con lo cual se busca que la empresa tenga una identidad organizacional que le permita actuar de forma estratégica y eficiente a través de los valores empresariales, que promueva la competitividad, el logro óptimo de los objetivos, reconocimiento en el mercado, crecimiento progresivo y su permanencia en el mercado.

Por consiguiente, la falta de cultura organizacional hace que no se pueda trabajar eficientemente dentro de la organización, ya que la cultura hace referencia a los valores, costumbres, normas y creencias que tienen los trabajadores en el ámbito tanto laboral como personal, la cultura de cada empresa es diferente, por eso se debe definir un modelo de cultura, para poder funcionar de manera correcta y que haya una mejor comunicación entre los compañeros de trabajo de la empresa, el gerente y demás integrantes de la misma, además se debe reconocer adoptar una identidad que marque una ventaja competitiva, logrando que los clientes siempre la prefieran frente a la competencia, con el fin de poder cumplir metas y objetivos, tener un mayor reconocimiento en el mercado y atraer nuevos clientes permitiendo el crecimiento esperado a nivel de ventas, la idea es motivar a los empleados y a los consumidores, en donde la atención al cliente sea excelente y única, logrando de esta manera el éxito de la empresa. Es de gran relevancia que la empresa cuente con una cultura interna muy clara, para que pueda ser transmitida de forma genuina a las personas externas a la organización.

Teniendo en cuenta que, la cultura organizacional de una empresa que está en constante interacción con las personas de su entorno, como lo son los clientes, puede influir de forma positiva en la sociedad, siendo ejemplo de convivencia, respeto y amabilidad, lo que a su vez permitirá mejorar la calidad de la comunidad.

La cultura organizacional es muy importante y necesaria para el desempeño óptimo del talento humano en una organización, se quiere mejorar el rendimiento de la empresa, que sea más productiva, en donde cada trabajador hace su función para cumplir objetivos con compromiso y responsabilidad.

Teniendo en cuenta, la orientación de esta investigación, la cual se trata de la falta de la cultura organizacional que tiene la empresa Autoservicio para todos, analizamos y observamos

que el gran problema por el que la empresa mencionada está pasando, ya que la debe definir para poder trabajar de manera correcta y teniendo todos los aspectos claros, por el cual, para solucionar este problema, se quiere solucionar ayudándole a la empresa a definir un modelo de cultura organizacional, el cual lo pueda ejercer para corregir los problemas que está teniendo al no tener una cultura de organizacional clara y definida, como se ha analizado la empresa ha enfrentado varios problemas y los solucionado, pero en este caso debe enfrentar el problema para tener una cultura organizacional bien definida y bien estructurada.

El éxito de cualquier compañía está determinado por la claridad con la cual se planteen sus objetivos, teniendo en cuenta que estos deben ser medibles y alcanzables, lo que demanda que las empresa cuenten con una solida estructura organizacional, la cual será el derrotero para la ejecución de las labores de cada uno de los trabajadores, en este sentido y analizando la necesidad que tiene la empresa “para todos”, de contar con una cultura organizacional definida, la cual permitirá a la organización establecer su identidad y transmitirla a cada uno de los miembros que hacen parte de la cadena productiva, generando el sentido de pertenencia que todas las entidades requieren por parte de sus colaboradores. Tal situación nos llevó a determinar la importancia que tendría para la empresa el apoyo que le podemos brindar en una práctica académica, que le conllevara a la constitución de su cultura organizacional, basada en las diferentes teorías e investigaciones de prestigiosos autores, así como también la puesta en práctica de las mismas y conceptualizada por un equipo académico con la suficiente formación, para emitir conceptos que serán muy valiosas para la organización.

Objetivos

Objetivo General

Definir un modelo de cultura organizacional en la empresa “Autoservicio para todos”, en la ciudad de Mocoa Putumayo, durante el segundo periodo del 2022.

Objetivos Específicos

Estudiar profundamente en que consiste la cultura organizacional y de que elementos está

conformada, para que sea eficiente en la empresa objeto de estudio “Autoservicio para todos” aplicando la más adecuada.

Identificar modelos de cultura Organizacional exitosos en empresas con características similares a “Autoservicio para todos”

Definir el modelo de cultura organizacional que se adapte a la organización “Autoservicio para todos” y que garantice su optimo desarrollo.

Marco Teórico

La falta de cultura organizacional, es algo que afecta a la empresa autoservicio para todos, ya que, sin ella no se podrán ejecutar diferentes actividades que se necesiten realizar dentro de la empresa, es importante tener claro que los trabajadores deben seguir algunas actitudes positivas para que se preste una buena atención a los clientes y además las relaciones con los compañeros de trabajo, se deben respetar los valores más principales que se debe tener en cualquier entorno laboral, se deben fijar los horarios de trabajo, hábitos costumbres y demás aspectos que conforman una buena cultura organizacional, para que la empresa sea más eficiente, organizada y con una visión clara, es decir que no se puede trabajar en un contexto en donde existe poca organización, ya que cada persona tiene su cargo y su responsabilidad, además la cultura organizacional está presente en todas las partes de la organización, influye en el servicio al cliente, en lo financiero, en el reclutamiento de personal, en el liderazgo y en todas las ramas de la empresa, por eso es importante tenerla bien definida para que la empresa este estable y tienda siempre a ser rentable:

La cultura organizacional de una empresa define los límites y las pautas de comportamiento en general dentro de la organización, además de reforzar el compromiso, el sentimiento de pertenencia y la unidad de los equipos y empleados. Aporta un cierto control y promueve las conductas positivas. Además, la cultura organizacional es el pilar sobre el cual se construye la empresa, ya que marca la dirección de la misma. Del mismo modo, define cómo deben relacionarse los empleados con los equipos, con los clientes y con el mercado en su conjunto.

Existen dos grandes soportes sobre los cuales se mantiene la cultura de una empresa y que son de indudable importancia. Uno de ellos es el interno, que está vinculado a los trabajadores, gerentes, equipos y clima organizacional; el otro es el externo, está relacionado con el sector y el entorno al que pertenece la compañía. En lo que concierne al eje interno es primordial tener en consideración que todo trabajador busca sentirse

identificado con la cultura de la empresa en la que trabaja. Es importante, por ello, que la organización sepa transmitir los valores, hábitos y costumbres que allí se rigen. De esta manera, se buscará que todas las personas que conforman la empresa estén inmersas en la cultura organizacional, siendo los principales promotores de su identidad y visión.

Relacionado con el ámbito social, la cultura organizacional de una empresa es aquella que sirve como transmisora de los valores, misión y costumbres. Hace referencia a la imagen que proyecta ante la comunidad y cómo se comunica con ella. En este sentido podríamos hablar sobre la mirada de nuestra empresa en temas como la responsabilidad medioambiental, la lucha por la igualdad de género, o los derechos de las minorías.

(Valenzuela, 2022, p.5).

La cultura organización esta en todos los ambitos de la empresa y ayuda a que la misma cumpla los objetivos y metas propuestas, ya que si los trabajadores estan bien preparados y se le ha inculcado una buena cultura organizacional ello trabajaran para que la empresa prospere y sea exitosa y no solo por la necesidad de una remuneración economica, es decir que los empleados se preocupan por el bienestar, la eficacia de las diferentes actividades que necesite realizar la empresa:

La Cultura Organizacional describe la personalidad de una empresa; su forma de ser y actuar. Es un vínculo social que le da cohesión a una organización. Es la manera en la que ésta interactúa como conjunto, tanto en su propio entorno como con el exterior, con diversos grupos de interés, tales como proveedores, clientes, entre otros.

Los negocios y las personas que trabajan en ellos tienen una serie de prácticas y modos de actuar muy particulares. Cada empresa tiene una cultura organizacional que la define, y gracias a la cual, los consumidores la identifican con mayor facilidad.

La cultura organizacional determina la forma en la que funciona una empresa, y es observable a través de sus estrategias, estructuras y sistemas.

Una buena organización cuya base esté en valores y normas permite a cada uno de los colaboradores de una empresa identificarse con ellos y mantener conductas positivas dentro de la misma; asimismo, gracias a ella, los empleados incrementan su productividad y dan una buena imagen del lugar donde laboran, es decir, se logra un

exitoso employer branding (sistema de gestión de la marca de la empresa para atraer el talento hacia la misma) del negocio en el mercado.

Una cultura organizacional puede definirse desde dos perspectivas. Una fuerte, que se caracteriza porque los valores de la empresa son firmes y aceptados por todos los integrantes de la misma, lo cual se traduce en un alto compromiso de los trabajadores en la realización de la misión y de los objetivos empresariales marcados por la organización, y una débil, en la que el personal posee poca libertad de acción y los directivos muestran poco interés por el crecimiento de sus subordinados. En ella, no se motiva a los empleados a ser creativos y proactivos, y, por lo tanto, no se alcanzan los resultados necesarios para el cumplimiento de las metas de la empresa.

La cultura organizacional debe ser transmitida a los diferentes grupos que forman parte de una empresa.

Muchas empresas comparten las experiencias y los motivos que llevaron a sus fundadores a materializar sus sueños y a convertirlos en éxitos, y crean un modelo de Cultura Organizacional en el que ese espíritu de logro es el principal ideal y aliciente de sus colaboradores, además con esta práctica, generan en ellos un sentido de orgullo, lealtad y pertenencia a la empresa.

Hoy en día es necesario que las organizaciones diseñen estructuras más flexibles al cambio y que éste se produzca como consecuencia del aprendizaje de sus miembros. Esto implica generar condiciones para promover equipos de alto desempeño y con una amplia visión hacia la innovación.

Es fundamental que se realicen actividades que conserven la cultura organizacional como, por ejemplo: otorgar premios, incentivos económicos y emocionales, seminarios o diferentes cursos de preparación, con el fin de fortalecer los valores y la filosofía que constituye a la organización.

La Cultura Organizacional es de gran importancia, ya que tiene un impacto directo en los resultados de las empresas.

Desarrollar la cultura organizacional de tu empresa es indispensable si buscas aprovechar al máximo el talento humano con el que cuentas, ya que, por su alta influencia en el comportamiento de tu personal, ésta puede ser utilizada como un elemento estratégico en tu visión de negocio. (Romero, 2018, p.2).

Si tenemos en cuenta los problemas que pueden existir en una organización al no tener una cultura organizacional definida, nos damos cuenta que son muchos los problemas que pueden llegar a presentarse, los trabajadores no son eficientes, existe un clima laboral pesado, no se cumplen las metas y objetivos trazados por la empresa y esto puede llevar a ocasionar atrasos en la empresa bastante graves que harán a que una empresa no sea rentable:

La cultura empresarial explica todo lo que ocurre en cualquier entidad, para su beneficio o perjuicio. Cuando es débil es negativa y afecta al clima de entendimiento, a las relaciones humanas, a la confianza empresarial e impide su crecimiento.

Las empresas con cultura débil se caracterizan por no disponer de políticas de comunicación, tienden al secretismo, su propuesta de valor al empleado es pobre, adolece de políticas de desarrollo personal, de programas de reconocimiento, de iniciativas, entre otros proyectos de bienestar al empleado. Este tipo de cultura no innova, no es flexible, por tanto, es una barrera el desempeño y para promover la colaboración.

En consecuencia, con todos estos rasgos generan una mala imagen interna que repercute en las relaciones con los clientes y de forma definitiva, afecta a la cuenta de resultados

Son diversos los signos que hablan de problemas culturales, desconocimiento o poca práctica de sus valores corporativos, en la forma de hacer negocios, en la doble contabilidad, en la proliferación de algunos casos de corrupción y fraude corporativo, excesiva competición entre áreas, Falta de coherencia y coordinación, ausencia de políticas y planes de comunicación interna, Según Shane Atchison, en un artículo publicado en Forbes, los problemas culturales se visualizan en la poca o nula relación social, y también en las distancias jerárquicas entre managers colaboradores.

Las culturas débiles perjudican el diálogo interno y a la motivación. Las culturas débiles están desconectadas del personal, no les preguntan, no los escuchan. En consecuencia, los trabajadores no están alineados con la estrategia.

Lo que se puede hacer una empresa para mejorar su cultura es primero, conocerla, medirla, mejorarla y difundirla. La cultura se construye cuidando los hábitos, comportamientos y actitudes de todo el personal. (Zapata, 2020, p.2).

Por eso, la importancia que implementar un modelo de cultura organizacional para la empresa, es muy importante porque esta presente en todas las ramas de la empresa y ambientes tanto internos como externos, si existe una buena cultura organizacional la empresa tendra una mejor imagen y rendira mas en las diferentes actividades, de lo contraio si no existe una buena cultura organizacional la empresa tendra problemas, debilidades y le sera muy dificil cumplir sus metas, obietivos y necesidades.

La empresa “Autoservicio para todos” para definir la cultura organizacional, estudia y se apoya en las diferentes teorías de la evolución y su impacto en la evolución del siglo XXI. Teorías de enfoque hacia una organización responsable, incluyente con cada uno de los trabajadores para un trabajo en equipo y el logro de objetivos empresariales.

Dentro de las organizaciones con el talento humano y las teorías se busca seguir evolucionando en el campo organizacional, los autores como psicólogos, Robert Blake y Jane Mouton, direccionaron sus pensamientos al management en las empresas para afianzar y lograr la eficiencia organizacional.

Marco Legal

Las leyes, normas y reglamentos que dan fundamento y apoyan la cultura organizacional de una empresa son muy importantes, porque apoyan a que las empresas pueden y deben aplicar una cultura organizacional para poder funcionar en el entorno en donde se está trabajando, lo cual, quiere decir que es un derecho fundamental poder generar una empresa con cultura organizacional y estar bien organizada:

Ley 1014 del 2006

Artículo 1°

Cultura: Conjunto de valores, creencias, ideologías, hábitos, costumbres y normas, que comparten los individuos en la organización y que surgen de la interrelación social, los cuales generan patrones de comportamiento colectivos que establece una identidad entre sus miembros y los identifica de otra organización.

Artículo 11. 5. Creación de Empresas: La iniciación de operaciones de las empresas para que alcancen su maduración en el corto plazo y se garantice su autosostenibilidad. Buscar mecanismos para resolver problemas de comercialización e incentivar la investigación de nuevos mercados y nuevos productos. (El Congreso de Colombia, 2006, p,1).

La cultura y emprendimiento es importante porque a partir de ella, las empresa se orientan y se ubican dependiendo la región en donde esté ubicada la empresa, existen diferentes culturas y costumbres en las que los trabajadores están acostumbrados a realizar, de ahí mismo se aplican las diferentes culturas organizacionales, ya que, las empresas se debe adaptar a entorno en donde van a laborar y darle la oportunidad al talento humano para que ejecute la cultura dentro de la misma empresa y así generar mejor ambiente:

Fomento de la cultura del emprendimiento

Artículo 12. Objetivos específicos de la formación para el emprendimiento. Son objetivos específicos de la formación para el emprendimiento:

Lograr el desarrollo de personas integrales en sus aspectos personales, cívicos, sociales y como seres productivos.

Contribuir al mejoramiento de las capacidades, habilidades y destrezas en las personas, que les permitan emprender iniciativas para la generación de ingresos por cuenta propia. Promover alternativas que permitan el acercamiento de las instituciones educativas al mundo productivo.

Fomentar la cultura de la cooperación y el ahorro, así como orientar sobre las distintas formas de asociatividad. (El Congreso de Colombia, 2006, p,3).

Las empresas colombianas tienen derecho y libertad de realizar actividad económica y con ello el poder aplicar estrategias, para el fortalecimiento de la empresa, como lo es la cultura organizacional, cada empresa es independiente y puede organizarla dependiendo sus conocimientos y actividades a realizar para generar actividad económica:

Artículo 333. La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Constitución Política de Colombia 1991, p.85).

Las disposiciones relacionadas con este estudio corresponden a la resolución 2646 del 17 de julio de 2008 del Ministerio de Protección Social, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Basados en las premisas que contemplan las disposiciones legales en las cuales se parametriza la constitución de la cultura organizacional en una empresa, también, se deben tener en cuenta las disposiciones

que la ley considera referente a la calidad de vida que deben tener los colaboradores, lo que a su vez, permite un mayor desempeño en sus labores asumiendo mayor sentido de pertenencia por la compañía y viviendo la cultura organizacional que se ha dispuesto para guiar su actuación al interior de la compañía y por qué no, trasladar estas buenas costumbres a los ámbitos familiares, sociales y personales de cada individuo, lo que permite construir una mejor sociedad.

Metodología de Investigación

Tipo de Investigación

La investigación descriptiva es uno de los métodos más comunes en las investigaciones, mediante esta se analizan las características de una población o situaciones en particular sin entrar a conocer las relaciones entre ellas.

Por lo tanto, esta investigación permite conocer y determinar una situación aplicada a la empresa “Autoservicio para todos”, sobre un tema en específico.

Por lo tanto, la presente investigación será de tipo descriptiva, basada en la temática de cultura organizacional, en donde se busca estudiar y describir los elementos que conforman la cultura en una organización, con el fin de identificar modelos de cultura organizacional y definir uno que se adopte a la organización “Autoservicio para todos” pretendiendo que haya en la empresa un óptimo desarrollo de las tareas, buena comunicación, resultados eficientes y mayor rentabilidad.

Enfoque de Investigación

El diseño cualitativo se define como: el intento de obtener una comprensión a fondo de los significados y definiciones de una situación definida por las personas, características del entorno, en donde se abordan temas más subjetivos basados en cualidades.

La investigación se llevará a cabo a través del enfoque de investigación cualitativo, en primer lugar, se realizará una descripción de las características del porque la empresa no tiene una cultura organizacional definida, identificando los causas y problemas, dando a conocer también los beneficios que se lograría si se contara con una buena cultura organizacional, en segundo lugar, se van a mostrar los modelos de cultura organizacional y se definirá uno que se

adapte a la empresa, con el fin de hacer más eficiente el rendimiento de las actividades y de que la empresa pueda a futuro implementar dicho modelo.

Diseño de Investigación

Con el fin de recolectar información importante sobre las características de la empresa Autoservicio para todos, en el ámbito de la cultura organizacional de la empresa, la percepción de los trabajadores y la afectación que está presentando el no tener una cultura organizacional, se realizara una encuesta en línea con preguntas cerradas, el cual, se realizara y se aplicara por diferentes medios tecnológicos, que facilitará la obtención y recolección de información para analizarla de manera eficiente, al ser una empresa pequeña de 11 trabajadores, se aplicara una encuesta por cada trabajador, para detectar la percepción de cada trabajador, dependiendo de los resultados se analizara la información para llegar a conclusiones reales y así presentar diferentes recomendaciones a la empresa Autoservicio para todos, para que pueda mejorar después del diagnóstico del mismo así mejorar la cultura organizacional y que pueda seguir creciendo como empresa, siendo una empresa exitosa y rentable.

Población y Muestra

Población

Se realizó una búsqueda de empresas de Autoservicios en la ciudad de Mocoa, con el fin de buscar el tejido empresarial con mayor similitud, al cual se quería investigar.

Muestra

Teniendo en cuenta, que en Mocoa hay más de 5 empresas de Autoservicio, pero con diferentes estilos y razón social, debido al tiempo dispuesto para el desarrollo de la investigación, se decidió para una mayor confiabilidad y certeza aplicar la propuesta a una sola empresa, Autoservicio para todos es una empresa pequeña de 11 trabajadores, con la cual se busca tener

un alto grado de incidencia en el área de recursos humanos y acercamiento al 100% de los empleados, con el fin de que los resultados sean confiables y certeros.

Variables

Independiente

La competencia, los consumidores, los proveedores, ubicación de la empresa, cantidad de empleados, productos ofrecidos.

Dependiente

Falta de conocimientos para aplicar la cultura organizacional, estrategias del gerente, disposición para definir la cultura, disponibilidad de adaptación de los trabajadores, trabajo en equipo en la empresa.

Hipótesis

Con la aplicación la encuesta, con el fin de recolectar información sobre la implementación de la cultura organizacional de empresa Autoservicio paratodos, la idea es llegar a resultados concretos que definan la necesidad de implementar la cultura organizacional en la empresa objeto de estudio, cuáles son los beneficios de aplicarla, las necesidades que soluciona y que problemas o perjuicios se presentarían si no se aplica una cultura organizacional en la empresa objeto de estudio.

Instrumentos de Investigación

Diseño

Encuesta con preguntas cerradas aplicada por medio de un formulario en línea, en total se van a realizar un total de 15 preguntas y se aplicara a los 11 trabajadores de la empresa, teniendo en cuenta que existe poco tiempo, el cual, busca obtener información, acerca de las personas que trabajan en la empresa sobre la implementación de la cultura organizacional, la encuesta se va

compartir por diferentes medios tecnológicos, correo, Skype, WhatsApp y otros, para que las personas seleccionadas puedan contestar la encuesta, que va dirigida hacia la implementación de la cultura organizacional.

Materiales y Métodos

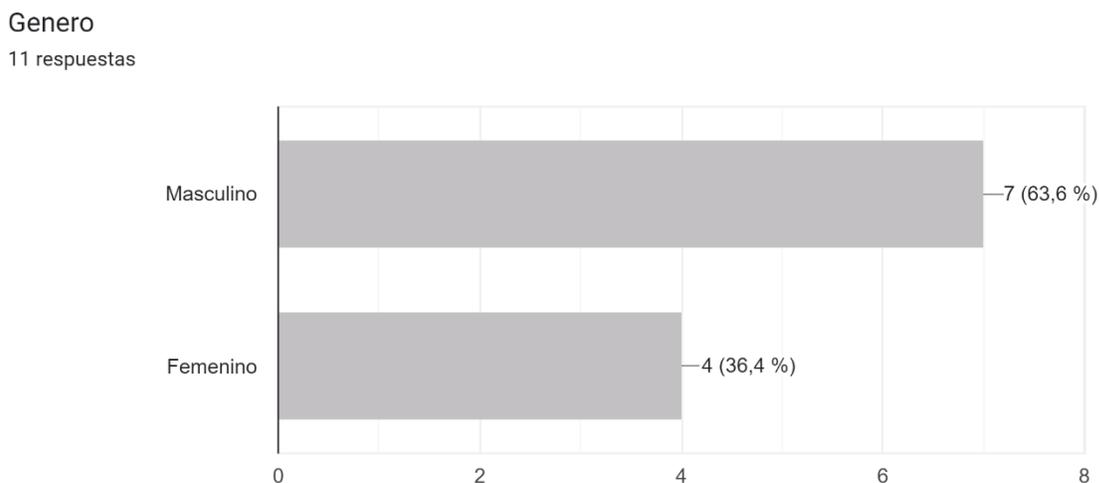
Varios elementos tecnológicos, celulares inteligentes, memorias, computador con acceso a internet en el que se creara una encuesta por drive para su aplicación a diferentes personas de la empresa Autoservicio para todos, empleados de la misma, estos materiales, son los vamos a usar para aplicar y realizar la encuesta en el momento de diseñarla y aplicarla, estos materiales son necesarios para aplicarla, ya que se nos facilita y además nos ahorra tiempo, espacio y oportunidades de usar la tecnología como ayuda para recolectar datos de manera más oportuna y a tiempo corto, por eso estos materiales son los vamos a utilizar en la investigación.

Resultados

A continuación, presentamos las gráficas y los análisis de las gráficas obtenidas después de aplicar el instrumentó de recolección de datos.

Figura 3

Genero de las personas que laboran dentro de la empresa “Autoservicio para todos”



Fuente: Autoría propia

Análisis

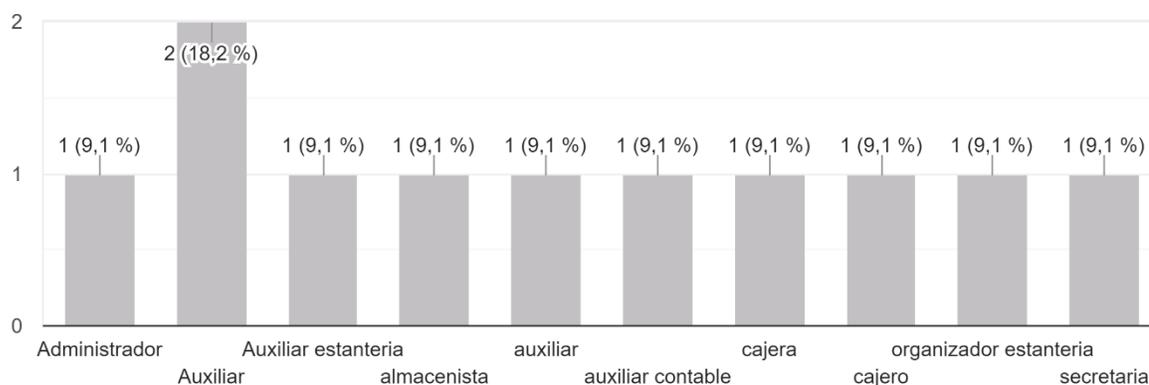
La cantidad de personas encuestadas, que hacen parte de la empresa “Autoservicio para todos” corresponden a los empleados de la misma son en gran mayoría hombres. Ocupando los diferentes puestos de trabajo.

Figura 4

Puestos de trabajo que se desempeña dentro de la empresa

Puesto que desempeña en la empresa

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

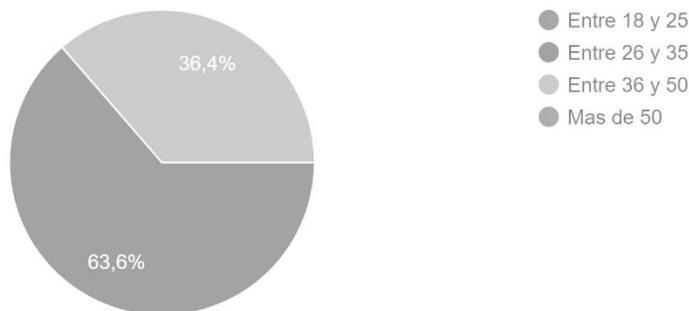
Los puestos de trabajo que existen dentro de la empresa Autoservicio paratodos y a los cuales se les aplico la encuesta, corresponden a almacenista, cajero, auxiliar, administrador, auxiliar contable, organizador de estantería y auxiliar de estantería, lo cual, hacen parte de la empresa.

Figura 5

Edad de los trabajadores

Edad

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

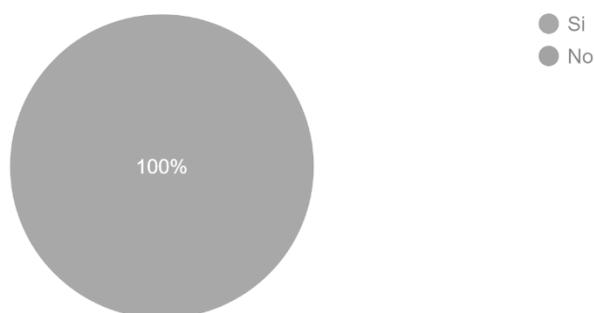
La edad de los trabajadores que conforman la empresa, están la gran mayoría entre los 26 y 35 años, existe una minoría de personas que están entre 36 y 50 años, son las personas que actualmente trabajan dentro de la empresa Autoservicio para todos.

Figura 6

Cultura trabajo en equipo

1. ¿En la empresa “Autoservicio para todos” se promueve una cultura al trabajo en equipo, al buen trato y al diálogo entre directivos y trabajadores?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

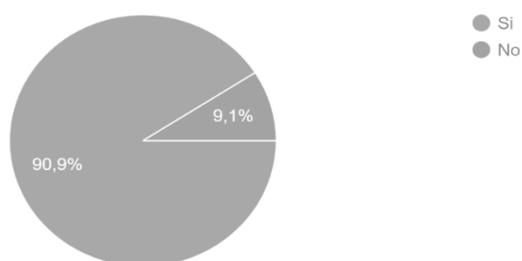
El 100% de los trabajadores de la empresa “Autoservicio para todos”, consideran que se promueve el trabajo en equipo y le dan importancia al buen trato y dialogo entre directivos y trabajadores. Factores muy importantes para el logro de objetivos de la empresa.

Figura 7

Cultura organizacional entre los conflictos de los trabajadores

2. ¿Cree usted que la cultura organizacional ayuda a resolver conflictos entre los trabajadores?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

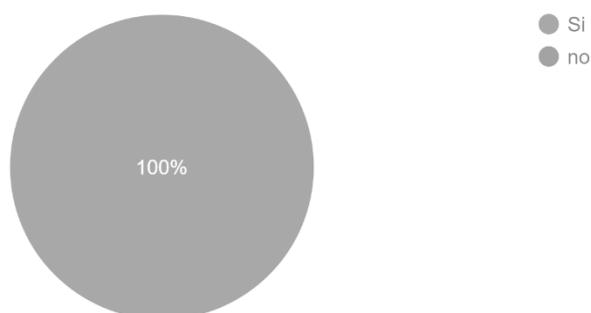
El 90.9% de las personas encuestadas consideran que la cultura organizacional es importante porque ayuda a resolver conflictos entre los trabajadores de la empresa; caso contrario un mínimo de 9.1% consideran que la cultura organizacional no es necesaria en la organización o desconocen la funcionalidad de una cultura organizacional.

Figura 8

Objetivos de la organización

3. ¿Considera que el desarrollo de su trabajo contribuye a los objetivos de la organización?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

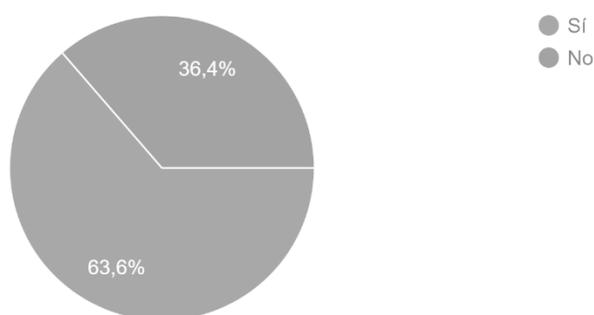
De los trabajadores encuestados de la empresa “Autoservicio para todos” el 100% consideran que el trabajo que realizan en la empresa si contribuye al logro de objetivos de la misma. Factor importante para la empresa contar con trabajadores idóneos.

Figura 9

Capacitación sobre la empresa

4. ¿Cuándo usted entro a laborar a la empresa recibió capacitación u orientación para conocer la empresa, su organización y el trabajo a desarrollar?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

De acuerdo con el resultado arrojado, en un 63,6% es decir, más de la mitad de los empleados respondieron que si obtuvieron capacitación y orientación cuando iniciaron labores en la empresa, brindándoles inducción en cuanto a sus labores a desarrollar y a lo que se dedica la organización para que se familiarizaran con la misma.

Por consiguiente, la empresa no prioriza en capacitar al nuevo personal, frente a la cultura de la empresa, dar a conocer su historia, sus metas y demás planes para familiar a los nuevos trabajadores. Se recomienda, establecer dentro de las funciones de talento humano, que sea un requisito capacitar a los nuevos empleados para que haya un mayor sentido de pertenencia hacia

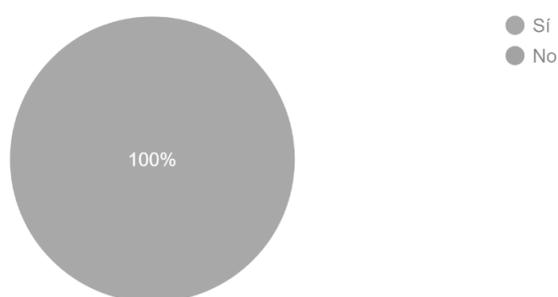
la empresa, que cada uno de los empleados conozca al 100% la empresa y de esta manera se cree una identidad y haya mayor eficiencia en el desarrollo de las tareas, cumpliendo con los objetivos propuesto.

Figura 10

Inducción de personal

5. ¿Cree que es importante la inducción de personal al entrar a un nuevo puesto de trabajo?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

En primer lugar, la inducción del personal es de vital importancia para las organizaciones porque disminuye las dudas de los nuevos colaboradores. Facilitan el aprendizaje de las funciones a desempeñar y el proceso de adaptación. Reduce o evita errores porque se proporciona toda la información necesaria al nuevo miembro del equipo, etc.

En segundo lugar, los empleados reconocen que la inducción de personal es el proceso por el cual un trabajador adquiere los conocimientos necesarios para manejarse dentro de la empresa e integrarse plenamente en su funcionamiento, indicaron en un 100% que es importante que la empresa lo aplique y haga una adecuada inducción a los trabajadores, exponían que no solo capacitar en las funciones competentes del cargo, sino también en la cultura de la

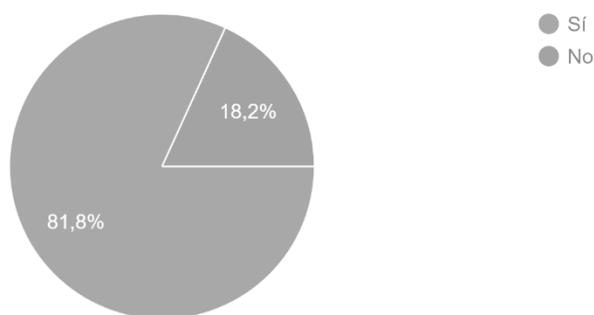
organización, los valores, su misión, visión, entre otros elementos que conlleven a que los empleados se familiaricen con la empresa.

Figura 11

Herramientas necesarias

6. ¿Su puesto de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para el desempeño de las tareas?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

De acuerdo con, los resultados obtenidos en un 81% es decir 8 del total de los empleados cuentan con herramientas necesarias para el desempeño óptimo de sus tareas, haciendo que haya una mayor eficiencia en las actividades y se obtenga una alta productividad en la ejecución de las mismas.

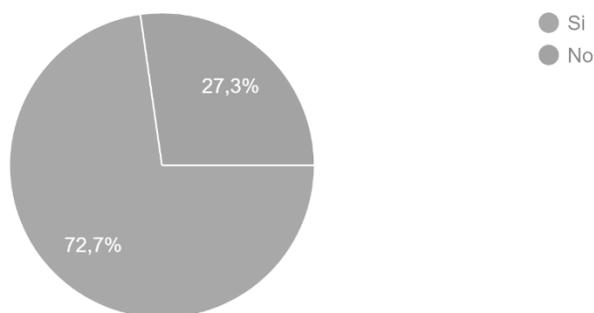
Por lo tanto, se recomienda a la empresa Autoservicio para todos, revisar todos los puestos de trabajos y adecuarlos para que todos los trabajadores tengan los elementos necesarios para un óptimo desarrollo de las labores.

Figura 12

Ambiente positivo

7. ¿Siente que hace parte de la organización, el ambiente es positivo?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

Al consultar al personal referente a l sentido de pertenecía que tiene por la organización al sentirse parte de ella, lo que indica que la persona esta sincronizada con los objetivos de la organización y sus funciones están directamente engranadas con cada uno de los procesos anteriores y posteriores a sus funciones, hecho determinante para garantizar la máxima eficiencia de la empresa en su actividad. Vemos que el 72.7% de los colaboradores respondieron de manera afirmativa, lo que indica que la mayoría de las personas sienten compromiso con la organización para la cual trabajan, de igual manera sienten que el ambiente de trabajo es positivo lo cual permite que los colaboradores desarrollen sus funciones con motivación, lo cual permite que las tareas sean realizadas con mayor calidad.

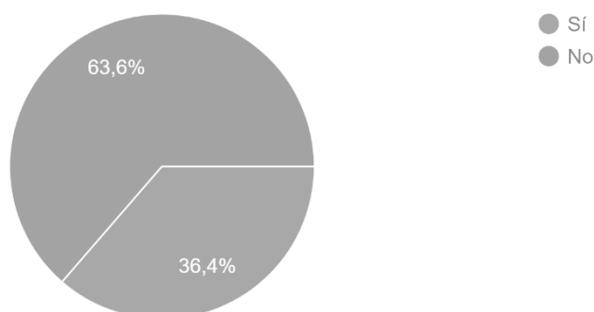
Es fundamental que todas las compañías estén al tanto de la percepción de sus trabajadores referente a las labores que desempeñan, así como también se deben estimular para que el compromiso con la empresa cada vez sea mayor, garantizando que el empleado no trabaje solo por su remuneración económica, sino, también por la motivación de ver crecer la empresa y sentirse orgulloso por hacer parte de ella.

Figura 13

Capacitaciones acordes al trabajo de la empresa

8. ¿Las capacitaciones son acordes al trabajo que desempeña en la empresa?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

Con el resultado obtenido en este interrogante, compañía tiene una gran tarea por desarrollar o en su defecto una labor de gran importancia al momento de realizar nuevas contrataciones o realizar cambios de funciones o ascensos al interior de la compañía, ya que solo el 36.4% de los encuestados respondieron de forma afirmativa, lo cual indica que la mayoría de las personas que prestan sus servicios en la empresa han adoptado comportamientos y formas de desarrollar sus labores de manera autónoma, lo cual no es positivo sobre todo con el personal que apenas ingrese a la compañía, sabiendo que la cultura organizacional es la que debe marcar las pautas correspondientes para que las labores propias de la cadena productiva de la empresa estén diseñadas y ejecutadas de manera eficiente, lo cual implica que la compañía, debe garantizar la capacitación correspondiente a cada persona al momento de vincularse al equipo de trabajo. El garantizar el pleno conocimiento de las personas frente sus labores y la manera idónea de

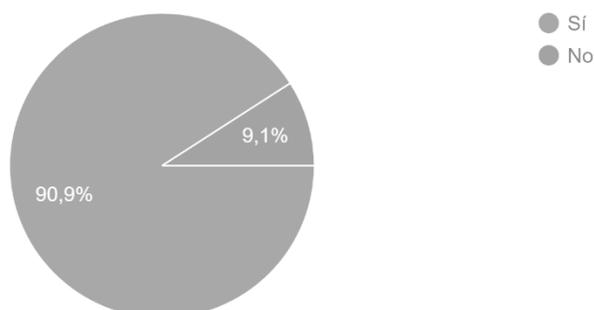
desarrollarlas permite a la compañía mayor rendimiento, a la vez que evita reprocesos o errores que pueden ser involuntarios, pero que generan pérdidas a la empresa.

Figura 14

Opiniones de los trabajadores

9. ¿En la empresa se tiene en cuenta las opiniones de los trabajadores?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

Teniendo en cuenta algunos factores evidenciados anteriormente como lo es la autonomía que tienen los empleados para desarrollar sus labores, el 90.9% de los encuestados respondieron de forma positiva a la pregunta formulada, lo cual tiene mucha coherencia y es algo muy positivo, ya que el tener en cuenta las opiniones de las personas que están directamente implicadas en cada proceso, permite a la compañía, analizar diferentes posturas y alternativas frente al modo de ejecutar las labores, ya que no todas las personas tiene las mismas destrezas y al adaptar sus tareas a las habilidades que posee, se espera que su eficiencia sea mayor, además que estará mucho más cómodo el su labor al momento de desarrollarla y cumplir con las funciones para las cuales fue contratado. No hay que dejar de lado que el derrotero de cada puesto de trabajo debe estar establecido por la compañía, sabiendo que es esta la que determina

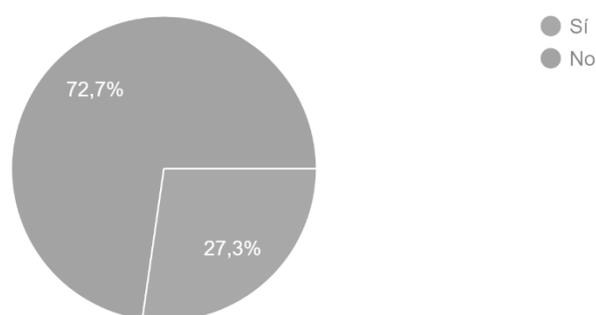
la importancia de cada tarea de acuerdo a sus proyecciones de crecimiento, condiciones legales y relevancia, encaminada a conseguir la mayor eficiencia y productividad.

Figura 15

Misión, visión y valores de la empresa

10. ¿Conoce la Misión, Visión y Valores de la empresa?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

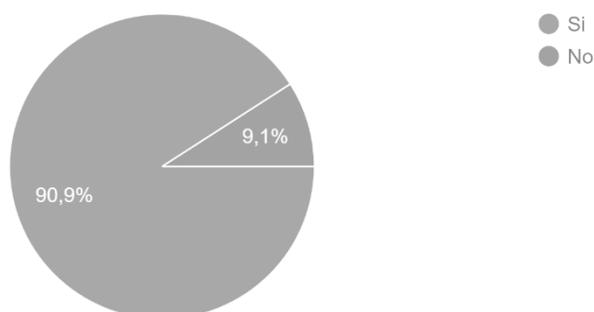
Conforme a los resultados obtenidos en cuanto al conocimiento que se tiene de la Misión, visión y valores de la empresa por parte de los trabajadores, se evidencia en general que el personal ha sido informado arrojando un 72,7% de respuestas positivas, sin embargo, es de tener en cuenta que para que la cultura organizacional sea óptima es de vital importancia que todos los colaboradores tengan presente el direccionamiento de la empresa el cual se ve reflejado en su misión, visión y valores, ya que estos serán la base de la dinámica laboral, de ahí que se evidencia la necesidad de atender al 27,3% que contestó No frente a esta pregunta, debido a que puede representar una debilidad para lograr los resultados deseados desde el desempeño individual, afectando el alcance de los logros organizacionales deseados.

Figura 16

Salario justo

11. ¿El salario del cargo que esta ejecutando es verdaderamente justo?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

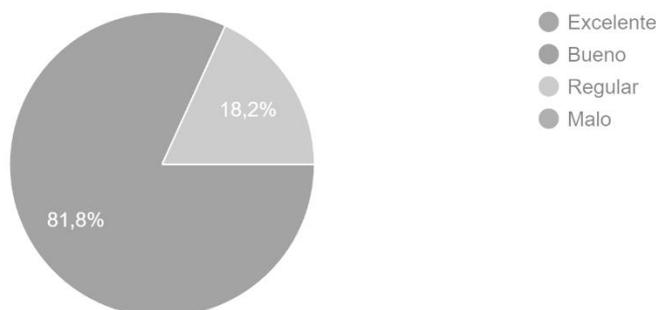
Análisis

Los colaboradores de la empresa Autoservicio ParaTodos manifiestan en su mayoría obtener un salario justo con un 90.9% de respuesta favorables, es decir, si, frente a la pregunta expuesta, lo cual muestra que se está de acuerdo con la remuneración económica recibida y que hay acuerdo y equilibrio en cuanto al cargo y el salario recibido, sin embargo hay un porcentaje del 9,1% que no está de acuerdo, por lo que se concluye que hay inconformidades en una minoría que puede ser un colaborador pero que deben ser atendidas para lograr armonizar las funciones y las expectativas salariales de tal forma que el ambiente laboral no tenga fugas nocivas ni se preste esta situación para generarlas. Dentro de la cultura organizacional, el salario es una variable que influye en el bienestar y satisfacción de los trabajadores que será reflejado en actitudes, calidad en el trabajo, trabajo en equipo, relación con la autoridad, acatamiento de directrices, etc., debido a esto la empresa debe poner atención a aquellos colaboradores que manifiesten no estar conformes con su salario, para establecer las medidas necesarias.

Figura 17*Trabajo en equipo*

12. ¿Cómo calificaría el trabajo en equipo en la empresa?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

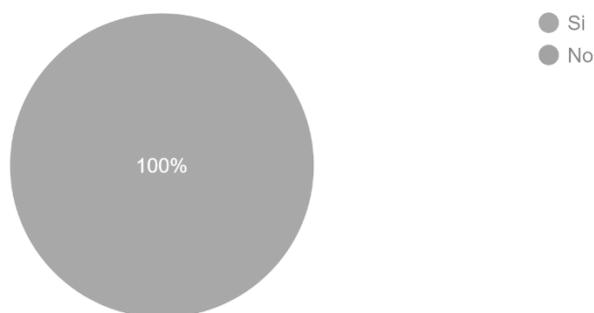
Análisis

Los resultados arrojaron una respuesta favorable en cuanto al trabajo en equipo con un 81,8% de calificación buena, frente a un 18,2% cuya calificación fue regular. Estos datos muestran que entre los colaboradores hay un sentimiento de compromiso frente a su trabajo y sus compañeros lo cual es muy bueno para definir claramente la cultura organizacional en la empresa ParaTodos, lo cual se puede tomar como herramienta para trabajar en aquellos que representan el 18,2% cuya calificación fue regular, para afianzar su confianza mejorando su relación con la empresa y con sus compañeros de trabajo para lograr un alto nivel de productividad y la competitividad.

Figura 18*Horarios en la empresa*

13. ¿Existe claridad en cuanto a los horarios de entrada y salida en su trabajo?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

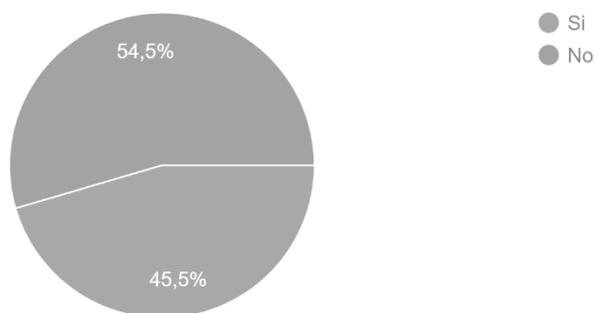
Teniendo en cuenta, los resultados sobre la pregunta de que si los trabajadores de la empresa tienen conocimiento sobre los horarios de entrada y salida, evidenciamos que el 100% de los trabajadores conocen perfectamente los horarios de la empresa, lo cual, quiere decir que el gerente de la empresa dejó perfectamente claro los horarios de entrada y salida, esto es algo que hace parte de la cultura organizacional, ya que los trabajadores deben conocer perfectamente los horarios de la empresa y se deben respetar los horarios, no hacer que los trabajadores trabajen más de lo establecido y si lo hacen que tengan un salario de horas extra, esto está definido incluso por las normas de las empresas en Colombia y se debe respetar, además de los días de descanso y los festivos, por ende, esta respuesta nos indica que la empresa tiene bien definido en un 100% los horarios de la empresa y es un punto positivo.

Figura 19

Normas de conducta

14. ¿Existen normas de conducta dentro de la empresa donde trabaja?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

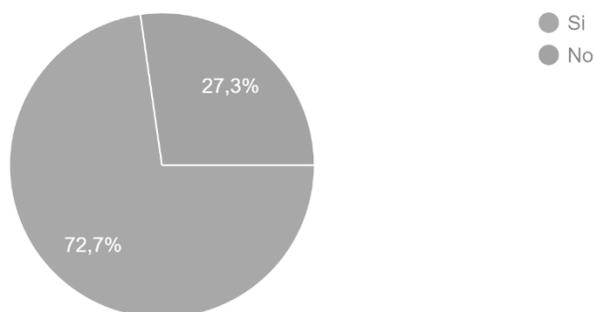
Análisis

Evidenciando el resultado de esta pregunta sobre las normas de conducta en la empresa, evidenciamos según los resultados estadísticos, que la empresa Autoservicio para todos, está fallando en las normas de conducta, un 54,5% es decir más de la mitad, indica que la empresa no aplica normas de conducta o que se presentan inconvenientes dentro de la empresa, por lo cual, sabemos que las normas de conducta son muy importantes y están directamente relacionadas con la cultura organizacional de la empresa, porque consiste, en que los trabajadores presentan un buen ambiente laboral, sean responsables, honestos, que saluden, tener un buen comportamiento, pedir permiso, ser amistosos, llevar las cosas con calma, respetar a sus compañeros, respetar las reglas de la empresa, costumbres, forma adecuada de usar el uniforme si lo tiene y entre otras cosas, por eso, las normas de conducta son muy importantes y están fallando dentro de la empresa, es algo que se debe mejorar, porque actualmente se están presentando fallas y esto puede perjudicar a la empresa por las relaciones entre sus recursos humanos.

Figura 20*Oportunidades de ascender*

15. ¿Considera que existen oportunidades de ascender en puestos mas importantes dentro de la empresa y de poder recibir recompensas por su trabajo de calidad?

11 respuestas



Fuente: Autoría propia

Análisis

Según el resultado de esta encuesta, orientada hacia que si existe la forma de ascender dentro en la empresa, es decir en nuevos cargos que sean más altos y además recibir recompensas por la realización de un buen trabajo y ser un empleado destacado en sus labores, nos damos cuenta, que los empleados si ven posibilidad con un porcentaje de 72,7% de poder ascender dentro de la empresa, ya sea por sus condiciones de trabajo o porque se sienten íntegros en la empresa y que son importantes para que la empresa progrese, además se sienten satisfechos con las recompensas que brinda la empresa, por realizar un trabajo de calidad, es recompensado y sobresaltado por el gerente de la empresa y es algo que motiva a los trabajadores, aquí podemos evidenciar que el gerente de la empresa ya está aplicando un programa de compensación e incentivos, para motivar a los trabajadores, lo cual, es importante para mantener a la empresa en óptimas condiciones y que siga creciendo constantemente, teniendo una mayor proyección hacia el futuro con mayor rentabilidad y más éxito.

Conclusiones

La cultura organizacional es muy importante para la empresa Autoservicio para todos, porque es lo que define a la empresa desde su parte interna de cómo se relaciona sus trabajadores, sus costumbres, sus valores, sus creencias, sus formas de trabajo y demás que hacen que la empresa tenga un buen ambiente de trabajo y que esto se vea reflejado, cuando los clientes o consumidores visitan a la empresa a obtener cualquier producto, por ende, si la empresa tiene una buena cultura organizacional la empresa va a retener a sus clientes fieles y además atraerá a nuevos clientes, aumentando así el reconocimiento y las ventas de la empresa, además del aumento de la rentabilidad de la empresa Autoservicio para todos, será evidente en el futuro.

Los modelos de cultura organizacional son numerosos y diferentes para las empresas, pero los frecuentes y los que más se conocen se orientan a que la empresa tenga una identidad propia y que sea diferente de las demás empresas, es decir, que cada empresa y en su contexto la empresa Autoservicio para todos, se muestra como una organización bien organizada, en el que existen diferentes normas incluyendo las de conducta, legales y sociales que se deben cumplir dentro y fuera de la empresa, debe existir un buen clima laboral, valores, costumbres, respeto por las religiones, conocimiento de la Misión y Visión de la empresa, un organigrama, establecimiento de horarios, programas de compensación e incentivos, los salarios y entre otros aspectos que influyen en la cultura organizacional de las empresas incluyendo la de objeto de estudio durante esta investigación, las cuales son importantes de aplicarlas.

El modelo de cultura organizacional que debe aplicar la empresa objeto de estudio Autoservicio para todos, según los estudios realizados y de los datos recolectados en el instrumento definido, consiste que la empresa debe mejorar en varios aspectos porque actualmente no cuenta con una cultura organizacional completa, es decir, lo primero es

establecer unas normas de conducta en el cual, se cumplan eficientemente entre los trabajadores que conforman a la empresa, debe mejorar el organigrama de la empresa porque no es claro, los valores se deben implementar de manera más estricta, es importante mejorar el logo de la empresa, presentar programas de compensación e incentivos de manera más concreta para motivación de los empleados, al ser una empresa que está ubicada en Mocoa Putumayo, se debe celebrar las costumbres de integración que las empresas de ese sector tengan, además de celebrar las costumbres que se tienen en las diferentes fechas del año, como día especiales y fiestas importantes, es importante capacitar bien a los empleados, tener un estilo propio de la empresa frente a la competencia, actualizar la Misión, Visión y valores que con el paso del tiempo, la empresa va cumpliendo los objetivos y metas, por ende, debe proyectar unas nuevas para trabajar por ellas, todo esto es lo más importante para que la empresa Autoservicio para todos implemente una buena cultura organizacional y siga creciendo y teniendo exitoso como lo ha venido demostrando en los años que ya ha trabajado.

Recomendaciones

Una vez obtenido el resultado y análisis de investigación, podemos observar las falencias y debilidades presentadas en la empresa para hacer las respectivas recomendaciones de mejora. En la segunda pregunta, podemos observar que del 100% de los trabajadores encuestados frente a la pregunta: ¿que si consideran que la cultura organizacional ayuda a resolver conflictos?, una mínima parte (9.1%) de la empresa “Autoservicio para todos”, consideran que la cultura organizacional no contribuye a resolver problemas por lo tanto es recomendable que la empresa integre a todos los trabajadores y analice sus actuaciones para así poder resolver los casos que se presenten, Este grupo mínimo de trabajadores debe conocer que la empresa si está en la obligación de resolver los conflictos en su totalidad sin discriminar a ningún trabajador. Se debe liderar de manera integral un buen clima de trabajo dándole valor a la empresa con estrategias de buena comunicación, enriquecer la cultura de la organización con los valores corporativos, confianza en sí mismos y con los dirigentes.

La empresa autoservicio para todos, debe mejorar la aplicación de las normas de conducta en el ámbito de trabajo, ya que según la investigación realizada, estas normas de conducta no se están cumpliendo de manera eficaz en algunos trabajadores, lo que quiere decir que los trabajadores en ocasiones no saludan a sus compañeros, no son honestos, no son responsables, no tienen sentido de pertenencia o no so amistosos con sus compañeros de trabajo, no todos los trabajadores están fallando en eso, pero es importante que se aplique y se capacite a los empleados para que en su totalidad el 100% cumpla las normas de conducta, que son muy importante en la empresa y que además estas son un principal factor para que la empresa progrese, se realicen las actividades con mayor facilidad y siendo más eficaz y en un buen ambiente de trabajo.

La empresa autoservicio para todos, saben mejorar el trabajo en equipo, es decir, que los trabajadores puedan trabajar en conjunto para lograr las actividades propuestas, ya que se sabe que, si se trabaja en equipo, las tareas se realizan las rápido, con mayor facilidad y más concretamente con mayor calidad, actualmente la empresa lo hace, pero debe mejorar el trabajo en equipo para que sea más eficiente.

Es necesario que la empresa capacite más a los trabajadores en temas como normas de la empresa, Misión, Visión, valores y en lo que consiste cada cargo, ya que algunos trabajadores desconocen esta información y en ocasiones están realizando trabajos que no son acordes al cargo al que fueron contratados desde un inicio en la empresa, además de mejorar el programa de compensación e incentivos para que los trabajadores tengan una mejor motivación al momento de realizar las actividades en la empresa.

Se recomienda implementar dentro de la empresa Autoservicio ParaTodos el salario emocional como una estrategia de motivación que articule las expectativas de los colaboradores con los objetivos perseguidos por la organización.

Así mismo es recomendable afianzar las relaciones entre los empleados y de los mismos con la empresa, para alcanzar un trabajo en equipo eficiente, lo cual puede lograrse desarrollando actividades de integración con un programa de bienestar laboral para fortalecer vínculos y potencializar competencias evidenciadas en la ejecución del mismo.

Referencias Bibliográficas

- Agudelo, C. M. (21 de Septiembre de 2015). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Alles, M. (Abril de 2006). *Desarrollo del Talento humano*. Obtenido de Página 93-95: https://www.bivica.org/files/talento-humano_a.pdf
- Alvarez, H. (2018). *Principios de administración*. Obtenido de https://www.academia.edu/41235472/Hector_Felipe_Alvarez_Principios_de_Administracion
- BMA Group. (11 de Abril de 2018). *Cultura organizacional: una herramienta poderosa para retener el talento*. Obtenido de <https://bmagroupglobal.com/blog/cultura-organizacional-una-poderosa-herramienta-para-retener-talento/#:~:text=Una%20cultura%20organizacional%20d%C3%A9bil%20desalienta,si%20estos%20fundamentos%20cambian%20constantemente>.
- Chiavenato, I. (1979). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de Libro.
- Chiavenato, I. (Capital humano de las organizaciones de 2011). Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448169352.pdf>
- Constitución Política De Colombia 1991. (1991). *Constitución Política De Colombia 1991*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

El Congreso de Colombia. (26 de Enero de 2006). *De fomento a la cultura del emprendimiento*.

Obtenido de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://www.mincit.gov.co/getattachment/
/eb0a7a3a-5068-4632-becf-2e92f62d9fa3/Ley-1014-de-2006-De-fomento-a-la-cultura-
del-empre.aspx

Group, BMA. (2015). *Cultura Organizacional*. Obtenido de

<https://bmagroupglobal.com/blog/tag/cultura-organizacional/page/3/>

Ibarra, J. (2017). *Edad Media*. Obtenido de [https://www.uv.es/uvweb/master-historia-formacion-](https://www.uv.es/uvweb/master-historia-formacion-mundo-occidental/es/blog/edad-media-medieval-1285960141137/GasetaRecerca.html?id=1285961648027)

[mundo-occidental/es/blog/edad-media-medieval-](https://www.uv.es/uvweb/master-historia-formacion-mundo-occidental/es/blog/edad-media-medieval-1285960141137/GasetaRecerca.html?id=1285961648027)

[1285960141137/GasetaRecerca.html?id=1285961648027](https://www.uv.es/uvweb/master-historia-formacion-mundo-occidental/es/blog/edad-media-medieval-1285960141137/GasetaRecerca.html?id=1285961648027)

MinHacienda. (2013). *Situación Financiera del Sector Descentralizado*. Obtenido de Ministerio

de Hacienda:

[https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionConte
nt%2FWCC_CLUSTER-159805%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased](https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-159805%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased)

Romero, P. (2018). *Importancia de la Cultura Organizacional en las empresas*. Obtenido de

[https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-
organizacional-en-las-empresas/](https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas/)

Romero, V. (2 de Agosto de 2018). *Importancia de la Cultura Organizacional en las empresas*.

Obtenido de [https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-
organizacional-en-las-empresas/](https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas/)

Romero, V. (2 de Agosto de 2018). *Importancia de la Cultura Organizacional en las empresas*.

Obtenido de [https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-
organizacional-en-las-empresas/](https://ruizhealytimes.com/economia-y-negocios/importancia-de-la-cultura-organizacional-en-las-empresas/)

- Valenzuela, F. (28 de Septiembre de 2022). *Descubre la cultura organizacional de tu empresa [+ Modelo]*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/cultura-organizacional/#:~:text=La%20cultura%20organizacional%20de%20una%20empresa%20es%20el%20conjunto%20de,una%20organizaci%C3%B3n%20y%20sus%20miembros>.
- Zapata, L. (28 de Marzo de 2020). *Problemas culturales en las empresas* . Obtenido de <https://talentosreunidos.com/2020/03/28/problemas-culturales-en-las-empresas/>
- Robbins, Stephen. *Comportamiento Organizacional*. México. Prentice Hall. 1987. Pag. 444.
- Neira M. (2001). *La cultura organizacional en Colombia*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1145&context=maest_administracion

Apéndices

Apéndice A

Encuesta a aplicar a los trabajadores de la empresa

1- ¿En la empresa “¿Autoservicio para todos” se promueve una cultura al trabajo en equipo, al buen trato y al diálogo entre directivos y trabajadores?

SI ____ NO ____

2- Cree usted que la cultura organizacional ayuda a resolver conflictos entre los trabajadores?

SI ____ NO _____

3- ¿Considera que el desarrollo de su trabajo contribuye a los objetivos de la organización?

SI ____ NO _____

4- ¿Cuándo usted entro a laborar a la empresa recibió capacitación u orientación para conocer la empresa, su organización y el trabajo a desarrollar?

SI ____ NO _____

5- ¿Cree que es importante la inducción de personal al entrar a un nuevo puesto de trabajo?

SI ____ NO _____

6- ¿Su puesto de trabajo cuenta con las herramientas necesarias para el desempeño de las tareas?

SI ____ NO _____

7- ¿Siente que hace parte de la organización, el ambiente es positivo? SI _____, NO

8- ¿Las capacitaciones son acordes al trabajo que desempeña en la empresa?

SI ____ NO _____

9- ¿En la empresa se tiene en cuenta las opiniones de los trabajadores?

SI ____ NO _____

10- ¿Conoce la misión, Visión y valores de la empresa?

SI ____ NO _____

11. ¿Considera que los cargos y funciones en la empresa, están bien definidos?

SI ____ NO _____

12. ¿Cómo calificaría el trabajo en equipo en la empresa?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

13. Existe claridad en cuanto a los horarios de entrada y salida en su trabajo?

Si

No

14. Existen normas de conducta dentro de la empresa donde trabaja?

Si

No

15. ¿Considera que su trabajo es incentivado por la empresa?

Si

No

Enlace del formulario: <https://forms.gle/1CTgqdXjfrt8Bz6x9>

Fuente: Autoría propia