

**Evaluación y plan de mejoramiento sobre la cultura organizacional de la empresa Servientrega S.A.
en Bogotá Cundinamarca para el año 2023**

Andrés Humberto Morales Lugo

Ever Darío Vargas Sáenz

Neiver Rentería Escobar

Luis Elmer Sepúlveda Cardona

Vannesa Alejandra Rodríguez Vélez

Asesor

Adriana Maribel Romero Lozano

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

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

Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

El presente proyecto de grado se lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos la fuerza para continuar en este proceso para obtener uno de nuestros mayores anhelos, ser profesional.

Además, este trabajo está dedicado a familia, amigos y, docentes, en este remar contracorriente, que día a día nos permite la construcción y reflexión en el mundo social e innovador en el quehacer cultural hacia una mejor ciudadanía organizacional.

Por otro lado, gracias a nuestros hijos y familia que siempre han sido nuestra fuente de inspiración para no desfallecer en momentos de dificultad y así mismo orientarnos a andar por los caminos de la vida para fortalecer nuestro crecimiento personal y profesional.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Dedicamos este trabajo a la familia por la enseñanza de aquellos símbolos que ahora significan muchos en nuestras vidas.

Resumen

El objetivo de esta actividad es desarrollar la Mejora de la cultura organizacional la cual se ha enfocado en el Área de Recursos de Gestión del Talento Humano de la Empresa Servientrega S.A., para lograr este objetivo se propuso caracterizar el estado de la cultura organizacional de la empresa. La Cultura Organizacional es un área de gran interés en todos los estudios que abordan el comportamiento y cambio organizacional, ya que es un medio que permite descubrir la forma de afrontar cada uno de los problemas provocados por el desarrollo de la organización; por lo tanto, busca proponer y desarrollar un método, que permita a la Dirección General de Servientrega S.A. contar con una Cultura Organizacional claramente definida y adecuada para lograr los objetivos volviéndose extremadamente interesante en sí misma. Es importante enfatizar que la cultura de la organización no se puede cambiar fácilmente y hasta es un error creer que este tipo de cambios podría ser realizado por una sola persona o programa de mejora continua, sin duda alguna, este cambio debe ser poco a poco, con seguridad el mismo tendrá un costo elevado. Tras una breve reflexión sobre la cultura organizacional, se puede afirmar que la cultura es definitivamente relevante dentro de la Organización Servientrega S.A. y en su configuración estructural, pero ¿cómo lo hace? a través de un sistema cimentado en valores y creencias; desarrollando una identidad que permita alcanzar o limitar el logro de los objetivos y metas de la organización. Es por esto que a través de la cultura se debe reconocer que los componentes fundamentales de una organización son las personas que trabajan en ella, porque reflejan sus aspiraciones y las metas se traducen en metas organizacionales; por consiguiente, es importante agregar que la Cultura Organizacional a menudo define quién conforma el equipo de alta dirección y en el mejor de los casos se emplea para reforzar los objetivos mismos de la organización; queda claro entonces, que no existe una varita mágica que garantice la

Construcción de una organización del aprendizaje.

Palabras claves: Conductas, Cultura organizacional, Cambio organizacional, Estrategias, Gestión del Talento Humano.

Abstract

The objective of this activity is to develop the Improvement of the organizational culture, which has focused on the Human Talent Management Resources Area of the Servientrega S.A. Company, to achieve this objective it was proposed to characterize the state of the company's organizational culture. Organizational Culture is an area of great interest in all studies that address organizational behavior and change, since it is a means that allows discovering the way to deal with each of the problems caused by the development of the organization; therefore, it seeks to propose and develop a method that allows the General Directorate of Servientrega S.A. having a clearly defined and adequate Organizational Culture to achieve the objectives becoming extremely interesting in itself. It is important to emphasize that the culture of the organization cannot be changed easily and it is even a mistake to believe that this type of change could be carried out by a single person or a continuous improvement program. Without a doubt, this change must be little by little. It will surely be expensive. After a brief reflection on organizational culture, it can be stated that culture is definitely relevant within Organization Servientrega S.A. and in its structural configuration, but how does it do it? through a system based on values and beliefs; developing an identity that allows to achieve or limit the achievement of the objectives and goals of the organization. This is why through culture it must be recognized that the fundamental components of an organization are the people who work in it, because they reflect their aspirations and the goals are translated into organizational goals; therefore, it is important to add that the Organizational Culture often defines who makes up the senior management team and in the best of cases it is used to reinforce the very objectives of the organization; It is then clear that there is no magic wand that guarantees the construction of a learning organization.

Key words: Behavior, Organizational culture, Organizational change, Strategies, Human talent management.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Planteamiento del problema.....	11
Justificación de la investigación	14
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos.....	15
Antecedentes	16
Marco teórico	17
Marco legal	21
Metodología	25
Resultados	26
Conclusiones	27
Recomendaciones	27
Bibliografía	29

Introducción

El desarrollo del presente proyecto propone la realización de un estudio acerca de la cultura organizacional como aspecto crucial en el correcto desarrollo de las empresas colombianas, específicamente en el campo de la logística. Del mismo modo, trata de mostrar estrategias para su correcta aplicación con el propósito expreso de alcanzar las metas y objetivos en las organizaciones y lograr éxitos vinculados a un proceso en el que se encuentran los hábitos, normas y valores de un grupo de personas. con ello una convivencia armoniosa y respetuosa en un mismo espacio con el objetivo de una gestión integral de las actividades empresariales y la prestación de servicios acorde a las insuficiencias del cliente.

El estudio se enfocará en analizar el modelo actual de cultura organizacional y de servicio que ofrece Servientrega S.A., y proponer mejoras para preparar a los empleados en campo de responsabilidad en la cadena de valor de Servientrega S.A., para entregar servicios excepcionales a sus clientes en línea con los procesos de gestión humana, ya que esta estrategia cobra vida, cuando cumple con cada uno de los criterios de selección de empleados, su educación y formación, tecnología, certificación y sistemas de remuneración

En la empresa Servientrega S.A., será necesario contar con la apropiación de la cultura organizacional por parte de los colaboradores, evidenciamos, asimismo, la importancia de la cultura organizacional en el espacio del talento humano, por ello se hace necesaria una gestión del personal, que inicia con el diseño de unas políticas de personal que definan las líneas maestras para mejorar la cultura, etc. Es en estas políticas, diseñadas por los mandos directos, se debe ver reflejada la visión de la persona sobre la que la organización pretende erigir buenos cimientos culturales, porque lo que se pretende es gestionar una buena cultura que mejore las relaciones tanto internas como externas fortaleciendo el Área de Gestión del Talento Humano

como un conjunto de políticas y prácticas que se lleven a cabo como parte de un sistema, de un todo, que ha de actuar de forma armónica, de acuerdo a la filosofía de la empresa; permitiendosí una respuesta adecuada al entorno competitivo en que ésta se desenvuelve la empresa en estudio, Servientrega S.A.

Planteamiento del Problema

La cultura organizacional se presenta ahora como una herramienta corporativa que ha demostrado tener un impacto positivo en el bienestar emocional, físico y mental de los colaboradores; así como componentes lucrativos y financieros destinados a asegurar la rentabilidad y estabilidad de las empresas (Ruiz & Naranjo, 2012).

Lo que se pretende con este estudio es resaltar el dinamismo cultural presente en el interior de las empresas y el impacto frente al desarrollo y gestión de estrategias para la cultura organizacional, situación que no observa de igual manera en países en vía de desarrollo como lo es Colombia, que posee carencias en la investigación de metodologías para la adquisición y el mejoramiento de ambientes laborales, lo que limita el rendimiento de las empresas de los diferentes sectores económicos del país, ya que debido esto se genera no solo a partir de actividades, estructuras y planes, sino también de las relaciones, comportamientos y el cumplimiento de las normativas por parte de los trabajadores en las empresas, en quienes se debería concentrar la atención, debido a su aporte al crecimiento y desarrollo empresarial y el cumplimiento de metas propuestas en la empresa.

También pretendemos que este proceso de Evaluación y Plan de Mejoramiento sobre la Cultura Organizacional de la Empresa Servientrega S.A. del Municipio de Bogotá Cundinamarca para el año 2023. Se distinga por el cuidado y la seguridad de los trabajadores y clientes de la empresa. Esta inquietud nos llevó al desarrollo de una cultura protectora que comprenda una cadena de causas de formación incesante para el talento humano de Servientrega.

Pregunta Problematizadora

¿La generación de una cultura organizacional en la empresa Servientrega S.A., es realmente un factor fundamental para la diferenciación y la competitividad respecto a las empresas del sector logístico en Colombia?

Antecedentes del problema

La definición de la cultura organizacional como concepto general ha sido ampliamente estudiada por diferentes autores y es expuesto en la mayoría de los artículos que tratan sobre el tema. La Cultura Organizacional es un tema interesante, y como resultado de las observaciones, y análisis de información y demás, que llevamos a cabo en el presente trabajo, llegamos a la conclusión que fue la mejor opción, ya que esta investigación busca proporcionar información de valor por medio del estudio de la cultura organizacional de Servientrega S.A., para determinar los factores que afecta la cultura, que destacan una permanencia de su talento humano, las cuales permiten constituir fuente y razón de las prácticas innovadoras de Gerencia.

López Felipe (2013) expresa que, “pese a ser una realidad compleja, es importante tener una concepción holística de la Cultura Organizativa, dado que su operatividad depende de la integración de todos los elementos que la componen en un todo funcional que interactúa con todas las variables organizativas, a todos los niveles, dentro y fuera de los límites que conforman la organización”.

Se evidencia entonces en Servientrega S.A., un alto índice de rotación y estrés laboral, que ocasiona que afecta directamente a la existencia de las empresas en Colombia; ya que las organizaciones actuales necesitan adaptarse constantemente a lo que los consumidores esperan, y ver la participación del talento humano, como un componente esencial de la actividad económica, y diseñar estrategias para retener a las personas más idóneas para lograr sus

propósitos y de esta forma sostener una excelente cultura organizacional.

El desarrollo profesional efectivo mejora la satisfacción de la persona y su autoestima, minimiza el estrés y fortalece la salud física y psicológica del trabajador. Este mismo desarrollo profesional individual beneficia a la organización porque los empleados se adaptan más rápidamente y mejor a las necesidades de cambio e innovación" (Fernández Losa, N, 2002).

Justificación

Estimamos que la importancia y la relevancia de la presente investigación reside en estudiar el nivel de Compromiso Organizacional de los empleados de una empresa pública como elemento integrador del tejido cultural organizacional, junto con los factores culturales.

Ya que es muy útil mejorar la motivación del equipo con la teoría de la motivación y la expectativa; el cual traduce que las personas podrán elegir sus propios caminos y comportamientos, y así poder recibir su propio beneficio, la cual está relacionada con tres factores fundamentales, que son: Expectativas, Instrumentalidad y Valencia.

Es por eso que esta razón se debe generar un clima organizacional adecuado para los integrantes de la empresa Servientrega S.A, donde se pretende analizar el problema central sobre el Plan de Mejoramiento sobre la Cultura Organizacional, y así poder analizar el problema y mejorar la gran productividad de la empresa por parte de los empleados, enfocados siempre en la motivación, armonía y satisfacción de ellos mismos.

Para toda empresa es ineludible cuidar de la prosperidad mental, social y físico de su talento humano, como también el conocimiento y la educación que deben manejar frente a temas como lo son el plan de Mejoramiento sobre la Cultura Organizacional esta temática, que ayudan a un mejor desempeño y la capacidad de garantizar un buen servicio por parte de la compañía.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la importancia de la gestión apropiada de la cultura organizacional, en el desarrollo empresarial de la organización del sector logístico en Colombia de la empresa “Servientrega S.A. del municipio de Bogotá Cundinamarca para el año 2023.”

Objetivos Específicos

Proponer aspectos relacionados con el estudio de la cultura organizacional y señalar cuales son los factores de éxito que se promueven en la empresa Servientrega S.A en Bogotá Cundinamarca para el año 2023, para mejorar el ambiente cultural.

Conocer cuál es el impacto que posee el desarrollo de una buena cultura organizacional en la empresa del sector logístico como lo es Servientrega S.A. en Bogotá Cundinamarca para el año 2023.

Determinar una política organizacional para el manejo del talento humano de la empresa Servientrega S.A en Bogotá Cundinamarca para el año 2023.

Antecedentes

Para realizar el estado del arte de cultura organizacional de la empresa en estudio Servientrega S.A., se deberá tener claro conceptos como cultura, organización y cultura organizacional, empezando por definir cultura a nivel de empresa y entender cómo esta afecta o contribuye a la organización ya que según Rodríguez la cultura no tiene un solo concepto “La definición de lo que sea cultura se construye en función de nuestras experiencias, nuestros intereses, aprendizajes, ideologías y formas de ver el mundo. De ahí existan tantas definiciones distintas de este” (Rodríguez, 1993), posteriormente el concepto de organización, cultura a nivel de la organización, capacitación y satisfacción laboral, y los cambios que se efectúan para el cumplimiento de los logros establecidos por la misma empresa.

Marco teórico

Cultura Organizacional

Una definición clara, según Castaño sobre la cultura es:

La cultura es un sistema de esquemas de comportamiento transmitidos por el medio social, los cuales sirven para integrar las comunidades humanas a sus medios ecológicos, ya que la cultura y el ambiente donde están sumergidos los individuos, tienen una relación directa. (Castaño, 2007).

Lo cual permite afianza al ser humano, el cual tiene interacción directa con el ambiente, por esto ha de generarse un cambio en el espacio que le rodea, es decir, establecer el cambio del ambiente a favor del hombre.

En Servientrega S.A., la cultura se centra en el servicio, denominada Gente de Sangre Verde, la cual dice:

El servicio en Servientrega es Cultura liderada por un equipo de Colaboradores “Gente de Sangre Verde” motivado, optimista, innovador y orgulloso de la empresa y el país que trabaja con tesón, compromiso y honestidad; practicando valores esenciales que nos permiten mejorar cada día para cumplir la Promesa de Servicio más allá de las expectativas de nuestros clientes (Servientrega, s.f.)

Capacitación

Para Servientrega existe una gran razón de peso sobre ideas lógicas, la cual tiene temas de beneficios sobre la empresa y su relación con la eficiencia, el autor Bonilla Jurado, et al, 2018, él explica mediante (Becker, 1983) sobre la formación de trabajar contribuye a realizar las actividades de forma más segura y eficiente, lo cual pone el conocimiento como una educación formal y así poder tener conocimiento certificado por instancias profesionalizantes de capacitación contribuyente a incrementar la productividad laboral, dando así la formación del

talento humano a una importancia de alto nivel en las estrategias organizacionales.

Bonilla Jurado, et al, 2018 describe la perspectiva desde el trabajador: como un alto nivel de los ingresos que han sido más elevados, la cual brinda que el trabajador tenga una mayor satisfacción y un buen bienestar de vida, tanto como nivel personal y nivel laboral, es así que el trabajador se empeña en adquirir conocimientos a través de su formación y al interior de la organización donde la persona labore, se puede decir que avanzar a los grados académicos y la capacidad de poder capacitarse.

Es por eso que el plan de capacitación formal de una empresa, contribuye en primera instancia el plan de bienestar del trabajador y tendrá como consecuencia beneficios que han sido derivados desde los conocimientos y habilidades adquiridas de manera oportuna con un gran crecimiento mutuo y continuo.

La capacitación del personal es un factor determinante para el desarrollo de los trabajadores en la cultura, la cual no implica a llevar una adopción perfecta que influirá para tener otro comportamiento y así poder tener una mejor capacitación que a su vez constituye a una buena educación y enriquecimiento al conocimiento, se debe tener en cuenta que es indispensable que la empresa este siempre a la vanguardia en el tema del uso de tecnologías, la cual permitan evidenciar siempre los mejores resultados sobre las capacitaciones realizadas. (León, S., & Trinidad, A, 2019, p. 36), innovando en la creación de procesos, productos, métodos y técnicas según corresponda cada caso en específico.

Satisfacción Laboral

Este tema se involucra tanto en los sentimientos, personalidades y sobre características específicas, la cual resulta mediocre, la cual ofrece una sola definición, Arrayás Tejeda, N. 2019, menciona muchas, de las cuales parecen de mayor importancia las siguientes:

Para Dormann y Zapf (2001) la satisfacción laboral es el factor mediador entre las condiciones laborales y las consecuencias organizacionales e individuales, de ahí la importancia de que las instituciones ajusten las necesidades de la organización con las propias de los individuos que trabajan en ellas. (... p.9)

(... p.9) Newstrom (2007) define a la satisfacción en el trabajo como “un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables que tiene el empleado hacia su actividad laboral”.

Para Robbins y Judge (2009) la satisfacción laboral es un estado afectivo y emocional positivo, producto de la percepción subjetiva, que es el resultado del trabajo que se realiza o de las experiencias que se viven al realizarlo (... p.9)

Según Arrayás Tejeda, N, 2019, para evitar el bullying en el trabajo y demás comportamientos de tipo mobbing se debe “intentar crear un buen clima laboral, ya que la buena relación entre los trabajadores, o la relación de los trabajadores con los jefes, va a influir también en la motivación de éstos”, y si estos no están motivados o se sienten a gusto en sus puestos de trabajo, no van a desempeñarse de forma eficiente, afectando la productividad. (p.36).

Ahora bien, independientemente del nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional en los equipos de trabajo, Tamayo Contreras, P. 2016 concluye en su investigación que “la intención de los empleados de abandonar la empresa está presente en cualquier tipo de organización sin importar su tamaño. En algunas, la frecuencia es mayor que en otras y se materializa con la rotación de personal” (p. 257)

Concluyendo lo mencionado en los puntos anteriores, es coherente manifestar que “hay una relación directa entre felicidad-productividad-rentabilidad (...)” y que existen diversas maneras de hacer felices a los trabajadores mediante incentivos en forma de inversión a largo plazo, de manera que “(...) esto ocasionará un incremento en el valor empresarial, ya que cada vez serán más las personas que quieran trabajar allí. (Arrayás Tejeda, N, 2019, p.35).

Marco Legal

Referente al tema del clima organización dentro del marco legal, se puede observar que los empleados de la empresa siempre se deben proteger y también poder identificar sobre las percepciones propuestas de investigación que se propone, lo cual se identifica desde las condiciones laborales y sociales, la cual se identifica ciertos aspectos.

La constitución política de Colombia (1991), hace referencia en el artículo 25 sobre ‘El trabajo debe ser protegido por el estado, sin importar cuál sea la modalidad de trabajo a la que se pertenezca, el trabajo es sagrado y se establece que todo trabajador y empleador tienen derecho a trabajar digna y justamente’. (Función Pública, 2022)

Es así como se da el soporte sobre este artículo y ley antigua para poder aplicar las normas y reglas hacia los empleadores de las organizaciones, para brindar garantías justas y dignas.

Tenemos la ley 50 de 1990 “Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones”, donde esta ley expresa sobre el artículo 23, los siguientes tres elementos esenciales:

La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo;

La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato. Todo ello sin que afecte el honor, la dignidad y los derechos mínimos del trabajador en concordancia con los tratados o convenios internacionales que sobre derechos humanos relativos a la materia obliguen al país; y un salario como retribución del servicio.

Estos tres elementos una vez articulados, da entender que existe un contrato de trabajo por esta razón da sobre el nombre de condiciones o modalidades. (Función Pública, 2022)

En el siguiente código sustantivo se define sobre el trabajo la cual tiene como actividad de ser libre, donde una persona conscientemente ejecuta el servicio de otra y cualquier cosa que sea su finalidad, esto quiere decir que se ejecuta como un contrato de trabajo. Artículo

1. Objeto. “La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social”.

La ley 789 del 2002, dice "Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo" en la cual se estipula la definición sistema de protección social en su artículo primero “El sistema de protección social se constituye como el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los colombianos, especialmente de los más desprotegidos. Para obtener como mínimo el derecho a: la salud, la pensión y al trabajo. El objeto fundamental, en el área de las pensiones, es crear un sistema viable que garantice unos ingresos aceptables a los presentes y futuros pensionados.”

El Fondo de protección Social tendrá las siguientes fuentes de financiación: Los aportes que se asignen del Presupuesto Nacional.

Los recursos que aporten las entidades territoriales para Planes, Programas y Proyectos de protección social.

Las donaciones que reciba.

Los rendimientos financieros generados por la inversión de los anteriores recursos.

Los rendimientos financieros de sus excedentes de liquidez y, en general, todos los demás recursos que reciba a cualquier título. (Función Pública, 2022)

La Ley 931 De 2004 - por la cual se dictan normas sobre el derecho al trabajo en condiciones de igualdad debido a la edad” en la cual menciona su objetivo en el artículo 1, “La presente ley tiene por objeto la protección especial por parte del Estado de los derechos que tienen los ciudadanos a ser tratados en condiciones de igualdad, sin que puedan ser discriminados en razón de su edad para acceder al trabajo (Función Pública, 2022).

Quiere dar a entender sobre una equidad en la población y más aún para los empleados muy importante, porque muchas veces se ven discriminados por su edad.

En la ley 995 de 2005 se establece el reconocimiento de compensación en dinero de las vacaciones a los trabajadores del sector privado y a los empleados y trabajadores de la administración pública en sus diferentes órdenes y niveles. En la cual su artículo menciona. Del reconocimiento de vacaciones en caso de retiro del servicio o terminación del contrato de trabajo. Los empleados públicos, trabajadores oficiales y trabajadores del sector privado que cesen en sus funciones o hayan terminado sus contratos de trabajo, sin que hubieren causado las vacaciones por año cumplido, tendrán derecho a que estas se les reconozcan y compensen en dinero proporcionalmente por el tiempo efectivamente trabajado. (Función Pública, 2022)

En la ley 1114 de 2006 en su artículo 1 establece:

Destinación de subsidios para vivienda de interés social. De conformidad con el artículo 51 y el numeral 2 del artículo 359 de la Constitución Nacional, de los recursos del Presupuesto Nacional se asignará una suma anual como mínimo equivalente a un millón cuatro mil novecientos uno (1.004.901) salarios mínimos mensuales legales vigentes, con el objeto de destinarlos al otorgamiento de Subsidios de Vivienda de Interés Social Urbana y Rural. La partida presupuestal de que trata este artículo no podrá ser objeto en ningún caso de recorte

presupuestal. (Función Pública, 2022)

Existe Ley 2208 de 2022 Por medio del cual se establecen incentivos económicos para fortalecer el acceso y las oportunidades en empleo y formación para la población pospenada y se dictan otras disposiciones – Ley de Segundas Oportunidades. Esta tiene por objetivo:

La presente ley tiene por objeto crear mayores oportunidades de acceso al mercado laboral para la población pospenada, o aquellas personas que se encuentren cumpliendo pena con permiso de trabajo, libertad condicional o suspensión provisional de pena con autorización de trabajo mediante la creación de beneficios tributarios, económicos, corporativos y otros que, impacten positivamente la estructura de costos de las empresas con relación a la contratación de este tipo de talento humano. (Ministerio de Trabajo, 2022).

Metodología

Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de Investigación

La presente investigación contará con un enfoque cuantitativo, el cual se caracteriza porque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.7)

La investigación será de tipo descriptivo, ya que se pretende conocer las características, situaciones, identificar las formas como está la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Servientrega S.A.

Resultados

La empresa Servientrega S.A., debe construir las bases para convertir a cada área que la compone en una organización de aprendizaje con una comprensión profunda de su cultura organizacional permitirá:

Mejorar los canales de comunicación existentes entre las áreas porque actualmente no es conveniente realizar actividades conjuntas en tiempos normales en cada una de las áreas, porque en la mayoría de los casos se vuelven muy burocráticos, por lo que Como resultado, el inicio, el desarrollo y el cierre del proyecto procederá más más lento de lo necesario.

Disminuir el número de proyectos que no pueden ser materializados o finalizados en los tiempos estipulados por razones tales como sobrecarga de trabajo, mala comunicación con los usuarios finales y mala toma de decisiones, etc.

Reducir los impactos negativos que generalmente afectan a la empresa Servientrega S.A., por alto riesgo de rotación del personal clave en la organización.

Aumentar la conciencia y la reputación de las áreas de la empresa Servientrega S.A.
Mejorar la percepción y reputación del área de Gestión de Talento Humano en Servientrega S.A.

Conclusiones

Podemos concluir que Servientrega S.A., es una empresa en crecimiento, que se desenvuelve dentro de un entorno estable, pero competitivo, y que cuenta con una estructura organizacional funcional pero que carece de formalización y planificación de una buena disposición de la cultura en el contexto de la gestión del talento humano, ya que este es un proceso que permite a la organización identificar las necesidades actuales y futuras de recurso humano para el logro de los objetivos y, en este caso, se debe vincular la gestión de recursos humanos con el plan estratégico general de la empresa para procurar el mejoramiento de la cultura organizacional; por consiguiente, lo anterior implica que se debe desarrollar un plan específico para el mejoramiento de la cultura tanto interna como externamente, sumado a esto, el departamento de recursos humanos deberá añadir elementos innovadores, colaborativos que optimicen la toma de decisiones.

Se puede afirmar entonces, que la cultura organizacional rodea a las organizaciones de cualquier índole, lo cual se puede lograrse a través de un sistema amplio de valores y reconocimientos que fomenten la identidad cultural de la empresa Servientrega S.A., alcanzando con ello los objetivos y fines de la misma. Por consiguiente, la cultura organizacional será importante para la empresa por cuanto ayudará a orientar a esta organización hacia la innovación, es decir, Servientrega S.A., ha de enfocar los esfuerzos a la mejora de su cultura; dicho acercamiento ha de tener en cuenta el enfoque racional que le permitan operar las políticas y resultados organizacionales y, sin dejar de lado la perspectiva emocional, la cual se relaciona directamente con las personas que trabajan dentro de la organización en términos de valores, conducta y clima que se genera en su dinámica empresarial.

No obstante, la cultura organizacional en la empresa, ha de tener en cuenta el resultado del comportamiento formal e informal de los empleados de la organización ante un sistema simbólico, el cual es aprendido y transmitido internamente y que guían a la misma a la consecución de los objetivos, acciones y estrategias dentro de la organización.

Con el desarrollo de esta investigación se puede reconocer como la cultura organizacional, es importante y vital en los entornos empresariales, y como es una herramienta potencial que deben aprender a desarrollar las empresas. Es por lo anterior que la cultura organizacional, ha de ser carácter formal ya que esta debe generarse por la necesidad de los seres humanos de convivir, crecer y ser sociables, a través de la comunidad, ya que como personas desarrollamos hábitos, creencia y costumbres a partir de nuestras experiencias grupales vividas a lo largo de la vida. Se puede decir entonces, que la cultura organizacional, no es una acción que busca una consecuencia; por el contrario, esta es una cultura producto o causa del crecimiento de la sociedad laboral al interior de las organizaciones, específicamente de la empresa en estudio Servientrega S.A.; ya que la cultura organizacional se genera en una empresa de manera natural, y esta se forja a través de los hábitos, de las repeticiones, de la convivencia con seres humanos muy similares en personalidad.

Referencias Bibliográficas

- Giraldo, L.M., Castaño, S.L. (2007). Aproximaciones Teóricas al Concepto de Cultura Organizacional.
<https://pdfs.semanticscholar.org/9724/1551c940bbd82fa0228b31839c4d2213f444.pdf>
- García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González Campo, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (Pp.56-65) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=56>
- Gómez, D. M., & Prowesk, K. S. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicológico*, 9(17), 57-68.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw Hill. p.7.
<https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 373-407). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=373>
- Oltra Comorera, V. (2013). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. (pp.107-140).
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=107>
- Romero, A. M. (2022). Atracción Efectiva y Contratación Exitosa del Talento Humano. [Objeto_virtual_de_aprendizaje_OVA]. Repositorio Institucional UNAD.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/49893>
- Servientrega S.A. (s.f.) Cultura del servicio.
https://www.servientrega.com/wps/portal/sobrenosotros!/ut/p/z1/jY9NC4JQEEV_Swu3z

viRVrtXQSmZWJQ2m9B4vYyXT8zy7yfVJihpdvdy7oEBggSoSO5SOtcFals846c_dCw
7TIOMAwXDSPiXfsB23pWtHYhfgL44xgC_bPvAKhbHwM9kf7Aaw22Ec6WUxuj1dg
MlgYzWWCgQ6HDySkyl7vsiKzBgKo4kde8Uq_VW19quvyOtJQw6ZpdKGUkFw_qIu
G3yYnda0hSShvGPfcF6D2MlCeo!/dz/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/#:~:text=El%20ser
vicio%20en%20Servientrega%20es,cumplir%20la%20Promesa%20de%20Servicio