



MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CÓDIGO: AAAR113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 1 de 7

FECHA martes, 23 de enero de 2018

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
BIBLIOTECA
Ciudad

UNIDAD REGIONAL

Extensión Facatativá

TIPO DE DOCUMENTO

Trabajo De Grado

FACULTAD

Ciencias Sociales,
Humanidades Y Ciencias
Póliticas

**NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN
O PROCESO**

Pregrado

PROGRAMA ACADÉMICO

Psicología

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
ALVAREZ SIERRA	DIEGO ALEXANDER	1.019.116.550
PRADA CASTAÑEDA	ANGIE PAOLA	1.019.099.876
RUIZ MEDINA	DEIMY VANESSA	1.015.440.906

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: AAAr113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 2 de 7**

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
MORA TOLOSA	MIGUEL ARTURO

TÍTULO DEL DOCUMENTO
DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA GETRONICS COLOMBIA LTDA.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
PSICÓLOGO

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
23/01/2018	91p

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1.CULTURA	CULTURE
2.ORGANIZACIONAL	ORGANIZATIONAL
3.CONOCIMIENTO	KNOWLEDGE
4.COMPORTAMIENTO	BEHAVIOR
5.COGNICIÓN	COGNITION
6.VARIABLES	VARIABLES

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 3 de 7

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

El presente estudio tiene la finalidad de realizar una descripción del conocimiento de la cultura organizacional del área administrativa de la empresa Getronics Colombia LTDA., concepto que compete directamente al psicólogo como analista del comportamiento humano, este proceso se realizó a través del instrumento para evaluar cultura organizacional de Olmos y Socha del 2006, el cual permite medir aspectos como los valores, las normas, las creencias, los símbolos, la filosofía y clima de una empresa desde sus trabajadores. Una vez realizado el análisis de los datos recopilados se encontró que el nivel de cultura organizacional respecto a las características mencionadas anteriormente en el área administrativa, obtiene un resultado alto a excepción de creencias, de igual forma, a nivel de sub áreas y en contraste con los datos sociodemográficos, se encuentran variaciones relevantes, con los cuales se proponen planes de acción para potencializar y mantener los niveles de cultura dentro de la empresa, mejorando así los procesos y aumentando la productividad y la calidad de vida de los colaboradores.

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 4 de 7

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración,

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 7

presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI ___ NO _X_.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 6 de 7

soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Descripción del nivel de conocimiento de la cultura organizacional del área administrativa de la empresa Getronics Colombia LTDA.pdf	texto

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
Alvarez Sierra Diego Alexander	
Prada Castañeda Angie Paola	
Ruiz Medina Deimy Vanessa	

12.1.50

DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA CULTURA
ORGANIZACIONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
GETRONICS COLOMBIA LTDA.



DIEGO ALEXANDER ALVAREZ SIERRA

ANGIE PAOLA PRADA CASTAÑEDA

DEIMY VANESSA RUIZ MEDINA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, POLÍTICAS Y SOCIALES
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
FACATATIVÁ

2017

DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LA CULTURA
ORGANIZACIONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
GETRONICS COLOMBIA LTDA.

DIEGO ALEXANDER ALVAREZ SIERRA

ANGIE PAOLA PRADA CASTAÑEDA

DEIMY VANESSA RUIZ MEDINA

MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE PSICÓLOGO

ASESOR

MIGUEL ARTURO MORA TOLOSA

PSICÓLOGO

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS, POLÍTICAS Y SOCIALES

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

FACATATIVÁ

2017

TABLA DE CONTENIDO

• Resumen	Pág. 1
• Abstract	Pág. 1
• Introducción	Pág. 3
• Justificación	Pág. 4
• Planteamiento del problema	Pág. 9
○ Pregunta problema	Pág. 10
• Objetivos	Pág. 11
○ General	Pág. 11
○ Específicos	Pág. 11
• Panorama institucional	Pág. 12
• Marco teórico	Pág. 14
○ Cultura organizacional	Pág. 14
○ Diferencias conceptuales entre clima y cultura	Pág. 15
○ Características de la cultura organizacional	Pág. 18
○ Variables de la cultura organizacional	Pág. 24
○ Instrumentos para medir cultura organizacional	Pág. 26
• Marco legal	Pág. 28
• Marco metodológico	Pág. 30
○ Paradigma de investigación	Pág. 30
○ Enfoque de investigación	Pág. 30
○ Diseño de investigación	Pág. 31
○ Población	Pág. 31

○ Muestra	Pág. 32
○ Herramientas	Pág. 33
○ Procedimiento	Pág. 35
○ Lineamientos éticos	Pág. 36
● Resultados	Pág. 38
● Discusión	Pág. 59
○ Frente a edad	Pág. 59
○ Frente a educación	Pág. 60
○ Frente a antigüedad	Pág. 62
○ Frente a genero	Pág. 62
○ Recomendaciones	Pág. 63
● Conclusiones	Pág. 73
● Referencias	Pág. 77
● Anexos	Pág. 81

TABLA DE TABLAS

- Tabla N° 1, descripción área administrativa de Getronics Colombia Ltda. Pág. 13
- Tabla N° 2, diferencia entre clima y cultura Pág. 17
- Tabla N° 3, características de cultura organizacional Pág. 18
- Tabla N° 4, características de una organización informal Pág. 21
- Tabla N° 5, variables del instrumento para evaluar cultura Pág. 34

TABLA DE GRAFICAS

• Grafica N° 1, selección de artículos	Pág. 7
• Grafica N° 2, área administrativa de Getronics Colombia LTDA.	Pág. 33
• Grafica N° 3, variable sociodemográfica edad	Pág. 38
• Grafica N° 4, variable sociodemográfica educativa	Pág. 38
• Grafica N° 5, variable sociodemográfica genero	Pág. 39
• Grafica N° 6, variable sociodemográfica antigüedad	Pág. 39
• Grafica N° 7, sub área a la que pertenece	Pág. 40
• Grafica N° 8, pregunta 1	Pág. 40
• Grafica N° 9, pregunta 2	Pág. 41
• Grafica N° 10, pregunta 3	Pág. 42
• Grafica N° 11, pregunta 4	Pág. 42
• Grafica N° 12, pregunta 5	Pág. 43
• Grafica N° 13, pregunta 6	Pág. 44
• Grafica N° 14, pregunta 7	Pág. 44
• Grafica N° 15, pregunta 8	Pág. 45
• Grafica N° 16, pregunta 9	Pág. 45
• Grafica N° 17, pregunta 10	Pág. 46
• Grafica N° 18, pregunta 11	Pág. 46
• Grafica N° 19, pregunta 12	Pág. 47
• Grafica N° 20, pregunta 13	Pág. 47
• Grafica N° 21, pregunta 14	Pág. 48
• Grafica N° 22, pregunta 15	Pág. 49

- Grafica N° 23, pregunta 16 Pág. 49
- Grafica N° 24, pregunta 17 Pág. 50
- Grafica N° 25, pregunta 18 Pág. 50
- Grafica N° 26, total sub área financiera Pág. 51
- Grafica N° 27, total sub área recursos humanos Pág. 52
- Grafica N° 28, total sub área legal Pág. 53
- Grafica N° 29, total sub área administrativa Pág. 54
- Grafica N° 30, total área administrativa Pág. 54
- Grafica N° 31, cultura por edad Pág. 55
- Grafica N° 32, cultura por educación Pág. 56
- Grafica N° 33, cultura por antigüedad Pág. 57
- Grafica N° 34, cultura por genero Pág. 57

RESUMEN

El presente estudio tiene la finalidad de realizar una descripción del conocimiento de la cultura organizacional del área administrativa de la empresa Getronics Colombia LTDA., concepto que compete directamente al psicólogo como analista del comportamiento humano, este proceso se realizó a través del instrumento para evaluar cultura organizacional de Olmos y Socha del 2006, el cual permite medir aspectos como los valores, las normas, las creencias, los símbolos, la filosofía y clima de una empresa desde sus trabajadores. Una vez realizado el análisis de los datos recopilados se encontró que el nivel de cultura organizacional respecto a las características mencionadas anteriormente en el área administrativa, obtiene un resultado alto a excepción de creencias, de igual forma, a nivel de sub áreas y en contraste con los datos sociodemográficos, se encuentran variaciones relevantes, con los cuales se proponen planes de acción para potencializar y mantener los niveles de cultura dentro de la empresa, mejorando así los procesos y aumentando la productividad y la calidad de vida de los colaboradores.

Palabras clave: Cultura organizacional, variables, calidad de vida, comportamiento humano, cognición humana, conocimiento.

Abstract

The present study has the purpose of making a description of the knowledge of the organizational culture of the administrative area of Getronics Colombia LTDA., A concept that directly concerns the psychologist as an analyst of human behavior, this process was carried out through the instrument to evaluate organizational culture of Olmos and Socha of 2006, which allows to measure aspects such as the values, norms, beliefs,

symbols and philosophy of a company from its workers. Once the analysis of the collected data was done, it was found that the level of organizational culture with respect to the characteristics mentioned above in the administrative area, obtains a high result with the exception of beliefs, likewise, at the sub-area level and in contrast to sociodemographic data, there are relevant variations, with which action plans are proposed to potentiate and maintain the levels of culture within the company, thus improving processes and increasing the productivity and quality of life of employees

Keywords: Organizational culture, variables, quality of life, human behavior, human cognition, knowledge.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están diseñadas bajo un equipo de trabajo que permita el alcance del plan estratégico de la empresa, este grupo se encuentra conformado usualmente por diferentes áreas en la compañía que van desde el área directiva, administrativa hasta la operativa, cada una de estas áreas y así mismo el talento humano dispuesto en cada una de ellas, tiene como función brindar los resultados propuestos por la empresa desde un principio, con el fin de dar cumplimiento total de las metas empresariales, consideradas como el logro de objetivos, el cumplimiento de la misión, el alcance de la visión, etc.

De acuerdo con Teran y Lorenzo en 2011, haciendo referencia a Olivares (2006) uno de los factores más importantes en las organizaciones por parte de los responsables de la empresa es identificar en qué grado o nivel se encuentra la percepción de sus colaboradores en cuanto a los valores y normas, esto con la finalidad de generar incentivos para una mejor relación entre empresa y trabajadores, y directamente obtener los resultados esperados para la compañía.

De acuerdo a esto, se identifica la importancia y necesidad que debe existir en las organizaciones en cuanto a temas de la estrecha relación que existe entre cada uno de los colaboradores y la compañía, pues de no existir esta amalgama entre trabajador-empresa se pueden ver afectados diferentes factores como el adecuado desarrollo y cumplimiento de funciones, logro de objetivos, normas, valores organizacionales y productividad, entre otros.

JUSTIFICACIÓN

La cultura organizacional es un tema de bastante importancia en las organizaciones, pues por medio de esta, se genera entre los colaboradores y la empresa una relación más allá del aspecto laboral y el simple cumplimiento de tareas o funciones (Figuroa, 2015), ésta permite que los colaboradores propongan y ejerzan mediante cada uno de sus cargos los debidos aportes dirigidos hacia el cumplimiento de objetivos, metas, misión, visión, entre otras características de plan estratégico.

Para tener un panorama más amplio al respecto, se encontró que “Conocer la cultura de la organización es relevante en el comportamiento del personal que labora en las organizaciones en la búsqueda de la eficiencia, la eficacia y la innovación.” (Rivas y Samra, 2006. p.5)

De acuerdo a esto, se puede establecer que los colaboradores de una organización no se deben tomar únicamente como un medio para lograr los objetivos, sino que estos mediante el desarrollo de sus labores deben tener claridad del por qué y para qué se están realizando, pues no se debe percibir como el simple cumplimiento de labores sino por el contrario como una parte del proceso que tiene la finalidad de alcanzar el propósito de la empresa, entre los cuales está ofrecer un excelente producto al público al cual va dirigido, ser empresarialmente competitivo y estar a la vanguardia, en este caso, de la era tecnológica, razón que se mencionará más adelante.

Salazar afirma que, la cultura organizacional se encarga de integrar al personal bajo los objetivos, crear los equipos de trabajo para alcanzar las metas organizacionales. De dicha forma se encuentran las necesidades del personal para satisfacerlas de la

mejor manera posible y los empleados se sientan satisfechos en la organización mejorando así su producción (2013, p. 29).

En relación a esto, se debe tener en cuenta que posiblemente el desconocimiento de la cultura organizacional por parte de los trabajadores puede dar un resultado negativo para la empresa, pues si laboralmente los colaboradores no conocen de las normas, objetivos y demás características del plan estratégico, la productividad puede verse afectada pues existe un desconocimiento de los propósitos de que se realice eficazmente cada una de las actividades y directamente se generarán incumplimiento en los resultados generales.

En relación a esto, Figueroa (2015) menciona la importancia de crear planes que incentiven y generen una postura firme hacia la cultura organizacional y motiven al mismo tiempo el desempeño eficiente de los colaboradores, esto con el propósito de reconocer y seguir promoviendo tanto los valores culturales como el buen desempeño, de tal manera, que con ello se fortalezcan ambos factores, en busca de hacer sentir al colaborador parte importante de la empresa y formar un adecuado sentido de pertenencia.

A raíz de lo expuesto y teniendo en cuenta que aunque en la actualidad se encuentran diferentes trabajos de investigación de cultura organizacional, las empresas que ofrecen servicios de tecnología como lo hace Getronics Colombia LTDA., se encuentra en constante cambio e innovación de acuerdo a las exigencias del ambiente “De hecho, se dice que estamos en un nuevo tipo de sociedad llamada Sociedad de la información o Sociedad de Conocimiento” (Huidobro, 2005, p. 2) por lo anterior, se evidencia la importancia de abordar este tema en un sector empresarial donde a pesar de existir información relacionada, el constante cambio presiona a las empresas para estar actualizadas y generar posibles planes de acción.

De igual forma, estos cambios constantes y exigencias de innovación de la actualidad que tienen las empresas de TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) dan pie para inicialmente conocer el estado en el que se encuentra la organización en temas relacionados con la cultura organizacional y a partir de allí, dar soluciones en cuanto a los resultados obtenidos, teniendo en cuenta que los problemas que se presenten diariamente pueden afectar directamente a los colaboradores y así mismo su productividad en relación con la organización, y esto es precisamente esto lo que se pretende evitar.

Como se mencionó anteriormente, en cuanto al desarrollo de actividades del personal en pro de los objetivos, metas y demás características del plan estratégico, se evidencia la necesidad de realizar un primer acercamiento a la cultura organizacional de Getronics Colombia LTDA., mediante el instrumento para tal fin, creado por Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño en el año 2006, con el propósito de conocer las variables con las que la organización se encuentra estable y las que posiblemente puedan fortalecerse con el interés de que la empresa y los colaboradores obtengan estabilidad y permanencia en relación a los avances y exigencias del entorno.

Adicionalmente, el tener conocimiento de estos datos brinda la posibilidad de realizar planes de acción, estrategias de prevención y corrección que permitan a la compañía y sus colaboradores una estabilidad empresarial y laboral a largo plazo y así mismo un mayor posicionamiento frente al sector y sus competidores.

La investigación brindó un aporte significativo a la psicología, puesto que son pocas las investigaciones al respecto y como menciona Gómez (2015) “el aporte que hacen los psicólogos del trabajo y organizacionales es reconocido y valorado en la medida en que

contribuye a mejorar los resultados de las organizaciones y el bienestar de los trabajadores que conciben las empresas” (p. 134).

Sin embargo, estos aportes no son amplios y no se encuentran referencias suficientes al respecto como se evidencia en la gráfica N° 1, realizada por Ruiz y Naranjo en el 2012, la cual demuestra que existen pocos artículos científicos en cuanto a temas relacionados a cultura organizacional, justificando así un vacío investigativo.

Gráfica N° 1, *selección de artículos* (Ruiz y Naranjo, 2012, p. 287)

<i>Selección de artículos</i>	
Criterios	Autor (es)
Listado de artículos PUBLINDEX	25
Artículos adicionales resultado de la búsqueda detallada en cada disciplina	+(9)
Artículos publicados en revistas no indexadas en el momento de la publicación	-(7)
Artículos diferentes a la categoría “investigación científica y tecnológica”	-(13)
TOTAL artículos objeto de análisis	14

De acuerdo con la gráfica, se evidencia que se encontraron 25 artículos en Publiindex relacionados con el tema de cultura organizacional, a los cuales se les adicionó 9 artículos de búsquedas detalladas para un total de 34, a estos se le restaron 7 artículos que

no se encontraban en revistas indexadas y 13 artículos que hacían parte de categorías diferentes a las científicas y tecnológicas, para un total de 14 artículos. Con esto, se identifica la necesidad de realizar el presente trabajo, que generará un aporte a la Psicología y que servirá como base para futuras investigaciones y/o trabajos.

El presente trabajo hace parte de la línea de investigación sobre estudios psicosociales en contextos comunitarios, de la Universidad de Cundinamarca, ya que en primera instancia se realizará un primer acercamiento a algunas variables que hacen parte de la cultura organizacional las cuales influyen directamente en el comportamiento, cognición y calidad de vida de los colaboradores dentro de la empresa.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con la presente investigación, se pretende evaluar en qué nivel se encuentra el conocimiento de la cultura organizacional del área administrativa de Getronics, realizando una descripción desde variables como: valores, creencias, clima, normas y símbolos, aspectos basados en la teoría de Schein, quien menciona en 1988 que “la cultura necesita ser entendida al objeto de determinar qué tipos de clima, valores y filosofías son posibles y deseables para una empresa dada” (p. 305).

Teniendo en cuenta que los factores mencionados anteriormente se toman como descriptores de la cultura organizacional, Harris (1994) citado por Páramo (2014, p. 10) menciona que:

Considera a la organización como análoga a una cultura, como una particular forma de conocimiento para aprender y actuar... una cultura organizacional puede ser representada por una especie de “contrato master” que incluye la propia imagen de la organización, así como un conjunto de normas constitutivas y reguladoras que organizan las creencias y las acciones a la luz de una imagen buscada.

Teniendo en cuenta esto, se considera de gran importancia conocer el estado actual de la cultura organizacional por medio de las variables descritas anteriormente y así obtener resultados que permitan datos precisos para generar un primer acercamiento, además de esto se tendrán en cuenta variables sociodemográficas, las cuales son: edad, nivel educativo, antigüedad en la organización y género. Esto se realizará para obtener una descripción más precisa para un posible plan de acción que permita el mejoramiento y mantenimiento de la organización.

Pregunta problema

Teniendo en cuenta el papel de los psicólogos como analistas del comportamiento y gestores del bienestar en los diferentes campos de acción, de acuerdo a la presente investigación la cual se desarrolla en un contexto organizacional, es importante destacar como menciona Monroy en el 2009 que

Los trabajadores y las empresas declaran que en un alto porcentaje, los casos de fracaso de personas capaces en su desempeño laboral se podrían explicar debido al alto nivel de desacuerdo entre la cultura organizacional y las características personales de los trabajadores. Con este antecedente es fácil deducir que, del lado de las empresas, encontramos un sinnúmero de gastos asociados a procesos de selección, de inducción, de retención y adaptación que terminan sin obtener el retorno esperado. Este retorno debiera reflejarse además en un ser humano satisfecho y productivo dentro de una organización (p. 28).

Por lo anterior, es de vital importancia para la psicología estudiar aquellas características particulares entre el individuo y la organización con el fin de generar una adecuada calidad de vida para los colaboradores y así mismo un apropiado desarrollo de sus funciones para generar mayor productividad.

Con el fin de brindar una aproximación de la cultura organizacional en el área administrativa y brindar sugerencias que permitan mejorar o potencializar las variables evaluadas de acuerdo a los resultados obtenidos, se plantea:

¿Cuáles son las características del nivel de conocimiento de la cultura organizacional en el área administrativa de Getronics Colombia LTDA?

OBJETIVOS

General

- Realizar una descripción del conocimiento de la cultura organizacional del área administrativa, de la empresa Getronics Colombia LTDA.

Específicos

- Identificar en qué fase de conocimiento de cultura organizacional se encuentra cada una de las sub áreas (Financiera, Legal, Recursos Humanos y administrativa).
- Realizar una comparación de los resultados obtenidos entre sub áreas y determinar que similitudes y diferencias existen.
- Describir las diferentes fases de conocimiento de cultura organizacional en que se encuentra cada sub área que hacen parte del área administrativa y contrastar estos resultados con los factores sociodemográficos.

PANORAMA INSTITUCIONAL

Getronics Colombia Ltda., una empresa la cual provee servicios tecnológicos a nivel Latinoamerica, en conjunto con el personal capacitado para la operación del mismo, permite a las empresas participar en un mercado, el cual es cada vez más competitivo a nivel de Tecnologías de la Información de la Comunicación (TIC) haciéndola así participe de los procesos de globalización, tal y como menciona Samper en el 2004 (p. 24) “en el escenario de la globalización, el progreso tecnológico tiene que ver con la capacidad de producir la tecnología apropiada dentro de un esquema de producción competitiva internacionalmente”.

Esto permite evidenciar como la globalización realiza exigencias a las organizaciones, para que estas generen procesos de actualización tecnológica y de conocimientos con la finalidad de ser competitivos en el mercado laboral, de igual forma, Chávez, Alatorre, Jasso (2013) manifiestan que

Los antecedentes de la tecnología informática los ubicamos hacia mitad del siglo veinte cuando surge un conjunto de enfoques modernos de la investigación de sistemas generales, desarrollando campos tales como el de la cibernética, la teoría de la información, la investigación de operaciones, la ingeniería de grafos y de sistemas expertos. Estos campos a pesar de ser de origen diferente a las organizaciones tienen aplicaciones técnicas y dan resultados exitosos prácticos en la solución de problemas de las organizaciones modernas (p. 11).

Teniendo en cuenta lo mencionado, se evidencia que las TIC son efectivas en los procesos de desarrollo y competitividad en las organizaciones, independientemente del

sector en que se encuentren ya que dan soluciones a los problemas que se presentan en el contexto laboral diario.

Teniendo en cuenta los factores mencionados anteriormente, se encuentran aspectos específicos en el plan estratégico como:

- Misión: Ser aliados estratégicos de nuestros clientes, contribuyendo a mejorar su productividad a través de soluciones y servicios de tecnológica, comunicaciones y procesos de negocio, enmarcados en altos estándares de calidad, innovación y responsabilidad social empresarial.
- Visión: Somos talento que transforma sueños tecnológicos en realidad.

De igual forma, para la presente investigación se tomará en cuenta únicamente el área administrativa de la organización, el cual se encuentra compuesta de la siguiente manera.

Tabla N° 1, *Descripción área administrativa de Getronics Colombia LTDA.* (autoría propia)

	Legal
Gerencia administrativa	Administrativa
	Recursos Humanos
	Financiera
Gerencia de transformación digital	Operaciones

MARCO TEÓRICO

Cultura organizacional

Para empezar a hablar de la cultura organizacional, es primordial aclarar el concepto de cultura, Vera, Rodriguez y Grubits (2009) realizan la siguiente explicación.

El termino cultura tiene varias acepciones conceptuales desde diferentes disciplinas y dentro de cada una de ellas desde diferentes enfoques teóricos. Desde el punto de vista antropológico de manera general se entiende por cultura las prácticas materiales y de significación, al mismo tiempo, de continua producción, reproducción y transformación de las estructuras materiales y de significación que organizan la acción humana (p. 100).

Esta definición permite identificar algunos de los aspectos que conforman la cultura y partiendo desde este punto, una organización se podría considerar “como pequeñas sociedades con características culturales y con capacidad para crear valores y significados. Desde esta perspectiva, el pensamiento descansa en la idea de que las organizaciones tienen una cultura” (Rodriguez, 2009, p. 68).

De acuerdo con lo anterior, la organización crea una serie de elementos los cuales permiten generar una distinción de otras, desde aspectos como valores, creencias, ideologías, símbolos, entre otros, los cuales pasan a ser parte de la cultura organizacional.

Ya que la cultura organizacional se encuentra presente en todas las empresas y está relacionada con los conocimientos generales que tienen los miembros sobre el plan estratégico, Ressi y O'Higgins (1980) citados por Paramos (2014, p. 9) encuentra que “La cultura es un sistema de conocimientos compartidos o un sistema de conocimientos y

creencias”. De acuerdo a esto, la cultura está estrechamente ligada con los colaboradores, pues implica sentir la empresa como parte de cada uno y conocer adecuadamente los diferentes factores que interfieren en esta empresa para de este modo dar cumplimiento a las diferentes variables de la parte estratégica.

Según Dávila, 2000 citado por Calderon, Murillo y Torres (2003, p. 111) “Entender el elemento sociocultural de las organizaciones es una responsabilidad de las personas encargadas de gestionarlas, pues implica comprender la relación de la persona con la organización, sus actitudes, expectativas y aspiraciones”. Así, encontramos que para que se genere un adecuado proceso de integración de la cultura organizacional en los colaboradores de una empresa, se debe comenzar por fomentar desde capacitaciones por ejemplo, actitudes que se encuentren enfocadas hacia una orientación al cumplimiento de objetivos organizacionales pero que generen una satisfacción de expectativas propias en conjunto con las de su lugar de trabajo.

Diferencia conceptual entre clima y cultura organizacional

Para la presente investigación, es de gran importancia delimitar los conceptos de clima y cultura organizacional, ya que son dos conceptos estrechamente relacionados pero con unas diferencias establecidas.

Perozo en el 2003 explica que

El clima organizacional en el nivel de la organización representa un aspecto relevante en la relación entre personas y organizaciones. Todas las organizaciones tienen recursos humanos que gerencian y ejecutan las acciones

administrativas y operativas para el logro de los objetivos organizacionales, por lo que las mismas presentan una conducta que orienta y dirigen su acción (p.2)

Desde esta perspectiva se puede deducir que, los comportamientos en una organización, se encuentran delimitados por una serie de factores ambientales, los cuales varían de organización en organización, y de igual forma son susceptibles al cambio, a lo cual se le denomina clima laboral, el cual también, entra a jugar un papel fundamental en la motivación que presentan los trabajadores de una organización.

Así mismo, Perozo también realiza una aclaración sobre el concepto de cultura organizacional, en el cual menciona que

Para poder establecer el clima organizacional en las instituciones se hace necesario revisar cómo es su Cultura Organizacional o Corporativa, que nos permita la institucionalización de las mismas, o sea, la idea de visualizar a las organizaciones cómo culturas, donde existe un sistema de significados compartidos entre sus miembros, es de reciente fenómeno, dado que se pensaba que las organizaciones eran sólo medios racionales para coordinar y controlar un grupo de personas, mediante niveles verticales, departamentos, relaciones de autoridad. Está claro, que no es así, las organizaciones como los individuos también tienen personalidad, pueden ser rígidas o flexibles, poco amigables o serviciales, innovadoras o conservadoras, entre otros aspectos a considerar (2003, p. 3).

Teniendo en cuenta lo anterior, la cultura organizacional está compuesta por una serie de elementos, que guardan un significado específico para las personas que hacen parte

de aquella “micro-sociedad”, estos significados son compartidos con los nuevos miembros a medida que el proceso generacional avanza.

Realizada la aclaración conceptual, los investigadores proponen una serie de diferencias que se encuentran en la tabla N° 2.

Tabla N° 2 *Diferencias clima y cultura organizacional*

CLIMA	CULTURA
Ambiente físico y ambiente social.	Identidad de los miembros con la organización.
Percepción del lugar de trabajo.	Integración interna.
Relaciones interpersonales.	Adaptación externa.
Presenta variación en el tiempo.	Presenta cambios con la empresa.

En relación con las diferencias mencionadas, es importante aclarar y extender aún más el concepto de cultura, Schein en 1988 (p. 24) menciona que

La cultura debería ser vista como una propiedad de una unidad social independiente y claramente definida. Esto es, si puede demostrarse que un grupo de personas ha compartido una cantidad significativa de experiencias importantes en el proceso de resolución de problemas externos e internos, puede asumirse que tales experiencias comunes, con el tiempo, han originado entre estas personas una visión compartida del mundo que las rodea y el lugar que ocupan en él. Es necesario que se haya dado un número suficiente de experiencias comunes para llegar a esta visión compartida, y la visión compartida tiene que haber ejercido su influencia durante un tiempo suficiente para llegar a ser dada por supuesta y desgajada en la conciencia. La cultura, en tal sentido, es un producto aprendido de la experiencia grupal, y por

consiguiente algo localizable sólo allí donde exista un grupo definible y poseedor de una historia significativa.

Partiendo de lo anterior, se podría considerar una organización como una micro sociedad, en la cual, los miembros a través de sus experiencias y tiempo dentro de la compañía generan una serie de símbolos con significados específicos, los cuales los hacen parte de dicho grupo.

Características de la cultura organizacional

La cultura organizacional genera una gran influencia sobre los colaboradores de la empresa, pues ésta se encuentra mediada por valores, creencias, normas y demás características que son compartidas entre todos. Según Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo (2009) “La cultura en general abarca un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que los distinguen de otras”.

De acuerdo a esto, los mismos autores mencionan diez características de la cultura organizacional, la cuales se pueden apreciar en la tabla N° 3.

Tabla N° 3 *Características cultura organizacional* (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo 2009, p 69-70)

Identidad de los miembros	Si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.
Énfasis de grupo	Si las actividades se organizan en grupo o si las realizan individuos aislados.
Perfil de la decisión	Si la toma de decisiones prioriza las

	actividades o los recursos humanos.
Integración	Si las unidades funcionan en forma coordinada o independiente.
Control	Si existe una tendencia hacia una reglamentación excesiva o se orienta hacia el autocontrol.
Tolerancia al riesgo	Si se fomenta o no la creatividad, la innovación, la iniciativa y el ímpetu para acometer la realización de las tareas, etcétera.
Criterios de recompensa	Si se basan fundamentalmente en el rendimiento o en favoritismo, la antigüedad u otros factores.
Tolerancia al conflicto	Si se fomenta o no el conflicto funcional como elemento del desarrollo organizacional.
Perfil de los fines o medios	Si la gerencia prioriza los fines o los medios para llegar a ellos.
Enfoque de la organización	Si la gerencia se orienta hacia el mundo exterior o hacia lo interno de la organización.

Las características mencionadas anteriormente posiblemente pueden dar resultados positivos o negativos para la organización, ya que si los colaboradores de una empresa por ejemplo, sienten que la organización se enfoca más en temas relacionados con las actividades a realizar en tiempos establecidos que, por el contrario su bienestar personal y como recurso humano para el logro de estas actividades no es tenido en cuenta, se puede llegar a presentar algún tipo de resultado negativo, ya que como lo menciona Fuentes (2012 p.29) “la cultura es importante porque permite dar sentido a las actividades de los miembros de una organización, muestra su dimensión simbólica, y ayuda a encontrar significado a las tareas, para desarrollar las metas que se persiguen y los objetivos comunes” si esto no se presenta en una organización los resultados anteriormente pueden ser opuestos y se puede debilitar en un grado mayor la cultura organizacional de acuerdo a los demás elementos mencionados anteriormente.

Para generar un panorama más amplio, se hablará de las características de las organizaciones informales, esto permitirá realizar un contraste entre esta y las teorías encontradas anteriormente, para esto Schein (1988) menciona que

Cuando notamos que un grupo de gente está trabajando sobre un esquema más amplio, que varios elementos separados se hallan coordinados, procedemos a hacer generalizaciones relativas al grado de formalidad o informalidad de una empresa determinada, o acerca del talante autocrático, burocrático o participativo que impera en ella o sobre el carácter abierto o cerrado que aparenta tener (p. 43).

En relación a esto, se considera de gran importancia dar una descripción más detallada respecto a este tipo de organizaciones informales, teniendo en cuenta que este tipo de empresas se genera mediante una estructura social que regula la manera en que se

trabaja dentro de una compañía en la práctica. Para dar un concepto más claro, Chiavenato (2007) refiere que “El conjunto de interacciones y relaciones establecido entre las personas se denomina organización informal, en contraposición a la organización formal, constituida por la estructura de órganos, cargos, relaciones funcionales, niveles jerárquicos, etc., de la organización” (p. 112) adicional a esto, en la tabla N° 4, se presentan las características que conforman la organización informal.

Tabla N° 4 *Características de una organización informal* (Chiavenato, 2007, p. 113)

Relación de cohesión o de antagonismo.	Las personas que trabajan en las empresas crean relaciones de simpatía (identificación) o de antagonismo (apatía).
Estatus.	Las personas interactúan en grupos informales en los que adquieren cierta posición social o estatus en función del papel que desempeñan en cada grupo, independientemente de la posición que ocupa en la organización formal.
Colaboración espontánea.	La organización informal es un reflejo de la colaboración espontánea de las personas.
Posibilidad de oposición a la organización formal.	La organización informal puede oponerse a la organización formal y estar en desacuerdo con los objetivos de la empresa cuando la dirección es incapaz de propiciar un clima de buenas relaciones humanas con

	el personal.
Patrones de relaciones y actitudes.	Los grupos informales desarrollan con espontaneidad patrones de relaciones y actitudes aceptados y asimilados por sus miembros, pues reflejan los intereses y aspiraciones del grupo.
Cambios de nivel y modificación de los grupos informales.	Las personas participan en grupos informales en virtud de las relaciones funcionales que mantienen con otras en diversos niveles y sectores de la empresa. Los grupos informales tienden a modificarse con los cambios de la organización formal.
La organización informal trasciende la organización formal.	La organización informal está constituida por interacciones y relaciones espontáneas cuya duración y naturaleza trascienden las interacciones y relaciones formales. Mientras que la organización formal está circunscrita al área física y al horario de trabajo de la empresa, la organización informal supera esas limitaciones.
Estándares de desempeño en los grupos informales.	Los estándares de desempeño y de trabajo establecidos por el grupo informal no

siempre corresponden a los establecidos por la administración. Pueden ser más o menos amplios, pueden concordar u oponerse, dependiendo del grado de motivación del grupo frente a los objetivos de la empresa. Así como la administración evalúa el desempeño del personal por los estándares que establece, cada individuo es evaluado por su grupo en función de los estándares grupales. En la organización informal, el individuo se preocupa por el reconocimiento y la aprobación social del grupo al que pertenece. Su adaptación social refleja su integración al grupo.

Como se evidencia en la tabla N° 3, en este tipo de organizaciones las relaciones que se generan entre los colaboradores están orientadas a una participación e interés personal de cada uno mediante la identificación que generen con esta empresa y con sus compañeros, esto en pro del cumplimiento de objetivos personales y/o grupales y no necesariamente orientados al cumplimiento de los objetivos de la organización. Estas relaciones van más allá de un aspecto laboral, trascienden de lo formal y no están directamente relacionadas con la posición ocupada en la organización sino con una finalidad de reconocimiento y aprobación de los demás.

Otro punto de importancia a la hora de hablar de cultura organizacional tiene que ver con las variables internas y externas, Schein (1988) afirma que “un entendimiento más profundo de las variables culturales de las empresas resulta necesario no sólo para descifrar lo que pasa en ellas, sino, lo que es incluso más importante, para individualizar las cuestiones prioritarias para los líderes y el liderazgo” (p. 19).

Para tener mayor claridad en cuanto a las variables internas y externas que influyen en la cultura organizacional, se realizará una breve definición de las mismas.

Variables

- **Variable interna:**

La cultura se define... como un pegamento social que mantiene a la organización unida, expresa los valores y creencias compartidos por los miembros de la organización; valores que se manifiestan a través de mitos, historias, leyendas, lenguaje especializado. (Smircich, 1983, citado por Garcia, 2005, p. 165).

Así, la variable interna mencionada por los autores, se entiende como la relación existente entre los factores que permiten la consolidación y mantenimiento de la organización, entendiéndose factores como: Valores, lenguaje, creencias, etc.

Para Schein (1988) y en relación con la manifestación de valores mencionada anteriormente, específicamente con lenguaje especializado, refiere que “Para funcionar como grupo, los individuos asociados deben establecer un sistema de comunicación y un lenguaje que les permitan interpretar lo que ocurre”. (p. 78). De acuerdo a esto, el lenguaje entendido como la manera en que funcionan los colaboradores en grupo, genera que en la organización exista una sinergia que permita la integración del grupo y este enfocado hacia el mismo resultado.

En relación a la variable interna que aquí se está tratando, Schein (1988) menciona una integración interna como “Lo que hace que un grupo se mantenga unido, «su razón de ser,... son aspectos del todo distintos del proceso por el que se crea esa unidad, y en virtud del cual los grupos pueden realizar cosas que los individuos por su cuenta no pueden llevar a cabo” (p.78). Así, y en relación con lo mencionado, la variable interna está enfocada en la importancia que existe en que los colaboradores de una organización estén unidos para el logro de objetivos, teniendo en cuenta las características que los identifican como miembros de una organización.

- Variable externa:

La cultura se concibe, como una variable independiente y externa que influye en las organizaciones y es llevada a la organización a través de la membresía; es decir, al entrar a pertenecer a la organización, los empleados que han sido influidos por múltiples instituciones culturales como la familia, iglesia, comunidad, educación, traen estas influencias para nutrir la realidad organizacional. La cultura organizacional entonces está permeada por dichas instituciones a través de los miembros que la constituyen (Hatch, 1997, citado por Garcia, 2005, p. 165).

De acuerdo a esto, se entiende como variable externa, aquellos factores que afectan a una organización pero de los cuales la empresa debe enfrentar y lograr mantenerse. Para Schein (1988) “Las cuestiones o problemas de adaptación externa especifican básicamente el ciclo guía que todo sistema debe ser capaz de mantener frente a su entorno cambiante” (p.66).

Instrumentos para medición de Cultura Organizacional.

Al realizar una exhaustiva revisión de diferentes instrumentos que midieran la cultura organizacional en las empresas con el fin de identificar cuál sería el más apropiado para la presente investigación se encontraron las herramientas descritas a continuación:

Construcción y validez del instrumento de cultura organizacional y competitividad (ICOC) que tiene como objetivo determinar la validez del constructos de la escala, del contenido y de medir la confiabilidad de la escala por medio de cuatro fases determinadas de la siguiente manera:

- Fase 1: Revisión de diferentes cuestionarios para la medición de la cultura organizacional y la competitividad en las organizaciones.
- Fase 2: Revisión y redacción de ítems que incluyen características de identidad, calidad, comunicación, formación, contribución personal, reconocimientos / incentivos, capacidades directivas y por último una dimensión de competitividad.
- Fase 3: Aplicación piloto a 40 trabajadores de empresas pequeñas y medianas.
- Fase 4: Versión final del instrumento determinado mediante la fiabilidad por medio del coeficiente Alpha Cronbach.

Sin embargo, se encontró que el instrumento puede sesgar la información obtenida y directamente los resultados y análisis de los mismos, ya que está midiendo factores relacionados con competitividad lo cual no es de interés en la presente investigación.

Así mismo, se revisó el instrumento sobre cultura organizacional de Denison, denominado Denison Organizational Culture Survey, el cual se presenta en forma de encuesta para medir y evaluar la cultura organización por medio de 60 ítems compuesto por

12 subescalas o índices agrupados en cuatro dimensiones o rasgos culturales determinados de la siguiente forma:

- Implicación: Empoderamiento, trabajo en equipo y desarrollo de capacidades.
- Consistencia: Valores centrales, Acuerdo y coordinación e integración.
- Adaptabilidad: Orientación al cambio, orientación al cliente y aprendizaje organizativo.
- Misión: Dirección y propósitos estratégicos, visión y metas y objetivos.

Aunque el instrumento se encuentra estandarizado y sus resultados han demostrado tener una adecuada influencia en temas relacionados con aumentar la efectividad organizacional, se tuvo en cuenta que la traducción puede presentar algunas falencias no identificadas, lo cual podría dificultar el desarrollo de la aplicación y demás procedimientos para su desarrollo, adicionalmente se identificó que el tiempo de aplicación era de aproximadamente 20 minutos y era tiempo con el que los colaboradores de la empresa no disponían.

MARCO LEGAL

Al realizar esta investigación se tuvo en cuenta para efectos legales, el compendio de normas establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, que rige y regula aspectos de relaciones laborales, el cual se encuentra dividido en tres partes, la primera compuesta por once títulos los cuales se dirigen hacia el derecho individual del trabajo, la segunda señala los derechos colectivos del trabajo y contiene tres títulos, por último, la tercera parte se refiere a la vigilancia, control y disposiciones finales, conformada por dos títulos. Una vez realizada una exhaustiva revisión de cada uno de estos, no se encontró alusión a la cultura organizacional.

Adicionalmente y con el fin de indagar más temas en cuanto a legalidad y normatividad, se realizó una segunda revisión en la Constitución Política de Colombia de 1991 con la cual se pudo verificar que no existe normatividad que vigile o regule temas relacionados con cultura organizacional, ya que la información se enfoca específicamente en normas que regulan el comportamiento de los ciudadanos en busca de un bienestar individual y colectivo, dividido en trece títulos.

Aun cuando no se encontró información legal relacionada a la cultura organizacional de forma directa, si existen leyes para procesos que afecten el clima laboral, siendo este uno de los aspectos que hace parte de la cultura, entre esos se encuentra la Ley 1010 de 2006, por medio de la cual se definen, previenen, corrigen y sancionan las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, tratos desconsiderados y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejerce sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

De igual forma la resolución 00001356 de 2012 la cual modifica la resolución 652 de 2012, por medio de la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia laboral en entidades públicas y privadas, siendo este quien reciba, examine y escuche las quejas presentadas, formule soluciones y realice seguimientos a los compromisos adquiridos.

MARCO METODOLÓGICO

Paradigma investigativo

La presente investigación se encierra en el paradigma positivista ya que este “busca los hechos o causas de los fenómenos sociales independientemente de los estados subjetivos de los individuos... Entre sus rasgos más destacados se encuentra su naturaleza cuantitativa para asegurar la precisión y el rigor que requiere la ciencia. Por eso al aplicarse a las ciencias sociales se busca que éstas se conviertan en un conocimiento sistemático, comprobable y comparable, medible y replicable” (Martinez, 2013, p. 2), con base en esta descripción, el grupo decide que es el más adecuado, ya que busca evitar en mayor medida los sesgos que puedan ocurrir dentro de los datos obtenidos y así realizar un acercamiento más objetivo a la cultura organizacional de Getronics Colombia LTDA.

Enfoque de investigación

En la presente investigación se manejó un enfoque de corte cuantitativo, ya que este “usa la recolección de datos... con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4) siendo así, el uso de esta enfoque la opción más viable para la presente investigación, pues esta, permitió realizar una descripción de las variables que componen la cultura organizacional del área administrativa de la empresa Getronics Colombia LTDA.

Este proceso se realizó por medio de la cuantificación de los datos divididos en cuatro sub áreas (Financiera, Recursos humanos, legal, Administrativa) las cuales pertenecen al área administrativa de Getronics Colombia LTDA, sumado a esto, se tuvo en cuenta los datos sociodemográficos (Edad, escolaridad, antigüedad en la organización y

género), los cuales permitieron determinar si existía alguna relación entre estos y el nivel de conocimiento de la cultura de la organización.

Diseño de investigación

De igual forma, el presente trabajo se vinculó a las investigaciones no experimentales, las cuales son definidas por Hernandez, Fernandez y Baptista en el 2015 como: “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152), adaptándose el presente trabajo a esta definición, ya que se realizó una única medición, con la cual se hizo la descripción de la cultura organizacional en la empresa Getronics Colombia LTDA.

Siendo así también un diseño transversal o transeccional, lo cual es, como menciona Hernandez, Fernandez y Baptista en el 2010 (p. 51) “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, un tiempo único”. Su propósito fue describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, en este caso particular los constituye la cultura organizacional de Getronics Colombia Ltda, seguido se realizó un análisis y describieron los rangos que componen los tres niveles de cultura.

Población

La presente investigación se desarrolló en la empresa Getronics Colombia LTDA. la cual se encuentra compuesta por 1.157 colaboradores actualmente, específicamente se trabajara el área administrativa, la cual está compuesta por cuatro (4) sub áreas las cuales son:

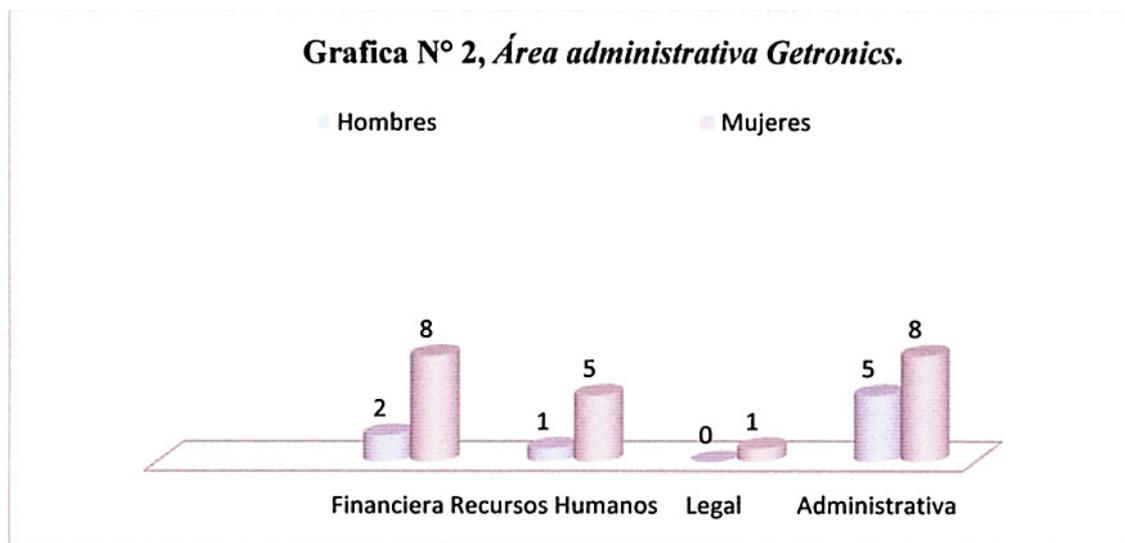
- Financiera
- Recursos Humanos
- Legal
- Administrativa

Muestra

La muestra fue no probabilística ya que es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernandez, Fernandez y Baptista, 2010, p. 176) y esta permitió determinar una mejor clasificación de los criterios de inclusión y exclusión ya que se basó en los aspectos específicos que se necesitaron para la investigación, sin la obligatoriedad de generalizar los resultados obtenidos.

Dentro de la muestra se encuentran 4 sub áreas (Financiera, Recursos Humanos, Legal, Administrativa) distribuidas de la siguiente manera:

- Financiera compuesta por 10 personas, quienes son 2 hombres y 8 mujeres.
- Recurso Humano compuesto por 6 personas, quienes son 5 mujeres y 1 hombre.
- Legal compuesto por 1 persona, quien es 1 mujer.
- Administrativa compuesto por 13 personas, quienes son 5 hombres y 8 mujeres



Criterios de inclusión:

- Pertener al área administrativa.
- Llevar más de 1 año en la empresa, esto a raíz de la transición por la cual pasó la empresa después de la fusión con Intellego hace menos de un año.

Herramientas

Se decidió tomar como herramienta para el desarrollo de la presente investigación el instrumento de Carolina Olmos y Katherine Socha denominado “diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional”, ya que es un instrumento que permite la medición únicamente de características relacionadas con cultura organizacional teniendo en cuenta los factores relacionados con esta investigación mediante cinco variables que serán descritas más adelante, adicionalmente, su tiempo de aplicación es estimada entre los 15 y 25 minutos ya que las preguntas plasmadas en dicho cuestionario son 18 y los colaboradores posiblemente no sentirían fatiga a la hora de responderlas.

Por último, el método para la puntuación y obtención de resultados era breve, clara y eficaz pues y permitía conocer los datos exactos dentro de tres niveles de medición con el fin de realizar los respectivos análisis. De acuerdo a esto, se ofrece una mayor descripción de la herramienta a continuación:

El instrumento para evaluar cultura organizacional mide seis variables descritas en la tabla N° 5.

Tabla N° 5 *Variables del instrumento para evaluar cultura organizacional* (Olmos y Socha, 2006, p. 12-13)

Valores	Entendidos como el conjunto de principios o cualidades consideradas por los integrantes de una organización como servicio al cliente, la innovación, entre otros.
Creencias	Definidas como las hipótesis o consideraciones que se tienen del modelo del negocio en la organización de las cuales pueden ser verdaderas o falsas.
Clima	Entendido como la atmosfera o los sentimientos dentro del ambiente organizacional que se hace visible en la parte física del lugar, como trabajan los empleados entre otras.

Normas	Conocidas como los estándares o reglas que envuelven la organización incluyendo la manera de cómo deben comportarse los trabajadores
Símbolos	Definido como el conjunto de íconos, rituales y tradiciones esenciales para la empresa como por ejemplo, las ceremonias realizadas anualmente.
Filosofía	Entendida como las políticas establecidas e ideologías que guían las acciones organizacionales.

Este instrumento permite evaluar la cultura organizacional dividiéndolo en tres niveles, donde cada uno tiene unas características específicas, las cuales permiten realizar un acercamiento a la cultura que tiene la organización.

Por otro lado, la base teórica del instrumento es la propuesta por Edgar H. Schein en 1988, pionero en el constructo de cultura organizacional, explicándolo como la unión entre los aspectos mencionados anteriormente.

Procedimiento

El presente proyecto tiene su inicio desde la presentación de la propuesta a los directivos de Getronics Colombia LTDA., quienes una vez revisada brindan su autorización para realizar la ejecución de la misma.

Se procedió a realizar el consentimiento informado para que los colaboradores conocieran todos los aspectos de la investigación, aceptaran y participaran en el proceso, este se hizo firmar y seguido se realizaba la aplicación del instrumento de medición de cultura organizacional de Olmos y Socha (2006), la cual consta de 18 ítems en escala Liker.

Una vez respondieron los 30 participantes, se procedió a realizar la tabulación y respectivo análisis de cada una de las respuestas para realizar la descripción adecuada de las fases en que se encuentra cada una de las sub áreas (Financiera, legal, recursos humanos y administrativa), seguido a esto, se realizó la descripción general del área administrativa en cuanto a conocimiento de cultura organizacional y se contrastó con los factores sociodemográficos para determinar si existía alguna diferencia entre estos y la fase correspondiente.

Una vez realizado el proceso descriptivo, se procedió a realizar algunas recomendaciones a tener en cuenta para futuras investigaciones en cuanto a temas de cultura organizacional y aspectos relacionados a planes de acción para mejorar los niveles de conocimiento de la cultura organizacional dentro de las organizaciones.

Lineamientos éticos

La presente investigación al estar vinculada al área de las ciencias sociales, específicamente a la psicología, debe cumplir con una serie de requisitos que se contemplan en la constitución política de Colombia, estos se encuentran en la ley 1090 de 2006, la cual regula el que hacer del psicólogo.

De acuerdo a lo anterior, el grupo procede a realizar un consentimiento informado (anexo 1 y 2) para cada uno de los participantes de la investigación, donde se le explica los

derechos y deberes que tienen al participar en la misma, también, que esta información será utilizada únicamente con fines académicos e investigativos. Los consentimientos se firmaron en presencia de alguno de los investigadores para aclarar cualquier duda pertinente que pueda ocurrir.

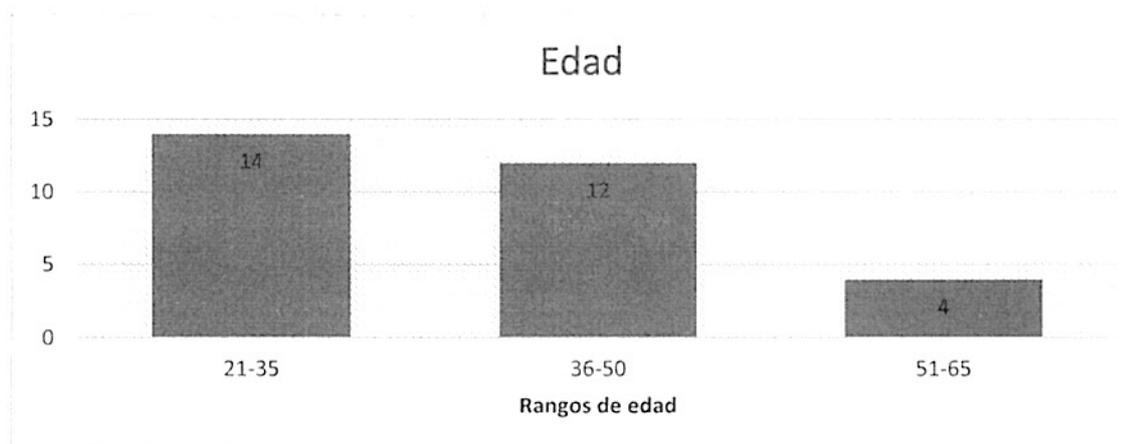
También se hace énfasis en los aspectos mencionados en el título V, artículo 10 de la ley 1090 de 2006, donde se mencionan los deberes y obligaciones del psicólogo, estos permiten que tanto la organización como sus colaboradores tengan puedan brindar información verídica, bajo el rigor del anonimato.

De igual forma, para la aplicación del instrumento para evaluar cultura organizacional, se procede a solicitar un permiso a la Universidad de la Sabana, la cual tiene en su base de datos el instrumento mencionado anteriormente, realizado por dos de sus estudiantes en el año 2006.

RESULTADOS

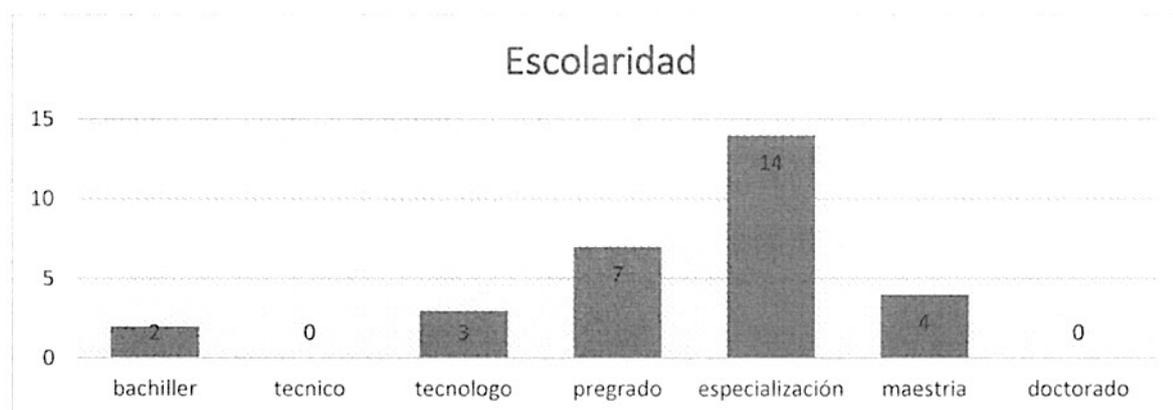
Una vez se obtuvieron los resultados y se analizaron, se encontró la siguiente información.

Grafica N° 3, *Variable sociodemográfica edad.*



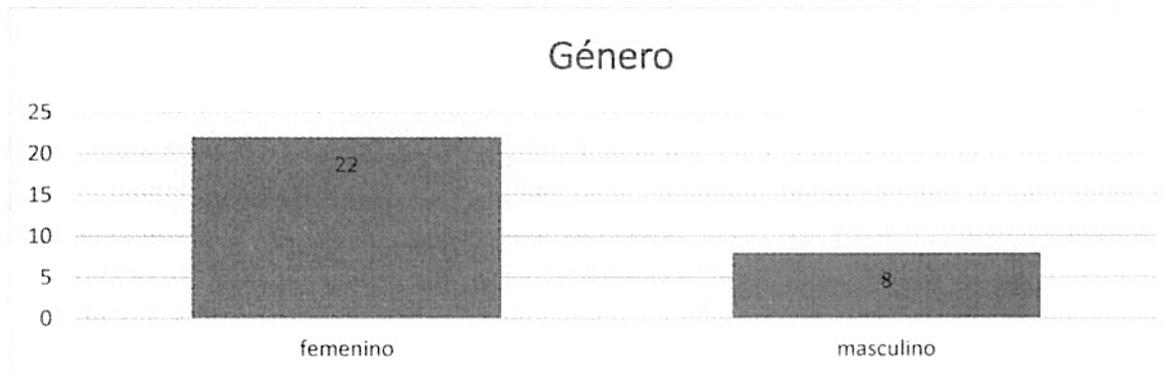
Para realizar la gráfica edad se decide agrupar los datos en rangos de 15 años, observando así que la mayor cantidad de colaboradores se encuentran entre 21 a 35 años y la mínima solo con cuatro colaboradores entre los 51 a 65 años, entre los cuales se encuentra el gerente general de Getronics Colombia Ltda.

Grafica N° 4, *Variable sociodemográfica educativa.*



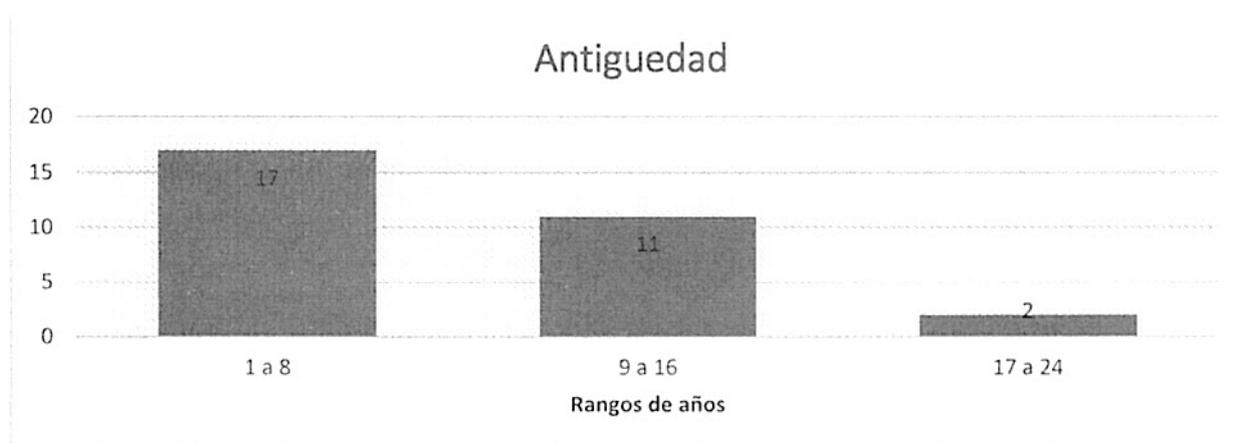
En escolaridad el nivel técnico y doctorado no se tendrá en cuenta para análisis ya que estos no fueron elegidos por los colaboradores, obteniendo al final solo 5 opciones, de las cuales se encuentra que en la organización, en el área administrativa hay más personas con algún tipo de especialización, a diferencia de los colaboradores en el nivel de bachiller.

Grafica N° 5, *Variable sociodemográfica género.*



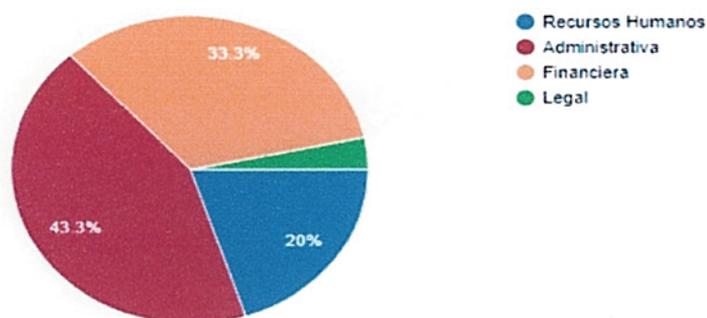
En la gráfica género se encuentra una notable prevalencia en las mujeres, por sobre los hombres, este dato podría tener una relevancia significativa en el nivel de cultura que pueda existir dentro de la organización.

Grafica N° 6, *Variable sociodemográfica antigüedad.*



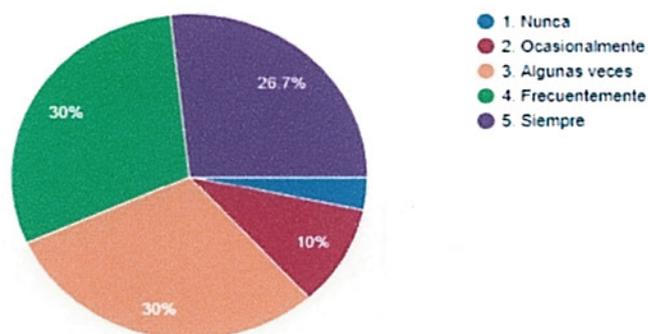
Para obtener un mejor análisis de los datos se decide realizar una agrupación del factor antigüedad en la organización, este se basa en rangos dividido de a 8 años, obteniendo como rango con menor elección, las personas entre 17 y 24 años y el dato con mayor prevalencia son las personas entre 1 y 8 años de antigüedad.

Grafica N° 7, *Sub área a la que pertenece.*



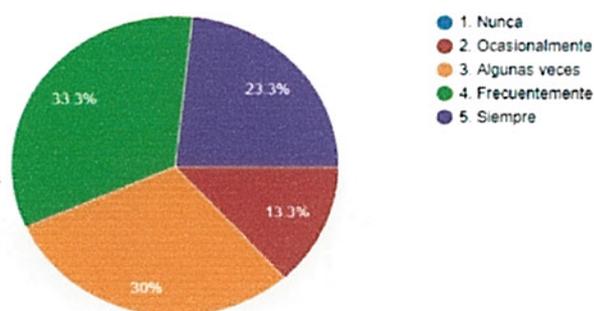
Dentro de las 4 sub áreas pertenecientes al área administrativa, se puede observar una mayor cantidad de colaboradores en la sub área administrativa, el cual cuenta con 13 personas, en contraposición se encuentra la sub área legal que está conformado por 1 colaborador, deduciéndose así la gran variabilidad de personal que existe entre el área administrativa.

Grafica N° 8, *¿En la empresa donde labora se fomenta la innovación?*



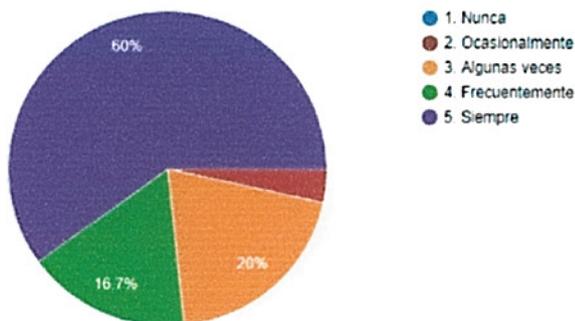
En cuanto a temas relacionados con la posibilidad de innovar, se evidencia que la mayoría de los colaboradores, siendo este un 30% del total de la muestra, consideran que con frecuencia la empresa promueve la innovación, sin embargo, en contraste a esto se registra un resultado del 3.3% que consideran que la organización nunca fomenta este tipo de modificaciones con el fin de ejercer posibles mejoras en diferentes aspectos empresariales.

Grafica N° 9, *¿En la empresa donde labora se promueve el trabajo en equipo?*



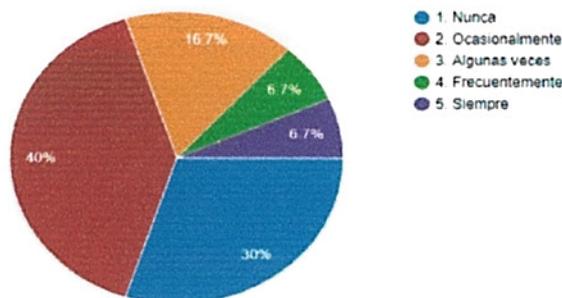
Se evidencia que el mayor porcentaje siendo 10 personas de la población reporta que en la empresa se promueve el trabajo en equipo, seguido muy de cerca por aquellos que opina que dicha promoción se hace algunas veces. Se puede observar que ninguno de los colaboradores optó por la opción “nunca” lo cual indica que en mayor o menor medida todos los encuestados perciben que el trabajo en equipo es una actividad presente en la compañía

Grafica N° 10, *¿Para la empresa donde trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?*



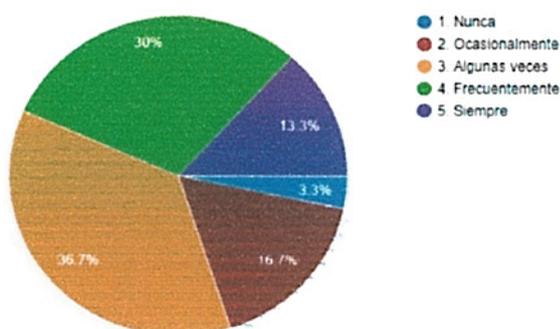
Referente al cumplimiento de metas en la organización, se evidencia que el 60% de los colaboradores menciona que para la organización siempre se le da mayor relevancia a temas del cumplimiento, como valor mínimo se encontró que éste se ubica en la respuesta de ocasionalmente con un total del 3.3%. Cabe resaltar que la respuesta nunca, no obtuvo respuesta, teniendo así un valor del 0%, con esto se puede establecer que los colaboradores en su totalidad sí consideran que la empresa está orientada hacia el cumplimiento de objetivos y/o logros.

Grafica N° 11, *¿Cree que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?*



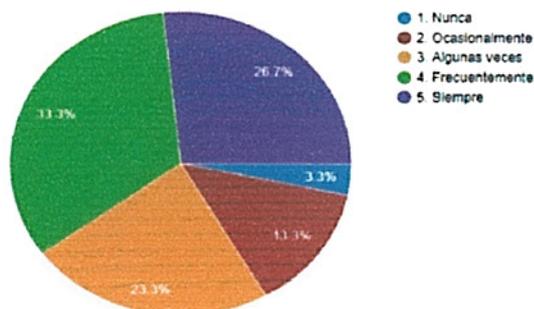
Se evidencia un alto índice en la opción de respuesta ocasionalmente con un 40%, lo que podría inferirse en que los colaboradores consideran que en cierta ocasiones debe existir un factor más que la formación académica para poder ingresar a la organización, seguido por un 30% que demuestra que no debe existir factores externos a las personas para ingresar a Getronics.

Grafica N° 12, *¿Cree que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?*



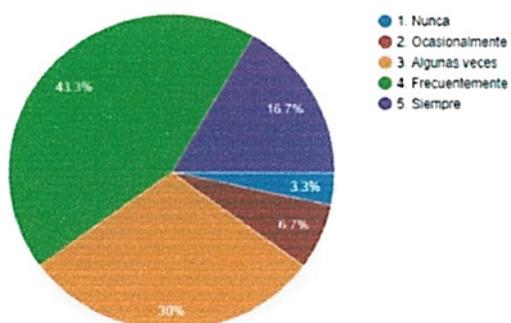
En cuanto a remuneración, solo el 3.3% menciona que el salario recibido por las labores desarrolladas en la empresa nunca es el adecuado, seguido de éste se ubican las personas con respuesta siempre que se encuentra orientada hacia la conformidad pues el porcentaje de favorabilidad o aprobación en cuanto al pago recibido es del 13.3%, sin embargo, se identifica que el valor más alto es del 36.7% quienes consideran que solo algunas veces este pago por sus funciones es acorde con las mismas.

Grafica N° 13, *¿Cree que le suministran las herramientas adecuadas para cumplir con su trabajo?*



Se ve prevalencia en el ítem frecuentemente seguido de algunas veces y siempre lo cual indica la satisfacción de los colaboradores frente a las herramientas que se brindan para cada una de sus funciones, a pesar de existir porcentajes en ocasionalmente y nunca los ítems favorables presentan un porcentaje mayor, lo cual como se dijo anteriormente infiere a un mejor proceso el cual se debe mantener dentro de la compañía.

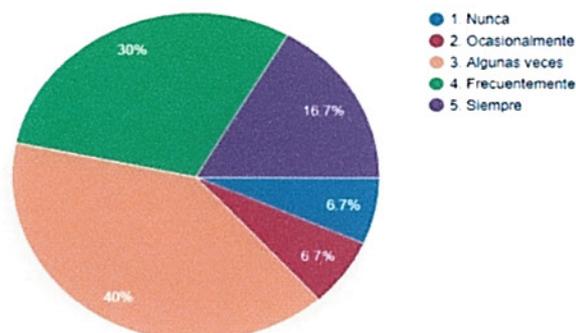
Grafica N° 14, *¿Percibe que la empresa le permite aprender y progresar como persona?*



Para el crecimiento personal por medio de la organización, se encontró que con frecuencia el 43.3% considera que la organización da la posibilidad de generar un

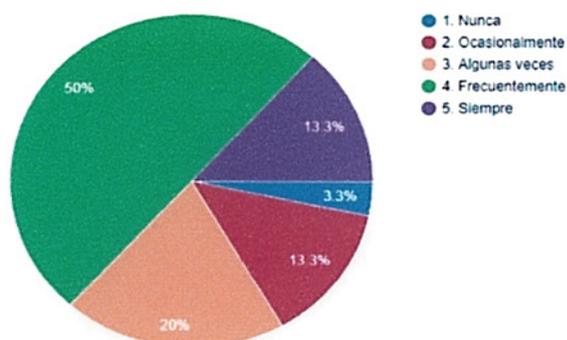
crecimiento y un aprendizaje personal, se identifican dos valores bajos ubicados como nunca con el 3,3% y el 6,7% con ocasionalmente.

Grafica N° 15, *¿Percibe un ambiente de cooperación dentro de la empresa?*



Se podría inferir que en la organización existe un nivel alto de colaboración, aun cuando no es constante ya que se presenta un 40% en la opción algunas veces, siendo esta la opción con un nivel más alto de selección por parte de los colaboradores.

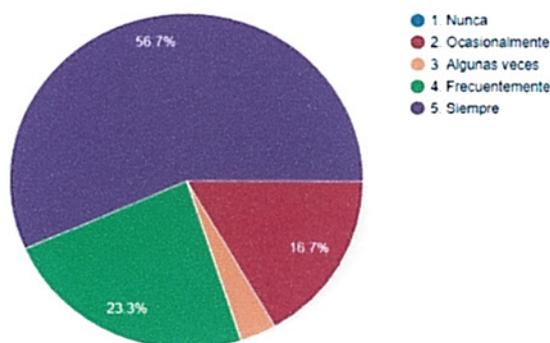
Grafica N° 16, *¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?*



Dentro de la autonomía en toma de decisiones se encontró prevalencia en la respuesta frecuentemente con un 50%, el otro 50% se encuentra dividido entre las demás

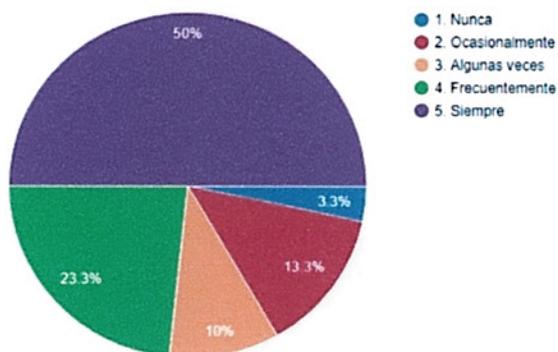
respuesta, teniendo como valor mínimo un porcentaje del 3.3%, lo que indica que en general el personal de la empresa siente autonomía en sus puestos de trabajo con el fin de toma de decisiones que posiblemente les permitan llevar a cabo sus funciones adecuadamente.

Grafica N° 17, *¿Existe claridad frente a los horarios de su empresa?*



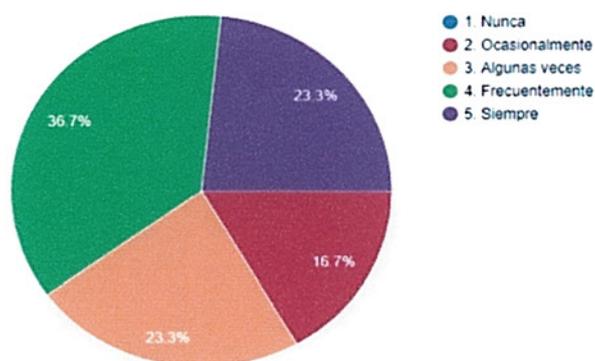
En la gráfica de puntualidad y claridad frente a los horarios se describe como clara y concisa, ya que la ausencia de nunca es evidente con un 0%; A partir de esto más del 50% de la muestra evidencia conformidad y aceptación frente a la descripción de la puntualidad y la claridad en sus horarios.

Grafica N° 18, *¿En la empresa hay normas respecto a la presentación personal de los empleados?*



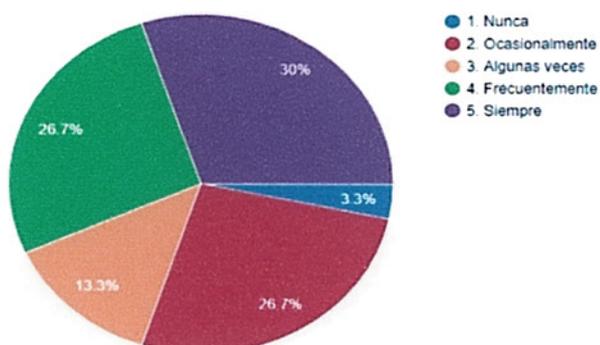
Se encontró que los colaboradores consideran que en la empresa se debe cumplir con ciertos lineamientos y normas relacionadas con su presentación personal, sin embargo esta percepción se encuentra dividida, ya que el 50% del total dieron respuestas entre nunca a frecuentemente, siendo esta última con puntaje mayor con un total del 23.3%.

Grafica N° 19, *¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?*



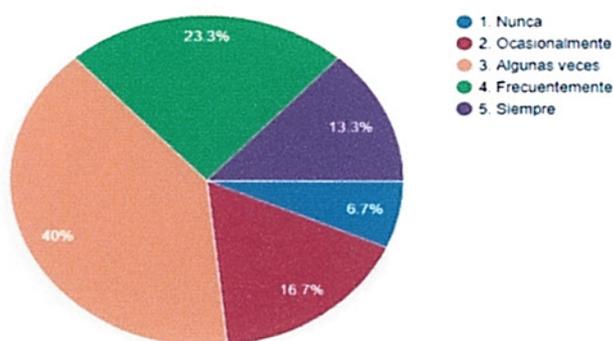
En cuanto a las sanciones se hace evidente que en gran medida se realizan los debidos proceso correctivos ante las faltas, ya que no existe personal que opte por la opción nunca, en contraposición del 36.7% que eligió la opción frecuentemente.

Grafica N° 20, *¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?*



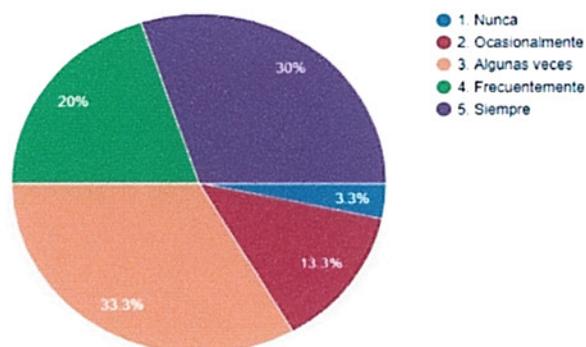
Se encontraron respuestas proporcionales en cuanto a celebración de fechas especiales, ya que tan solo el 3.3% de la organización cree que estas fechas nunca son tenidas en cuenta por la empresa. De acuerdo a esto, puede establecerse que en general la percepción de los colaboradores es positiva, teniendo en cuenta que sí se han realizado celebraciones según las respuestas obtenidas.

Grafica N° 21, *¿La empresa recurre a incentivos para premiar las buenas labores?*



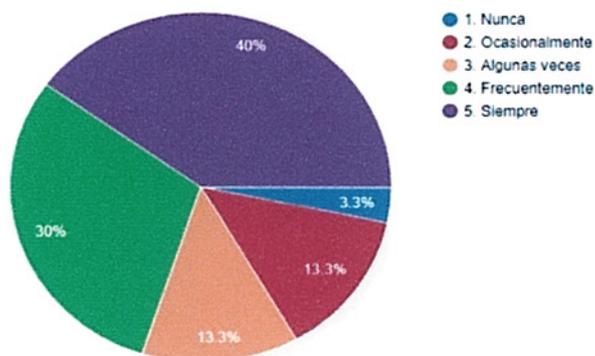
En la gráfica anterior se puede evidenciar como la opción algunas veces es la más relevante con un 40%, lo cual permite inferir que los colaboradores sienten que en algunos casos existe recompensa por un buen desempeño laboral, seguido de la opción frecuentemente con un 23.3% y en contraposición de estos dos la opción nunca con un 6.7%.

Grafica N° 22, *¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonia, el logo y los colores representativos de la empresa?*



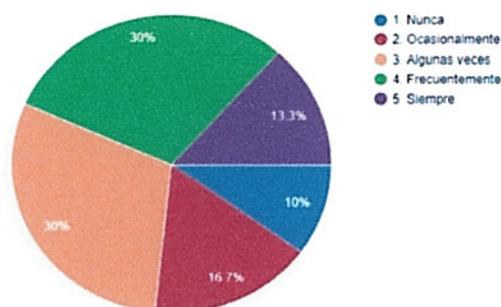
En cuanto al reconocimiento de la empresa por parte de los colaboradores, se identifica que en general poseen un adecuado conocimiento sobre su lugar de trabajo, ya que los porcentajes más altos oscilan entre el 20%, 30% y 33.3% siendo estos frecuentemente, siempre y ocasionalmente, respectivamente.

Grafica N° 23, *¿Su trabajo es coherente con la misión y la visión de la empresa?*



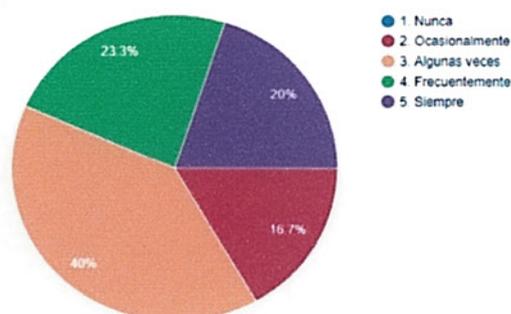
Se evidencia el sentido y significado que brinda a la planeación estratégica siendo siempre el índice más alto, con un 40%, seguido de frecuentemente con un 30%, lo cual genere mejores resultados en los procesos.

Grafica N° 24, *¿Al abrirse una vacante, la empresa toma en cuenta primero a sus colaboradores que a personas externas?*



Se evidencia una prevalencia de algunas veces y frecuentemente con un 30% en cada una de estas respuestas, en contraste se posiciona nunca con el 10% de las respuestas. Por lo cual, se puede considerar que no todos los colaboradores de la organización perciben que se les tenga en cuenta para cubrir vacantes como posibilidad de crecimiento personal y profesional en la compañía.

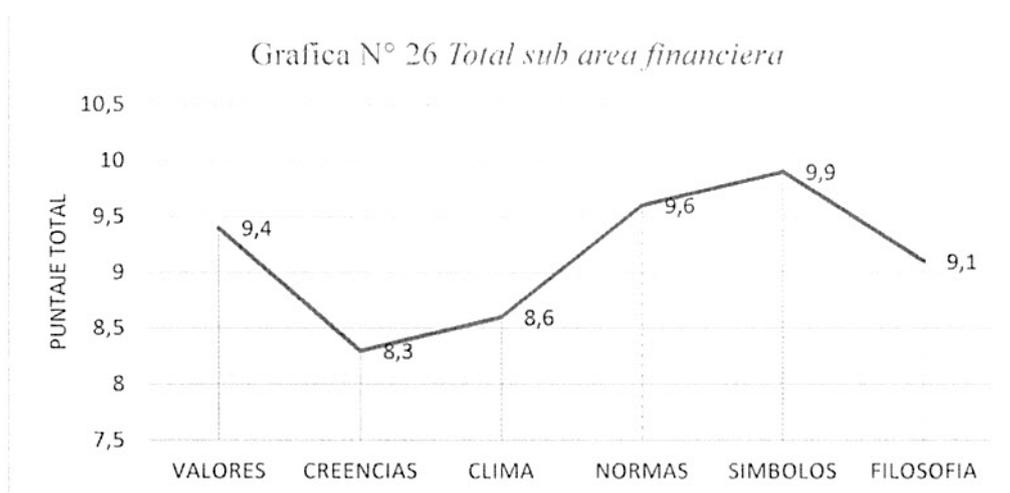
Grafica N° 25, *¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?*



En la gráfica se evidencia como los colaboradores perciben en un 40% que la empresa los ve más allá que una simple herramienta para alcanzar los objetivos y brindar opciones para que puedan desarrollarse a nivel profesional y familiar.

De estos resultados específicos a cada pregunta, también se realizó una interpretación del instrumento, por medio de la sumatoria de los ítems correspondientes a cada variable. Primero se realizó una diferencia entre cada sub área (Financiera, Legal, Administrativa y Recursos Humanos), para poder realizar una comparación entre estas, y luego se obtiene el dato de cultura organizacional de toda el área administrativa, la cual es el grupo objeto del presente estudio.

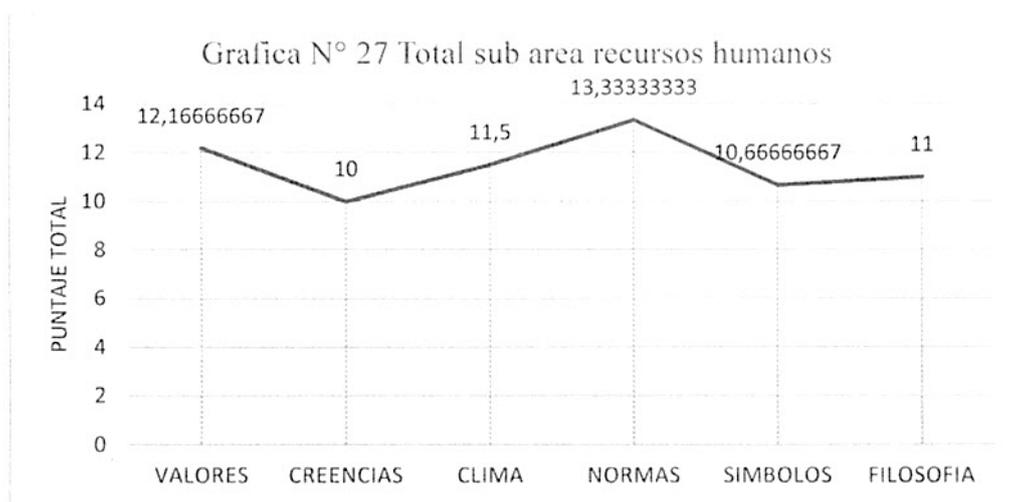
Los resultados del sub área Financiera se encuentran en la gráfica N° 26 , donde se podrá apreciar su nivel de conocimiento de cultura organizacional, basado en 10 colaboradores, los cuales hacen parte de la misma.



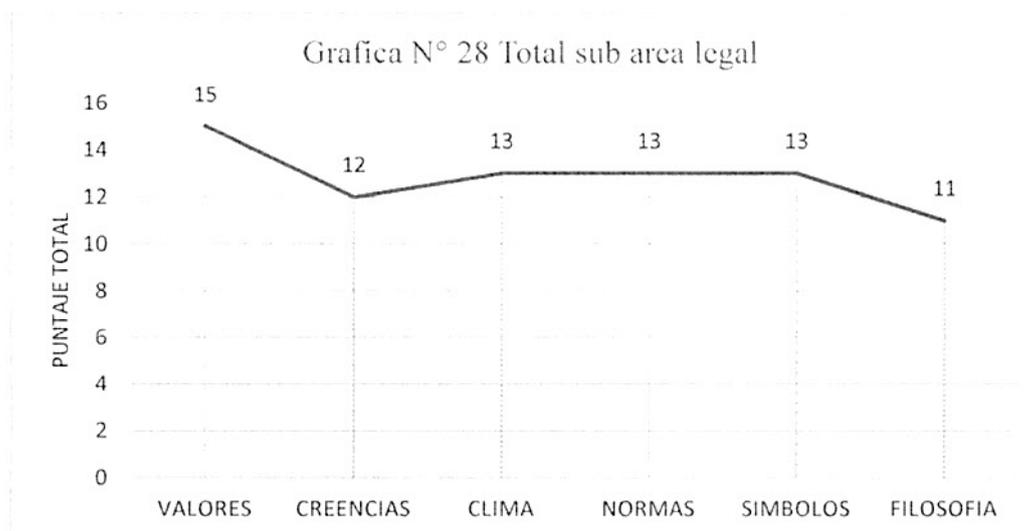
La puntuación de Financiera se encuentra entre el rango de 8 a 10 en todas sus variables, lo que indicaría un nivel medio de conocimiento de la cultura, ya que aun cuando pueden existir algunos aspectos específicos que median entre el comportamiento y cognición dentro de la organización, estos, no son realmente percibidos o internalizados por los colaboradores.

A diferencia de Financiera, las sub áreas Legal, Recursos Humanos y Administrativa, obtuvieron resultados similares.

En la gráfica N° 27 que corresponde al sub área de Recursos Humanos, la cual cuenta con 16 colaboradores, donde se puede observar una puntuación en el conocimiento de la cultura organizacional alta, ya que se posiciona en un rango entre 10 y 13 puntos, mostrando así, que los colaboradores realizan unos comportamientos específicos, los cuales se encuentran estipulados por los compañeros y por la organización misma.

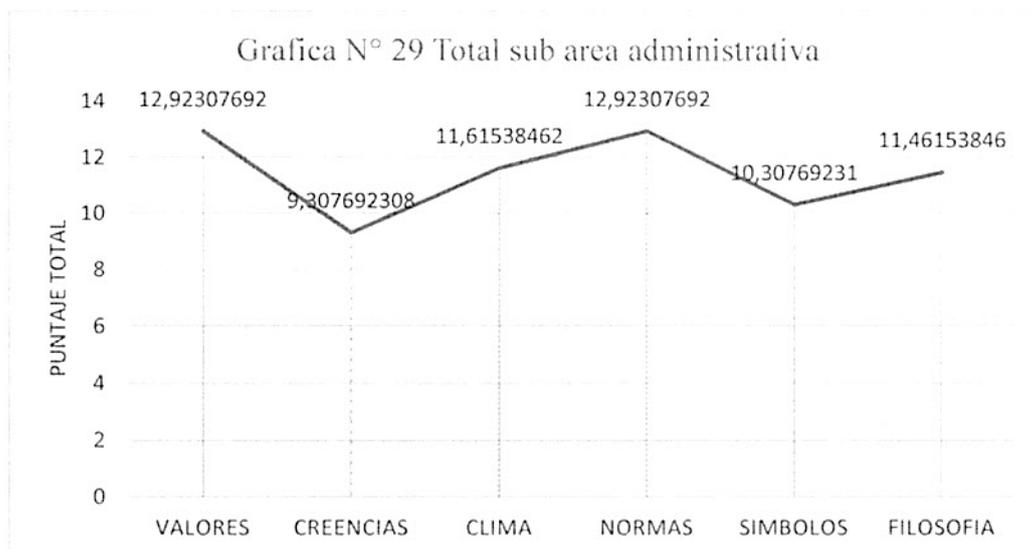


Así mismo en la gráfica N° 28 se puede observar la puntuación del sub área Legal, la cual cuenta únicamente con 1 colaborador, razón por la cual esta sub área no es relevante estadísticamente para aportar a las discusiones de forma individual, pero si hace parte del análisis general del área administrativa.

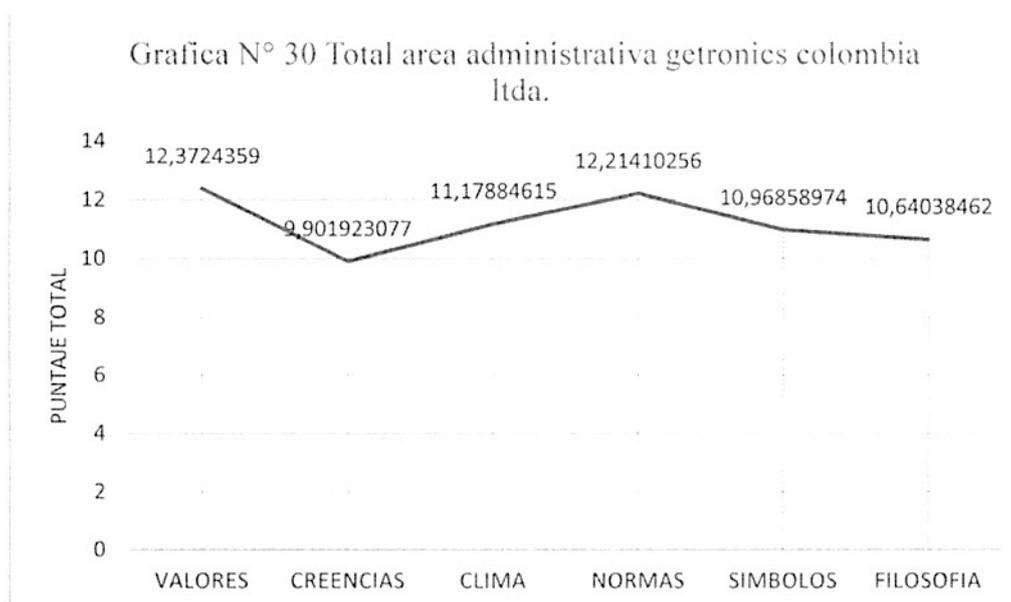


En la anterior gráfica se puede observar que en Legal se puntúa en un rango de 11 a 15, donde se considera un nivel alto en conocimiento de cultura organizacional, ya que identifica las normas establecidas por la organización, de igual forma, percibe aspectos comportamentales específicos en la organización y se adapta a estos, y realiza una interiorización de estos a su repertorio conductual, para cuando se encuentre en la organización.

El sub área Administrativa, la cual cuenta con 13 colaboradores, también obtuvo una puntuación similar a Legal y Recursos Humanos, adquiriendo así un nivel de conocimiento sobre la cultura alto, con algunos aspectos bajos, el cual se puede evidenciar en la gráfica N° 29 , ya que se cuenta con un rango entre 9 a 12, y según como mencionan Olmos y Socha (2006), con características como tener cierto grado de autonomía en su quehacer, reconocen unas normas establecidas, las cuales guían su comportamiento dentro de la organización, así mismo, sienten una coherencia entre sus actividades diarias en la organización, con las metas de la misma.



Posterior al realizar el análisis por sub áreas, se procede a realizar el análisis del conocimiento de la cultura organizacional en toda el área administrativa de la organización, el cual se podrá observar en la gráfica N° 30.

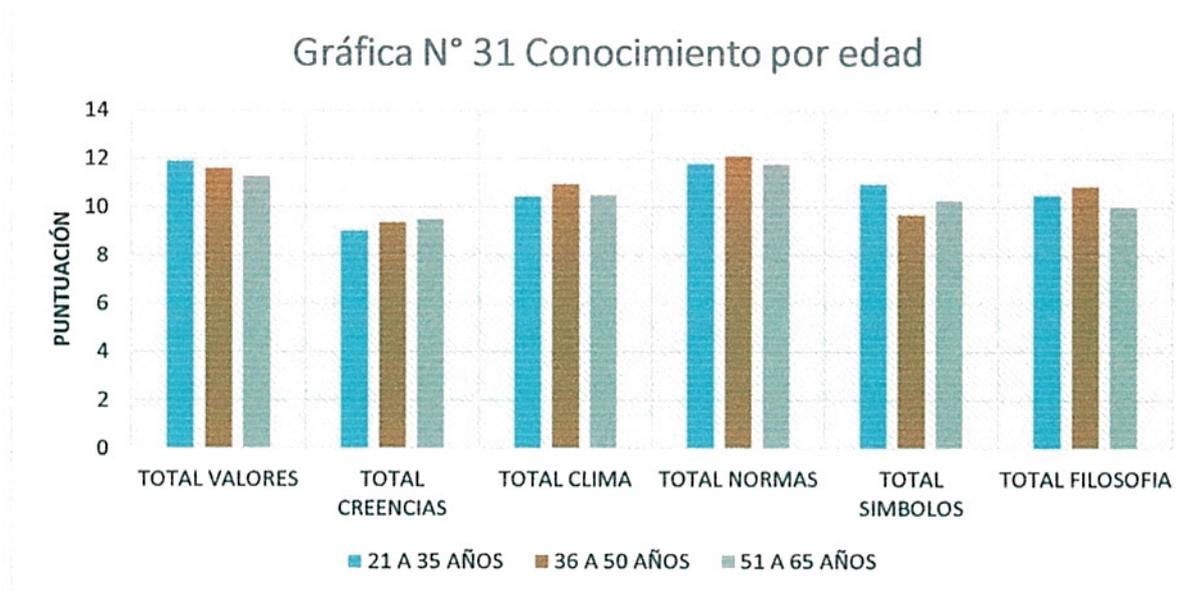


Estos datos son resultado de aplicar el instrumento para medir cultura organizacional de Olmos y Socha a un total de 30 colaboradores, para los cuales se obtuvo un nivel de conocimiento sobre la cultura organizacional alta, aun cuando una de las

variables (creencias) se alcanza a ubicar en media. La cultura organizacional del área administrativa de Getronics Colombia Ltda., se caracterizaría por que los colaboradores perciben autonomía en su toma de decisiones, sienten que existe relación entre sus funciones y la misión de la organización, esta misma fomenta el trabajo en equipo, así mismo los colaboradores reconocen que existen unas normas específicas las cuales deben ser cumplidas y que conllevan a una consecuencia.

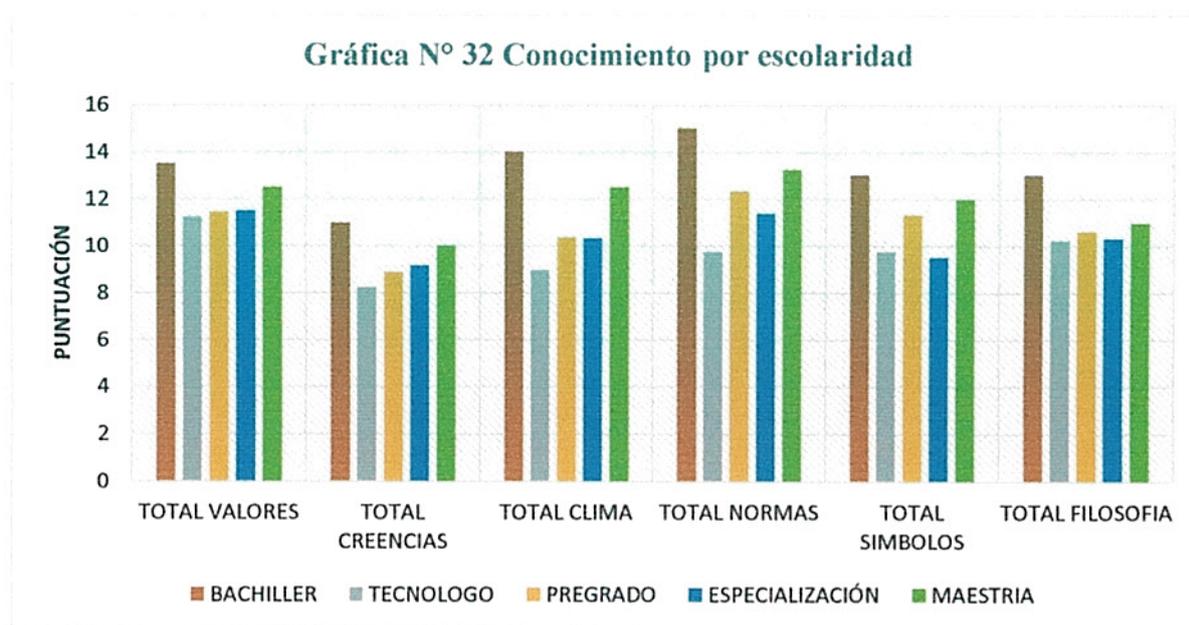
Una vez descritos los niveles de conocimiento de la cultura del área administrativa, y de cada una de las sub áreas que la componen, se realizará una comparación entre los datos sociodemográficos y el nivel de conocimiento de cultura organizacional.

Se iniciara la comparación por el factor edad, el cual se distribuyó en 5 rangos, basados en la edad de los colaboradores que participaron en la investigación, los cuales son 20 a 29, 30 a 39, 40 a 49, 50 a 59 y 60 a 69 años de edad respectivamente, y se obtuvo la información que podrá ser observada en la gráfica N° 31



En esta grafica se puede observar que el nivel de conocimiento de cultura que sobresale es el que se encuentra entre el rango de 36 a 50 años en los factores de clima, normas y filosofía, seguidos en orden por los colaboradores que se encuentra entre 21 a 35, y 51 a 65 años.

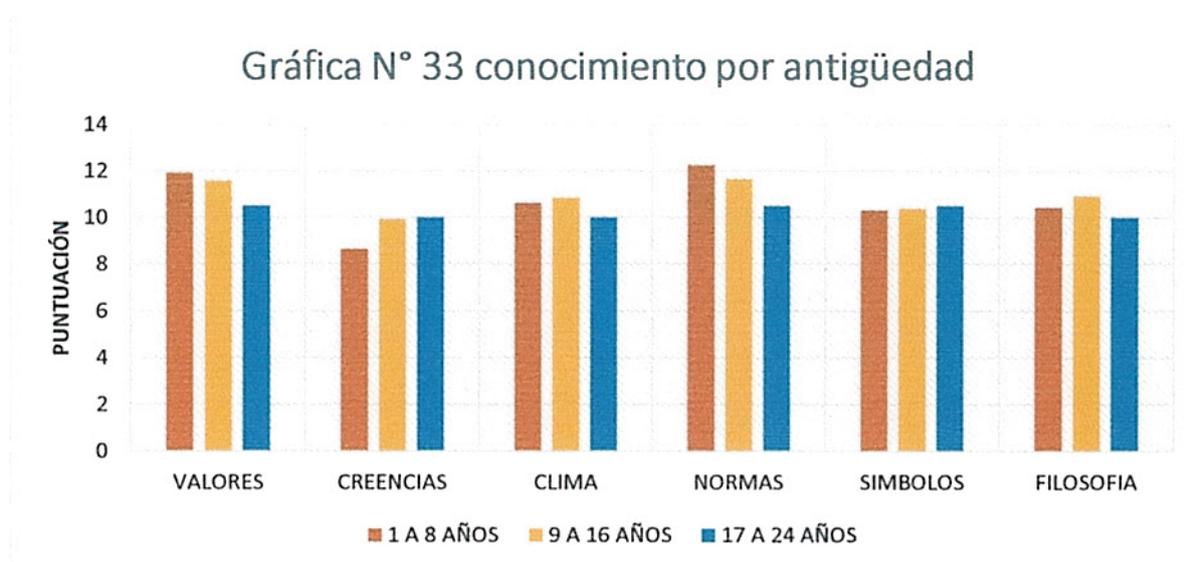
En la gráfica N° 32 se puede observar la comparación entre el conocimiento de la cultura organización puntuada y la escolaridad, participando así colaboradores a nivel de bachillerato, tecnólogo, pregrado, especialización y maestría, las variables técnico y doctorado fueron eliminadas ya que ningún colaborador se encontraba en estos.



Obteniendo en este grafico una puntuación elevada para las personas que se encontraban con un nivel educativo de bachiller, seguido por aquellos en maestría, pregrado, especialización y terminando con los colaboradores que se encuentran en un nivel tecnólogo.

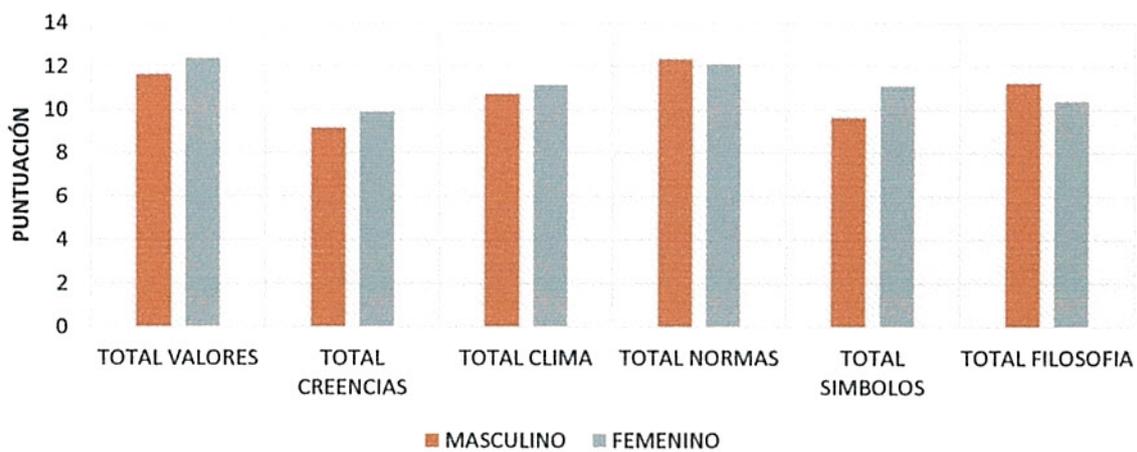
Así mismo se realiza una comparación entre los años de antigüedad que llevan los colaboradores, la cual se puede observar en la gráfica N° 33, tomando rangos desde 1 a 8, 9

a 16 y 17 a 24 años, encontrando una variación entre cada uno de los factores, siendo el único estable símbolos, seguido de filosofía, clima y creencias, y por último encontrando un nivel de variación mayor en valores y normas.



Como último factor para realizar la comparativa, se utilizó el género que se observa en la gráfica N° 34, y en el cual se puede observar que el género femenino se encuentra con una puntuación superior al masculino, pero, este en las variables de norma y filosofía es aquel que tiene puntuación elevada.

Gráfica N° 34 Conocimiento por genero



DISCUSIÓN

La presente investigación tenía como finalidad realizar una descripción del conocimiento de la cultura organizacional del área administrativa de la empresa Getronics Colombia Ltda, la cual contó con la participación de 30 colaboradores, quienes se encontraban repartidos entre cuatro sub áreas, Financiera, Administrativa, Legal, y Recursos Humanos, las cuales componen el área administrativa.

Para la descripción se procedió a realizar la aplicación del instrumento para medir cultura organizacional de Olmos y Socha, con el cual se obtuvo un puntaje de conocimiento de la cultura organizacional alto, el cual se podrá observar en la gráfica N° 30 (p. 57), esto permite identificar que los colaboradores de la organización identifican las variables de valores, creencias, clima, normas, símbolos y filosofía en cada uno de los tres niveles de cultura propuestos por Schein en 1988, los cuales explican que la cultura organizacional se encuentra con características desde las más visibles hasta los aspectos más subjetivos.

En el proceso descriptivo del conocimiento de la cultura organizacional de Getronics Colombia Ltda., no solo se tuvo en cuenta los resultados directos de la prueba, sino que de igual forma, se contrastaron los resultados obtenidos con las variables que hacían parte de los factores sociodemográficos, los cuales son edad, escolaridad, antigüedad y género.

Frente a la edad

Para Vásquez (2009) se debe tener definida la cultura de una organización, ya que esto le permite diferenciarse de las demás, conocerla y tener claridad en cuanto a las percepciones de sus trabajadores encaminadas hacia el logro de metas. Teniendo en cuenta que Getronics hace parte del sector tecnológico, el mismo autor hace énfasis en que este

tipo de conocimientos culturales están motivados a prestar un adecuado servicio a los clientes mediante dos temas principales; edad de los colaboradores y de antigüedad de la empresa, por esto, puede generarse un tipo de relación existente entre la edad de los trabajadores, el conocimiento de la cultura organizacional y el resultado positivo y adecuado del servicio al cliente que estos ofrecen.

En relación a esto, en los resultados se identificó como la cultura organizacional se encuentra más formada y estructurada en personas entre 36 a 50 años, lo que puede establecerse como una posible relación directamente proporcional entre mayor edad y un alto conocimiento sobre la cultura organizacional de Getronics Colombia LTDA.

Fernández (2002) menciona que existen dos aspectos importantes que se deben tener en cuenta en las organizaciones, estos son la edad y la antigüedad de los colaboradores, pues por medio de estos se puede realizar una re exploración de valores que potencialicen el empleo.

Como se puede evidenciar en la gráfica de edad, las personas entre 51 a 65 años se encuentran en una etapa en la cual su conocimiento en cuanto a cultura organizacional está en el bajo de la muestra de la investigación. Según Fernández en el 2002, se puede establecer que en este rango de edad, los colaboradores están pasando por una reestructuración o como él lo denomina re exploración de valores en cuanto a temas de cultura organizacional.

Frente a la educación

Para Fuentes (2012) Es fundamental, ofrecer a los empleados las tareas que se correlacionan con su educación, experiencia e intereses. Sentirse mal equipado para realizar

tareas o tener un nivel de interés bajo contribuye a la insatisfacción laboral. (p. 26). De acuerdo a esto, se puede establecer que las organizaciones son las encargadas de brindarle a sus colaboradores espacios de trabajo donde logren desarrollar adecuadamente sus actividades, funciones y tareas acordes con sus conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo de su educación, esto con el fin de que los trabajadores de la organización generen resultados favorables a la compañía.

De esta manera, se logra generar en el colaborador una satisfacción laboral y así mismo estarán dispuestos y abiertos a las diferentes características de la compañía como sus valores, filosofía, creencias, etc.

En este apartado de educación, se encontró que las personas que tienen nivel educativo de bachiller adquieren la cultura como suya con resultados más altos sobre los demás participantes como por ejemplo las personas que se ubicaron en nivel de educación de tecnología, quienes en la mayoría de las variables evaluadas obtuvieron resultados inferiores al resto de la muestra.

Fuentes también hace énfasis en que los empleados insatisfechos, con mayor frecuencia, tienen una actitud negativa que puede penetrar en un lugar de trabajo y fuertemente impactar su cultura (p. 26). Por esto, se puede deducir que los colaboradores de educación bachiller se encuentran satisfechos dentro de la organización por lo que generan una apropiación de esta y logran tener mayor acercamiento que se ve reflejada en los resultados obtenidos ya que son una sub parte de la muestra con mayor nivel de conocimiento de cultura organizacional.

Frente a la antigüedad

Terán y Lorenzo en el 2011 relacionan que la cultura organizacional es el punto de partida de los colaboradores en su lugar de trabajo y adicional a esto genera estilos de comportamiento encaminados a que no es suficiente desarrollar adecuadamente las funciones que se establecen en cada uno de los puestos de trabajo teniendo en cuenta los procesos y procedimientos, sino que la cultura depende de cómo cada uno de los trabajadores logra incorporar las normas, la filosofía y demás variables de la organización con el fin de pertenecer a esta a medida que esta genera cambios, es aquí donde encontramos que las personas que poseen mayor antigüedad en una organización, deben tener la capacidad de modificar y participar en los nuevos rituales adquiridos por la empresa con el fin de permanecer en ella.

En razón a lo anterior, se puede deducir que las personas que llevan un tiempo de permanencia en Getronics Colombia LTDA entre 17 y 24 años no poseen un conocimiento claro de la cultura organizacional, por el contrario tienen puntuaciones por debajo de los demás rangos de edad, sustentándonos en que como se planteó anteriormente, puede que estas personas aún no hayan modificado su estructura cultural debido al crecimiento y movimiento de la compañía hacia la permanencia en el sector de la tecnología como se menciona a lo largo del trabajo.

Frente al género

Para Tura M. y Martínez C. (2012) la existencia de desigualdad de género en las organizaciones, o de su percepción, tiene consecuencias negativas tanto para las trabajadoras y los trabajadores de la misma, como para la propia organización (p. 2).

Por lo anterior, se puede llegar a considerar de gran importancia que en las organizaciones se generen los debidos espacios y las oportunidades de crecimiento y desarrollo en temas de evolución personal y profesional, pues de no existir, llegará a afectar a la compañía ya que el desarrollo de las actividades y funciones de sus colaboradores pueden disminuir al no existir este tipo de equidad y así mismo, la apropiación de los valores, creencias y demás variables plasmadas a lo largo de esta investigación pueden verse afectadas.

En esta investigación se evidenció cómo la cultura organizacional por género se presenta en puntuaciones muy similares entre hombres y mujeres, sin embargo en su mayoría son las mujeres quienes poseen una mayor apropiación de la cultura organizacional, como se evidencia en las variables de valores, creencias, clima y símbolos. Por su parte, los hombre obtuvieron resultados superiores en las variables de normas y filosofía, se puede considerar que esta última variable está adecuadamente apropiada por los colaboradores tanto masculinos como femeninos, ya que su puntuación es bastante similar.

Así y retomando a los autores mencionados anteriormente, podría deducirse que tanto las mujeres como los hombres consideran que la organización genera espacios y oportunidades de desarrollo en igualdad de condiciones para los dos géneros.

Recomendaciones

Con la presente investigación se realizó una primera descripción sobre los niveles de conocimiento de cultura organizacional en cada una de las sub áreas del área administrativa de la empresa Getronics Colombia Ltda., esto con la finalidad de que en

investigaciones posteriores pueda ser utilizada como insumo para trabajos interventivos que permitan potencializar los aspectos culturales dentro de la organización y así mismo mejorar los procesos y procedimientos en pro de incrementar la productividad y la calidad de vida de los trabajadores.

Partiendo de los resultados se busca invitar a la compañía a generar o determinar nuevos programas que se verán más adelante, que logren dar acompañamiento en el proceso de mejoramiento de la organización, fortaleciendo la satisfacción laboral y generando pertenencia consigo mismos y sus factores, manteniendo a nivel los procesos que están determinados con porcentajes altos y subiendo los que puedan encontrarse bajos.

Para próximas intervenciones que se pretendan realizar en pro del mejoramiento de la cultura organización en las variables en las que se encontraron niveles bajos o con el fin de mantener los resultados aquí obtenidos, se sugiere realizar diferentes programas de bienestar, ya que como lo menciona Garcia (2005) los programas de cultura corporativa liderados por las áreas de recursos humanos, buscan alinear las subjetividades de los trabajadores con los objetivos corporativos a través de programas de selección, capacitación y evaluación de desempeño, que aseguren el flujo de ciertos comportamientos y actitudes por parte de los trabajadores (p. 171).

De acuerdo a lo anterior, se proponen planes de acción que se enfocan en cada uno de los aspectos evaluados

CARACTERÍSTICAS A INTERVENIR.

- **VALORES**

Garantizar un mejor desempeño y estabilidad para los empleados durante sus operaciones garantizando proactividad, estabilidad y buen servicio

- **Servicio al cliente:** Realizando conversatorios enfocados en servicio, liderazgo y trabajo en equipo, dando ejemplos puntuales de cómo manejar situaciones en tiempo real además de dar un enfoque dando respuesta a las necesidades que se ven reflejadas en cada uno de los proyectos que maneja Getronics Colombia Ltda, una vez cada mes dentro de los horarios laborales para que esto no afecte las actividades extralaborales del colaborador, logrando de esta manera un control del progreso dentro del ámbito laboral del colaborador.

Generar un método de evaluación o medición del conocimiento, ya sea a través de entrevistas, encuestas, test, evaluaciones aplicadas al finalizar cada uno de los procesos de capacitación de esta forma se puede calificar el aprendizaje recibido en cada proceso, de esta manera trabajar de manera personalizada con el fin de aumentar el desarrollo del colaborador.

-Innovación: Dar pasos específicos fomentando la innovación dentro de la compañía generando ferias de innovación cada 6 meses, creando así concursos de creación de nuevos programas, enfocados en alternativas a problemáticas existentes, creación de nuevos portafolios generando al mejor proyecto o alternativa premiación fomentando el

salario emocional, un día para la familia, flexibilidad con el horario (durante un tiempo limitado), dando opciones no necesariamente monetarias que determinen una diferencia en su diario vivir sustancial.

-Trabajo en equipo: Generar crecimiento en el liderazgo potencializar el liderazgo a través de actividades de grupo, evaluando a los líderes y dando reportes de que se debe mejorar, a través de intervenciones por parte del área de bienestar y desarrollo directamente con cada uno de ellos.

-Enfoque en resultado: Generar mayor importancia al obtener el resultado esperado, generando objetivos contruidos además de medibles; Siempre y cuando el objetivo obtenido en el tiempo estipulado no cuestione las políticas de la compañía ni afecte el desempeño del colaborador dejando los métodos del colaborador como libre decisión del mismo, generar beneficios entregando bonos a los colaboradores trimestralmente según la cantidad de logros obtenidos durante el tiempo transcurrido.

- **CREENCIAS**

- Remuneración: Hacer claros los perfiles y además de estos de conocimiento de cualquiera estableciendo las diferencias de los cargos logrando de esta manera hacer clara la remuneración de cada una de estas para que así mismo se deba tener en cuenta que competencias debe cumplir cada uno de los cargos.

Generar el plan carrera como algo sustentable, para así acceder a los ascensos en la compañía de manera objetiva y profesional.

-Herramientas adecuadas: Acceder a las auditorías internas trimestralmente teniendo en cuenta los procedimientos de seguridad manejo, uso y estado de los EPP suministrados por el procedimiento de seguridad, manejo de los accesorios, uso adecuado de los mismo, evaluar el estado de los elementos de protección personal suministrados por la compañía para el desarrollo de las actividades.

Realizar jornadas de concientización para el buen uso de los elementos de protección personal y herramientas brindadas generando sentido de pertenencia y aproximando a los colaboradores a los valores de la empresa trabajando en equipo.

- **CLIMA**

-Autonomía: Dar autonomía al colaborador dentro de los procesos que este maneje, dando opción de tomar decisiones y asumir las consecuencias de las mismas siempre y cuando no afecte los resultados; generar en el colaborador la toma de decisiones.

-Colaboración: Teniendo en cuenta que Getronics Colombia Ltda tiene presencia a nivel nacional, generar mayor presencia de recursos humanos en los proyectos que se encuentran fuera de la sede principal

Generar estudios de cada uno de los proyectos identificando las necesidades que se presentan en cada uno de los procesos realizados, y la interconectividad que estos tienen, sin dejar de lado la importancia de seguir los conductos regulares y pensar de manera permanente en el buen estado del colaborador haciendo que este genere un sentido de pertenencia mas amplio con el plan estratégico.

-Desarrollo personal y familiar: Hacer parte de las actividades de la compañía a las familias de los colaboradores; Tener en cuenta a las familias en las actividades como fiestas de fin de año, caminatas, campeonatos deportivos, y toda actividad en la cual este relacionado el buen trato y la integración con los compañeros y las familias.

Respeto a los horarios establecidos desde el inicio de la contratación; Dar a conocer los cambios dentro de los horarios si llegaran a darse, con las condiciones que los mismos cambios requieren, generar respeto con cada una de las condiciones dentro de estos horarios, y dar siempre aviso previo a los cambios planeados para el ajuste del colaborador mínimo con una semana de anticipación.

- **NORMAS**

Se pretende que los colaboradores cumplan con lo establecido por la organización en cuanto a vestuario, horario y los diferentes procesos disciplinarios que se llevan a cabo en una organización con cuando existe falta de cumplimiento con lo mencionado anteriormente.

Vestuario: Se le brindará a los colaboradores la posibilidad de asistir dos días a la semana sin el uniforme establecido, siempre y cuando durante el restante de los días hayan cumplido con el porte correcto del uniforme y la dotación entregada en las capacitaciones que se le realizan al ingresar a la organización, esto sin ningún tipo de restricción en cuanto a sus accesorios adicionales, teniendo en cuenta que esto no debe afectar el adecuado desarrollo de funciones y el debido respeto por los clientes mediante un óptimo servicio al cliente. Así se pretende respeta las diferencias de género y cultura y el respeto de la organización hacia sus colaboradores.

Horario: Trimestralmente se sugiere generar a los colaboradores que cumplieron al 100% con la hora de ingreso y salida de la organización un beneficio de \$200.000 pesos, esto con el fin de premiar el correcto cumplimiento y el compromiso con la organización. Después de un año consecutivo se podría generar un beneficio adicional, que consistiría en tres días de descanso durante los próximos seis meses, siempre y cuando se coordine con su jefe directo las tres fechas que no deben ser consecutivas obligatoriamente.

Procesos disciplinarios: Con el fin de generar un ambiente de trabajo amable con los colaboradores, se sugiere que a estos se les de la opción de explicar las razones por las que hayan incumplido alguna norma establecida sin generar ningún tipo de llamado de atención, sanción o descargo. Esto se pretende realizar para lograr generar un espacio de confianza entre trabajador – empresa. Sin embargo, si la situación se repite no tendrá derecho nuevamente al beneficio y asumirá las consecuencias de sus actos. Cabe resaltar que este ítem se implementará siempre y cuando no se hayan afectado en gran medida el funcionamiento de la empresa, esto lo determinará el jefe de área en conjunto de los compañeros de trabajo y lo tendrá que hacer saber a Talento Humano para tener el debido reporte y poder realizar el seguimiento pertinente a los colaboradores.

- **SÍMBOLOS**

Ofrecer a los colaboradores beneficios en fechas especiales como cumpleaños, matrimonios y graduaciones, esto mediante días de descanso, aumento salarial o bonificación monetaria por logros obtenidos.

Fechas especiales.

- **Día de cumpleaños:** Se les generará a los colaboradores la oportunidad de no asistir a trabajar el día de cumpleaños, sin embargo, si este coincide con festivos, el colaborador podrá disponer de un día anterior o después de su cumpleaños, si por actividades necesarias de su cargo no pudiese tomar estos días, tendrá 30 días hábiles a partir de su cumpleaños para tomar el día en común acuerdo con su jefe directo. Este descanso no se podrá tomar en diferentes fechas a las ya mencionadas.
- **Graduación:** Siempre que se genere un grado de alguno de los colaboradores, este lo debe notificar a su jefe inmediato un mes antes de la fecha, con el fin de que desde Talento Humano se tenga el reporte de dichos acontecimientos y poder generar el respectivo ajuste salarial que se evidenciará a partir del primer mes después de entregar el certificado de estudios, adicionalmente se debe socializar el tipo de beneficio adicional que quiera el colaborador, como día de descanso, evento grupal para celebración y/o boletos a diferentes actividades en conjunto con dos acompañantes.

Matrimonio: Se debe determinar dentro del reglamento interno del trabajo que los colaboradores que contraigan matrimonio tendrán derecho a 8 días hábiles para

diferentes actividades ajenas al contexto laboral, sin que esto se tome como ausencia de lugar de puesto y justa causa para terminación de contrato.

Paternidad / Maternidad: Adicional al tiempo de licencia que se debe otorgar legalmente a los colaboradores en condición de padres, se les debe brindar a las madres durante sus dos últimos meses de gestación el acompañamiento y constante chequeo médico con el fin de que dentro de la organización la trabajadora este en adecuadas condiciones para continuar con el desarrollo de sus funciones. Dentro de la Organización se debe evaluar la posibilidad de tener un espacio específico y con profesionales capacitados para el cuidado de los hijos menores de 2 años de los colaboradores, con el propósito principal de que los colaboradores desarrollen adecuadamente sus tareas teniendo en consideración que ante una necesidad que requieran sus hijos los padres serán notificados inmediatamente para dar solución.

Símbolos de la organización.

Sesiones repetitivas de actividades que refuercen los símbolos de la organización como capacitaciones trimestrales en las que se comunique a los colaboradores el significado de cada uno de los distintivos de la compañía como el logo de la empresa, las imágenes, etc y el significado de los valores de la organización, esto con el fin de motivar y reforzar aspectos de la cultura de la organización, así como para reducir los vacíos existentes.

- **FILOSOFIA**

Coherencia acción – misión: Realizar anualmente actividades enfocadas en concientizar a los colaboradores sobre el aporte que cada uno de sus cargos cumple para

el logro del plan estratégico de la organización, el valor que tiene el adecuado desarrollo de sus tareas y el beneficio por el cumplimiento de indicadores en cada uno de sus procesos, a partir de allí se premiarán tres (3) personas, estas serán quienes hayan cumplido a cabalidad con los objetivos de sus procesos y directamente el de la organización con un mínimo de 85% de cumplimiento en sus indicadores como aceptable, 93% como adecuado y 99% como excelente, variando así mismo el beneficio a recibir, dicho beneficio debe socializarse con gerencia general y dirección de talento humano teniendo en cuenta presupuesto proyectado para cada año.

Plan de desarrollo personal, profesional y familiar: Se sugiere realizar semestralmente una convocatoria para los colaboradores que estén interesados en participar en procesos de desarrollo y crecimiento de cargo dentro de la organización durante un año de transcurso desde la fecha de inscripción que se realizará en diciembre y junio, esto con el objetivo de hacer saber a los colaboradores que la organización los tiene en cuenta como primera opción para cubrir las posibles vacantes que se puedan activar y brindarles la posibilidad durante ese tiempo de adquirir mayor formación profesional que les permita cumplir con el perfil que se requiera o con los conocimientos que quieran adquirir. Adicionalmente, se puede llegar a establecer una política de trabajo en la cual si un colaborador que cumple con ciertas características de educación y no está interesado en realizar diferentes cursos, seminarios o talleres que ofrezca la organización como servicio al cliente, offimatica, entre otros, puede pasarle este beneficio a un familiar de primer y segundo grado de consanguinidad con el propósito de generar apoyo y crecimiento para sus seres queridos.

CONCLUSIONES

En términos generales en cuanto al conocimiento de la cultura organizacional en la empresa Getronics Colombia LTDA, se obtuvo un resultado favorable que permite generar un juicio enfocado a que la organización y específicamente el área administrativa se posiciona en un puntaje dentro del nivel esperado en relación de las cinco variables evaluadas, partiendo de esto, se puede establecer que existe una adecuada interiorización de los principios los cuales están dentro del plan estratégico de la empresa y va enfocados en ofrecer soporte tecnológico de mano del servicio de sus técnicos, así mismo, se evidencia un adecuado concepto y cumplimiento de las reglas o estándares de la organización en temas relacionados con el comportamiento de sus colaboradores.

Adicionalmente, se logró identificar cuáles son las diferentes características en las que se deben tomar acciones para obtener un resultado óptimo que oriente a la organización y a sus colaboradores hacia el cumplimiento del plan estratégico como se menciona al inicio del presente trabajo. Un ejemplo de este, se encuentra en la gráfica general del conocimiento de la cultura organizacional de Getronics Colombia LTDA, donde el valor con menor puntuación se dio en creencias, posiblemente el resultado está dirigido hacia la veracidad o no que le dan los colaboradores a las consideraciones del modelo del negocio en la organización.

En razón a lo anterior, se logró cumplir con el objetivo inicial de ofrecer una descripción más detallada en cuanto al conocimiento de la cultura organizacional de los colaboradores del área administrativa que será descrita a continuación.

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto al conocimiento de la cultura organizacional en el área administrativa y en cada una de sus sub áreas, se especifica inicialmente que los participantes de esta muestra estaban entre un rango de edad de 21 a 65 años, siendo el menor de la muestra 21 años y el mayor de 60 años, se consideran estos resultados de edad como variables y se identifica un mayor porcentaje, no con mucha diferencia, personas de 34 años considerados como el 13,3% del total de la población.

Se evidenció que en cuanto al conocimiento de la cultura organizacional por sub áreas, se encontró una relación significativa entre legal y recursos humanos, pues estas cuentan con un nivel de cultura organizacional alto comprendido entre 10 y 15, en contraposición se encontró el área financiera, ya que en su puntaje se evidencia un rango de 8 a 10, diagnosticando así un nivel medio de conocimiento de la cultura, posiblemente porque los aspectos aquí evaluados no están siendo interiorizados por los colaboradores y esto no permite obtener una mayor apropiación de los mismos.

El área administrativa obtuvo un valor entre 9 y 12 que puede establecerse como nivel alto, sin embargo, se identificó que existen algunas características específicamente en temas de creencia con un resultado de nivel inferior, es aquí donde se puede entrar a generar posibles planes de acción en pro del mantenimiento y/o aumento de nivel de conocimiento en cultura organizacional, ya que tan solo uno de los aspectos evaluados y que aquí se logró identificar es el que generó un resultado inferior y en general el área administrativa de Getronics Colombia LTDA que comprende todas las sub áreas, se encuentra en un nivel medio - alto, sin embargo se considera que puede mejorarse este resultado aquí descrito.

Para mejores efectos en pro de la interiorización de las variables evaluadas y comprendidas en conocimiento de la cultura organizacional de los colaboradores, se ofrece un análisis en cuanto a la edad con la finalidad de que en posteriores investigaciones y planes de acción se tenga definida cuál es la población específica en la que se debe actuar para el mejoramiento del conocimiento de la cultura, de acuerdo a esto, se logra identificar que la edad con menor conocimiento cultural en las diferentes variables evaluadas, se encuentra comprendida entre los 51 y 65 años, excepto en la variable de creencias, donde se encontró que el menor nivel está dirigido hacia el personal entre 21 a 35 años.

También se logró evidenciar que las personas de mayor edad, comprendidas entre 36 y 50 años, son las que tienen mejor conocimiento de cultura organizacional con un resultado favorable en tres de las seis variables aquí evaluadas. De aquí, se puede partir para planes de intervención, pues existe un grupo específico con una puntuación total de cultura organizacional sobre el 10 que puede generar datos específicos frente a la interiorización del conocimiento de la cultura organizacional.

En relación a la escolaridad de los colaboradores y su conocimiento de la cultura, se logró dar un diagnóstico que identificó a las personas con nivel educativo de bachiller, como quienes poseen la mejor puntuación en el total de las variables evaluadas, en contraste, se evidenció que las personas con nivel educativo de pregrado y especialización tienen resultados similares e inferiores en las variables de valores, clima y filosofía, partiendo de esto queda cómo pregunta para futuras investigaciones, indagar cuál es la relación existente entre estos dos niveles académicos que permitan generar un mayor conocimiento y aporte a temas relacionados con cultura organizacional.

Se logró establecer una relación entre la edad de los colaboradores y la antigüedad de los mismos en la empresa, esta relación está enfocada en que al comparar estas dos variables, los resultados fueron que los trabajadores de la empresa que cuentan con estas características poseen un mejor conocimiento y apropiación de la cultura organizacional.

Otro aspecto a resaltar, es la existencia de sub áreas con un solo integrante, así como algunos factores sociodemográficos que también cuentan con un colaborador de los treinta evaluados, estos aspectos se tuvieron en cuenta para todo el proceso descriptivo de la presente investigación, ya que de no hacerlo se estaría privando de información complementaria, teniendo en cuenta también que aun cuando sea solo un colaborador, este afecta directamente la puntuación del área total de Getronics Colombia Ltda.

REFERENCIAS

- Bonaira, T., Prado V y Garcia A. (2010). Adaptación al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison.
- Calderón, G., Murillo, S., Torres, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de Administración, 25 (16), 116-145.
- Chavez, E., Alatorre, A y Jasso, S. (2013). Cultura organizacional y tecnología informática en las organizaciones. *RITI JOURNAL*, 1 (2), 7-12.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración. 7 ed.* Mexico (Mexico): Mc Graw-Hill Interamericana
- Departamento Administrativo de la Función pública. Código sustantivo del trabajo, Bogotá 05 de Agosto de 1950.
- Fernández, N., (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas.
- Figueroa, L., (2015). Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figueroa-Leyvi.pdf>
- Fuentes, E., (2012). *La cultura organizacional: Factor clave de éxito en las empresas del siglo XXI.* Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1856/1/381-%20ENSAYO%20-%20LA%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL%20FACTOR%20CLAVE%20DE%20%20C3%89XITO%20EN%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20SIGLO%20XXI.pdf>.

- García, C. (2005). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Univ. Psychol.* 5(1): 163-174.
- Gómez Vélez, M. A. (enero-junio, 2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
- Hernández M., Moheno J y Fernández L. (S.F). Construcción y validez del instrumento de cultura organizacional y competitividad (IOCO).
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta edición*. Mexico (Mexico): Mc Graw Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación. Sexta edición*. Mexico (Mexico): Mc Graw Hill.
- Huidobro, J. (2005). *Nuevas tecnologías. Impacto en las empresas*. Recuperado de http://www.adecom.biz/pdf/pdf_agosto2005/Nuevas%20tecnologias%20Impacto%20en%20las%20empresas.pdf.
- Martínez, V. (2013). Paradigmas de investigación. *Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialectico critica*, pp, 1-10.
- Olmos, M. y Socha, K. (2006). *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. Recuperado de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?sequence=1>
- Páramo, D. (2014). Cultura y análisis organizacional. *Pensamiento & gestión*, 37, 7-10.

- Páramo, D. (2014). Cultura y análisis organizacional. *Pensamiento & Gestión*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64632634001.pdf>
- Perozo, G. (2003). *Clima y cultura organizacional*. Recuperado de <http://postgrado.una.edu.ve/desarrolloorganizacional/paginas/perozolectura3.pdf>.
- Rivas, G y Samra, A., (2006). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal adscrito al centro clínico quirúrgico divino niño C.A.
Recuperado de https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj_d_vy8-5HWAhUG3GMKHVpPBHUQFgglMAA&url=http%3A%2F%2Fri.bib.udo.edu.ve%2Fbitstream%2F123456789%2F104%2F1%2FTESIS-658.3145_R622_01.pdf&usg=AFQjCNHeYNe_bECv_FF-ERunQKL9gxc4Hg.
- Rodriguez, R. (2009). La cultura organizacional un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. *Invenio*. 12 (22), 67-92.
- Ruiz, Y. y Naranjo, J. (2012). La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas.
- Salazar, J., Guerrero J., Machado, Y., Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*. 2009; 20(4): 67-75.
- Samper, P. (2004). Competitividad en la región iberoamericana. En, Eds, *Globalización, ciencia y tecnología*. España: Organización de estados iberoamericanos para la educación, la ciencia y la cultura (OEI).

- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo*. 1 ed. España (Barcelona): PLAZA & JANES EDITORES, S.A.
- Terán, O. y Lorenzo, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. *Revista Omnia*, 17 (1), 96-110.
- Tura, M. y Martínez, C. (2012). La cultura organizativa y la percepción de igualdad de oportunidades de género, recuperado de http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2012/SP_03_Gestion_Calidad_Seguridad_Medio_Ambiente_Resposabilidad_Social/1145-1152.pdf
- Vasquez, M. (2009). La cultura organizacional presente en Dayco telecom, c.a.: una estrategia para el fortalecimiento del estilo daycohost a través de su liderazgo gerencial.
- Vera, J., Rodríguez, C. y Grubits, S. (2009). La psicología social y el concepto de cultura. *Psicología y sociedad*. 21 (1), 100-107.

ANEXOS

Anexo 1, Autorización para investigación en Getronics Colombia Ltda.

CONSENTIMIENTO INFORMADO.

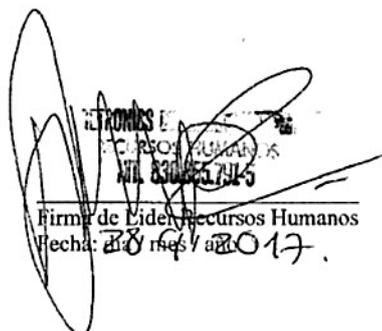
Yo, **Diana Calderon Gonzalez** identificado con Cédula de Ciudadanía N° **52.844.684**, como **Lider** de la empresa **Getronics Colombia LTDA**, desempeñando el cargo de **Lider de recursos humanos** Brindo mi autorización para que el área administrativa de **Getronics Colombia Ltda**, participe en el trabajo de tesis de grado el cual hace parte del proceso de pregrado de los psicólogos en formación **Angie Paola Prada Castañeda, Deimy Ruiz Medina y Diego Álvarez Sierra** de la Universidad de Cundinamarca, el cual se llevará a cabo con el asesoramiento del Psicólogo y asesor de tesis **Miguel Arturo Mora Toloza** quien tendrá conocimiento sobre los procedimientos a realizar.

De acuerdo con la normatividad y el código de ética para las/los psicólogas/os, los psicólogas en formación, **Angie Paola Prada Castañeda** con CC N° 1.019.099.876, **Deimy Vanessa Ruiz Medina** con CC N° 1.015.440.906 y **Diego Alexander Álvarez Sierra** identificado con cedula N° 1.019.116.550, se comprometen a realizar un trabajo con fines estrictamente académicos y en confidencialidad de la información que autoriza usar

Si usted se siente inconforme podrá retirarse voluntariamente cuando usted lo decida. Debe saber que no se revelarán los datos particulares personales, salvo en los casos que la Ley contempla.

DECLARO QUE:

- He leído y discutido la descripción de las condiciones del proceso con los psicólogos en formación.
- He tenido la oportunidad de hacer preguntas acerca del propósito y procedimientos en relación al proceso.
- Mi firma significa que estoy de acuerdo con mi participación de forma activa en este proceso.


Firma de Lider Recursos Humanos
Fecha: 28 de mayo de 2017.

Anexo 2, listado de participantes de la investigación

Getronics		Registro de Asistencia		Código	FO-SIG-14
				Versión	2
				Fecha:	18/11/2016
				Proceso:	Sistema Integrado de gestión
Tema(s):		Encuesta Bienestar			
Facilitador:					
Fecha:				Hora:	
Lugar:				Duración de reunión y Capacitación:	
•	Carol Triana Vargas	Aprendiz Universitario	1019114802	Recursos Humanos	Carol
•	Angie Paola Proa	Aprendiz Universitario	1019099876	Recursos Humanos	Angie
•	Sergio Jaizardo	Aprendiz universi	1020577043	APV	Sergio
•	José Manuel Ortega	System Application	313 3336189 79797379	DataCenter	José
•	Jessica Fontana	Auxiliar Contable	1031139503	Finanzas	Jessica
•	Giina Paola Vaini	Implicaciones	1026257558	Finanzas	Giina
•	Lina Ricardo	Analista Impresio	104252861	FINANZAS	Lina Ricardo
•	Alejandro Casaus	Lider Comercio	80 14 919	Finanzas	Alejandro
•	Alexandra Funes	ANALISTA DE COSTOS	1033755101	FINANZAS	Alexandra
•	Tatiana Restrepo	Aprendiz Serv	1073778801	Recursos Humanos	Tatiana Restrepo
•	Tatiana Aulis	APRENDIZ	1000238774	JURIDICA	TATIANA AULIS
•	Angelica merkel	RRHH	1070976072	RRHH	Angelica
•	Cindy Rodriguez	RRHH	107096003	RRHH	Cindy
•	Rodolfo Montoya	Comunicaciones	1018484092	Comunicaciones	Rodolfo 3203475990
•	Maria Vega	Comunicaciones	52.294204	Comunicaciones	Maria M. Vega
•	Mariana Veldarame	Comunicaciones	1023922509	Comunicaciones	Mariana Veldarame

Getronics		Registro de Asistencia		Código	FO-SIG-14
				Versión	2
				Fecha:	18/11/2016
				Proceso:	Sistema Integrado de gestión
Tema(s):	Encuesta Bienestar				
Facilitador:					
Fecha:					
Lugar:			Hora:		
			Duración de reunión y Capacitación:		
•	Elvis Mokecha	Consultor	79409005	3176382698	Elvis Mokecha
•	Doyano Gutierrez	Analista Cartera	1013.635550	3144668241	Doyano Gutierrez
•	Angolica Sanchez	Analista tesoreria	1016.00294	3212526663	Angolica Sanchez
•	Paola Casallas	Analista tesoreria			Paola Casallas
•	John Arias	tesorero			John Arias
•	Amelia Cubamba	Consultora Selección	1072666536	3098735561 P-R-H-H	Amelia Cubamba
•	Marta Andrade				Marta Andrade
•	Johana Matiz	Ejecutivo Centro	53009349	3009228980	Johana Matiz
•	Luis Roca	Consultor	79992577	3123806712	Luis Roca
•	Polo Cueva Garcia	HSE - RSC Leader	46384.226	3132182549	Polo Cueva Garcia
•	Katherine Camargo	Aprendiz Serva	1022910686	3102619361	Katherine Camargo
•	Caral Gavilán	Project Manager	52444493	3133330304	Caral Gavilán
•	Fabian Cueva	Team leader II	80064329	3133330323	Fabian Cueva
•	CRISTINA CONTRERAS	SUPPLY ANALYST	1013131533	3138886405	CRISTINA CONTRERAS

Anexo 3, registro fotográfico aplicación de instrumento.

