

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE  
TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES  
UBICADA EN LA CIUDAD DE PASTO**

**DAVID SEBASTIAN ENRÍQUEZ ERAZO  
DIEGO ANDRES ERASO ROSERO  
JOSE ANDRES REINA ZAMBRANO**

**UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2022**

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE  
TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES  
UBICADA EN LA CIUDAD DE PASTO**

**DAVID SEBASTIAN ENRÍQUEZ ERAZO  
DIEGO ANDRES ERASO ROSERO  
JOSE ANDRES REINA ZAMBRANO**

**Trabajo de grado para optar al título de administrador de empresas**

**ASESORA:  
Claudia Magali Solarte Solarte**

**UNIVERSIDAD CESMAG  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
SAN JUAN DE PASTO  
2022**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

---

**Director**

---

Jurado

---

Jurado

**San Juan de Pasto, junio 2022**

El pensamiento que se expresa en esta obra es de exclusiva responsabilidad de sus autores y no compromete la ideología de la Universidad CESMAG

## DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza, mano de fidelidad y amor que ha estado con nosotros hasta el día de hoy.

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo han permitido poder cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en nosotros el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no tener las adversidades porque Dios está con nosotros siempre.

A nuestros hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar con nosotros en todo momento gracias.

A toda nuestra familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de nosotros unas mejores personas y de una u otra forma nos acompañan en todos nuestros sueños y metas.

Finalmente queremos dedicar este trabajo de grado a nuestros amigos y profesores, por apoyarnos cuando lo necesitamos, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad mil gracias, por siempre en nuestros corazones.

**“Éxitos y bendiciones para cada uno de ustedes y cada uno de los integrantes de sus familias, en cada uno de los proyectos y objetivos que se planteen”**

## **AGRADECIMIENTO**

Los autores agradecemos a:

El agradecimiento de este trabajo de grado va dirigido primero que todo a Dios, ya que con la bendición y su amor no se hubiese logrado, para cada uno de los integrantes de nuestro núcleo familiar, padres y hermano los cuales estuvieron ahí en cada etapa de nuestra carrera, apoyándonos y ayudando en cada dificultad que se presentó.

A nuestra asesora Profesora Claudia Magali Solarte Solarte gracias por su conocimiento y ayuda para concluir con éxito esta etapa de nuestra vida, Para cada uno de nuestros profesores por el aprendizaje, valores y disciplina que nos enseñaron.

A cada uno de nuestros compañeros que estuvieron ahí en cada una de las etapas para lograr este objetivo.

A Don José Luis Madroñero Benavides Gerente de la Empresa la Empresa Asociativa de Trabajo Visenar Soluciones Integrales y a cada uno de los integrantes de la empresa por su ayuda y colaboración.

**DAVID SEBASTIAN ENRÍQUEZ ERAZO  
DIEGO ANDRES ERASO ROSERO  
JOSE ANDRES REINA ZAMBRANO**

## CONTENIDO

	<b>pág.</b>
<b>INTRODUCCION</b>	17
<b>1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION</b>	18
1.1 TEMA DE INVESTIGACION	18
1.2 LINEA DE INVESTIGACION	18
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.3.1 Descripción del problema	18
1.3.2 Formulación del problema	19
1.4 OBJETIVOS	19
1.4.1 Objetivo general	19
1.4.2 Objetivos específicos	19
1.5 JUSTIFICACION	20
1.6 VIABILIDAD	21
1.7 DELIMITACION	21
<b>2. MARCO REFERENCIAL</b>	22
2.1 ANTECEDENTES	22
2.2 MARCO CONTEXTUAL	25
2.2.1 Macrocontexto	25
2.2.2 Microcontexto	28
2.2.3 Reseña histórica	29
2.3 MARCO LEGAL	30
2.4 MARCO TEORICO	35
2.5 MARCO CONCEPTUAL	46
<b>3. METODOLOGIA</b>	52
3.1 PARADIGMA	52
3.2 ENFOQUE	52
3.3 METODO	53
3.4 TIPO DE INVESTIGACION	54
3.5 POBLACION	55

<b>3.6</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION</b>	<b>55</b>
<b>4.</b>	<b>ANALISIS DE RESULTADOS</b>	<b>56</b>
<b>4.1</b>	<b>DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR</b>	<b>56</b>
<b>4.2</b>	<b>FACTORES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES</b>	<b>81</b>
<b>4.3</b>	<b>BASES PARA EL DESARROLLO DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES SE SIENTA MÁS IDENTIFICADO, PARTICIPATIVO Y MOTIVADO</b>	<b>87</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>91</b>
	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>92</b>
	<b>BIBLIOGRAFIA</b>	<b>93</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>101</b>



## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
<b>Cuadro 1.</b> Dimensiones para la operacionalización de la cultura organizacional.	39
<b>Cuadro 2.</b> Modelos y métodos de medición de cultura organizacional	41
<b>Cuadro 3.</b> Matriz DOFA	79
<b>Cuadro 4.</b> Factores de la cultura organizacional de la Empresa VISENAR	81
<b>Cuadro 5.</b> Desarrollar un enfoque tridimensional basado en el concepto de competencias	89

## LISTA DE GRAFICAS

	pág.
<b>Grafica 1.</b> Género	56
<b>Grafica 2.</b> Estado civil	57
<b>Grafica 3.</b> Cargo	58
<b>Grafica 4.</b> Tiempo en la empresa	58
<b>Grafica 5.</b> Nivel de estudios	59
<b>Grafica 6.</b> La empresa es formal y estructurada	60
<b>Grafica 7.</b> Comunicación y moral del grupo	61
<b>Grafica 8.</b> Competitividad y el logro	62
<b>Grafica 9.</b> Los directivos de la empresa se caracterizan por ser mentores o maestros	63
<b>Grafica 10.</b> Los directivos de la empresa se caracterizan por ser emprendedores, innovadores o tomadores de riesgos	64
<b>Grafica 11.</b> Los directivos de la empresa motivan a los empleados	65
<b>Grafica 12.</b> Los directivos se caracterizan por ser coordinadores, organizadores o administradores	66
<b>Grafica 13.</b> Motivación de los trabajadores	67
<b>Grafica 14.</b> Importancia para la empresa en cuanto a reglas y políticas formales	68
<b>Grafica 15.</b> Metas y objetivos claramente definidos	69
<b>Grafica 16.</b> Valores de la organización alineados con los que los trabajadores consideran importantes en su vida	70
<b>Grafica 17.</b> Lugar de trabajo es cómodo para los empleados	71
<b>Grafica 18.</b> Acceso a recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente	72
<b>Grafica 19.</b> El reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo reciben	73
<b>Grafica 20.</b> La motivación es fundamental en su entorno social	74
<b>Grafica 21.</b> Siente que su trabajo contribuye a los objetivos de la organización	75
<b>Grafica 22.</b> Tiene la oportunidad de mejorar sus habilidades	76
<b>Grafica 23.</b> El jefe inmediato es alguien en quien se puede confiar	77
<b>Grafica 24.</b> La colaboración es buena entre compañeros	78

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Los sectores que pueden salir beneficiados por la crisis del Covid – 19	<b>pág.</b> 27
<b>Figura 2.</b> Tipos de motivación	45
<b>Figura 3.</b> Proceso del método de investigación empírico analítico	53

## LISTA DE ANEXOS

<b>Anexo A.</b> Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales	<b>pág.</b> 102
---	--------------------

## RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO

**Programa académico:** Administración de Empresas

**Fecha de elaboración del RAE:** 20 de mayo del 2022

**Autores de la investigación:** David Sebastián Enríquez Erazo, Diego Andrés Eraso Rosero y José Andrés Reina Zambrano

**Asesor:** Claudia Magali Solarte Solarte

**Jurados:** Gloria Alicia Rivera Vallejo y Jairo Roberto Zambrano Hinestroza

**Título:** LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES UBICADA EN LA CIUDAD DE PASTO

**Palabras claves:** Cultura, Investigación, Liderazgo, Motivación, Organización

**Descripción:** La investigación trata sobre el análisis de la Cultura organizacional en la EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES en San Juan de Pasto, que permita dar a conocer a la empresa la importancia del manejo de la cultura, con el propósito de generar un equilibrio frente al funcionamiento de la organización y a su vez lograr un mejor ambiente laboral, desempeño, comunicación y motivación entre sus colaboradores para los objetivos de dicha empresa.

### **Contenido:**

Capítulo 1: problema de la investigación

La investigación se encuentra en la línea de GESTIÓN Y COMPETITIVIDAD, el proyecto hace parte de la cultura organizacional en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales ubicada en la ciudad de Pasto, donde se determina la forma en cómo funcionan y es observable a través de sus estrategias, estructuras y sistemas, la capacidad de cada una de las organizaciones en relación a sus conocimientos y costumbres. El estudio busca generar una serie de soluciones a las problemáticas e inconvenientes que se están presentando en la empresa, por otra parte, brindar información para generar un mayor compromiso con la Empresa VISENAR en relación a la cultura organizacional. Se considera importante el desarrollo de dicho proyecto, ya que permite dar a conocer a la empresa objeto de estudio la importancia del manejo de la cultura, con el propósito de generar un equilibrio frente al funcionamiento de la organización y a su vez lograr un mejor ambiente laboral entre sus colaboradores. Este tema es muy importante para la sociedad por cuanto contribuye al desarrollo de la empresa, generando un

clima organizacional positivo y un buen ambiente laboral, por lo que resaltara una mayor generación del empleo.

#### Capítulo 2: marco referencial

En la investigación para implementar la cultura organizacional en la Empresa VISENAR, se consultó 3 antecedentes (local, nacional e internacional) donde muestra cómo se puede aplicar la cultura organizacional en la Empresa, aplicando estrategias para generar un buen ambiente laboral y mayor productividad. Aprendiendo un poco más de la leyes, decretos y normas que rigen sobre el tema de vigilancia y seguridad privada ya que es muy importante porque estas normas deben cumplirse, porque eso es un gran ejemplo de tener cultura organizacional dentro y fuera de la empresa. En este marco también se basa en algunas teorías que tienen que ver con el tema, porque para aplicarlo en la empresa de debe conocer este tema a profundo y tener algunas referencias de autores para aplicarla con exactitud.

#### Capítulo 3: metodología

En este capítulo se da a conocer cómo se llevará a cabo la investigación, como dice el contenido se hará por medio de las encuestas dirigidas a los empleados, para verificar si conocen sobre el tema de cultura organizacional, y en ese caso hacer conclusiones y las estrategias necesarias para implementar la cultura o mejorarla.

#### Capítulo 4: análisis de resultados

En este capítulo se dará a conocer los resultados de las encuestas dirigidas hacia los empleados, y con base a esos resultados se elaborará las estrategias y algunas conclusiones de cómo aplicar la cultura organizacional, obviamente también teniendo como soporte el marco teórico, ya que con la información consultada se tendrá más profundidad y más claridad a la hora de elaborar las estrategias de mejoramiento.

#### **Metodología:**

**PARADIGMA:** La investigación aborda el paradigma positivista o naturalista, el cual permite conocer el interés en la verificación del conocimiento mediante las predicciones, permitiendo realizar esas predicciones a través de las diferentes estrategias teniendo una adecuada proyección dentro de la organización centrándose como investigación de la cultura organizacional.

**ENFOQUE:** La investigación que se realizará en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales se llevará a cabo una serie de estudios, muestras y cuestionarios para verificar con instrumentos de validación para analizar los

resultados dentro de la organización se toma en cuenta la cultura organizacional, para llevar a cabo esta investigación se tendrá en cuenta el enfoque cuantitativo.

**MÉTODO:** La investigación cuantitativa se aborda con el método científico, también conocido como método empírico-analítico, es decir, se basa en fenómenos observados en la realidad. Además, se llevará a cabo la identificación de los problemas que se están presentando, realizando la formulación de la hipótesis es decir el dar a conocer la propuesta en la investigación, la cual será analizada por la empresa VISENAR y posteriormente obtener una aprobación de dicha investigación, es decir la prueba de la hipótesis, implementando cada uno de los pasos dichos anteriormente se obtendrá los resultados que en este caso sería la investigación sobre la cultura organizacional.

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** La investigación de la cultura organizacional en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales ubicada en la ciudad de Pasto es descriptiva analítica debido a que se describe la población que pertenece a la empresa dando a conocer el tema que se centra en el estudio a realizar, generando conocimientos en relación a la temática, describiendo los problemas que se observen y que a su vez se relacionen con la cultura organizacional.

**POBLACIÓN Y MUESTRA:** El cuerpo de asesoría está constituido por 8 empleados y el cuerpo de auxiliares de recepción y control se encuentra formado por 38 empleados. Siendo un total de personal, de acuerdo a la información suministrada por la empresa al 31 de marzo de 2021, de 50 colaboradores, los que se constituyen en la población de esta investigación.

**TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Para poder recolectar la información se realizaron encuestas aplicando la Escala de Likert, pero teniendo en cuenta la crisis sanitaria mundial (COVID 19) que se está presentando actualmente y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa, las encuestas serán realizadas por medio de la plataforma Google Forms, las cuales serán enviadas por medio de WhatsApp o correo electrónico a cada uno de los colaboradores de la empresa.

## Bibliografía

ALTAGARCIA, Loren; RODRIGUEZ Marcos. La Cultura Organizacional. Escuela de Organización Industrial (en línea). s.f. (Consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>)

BALLINA RIOS, Francisco. Paradigmas y perspectivas teorico-metodologicas en el estudio de la administración (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>)

BUNGE. Metodología de Investigación: tipos de investigación. El mundo de la metodología (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<http://elmundodelametodologia19.blogspot.com/2016/01/tipos-de-investigacion.html?m=1>)

CARRILLO PUNINA, Alvaro Patricio. Medición de la cultura organizacional. Visor Redalyc (en línea). 01, junio, 2016. (consultada 21, junio, 2020). Ecuador. Disponible en la dirección web (<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653788007/index.html>)

EDGAR HENRY Schein, EcuRed (en línea). s.f. (consultada 21, junio, 2021). s.l. Disponible en la dirección web ([https://www.ecured.cu/Edgar\\_Henry\\_Schein](https://www.ecured.cu/Edgar_Henry_Schein))

ENFOQUE CUANTITATIVO. Slideshare (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://es.slideshare.net/JosMaita/enfoque-cuantitativo-59914564>)

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Visor Redalyc (en línea). 06, diciembre, 2017. (consultada 21, junio, 2020). Colombia. Disponible en la dirección web (<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187260206007/index.html>)

MOTIVACION LABORAL. Capacidad de una organización para mantener una actitud positiva en sus empleados (en línea). 2018 (Consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>)

NUÑO, Patricia. Tipos de Cultura Organizacional (en línea). 31, enero, 2018 (consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-cultura-organizacional.html>)

SABINO, Carlos. Investigación Descriptiva según autores. Tesis Plus (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun->



[autores/#:~:text=Entre%20estos%20destaca%20la%20investigaci%C3%B3n,referentes%20al%20fen%C3%B3meno%20en%20observaci%C3%B3n\)](#)

**Anexos:** Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales.

## **INTRODUCCIÓN**

Este proyecto tiene como finalidad dar a conocer la cultura organizacional en la EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES en San Juan de Pasto, cuya finalidad es incentivar a cada uno de los integrantes de dicha empresa y así implementarlos en sus jornadas laborales.

La cultura organizacional es de gran importancia dentro de una organización, es por esta razón que se implementara en dicha empresa, se establece como primer punto el conocimiento de los temas como son la motivación, estrategia, estructura, trabajo en grupo, propietarios y liderazgo; y de igual manera la implementación en sus jornadas laborales, teniendo en cuenta sus diferentes áreas y el cargo que desempeñan.

En este orden de ideas se identificaron los factores internos y externos en relación a la cultura organizacional. Se realizarán encuestas y reuniones con algunos de sus colaboradores por medio de plataformas digitales (correo electrónico, WhatsApp y Meet), esto servirá para obtener los pros y contras que se están presentando para una satisfacción laboral, donde pueda contribuir a la buena imagen, brindando calidad de servicio con un crecimiento positivo dentro de la organización.

Finalmente se plantearon estrategias que ayuden a la empresa a mejorar esas dificultades que se presenten y así alcanzar los objetivos propuestos mediante dicha investigación, generando un mejor ambiente laboral y satisfacción de sus colaboradores en sus diferentes áreas de una manera motivada.

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN**

Cultura organizacional

### **1.2. LINEA DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se encuentra en la línea de GESTIÓN Y COMPETITIVIDAD, el proyecto hace parte de la cultura organizacional de las empresas nariñenses, donde se determina la forma en cómo funcionan y es observable a través de sus estrategias, estructuras y sistemas, la capacidad de cada una de las organizaciones en relación a sus conocimientos y costumbres. Otro aspecto importante son los factores tanto internos como externos que van a influir en la empresa objeto de estudio.

### **1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.3.1. Descripción del problema**

La Empresa Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, CARRERA 21 No. 21 - 81 Diagonal Av. Santander en la ciudad de PASTO, NARIÑO. Esta empresa fue constituida como EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO y se dedica a Actividades combinadas de apoyo a instalaciones.

La Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales es una Empresa con 17 años de experiencia, que nace con el ánimo de proveer Soluciones Integrales a las necesidades de nuestros Clientes a través de la óptima gestión de Procesos y del Talento Humano. Brindando los servicios de Portería y recepción, control integral de instalaciones, aseo y limpieza, jardinería y zonas verdes y sistema de CCTV.

Se requiere, identificar la problemática se están presentado en la empresa, entre las cuales se encuentra, no contar con una serie de capacitaciones en relación a la cultura organizacional que brinde una ayuda a crecer tanto internamente como externamente con sus colaboradores, la inconformidad, desmotivación y bajo rendimiento son otras problemáticas que se pueden presentar en la empresa.

En este sentido, los hábitos y creencias que tiene cada uno a nivel personal será diferente a la de los compañeros de trabajo, es por eso que se deberá tener en cuenta estos dos aspectos que muchas veces no se resaltan dentro de la empresa,

por cuenta esto influye para que se presente desmotivación laboral y una falta de reconocimientos o incentivos como dice Chiavenato “el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización que representan las normas informales y no escritas que orientan la conducta de los miembros de la organización día con día y que le dan sentido a sus acciones para la realización de los objetivos organizacionales como son falta de capacitación, rotación laboral y la falta de adaptación a los cambios en su entorno y desarrollo a nivel competitivo”<sup>1</sup>.

El estudio busca generar una serie de soluciones a las problemáticas e inconvenientes que se están presentando en la empresa, por otra parte, brindar información para generar un mayor compromiso con el departamento de Nariño en relación a la cultura organizacional.

### **1.3.2. Formulación del problema**

¿Cómo la cultura organizacional en la Empresa Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales brindara un mejor ambiente laboral?

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo general**

Analizar la cultura organizacional de la Empresa Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales en la ciudad de Pasto con el fin de establecer estrategias para brindar un mejor ambiente laboral.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Realizar un diagnóstico de la cultura organizacional en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales.
- Determinar los factores de la cultura organizacional que influyen en la Empresa Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales.

---

<sup>1</sup> CHIAVENATO, Idalberto. ¿Qué es cultura organizacional? 6 ejemplos claves (en línea). S.f. (consultada el 28, septiembre, 2020) Disponible en la dirección electrónica (<https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/que-es-cultura-organizacional-ejemplos/>)

- Establecer bases para el desarrollo de una cultura organizacional en la que el personal que labora en la empresa objeto de estudio se sienta más identificado, participativo y motivado.

## 1.5. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se lleva a cabo con el propósito determinar la cultura organizacional que se maneja dentro de la Empresa Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales de la ciudad de Pasto.

Se considera importante el desarrollo de dicho proyecto, ya que permite dar a conocer a la empresa objeto de estudio la importancia del manejo de la cultura, con el propósito de generar un equilibrio frente al funcionamiento de la organización y a su vez lograr un mejor ambiente laboral entre sus colaboradores.

Según Cajamarca y García comentan "la base para gestionar el conocimiento es la implementación de una cultura organizacional que permita la capacitación de los colaboradores desde los niveles operativos hasta los niveles directivos, con el fin de facilitar la comunicación y diseminación de los nuevos conocimientos"<sup>2</sup>. Del mismo modo López y Vargas tienen un punto de vista similar, argumentando que "una cultura organizacional de compartir conocimiento, permite a todos los miembros a su gran mayoría, fomentar o forjar una cultura dominante que incluya valor a lo que cada uno sabe. Generaría un sentido de identidad, debido a que los procesos y procedimientos desarrollados para compartir el conocimiento serán únicos a lo largo de toda la organización"<sup>3</sup>.

El aporte de la investigación se llevará a cabo en la Empresa Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales, cuyo mayor objetivo es brindar conocimiento con relación a la cultura organizacional, ya que se considera que es de gran importancia generar un beneficio a la empresa, mejorando la calidad de vida dentro del trabajo, compromiso directo con los objetivos planteados, trabajo en equipo y lo más importante reduciendo el ausentismo y la rotación del personal.

Este tema es muy importante para la sociedad por cuanto contribuye al desarrollo de la empresa, generando un clima organizacional positivo y un buen ambiente laboral, por lo que resaltara una mayor generación del empleo.

---

<sup>2</sup> CAJAMARCA GRISALES, D. y GARCIA AMORTEGUI, J. Los fundamentos teóricos del aprendizaje organizacional y sus implicaciones en la gestión del conocimiento, la innovación y la tecnología. Tesis de grado Universidad la Sabana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. 2004

<sup>3</sup> *Ibíd.*, p.13

## **1.6. VIABILIDAD**

El desarrollo de este proyecto de la cultura organizacional en la Empresa Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales de la ciudad de Pasto, es viable en cuanto se pueda obtener la información de la empresa que permita implementar estrategias que contribuyan al buen desempeño y al manejo de un buen ambiente laboral entre directivos y colaboradores dentro de dicha empresa.

Al contar con el apoyo de la Empresa de Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales se genera información y a su vez el dar a conocer la relación con cultura organizacional, será fundamental para el desarrollo de la investigación, obteniendo un mayor conocimiento del tema en base al compromiso con cada uno de los integrantes de la empresa.

## **1.7. DELIMITACIÓN**

La investigación se enfocará en el análisis de la cultura organizacional en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales ubicada en la Carrera 21 No. 21 – 81 Diagonal Av. Santander en el municipio de Pasto. Se llevará a cabo en el año 2021 y el primer semestre del año 2022.

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. ANTECEDENTES

#### A Nivel Local

Trabajo de grado titulado “Cultura organizacional de las pymes, sector manufacturero de barniz, municipio de Pasto-Nariño (Colombia)” realizado en el año 2016; cuyos autores son Carlos Rubén Trejos Moncayo Magister, UDENAR. y Claudia Dolores Villota Urbano especialista en gerencia estratégica de mercadeo, UNAD.

Como objetivo general es determinar el componente de la cultura organizacional en las Pyme con el barniz de Pasto en el sector manufacturero y cuyos objetivos específicos son:

- ✓ Definir el perfil del barniz en las pymes en la ciudad de Pasto.
- ✓ Evaluar el componente de cultura organizacional en los nuevos emprendimientos de nuestra ciudad.

Entre las conclusiones están:

- Con la investigación realizada se pudo detectar que los nuevos emprendimientos en el barniz de Pasto tienden a tener dificultades en la cultura organizacional y desarrollo de sus ideas de negocio
- Sienten temor al no obtener lo que ellos están esperando en su trabajo, es decir no tienen una serie de alternativas o soluciones instantes que ayuden a ese mal momento.
- No hay una serie de seguimientos a ellos en relación al tema, es decir no se cuenta con una persona experta en los temas que ayuden a obtener un mejor conocimiento.

#### APORTE

Es de gran importancia la investigación que sobre cultura organizacional en la empresa VISENAR y este antecedente es un referente debido a que el barniz de Pasto está impulsándose a nivel nacional destacando nuestra cultura. Este hace parte de la lista Representativa de Patrimonio Cultural Inmaterial del Departamento de Nariño desde septiembre de 2014, debido a que es una tradición viva, única, colectiva, dinámica, con alto valor simbólico referente de la identidad pastusa y nariñense. Por lo tanto, se pueden identificar las dificultades que se presentan en la

cultura organizacional que sirven de base para identificarlas en la empresa Visenar objeto de este estudio.

## **A Nivel Nacional**

Trabajo de grado titulado “Estudio de clima laboral a los funcionarios de la Alcaldía de Arenal Sur de Bolívar, en el marco de los postulados teóricos de la comunicación y la cultura organizacional” realizado en el año 2012; cuyos autores son Laren Viviana Sierra Lozano y Maribel Katerine Pérez Gil egresadas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (Colombia) en la facultad de artes y humanidades especialización en comunicación organizacional.

Como objetivo general es el estudio de clima laboral a los funcionarios de la Alcaldía de Arenal Sur de Bolívar en el marco de los postulados teóricos de la comunicación y la cultura organizacional, destacando los objetivos específicos los cuales son:

- ✓ Identificar si las comunicaciones influyen en el clima laboral de los funcionarios.
  
- ✓ Evaluar un diagnóstico situacional sobre el clima laboral de la organización.

Entre las conclusiones están:

- El diagnóstico situacional del clima laboral en la Alcaldía de Arenal Sur (Bolívar) indica que el ambiente de trabajo es el adecuado en ciertas áreas como también en otras no hay tanta conformidad en los roles que deben desempeñar y en lo referente al trabajo en equipo.
- En síntesis, el clima laboral en Arenal Sur es el básico para sortear las situaciones cotidianas de atención al público y trabajo en equipo para el cumplimiento de metas institucionales.
- El tener una división de ambiente e inconformidad de trabajo, debido al mal manejo en ciertas áreas de la alcaldía.

## **APOORTE**

Ayuda a identificar el ambiente del entorno laboral y el trabajo en equipo dentro de la organización, es decir el obtener una mejor estabilidad interna con cada uno de sus colaboradores, generando una mayor motivación entre sus empleados, que ayudara a obtener un mejor ambiente laboral como de igual manera una satisfacción de sus empleados en las actividades que vayan a realizar, donde se desempeñe la capacidad de aplicar conocimientos, destrezas y experiencias en el desarrollo de las tareas propias dentro del puesto de trabajo.



## **A Nivel Internacional**

Trabajo de grado titulado “La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiples en empresas murcianas” realizado en el año 2013; cuya autora es María Teresa López Felipe estudiante de la Universidad de Murcia (España) en el departamento de sociología y política social.

- ✓ Como objetivo general es el proceso de adaptación al entorno y de integración interna que la cultura organizativa lleva a cabo en contexto empresarial. Sus objetivos específicos:
- ✓ Conocer el proceso por el cual la empresa se adapta a un cambio del entorno e integra las actuaciones necesarias en la organización.
- ✓ Determinar los factores culturales, estratégicos y estructurales que intervienen en dicho proceso.
- ✓ Conocer la evolución de los factores anteriores, es decir, la tendencia bajo la cual se han producido los cambios registrados en los mismos.
- ✓ Conocer el orden de intervención de estos factores a lo largo del proceso de adaptación-integración y las relaciones establecidas entre ellos.

Entre las conclusiones están:

- El objetivo planteado fue el de caracterizar la cultura organizacional como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno en las empresas murcianas.
- Enfocándose en los paradigmas o concepciones de pensamiento a través de la organización y la descripción de la cultura teniendo como marco de interpretación dentro de la empresa.
- Los objetivos que se querían realizar, se identificaban si eran a corto o largo plazo para lograrlos implementando la cultura organizacional.
- Se obtuvo un mejoramiento en unos factores de la empresa y en otros que aún no se conseguían, se implementaba alternativas en relación al tema.
- Tiene la importancia de indicar los elementos que son comunes y reconocidos por las personas que forman partes de este grupo social, el compartir una cultura permite generar sentido de pertenencia e identidad.

## **APORTE**

El aporte de esta investigación fue la adaptación de la cultura organizacional y la gestión interna en las empresas, estableciendo que dichos temas son

fundamentales debido a que abarcan aspectos necesarios como son: el trabajo en equipo y el ambiente laboral.

## **2.2. MARCO CONTEXTUAL**

### **2.2.1. Macro contexto**

La economía colombiana se basa, fundamentalmente, en la producción de bienes primarios para la exportación, y en la producción de bienes de consumo para el mercado interno. Una de las actividades económicas más tradicionales es el cultivo de café, siendo uno de los mayores exportadores mundiales de este producto; ha sido parte central de la economía de Colombia desde principios del siglo XX y le ha valido reconocimiento internacional gracias a la calidad del grano; sin embargo, su importancia y su producción han disminuido significativamente en los últimos años.

El sector servicios es uno de los rubros más importantes de la composición del PIB, especialmente, cuando nos referimos a las economías de países desarrollados, pero también en las economías en desarrollo. Sobre todo, este sector ha crecido por los procesos de automatización, la mundialización e integración de la economía, el aumento de la población y de los ingresos. Genera competitividad y desarrollo, mientras más desarrollada es una economía, hay más calidad y cantidad de actividades en este sector.

En este macro contexto resalta algunos casos los cuales ha tenido que pasar este sector a nivel mundial, debido a la pandemia. En cada uno se realizó su análisis con el fin de observar que empresas se han visto afectadas económicamente.

Lo dice Gemma Juanes en el portal Cuadernos de Seguridad

A nivel internacional en España la industria de la Seguridad Privada se vio terriblemente afectada en la gran crisis económica que empezó en 2008, de tal manera que al cierre del año 2019 no se había recuperado el volumen de negocio de aquel año. Debido a lo cual las empresas se están viendo seriamente afectadas. De hecho, en marzo de 2020, las empresas más grandes en la industria ya habían cerrado o estaban a punto de cerrar sus instalaciones<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> JUANES, Gemma. La industria de seguridad privada ante la crisis del covid 19 la clave es adaptarse (en línea) 1 de junio del 2020 (consultada 27, febrero, 2021). España. Disponible en la dirección web (<https://cuadernosdeseguridad.com/2020/06/crisis-covid19-sector-seguridad/>)

Teniendo en cuenta la cita anterior se presentó una crisis económica que afectó en el sector de la seguridad privada por más de diez años, ocasionando grandes pérdidas a las empresas y posteriormente provocando un alto porcentaje de desempleo a causa de los cierres de las instalaciones que no pudieron mantenerse en su actividad económica.

El Instituto Nacional de Estadística ya ha puesto cifras este jueves al batacazo de la industria y los servicios el pasado marzo, el primer mes afectado por el estado de alarma. De acuerdo con la encuesta de Indicadores de Actividad del Sector Servicios, la hostelería fue el subsector más afectado por la epidemia en el tercer mes del año al descender su facturación un 58,3% respecto a febrero. En el apartado de Otros Servicios, también resistieron relativamente las actividades profesionales, científicas y técnicas y el segmento de información y comunicaciones. Por el contrario, las tres ramas donde más se resintió la facturación pertenecen a la hostelería, con los servicios de comidas y bebidas liderando el derrumbe, aunque muy cerca le siguen las agencias de viajes y operadores turísticos y los servicios de alojamiento.<sup>5</sup>

Según la cita anterior se define que la pandemia ha tenido una gran centralización de desempleo, los sectores de servicio se han mirado afectados lo que ha llevado a muchas empresas a cerrar sus negocios, aunque algunos sectores han tenido que desarrollar métodos para seguir en el mercado para no tener pérdidas.

Las empresas del sector de la seguridad privada se han visto afectadas económicamente a pesar de continuar ejerciendo su labor. De manera más formal, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada expidió una circular en la que se establecían las funciones de los guardias en centros comerciales. La última década ha sido testigo de un importante crecimiento de los servicios de seguridad y vigilancia en América Latina, con una tasa media de crecimiento anual del 8%, casi el doble de la tasa global de expansión de la seguridad privada. Sin embargo, dado que en el sector existe una alta informalidad, estas cifras podrían estar subestimadas. En todo caso, se trata de un sector relevante para la economía y dado su objetivo, también para la seguridad ciudadana.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> EL SECTOR servicios perdió casi un 22% de su facturación en marzo y la industria se dejó un 17% (en línea) 21 de Mayo del 2020. (Consultada el 25, febrero, 2021). España. Diario El País. Disponible en la dirección electrónica (<https://elpais.com/economia/2020-05-21/el-sector-servicios-perdio-casi-un-22-de-su-facturacion-en-marzo-y-la-industria-se-dejo-un-17.html>)

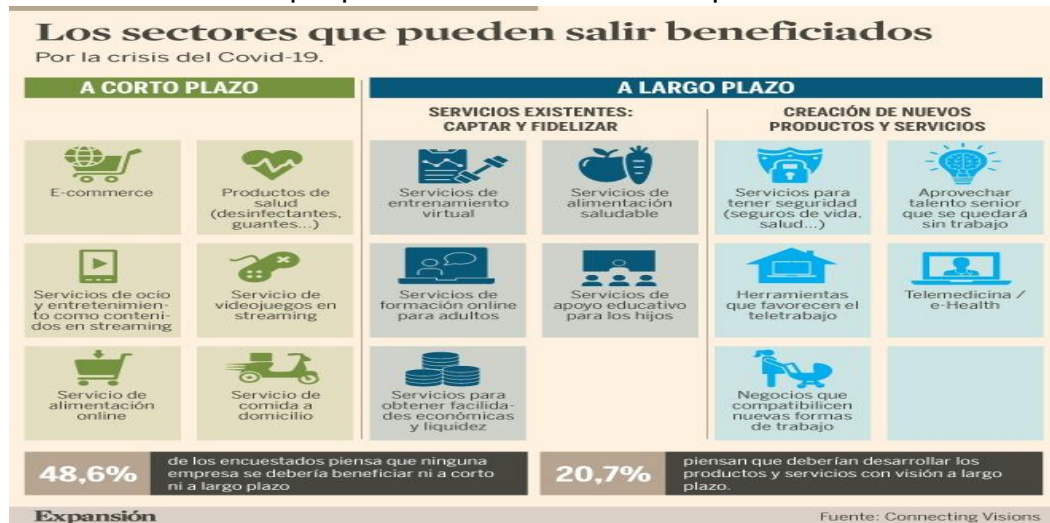
<sup>6</sup> PEREZ, Camila. El sector de seguridad y vigilancia privada: Evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión (en línea). Julio del 2018. (Consultada el 25, febrero, 2021) Bogotá, Colombia. Disponible en la dirección web ([https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF\\_No\\_65\\_Julio\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF_No_65_Julio_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y))

En la actualidad el sector de servicios se encuentra en gran parte con un aumento de pérdidas de trabajo debido a la pandemia y un mínimo porcentaje se encuentra con un incremento en la actualidad a nivel nacional, según el DANE.

Como lo señala el Diario Portafolio “el Índice de Seguimiento de la Economía (ISE) de noviembre fue de -3,4%, lo que contrasta con las peores contracciones que se vieron por cuenta de la pandemia en abril (-20,5%) o mayo (16,2%), cuando Colombia tuvo las cuarentenas y restricciones más estrictas”<sup>7</sup>.

En este año al finalizar el segundo pico de la pandemia y al observar que los casos disminuyeron se autorizó la reactivación del comercio en gran parte del país teniendo en cuenta cada uno de los decretos de cada ciudad, por lo que el sector de servicios ha iniciado su economía con los cambios que la pandemia produjo para no obtener más pérdidas y así reactivar su economía cumpliendo con los protocolos de bioseguridad necesarios establecidos por el gobierno.

**Figura 1.** Los sectores que pueden salir beneficiados por la crisis del Covid-19



Fuente:

<https://www.expansion.com/empresas/2020/04/29/5ea98e70468aebab668b45b5.html>

Según la figura 1 se define que los sectores que pueden salir beneficiados a corto plazo por la crisis que se ha vivido por la pandemia del COVID-19, son productos

<sup>7</sup> ACTIVIDAD ECONOMICA, casi a niveles precrisis en noviembre (en línea). 18 Enero del 2021. (Consultada el 2, Marzo, 2021). Portafolio. Bogotá, Colombia. Disponible en la dirección web (<https://www.portafolio.co/economia/dane-actividad-economica-casi-a-niveles-precrisis-en-noviembre-ise-2020-548353>)

de salud. (desinfectantes, guantes), servicios de alimentación online, servicios de comida a domicilio, servicios de entretenimiento, por lo tanto, este sector no puede salir beneficiado ya que permite dar un servicio y al verse afectado con la pandemia se mira en crisis, lo que no presentaría ingresos y genera pérdidas económicas y cierre del establecimiento.

Al largo plazo, se identificarán medios que beneficien tanto la empresa como al servicio brindado y así desarrollar medios para que la pandemia no los afecte tanto ya que es un periodo largo.

### **2.2.2. Microcontexto**

La investigación se llevará a cabo en la ciudad de Pasto (Nariño) que actualmente cuenta con una población de 472.729 habitantes, está situado en el suroccidente de Colombia, en medio de la cordillera de los Andes en el macizo montañoso denominado nudo de los Pastos y la ciudad está situada en el denominado valle de Atriz, al pie del volcán Galeras. Limita al norte con el departamento del Cauca, al oriente con el departamento del Putumayo, al sur con el país de Ecuador y al occidente con el océano Pacífico. Su principal actividad económica es la agropecuaria, cabe resaltar también la gastronomía, su cultura (carnaval de negros y blancos) y sus artesanías (barniz de Pasto).

La ciudad de Pasto poco a poco va retomando su actividad económica debido al covid 19, las restricciones estipuladas por medio de los decretos de la Alcaldía del municipio de Pasto lo permiten, la pandemia obligó a aumentar las medidas de higiene y desinfección en cada zona de la ciudad.

- La higiene es el conjunto de técnicas de limpieza que buscan disminuir efectos perjudiciales para la salud: limpiar el piso, un escritorio, el teléfono móvil, etc.
- La desinfección es la eliminación de los gérmenes, bacterias o virus que pueden provocar una infección.

Se puede decir que el covid-19 en la ciudad de Pasto produjo grandes inconvenientes económicos que algunas empresas no pudieron mantenerse en el mercado, el sector de servicios fue uno de los más afectados, no se permitía el ingreso a establecimientos comerciales y restaurantes ya que podían ser focos de contagio y esto podría generar más posibilidad de contagios.

Las empresas dedicadas a la vigilancia en el transcurso de la pandemia continuaron su labor aplicando los protocolos de bioseguridad que se debía seguir en cada conjunto de viviendas o centros comerciales, por otra parte, el personal de aseo y

limpieza se incrementaron en estos meses en establecimientos públicos y privados, la jardinería y zonas verdes, sistema CCTV, Circuito cerrado de televisión (Closed Circuit Television) y control integral de instalaciones son otras actividades que han reactivado sus laborales.

### **Impacto de la pandemia a la Jardinería**

La empresa VISENAR cuenta con servicio de jardinería donde también se ha presentado el aislamiento que estamos presentando actualmente por el COVID-19, llevó a que la empresa reactivara el sector de la Jardinería, debido a que la gente está más en su casa y la situación de encierro crea el deseo de estar más en contacto con la naturaleza. En los hogares donde no se tiene espacio verde la jardinería se desarrolla en macetas en plantas de interior o exterior en balcones. Esto ha generado una reactivación muy importante en la consulta y demanda de profesionales de la jardinería, viveros y proveedores de insumos para la Jardinería en un sentido amplio donde se incluyen no sólo plantas con un fin estético sino también plantas de consumo (huertas) contribuyendo al restablecimiento de la biodiversidad. Esto último también es muy importante porque da la posibilidad de observar cómo reaparecen pájaros y variedad de insectos polinizadores dando matices diferentes al jardín.

Visenar Soluciones Integrales en relación a la jardinería ha implementado:

- Un adecuado corte de césped a través del uso de maquinaria especializada.
- Realiza el mantenimiento de sus jardines.
- Implementa control periódico de sus jardines y evita la propagación de plagas, roedores y maleza.
- Las zonas verdes comunes cuentan con un buen cuidado y elevan la imagen de su establecimiento.

### **2.2.3. Reseña histórica**

La Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales, fue constituida hace 19 años, destacándose por la calidad ofrecida a la ciudad de Pasto, una empresa líder en la prestación de servicios auxiliares a la operatividad de empresas y copropiedades, como portería, recepción, aseo, jardinería e instalación de sistemas de CCTV.

Siempre garantizando la calidad y cumplimiento en todos los servicios gracias a un seguimiento y contacto directo y continuo con los clientes y colaboradores en los diferentes establecimientos, institutos, centros comerciales, entre otros, de los cuales se haga parte de dichas empresas destacando las políticas y valores.

La empresa Asociativa De Trabajo VISENAR Soluciones Integrales tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, carrera 21 #21 - 81 en la ciudad de Pasto, Nariño. El teléfono de la empresa es el 6027378243. Fue constituida como EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO y se dedica a Actividades combinadas de apoyo a instalaciones.

Actualmente se encuentra liderada por el señor José Luis Madroñero Benavides, quien ha sido conocido por su compromiso y dedicación en los objetivos y proyectos planteados por la empresa. Contando con más de 50 colaboradores en sus diferentes áreas y actividades de trabajo.

### **2.3. MARCO LEGAL**

#### **Marco normativo para servicios de vigilancia y seguridad privada**

- Decreto Ley 356 de 1994

“El decreto tiene como objetivo establecer el estatuto para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, el cual afirma que estos servicios solamente podrán prestarse mediante la obtención de licencia o credencial expedida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con el fin de proteger la seguridad ciudadana. La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada podrán suspender o cancelar la licencia o credencial expedida a quienes violen dicho decreto”<sup>8</sup>.

- Decreto 2187 de 2001

“Se reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto 356 de 1994”<sup>9</sup>.

- Decreto 71 del 2002

---

<sup>8</sup> COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 356 (11, febrero, 1994). Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 1994. Diario oficial. año CXXIX. n. 41220. 19. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1080719#:~:text=Los%20servicios%20de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada%20s%C3%B3lo%20podr%C3%A1n%20utilizar,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.>)

<sup>9</sup> COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 2187 (12, octubre, 2001). por el cual se reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto -ley 356 del 11 de febrero de 1994. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2001. Diario oficial. Año CXXXVII. n. 44598. 7. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1415337#:~:text=Son%20acciones%20esenciales%20de%20la, servicios%20de%20vigilancia%20y%20seguridad>)

“Establece las normas y cuantías mínimas de patrimonio y Capital Social, que dicta que las empresas de vigilancia y seguridad privada deben mantener y acreditarse ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada”<sup>10</sup>.

- Resolución 224 del 17-01-08

“Por medio de esta resolución, se dictan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia para el año 2008”<sup>11</sup>.

- Decreto 2355 de 2006

“Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, con el fin de mejorar los niveles de seguridad y confianza pública mediante la acción coordinada con las diferentes entidades y organismos estatales”<sup>12</sup>.

- Decreto 2356 de 2006

“Establece la modificación de la planta del personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada”<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 71 (18, enero, 2002). por el cual se dictan normas sobre cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar los servicios de vigilancia y seguridad privada ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2002. Diario oficial. año CXXXVII. n. 44686. 5. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web ([http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1015803#:~:text=\(enero%2018\)-,por%20el%20cual%20se%20dictan%20normas%20sobre%20cuant%C3%ADas%20m%C3%ADnimas%20de,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1015803#:~:text=(enero%2018)-,por%20el%20cual%20se%20dictan%20normas%20sobre%20cuant%C3%ADas%20m%C3%ADnimas%20de,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.))

<sup>11</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 224 (17, enero, 2008). Por medio de esta resolución, se dictan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia para el año 2008. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2008. 1. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/240/resolucion-224-de-17-01-08-tarifas-minimas-para-el-cobro-de-los-servicios-de-vigilancia-para-el-2008/>)

<sup>12</sup> COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 2355 (17, julio, 2006). por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2006. Diario oficial. Año CXLII. n. 46332. 19. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1440949#:~:text=Expedir%20la%20reglamentaci%C3%B3n%20relacionada%20con,de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.&text=Expedir%20las%20Olicencias%20de%20funcionamiento,de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.>)

<sup>13</sup> COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 2356 (17, julio, 2006). por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2006. Diario oficial. Año CXLII. n. 46332. 22. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web ([http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1441105#:~:text=DECRETO%202356%20DE%202006&text=\(julio%2017\)-](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1441105#:~:text=DECRETO%202356%20DE%202006&text=(julio%2017)-))



- Decreto 1979 de 2001

“Por medio del cual se expide el manual de uniformes y equipos para el personal del servicio de vigilancia y seguridad privada”<sup>14</sup>.

- Decreto 2974 de 1997

“Por medio del cual se reglamentan los servicios especiales y los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada. Es conveniente y necesario establecer parámetros y criterios para el desarrollo de las actividades a cargo de estas entidades que permitan a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, ejercer un control eficaz y oportuno de manera que su labor se ejecute de acuerdo con la Constitución y la Ley y se cumplan las finalidades de protección y prevención para las que fueron instituidas”<sup>15</sup>.

- Decreto 1612 de 2002

“Por medio de la cual se modifica y adiciona parcialmente el Decreto 2974 de 1997, sobre los Servicios Comunitarios de Vigilancia y Seguridad Privada”<sup>16</sup>.

- Resolución 2852 de 2006

“Por la cual se unifica el régimen de vigilancia y seguridad privada, estipulando que ambas entidades serán responsables de proporcionar o exigir al personal una capacitación y formación humana y técnica, de acuerdo con las modalidades del

---

[\\_por%20el%20cual%20se%20modifica%20la%20planta%20de%20personal%20de,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.\)](#)

<sup>14</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Decreto 1979 (17, septiembre, 2001). Por el cual se expide el Manual de Informes y Equipos para el personal de los servicios de la Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2001. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6368/decreto-1979-de-2001---uniformes-y-equipos-para-el-personal-de-los-servicios-de-vigilancia/>)

<sup>15</sup> COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 2974 (16, diciembre, 1997). por el cual se reglamentan los Servicios Especiales y los Servicios Comunitarios de Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 1997. Diario oficial. Año CXXXIII. n. 43196. 1. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web ([<sup>16</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Decreto 1612 \(31, julio, 2002\). Por el cual se modifica y adiciona parcialmente el Decreto 2947 de 1997, sobre los Servicios Comunitarios de Vigilancia y Seguridad Privada. \(en línea\). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2002. 1 P. \(consultado: 10, marzo, 2021\). Disponible en la dirección web \(<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6378/decreto-1612-de-2002---modifica-y-adiciona-parcialmente-el-decreto-297497-servicios-comunitarios/>\)](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1505410#:~:text=DECRETO%202974%20DE%201997&text=2974%20DE%201997-_por%20el%20cual%20se%20reglamentan%20los%20Servicios%20Especiales%20y%20los,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.&text=Art%C3%ADculo%201%C2%BA.&text=Criterios%20para%20otorgar%20licencia%20a,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.)</a>)</p></div><div data-bbox=)

servicio y cargo que desempeñan, para así disminuir y prevenir las amenazas que afectan o puedan afectar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de los legítimos derechos sobre los bienes de las personas que reciben su protección”<sup>17</sup>.

- Resolución 4745 de 2006

“Por la cual se modifica la Resolución No. 2852 del 8 de agosto de 2006, con el objetivo de agilizar algunos procedimientos y adecuarlos a los requerimientos reales que permitan el debido control a los servicios de vigilancia y seguridad privada”<sup>18</sup>.

- Resolución 2914 de 2007

“Por la cual se modifica la Resolución No. 2852 del 8 de agosto de 2006, con el fin de agilizar algunos procedimientos y adecuarlos a los requerimientos reales que permitan fijar criterios para la expedición de credencial de identificación de vigilante, supervisor, escolta, tripulante, operador de medio tecnológico y manejador canino a los servicios de vigilancia y seguridad privada”<sup>19</sup>.

- Resolución 3856 de 2007

“Por la cual se modifica la Resolución 2852 de 2006, la cual suspende provisionalmente la obligación de presentar el certificado judicial vigente como requisito para el cumplimiento de las solicitudes indicadas en las normas enumeradas en las consideraciones del presente acto administrativo”<sup>20</sup>.

- Decreto 4950 de Diciembre de 2007

---

<sup>17</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 2852 (8, agosto, 2006). Por el cual se unifica el Régimen de Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2006. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/232/resolucion-2852-de-08-08-06-se-unifica-el-regimen-de-vigilancia-y-seguridad-privada/>)

<sup>18</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 4745 (27, diciembre, 2006). Por el cual se modifica la Resolución No. 2852 del 8 de agosto del 2006. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2006. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/233/resolucion-4745-de-27-12-06-documentos-para-su-optima-operacion/>)

<sup>19</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 2914 (26, julio, 2007). Por la cual se modifica la Resolución No 2852 del 8 de agosto del 2006. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2007. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/234/resolucion-2914-de-26-07-07-fotografias/>)

<sup>20</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 3856 (14, septiembre, 2007). Por la cual se modifica la Resolución No 2852 del 8 de agosto del 2006. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2007. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/235/resolucion-3856-de-14-09-07-suspende-la-obligacion-de-presentar-el-certificado-judicial/>)

“Dicta las resoluciones y/o circulares que fija la supervigilancia para establecer el cobro de servicios de vigilancia”<sup>21</sup>.

- Decreto Número 4950 de 2007

“Ministerio de Defensa Nacional, por el cual se fijan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada prestados por las empresas y/o cooperativas de vigilancia y seguridad privada”<sup>22</sup>.

- Ley 1539 de 26-06-2012

“Congreso de Colombia: Por medio de la cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego y se dictan otras disposiciones”<sup>23</sup>.

Manual de Doctrina de la supervigilancia: “Constituye un referente informativo sobre la evolución doctrinaria de la Entidad, en el cual se plasma la compilación técnica y jurídica, así como los temas de mayor actualidad e interés para los vigilados y la sociedad en general”<sup>24</sup>.

Manual de Doctrina de la Supervigilancia 2010

Manual de Doctrina de la Supervigilancia 2011

Manual de Doctrina de la supervigilancia 2012

Manual de Doctrina de la supervigilancia 2015

---

<sup>21</sup> COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 4950 (27, diciembre, 2007). por el cual se fijan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada prestados por las empresas y/o cooperativas de vigilancia y seguridad privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2007. Diario oficial. Año CXLIII. n. 46854. 71. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web ([http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1554379#:~:text=\(diciembre%2027\)-.por%20el%20cual%20se%20fijan%20las%20tarifas%20m%C3%ADnimas%20para%20el.de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1554379#:~:text=(diciembre%2027)-.por%20el%20cual%20se%20fijan%20las%20tarifas%20m%C3%ADnimas%20para%20el.de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.))

<sup>22</sup> Ibíd. Disponible en la dirección web ([http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1554379#:~:text=\(diciembre%2027\)-.por%20el%20cual%20se%20fijan%20las%20tarifas%20m%C3%ADnimas%20para%20el.de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1554379#:~:text=(diciembre%2027)-.por%20el%20cual%20se%20fijan%20las%20tarifas%20m%C3%ADnimas%20para%20el.de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.))

<sup>23</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Ley 1539 (26, junio, 2014). Por medio de la cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego y se dictan otras disposiciones. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2014. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/488/ley-1539-del-26-de-junio-de-2012---certificado-de-aptitud-psicofisica-para-el-porte-y-tenencia-de-armas-de-fuego/>)

<sup>24</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Manual de la Doctrina. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, s.f. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/493/manual-de-doctrina-de-la-supervigilancia/>)

Con base en el Decreto 4950 de 2007: anualmente la supervigilancia emite una circular a comienzo del año (para el 2019 es la Circular No. 025), comunicando el ajuste de tarifas y precisando temas de especial interés para las empresas y cooperativas de sector de vigilancia y seguridad privada

- Circular Externa No. 025

“Contratación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada 2019. La superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada se dispone a actualizar las precisiones ya efectuadas anteriormente por esta entidad, en relación con algunos temas que son de especial interés para las empresas y cooperativas de vigilancia y seguridad privada en el ejercicio de sus labores, y a su vez, para sus usuarios tanto públicos como privados, al momento de contratar los servicios ofrecidos y prestados por aquellas”<sup>25</sup>.

## 2.4. MARCO TEÓRICO

### LA CULTURA ORGANIZACIONAL CON BASE EN LOREN ALTAGRACIA Y MARCOS RODRIGUEZ

La cultura organizacional en base en Loren Altagracia y Marcos Rodríguez es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. Definen también que la cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o por el contrario impedir su práctica hacia la empresa de la realización de un determinado objetivo económico, es decir que la cultura organizacional es fundamental en la realización de cada objetivo que se plantee dentro de la organización, se consideran una serie de elementos básicos que son parte fundamental de la cultura organizacional, los cuales son:

- **Conjunto de valores y creencias esenciales:** son afirmaciones acerca de lo que está bien y está mal de una organización. Creencia es la percepción de las personas entre una acción y sus consecuencias, valores y creencias se concretan por medio de normas, lo cual como función es especificar el comportamiento esperado.

---

<sup>25</sup> COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Circular Externa No. 025 (2, enero, 2019). Tarifas para la contratación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada vigencia de 2019. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2019. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://interseguridad.org/download/circular-externa-no-025-de-2019-las-tarifas-minimas-vigentes-en-el-2019/>)

- **La cultura compartida:** No es suficiente con que existan valores y creencias a título individual, deben ser valores y creencias sostenidas por una mayoría de los miembros de la organización.
- **Imagen integrada:** Es la con graficación de la identidad de la empresa. La identidad proporciona continuidad en el tiempo, especificidad frente al exterior y permite a sus miembros identificarse con ella.
- **Fenómeno persistente:** Resistente al cambio. Esta inercia social puede tener implicaciones tanto positivas como negativas. No obstante, la cultura organizativa evoluciona constantemente.

Por otra parte, la cultura se diferencia de otras en relación a las siguientes características:

- **Iniciativa individual:** El grado de responsabilidad, libertad e independencia que tienen los individuos.
- **Tolerancia del riesgo:** El grado en el que los empleados son animados a ser agresivos, innovadores y a asumir riesgos.
- **Control:** Número de reglas y cantidad de supervisión directa que se usa para controlar el comportamiento de los empleados.
- **Identidad e integración:** Grado en que los miembros se identifican con la organización como un todo más que con su particular grupo de trabajo o campo de experiencia profesional y en el que las unidades organizativas son animadas a funcionar de una manera coordinada.
- **Sistema de incentivos:** El grado en el que los incentivos (aumentos de salario, promociones) se basan en criterios de rendimiento del empleado frente a criterios tales como la antigüedad, el favoritismo.
- **Modelo de comunicación:** El grado en el que las comunicaciones organizativas están restringidas a la jerarquía formal de autoridad.<sup>26</sup>

## TIPOS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

### Organizaciones orientadas al poder.

El objetivo principal de este tipo de compañías es la **COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL**, es decir, destacadas por su poder y posición en el mercado. Sus valores y cultura están muy orientados a reforzar su posición de poder y para ello se emplea la **toma de decisiones** normalmente en la Gráfica de un directivo que tiene poder y control sobre los empleados. El liderazgo empresarial es fundamental en este tipo de organizaciones.

---

<sup>26</sup> ALTAGARCIA, Loren; RODRIGUEZ Marcos. La Cultura Organizacional. Escuela de Organización Industrial (en línea). s.f. (Consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>)

Se trata de una **clase de la cultura organizacional** de la que muchas empresas se están alejando, solía ser la protagonista en el entorno empresarial de hace unos años, con formas de poder y decisión más arbitrarias. Sin embargo, en la actualidad, son cada vez más las compañías que se alejan de este tipo de **modelo empresarial**.

### **Organizaciones orientadas a la norma.**

En cuanto a las empresas orientadas a la norma, su función básica es la de garantizar la seguridad y estabilidad de la compañía. Para lograrlo, están muy enfocadas en el cumplimiento estricto de la norma, la división y cumplimiento de las responsabilidades que cada puesto conlleva y hacer un análisis exhaustivo de todos los procedimientos y procesos que se llevan a cabo en la empresa.

### **Organizaciones orientadas a resultados.**

Por lo que respecta a la **clase de cultura organizacional** centrada en los resultados, las compañías tienen como objetivo ser más eficaces y óptimas durante la utilización de los recursos en el desarrollo de sus procesos. Son compañías que miran y apuesta por la reducción de costos, el cumplimiento de los objetivos empresariales en cortos tiempos y empleando el mínimo posible de recursos materiales y humanos.

### **Organizaciones orientadas a personas**

La última de las clases de cultura organizacional es la de las compañías orientadas a las personas. Se trata de organizaciones empresariales que abogan por el desarrollo, formación empresarial satisfacción y motivación de sus equipos de trabajo<sup>27</sup>.

## **MÉTODOS PARA IDENTIFICAR LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

La cultura organizacional<sup>28</sup> de una empresa se define como el conjunto de valores y creencias que guían el comportamiento del personal dentro de una empresa. Identificar la cultura de tu empresa es indispensable si buscas aprovechar al máximo

---

<sup>27</sup> NUÑO, Patricia. Tipos de Cultura Organizacional (en línea). 31, enero, 2018 (consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-cultura-organizacional.html>)

<sup>28</sup> MOTIVACION LABORAL. Capacidad de una organización para mantener una actitud positiva en sus empleados (en línea). 2018 (Consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>)

el talento humano, ya que, por su alta influencia en el comportamiento de tu personal, esta puede ser usada como elemento estratégico en tu visión empresarial. Para identificar la cultura en las organizaciones se tienen las siguientes:

- Observa la cultura de la empresa como si fueras un empleado nuevo.
- Identifica las motivaciones de los empleados.
- Observa los objetos y artefactos presentes en la empresa.
- Observa cosas que faltan.
- Realiza entrevistas culturales a los empleados.
- Toma un paseo cultural.

### **AUTOR A SEGUIR: EDGAR SCHEIN**

### **CULTURA ORGANIZACIONAL DEFINIDA POR EDGAR SCHEIN**

El interés por la cultura organizacional aumentó considerablemente a partir de la década de los ochenta y cada vez más autores defienden el conocimiento de la cultura organizacional como forma de actuar estratégicamente y eficiente dentro de una organización. Schein incluso propone que la comprensión de la cultura organizacional sea parte íntegra del propio proceso de administración. Importante es señalar que la definición más aceptada de cultura organizacional es la de Schein por su importancia en la gestión de la comunicación interna:

Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas válidas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas.

Toda cultura explica Schein está integrada por: artificios (Códigos de vestimenta, disposición de oficina, las señales que captará un extraño) valores (credo, reglas, normas, estrategias y objetivos y supuestos (ideas compartidas respecto a la conducta social organizacional. Estos supuestos son claves para modificar la cultura)

A su vez, las presunciones son aquellos valores que se ponen en práctica en las distintas organizaciones ante la solución de dificultades, y que cuando demuestran su eficacia un número significativo de veces, llegan a asimilarse de forma tal por las personas que integran dichas organizaciones, que el individuo las desgaja (separar o dejar) y arraiga (virtud o costumbre) como fundamento de su conducta y son para

él indiscutibles e incómodos. De esta manera, las presunciones se convierten en esquemas coherentes o paradigmas.

Por su parte, los valores constituyen el deber ser de los integrantes de una organización en su actuar cotidiano aceptado por esta, como la calidad en los servicios, disciplina, profesionalidad, honestidad y solidaridad, entre otros. Estos se van a actualizar en determinado contexto visible teniendo en cuenta la experiencia grupal en la solución de los problemas enfrentados. Al generalizarse se convierten en presunciones y estas, a su vez, en costumbres inconscientes y automáticas.

Uno de los papeles claves en el desarrollo de una cultura organizacional tiene que ver con el liderazgo. Una de las funciones más importantes de un Líder consiste en manejar el cambio cultural necesario para sostener el crecimiento de la organización en el tiempo. Edgar Schein cita diversos casos donde el manejo inapropiado del cambio cultural llevó al fracaso a una fusión entre dos empresas (una fábrica de productos alimenticios con una cadena de restaurantes de comida rápida).

Schein describe además 5 áreas claves respecto a la cultura que son esenciales que entiendan los colaboradores para conseguir los objetivos de la organización:

- Misión: tipo de negocio
- Objetivos: del negocio y los concretos de cada colaborador.
- Medios: planes para conseguir objetivos. Aquí se deben incluir los sistemas de reconocimiento e incentivos.
- Evaluaciones: el seguimiento de la gestión a través de informes y retroalimentación.
- Plan de contingencia: Las acciones estratégicas que deben seguirse cuando el negocio va mal.<sup>29</sup>

**Cuadro 1.** Dimensiones para la operacionalización de la cultura organizacional

<b>Variables</b>	<b>Dimensión</b>
Artefactos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalaciones.</li><li>• Lenguajes utilizados por los miembros de la empresa.</li></ul>

<sup>29</sup> EDGAR HENRY Schein, EcuRed (en línea). s.f. (consultada 21, junio, 2021). s.l. Disponible en la dirección web ([https://www.ecured.cu/Edgar\\_Henry\\_Schein](https://www.ecured.cu/Edgar_Henry_Schein))



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología.</li> <li>• Uniforme (vestimenta)</li> <li>• Rituales o ceremonias.</li> <li>• Mitos.</li> </ul>
Valores adoptados y declarados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación.</li> <li>• Logro.</li> <li>• Conformidad.</li> <li>• Conocimiento.</li> <li>• Prestigio.</li> <li>• Estimulación.</li> </ul>
Supuestos básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestiones del inconsciente, creencias, percepciones, sentimientos.</li> </ul>
Fuente: elaboración con base propia en Schein (1992) y Arciniega (2002)	

Fuente: <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/M05P06.pdf>

## **MEDICIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL**

La cultura organizacional es un conjunto de prácticas, creencias y valores que generan reconocimiento, compromiso y pertenencia entre los miembros de la empresa. La cultura organizacional cambia constantemente bajo la influencia de una serie de factores que afectan el comportamiento individual y colectivo de las personas. En su trabajo diario, los miembros de la organización adquieren experiencias compartidas entre sí, crean valor, principios y formas de comportamiento, es decir, expresiones culturales, y pasan a formar parte del grupo al que pertenecen.

Para una mejor comprensión de ese estudio, se ha procedido a consolidar los resultados de acuerdo al autor, forma de medida y variables relacionadas, a partir del año 2002 hasta el 2010 que corresponden a los períodos que realiza la revisión documental referida (Cuadro 2).

**Cuadro 2. Modelos y Métodos de medición de cultura organizacional**

Autores	Formas de medida	Variables relacionadas
<b>Estudios Internacionales</b>		
Lund (2003)	Modelo adaptado de Cameron y Freeman (1991). Cuestionario de opciones múltiples y única respuesta	Satisfacción laboral
Prajogo y McDermott (2005)	Método cualitativo. Prácticas de la calidad y procesos de innovación. Encuesta vía mail	Liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente, información y análisis gestión de personas, y gestión de procesos
Folch y Comas (2005)	Constructo de cultura. Cuestionario, análisis documental, observación directa, actas de sesiones	Cultura
Esteve y Tomás (2005)	Modelo de financiación. Cuestionario, análisis documental, observación directa, actas de sesiones	Financiamiento
Xenikuo y Simosi (2006)	Método cualitativo. Liderazgo transformacional. Discriminación de la población con base en su posición jerárquica	Gestión, liderazgo, supervisión, entre otras
Mosadegh (2006)	Gestión de la calidad total	Calidad
Liu, Shuibo y Meiyung (2006)	Cameron y Freeman (1991)	Cultura de la jerarquía y, cultura de mercado
Bellou (2008)	Combinación de métodos	Atención al detalle, los resultados y la orientación del equipo
Casida y Pinto-Zipp (2008)	Modelos de liderazgo transaccional y transformacional	Estabilidad y flexibilidad en el trabajo
Übuis y Alas (2009)	Cuestionario llevado a cabo en empresas de maquinaria	Responsabilidad social
Trivellas y Dargenidou (2009)	Cameron y Freeman (1991) Cuestionario estructurado para medir la cultura	Satisfacción laboral y la calidad en los servicios y procesos
Yiing y Bin (2009)	Método cualitativo	Liderazgo, organización, satisfacción laboral, y rendimiento en el entorno
MohammadZadeh y Saghaei (2009)	Modelo de cultura de calidad y modelo de ecuaciones estructurales	Planes de calidad y medición, compromiso de la alta dirección, gestión humana, formación y comunicación eficaz

Autores	Formas de medida	VARIABLES relacionadas
<b>Estudios Latinoamericanos</b>		
Ferreira, Leal, Stall, Da Costa y Swan, (2002)	Cuestionario bajo escala de 5 puntos de Likert	No define
Marcone y Martín (2003)	Cuestionarios sometidos a análisis de enunciados y conceptos	No define
Carbajal (2003)	Modelo de gestión	Cooperación nacional, funciones del ciclo administrativo
Padoveze y Benedicto (2005)	Instrumentos cualitativos y cuantitativos orientados a empresas nacionales y multinacionales	Sentido cultural
Ollarves (2006)	Cualitativo	Propiedades motivacionales
Global Learning and Observations to Benefit the Environment (2007)	Proyecto Global Learning and Observations to Benefit the Environment	Medio ambiente
Hidalgo, Manzur, Olavarrieta y Farías (2007)	Combinación de métodos	Relaciones entre países
Rodríguez (2009)	Modelo de los seis sombreros de pensamiento	Estrategia
Godoy y Leguizamo (2009)	Modelo del profesor Carlos Eduardo Méndez Álvarez	Percepciones
Pirela y Sánchez (2009)	Metodología cualitativa, basada en el paradigma pos-positivista y el método hermenéutico	Aprendizaje
Salas (2009)	Estudio cuali-cuantitativo	Clima organizacional
Leite (2009)	Escala psicométrica de Likert	No define
Ribeiro y Coutinho (2009)	Entrevistas semiestructuradas	No define
Garibaldi, Wetzel y Ferreira (2009)	Modelo de observación y cuestionario con datos cuantificables	Rendimiento
Morales (2010)	Modelo de observación y cuestionario con datos cuantificables	Liderazgo, estructura de la organización, sistema cultural y clima organizacional
Sánchez (2010)	Método de cuestionario dirigido a directores	Individualismo/colectivismo, orientación empleado/tarea y flexibilidad/estabilidad

Dentro de esta clasificación los estudios empíricos revisados se ubican en cinco de los siete factores: estrategia (1), estructura (3), trabajo en grupo (1), propietarios (1) y liderazgo (4). Sin embargo, dentro del período de análisis no se identifican estudios relacionados con los factores determinantes de organización y ambiente.<sup>30</sup>

El propósito es conocer la relación entre cultura nacional y cultura organizacional, demostrando con la aplicación del análisis de regresión que existe una relación

<sup>30</sup> CARRILLO PUNINA, Alvaro Patricio. Medición de la cultura organizacional. Visor Redalyc (en línea). 01, junio, 2016. (consultada 21, junio, 2020). Ecuador. Disponible en a dirección web (<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653788007/index.html>)

media entre ambas variables de estudio. La investigación de Ruiz, Ruiz y Martínez se refiere a la relación entre cultura organizacional ética y generación de valor de los recursos humanos, utilizando el modelo mejorado de Ruiz y Ruiz, al que se le añade la ventaja competitiva sostenible. Los autores se centran en analizar el efecto que la cultura organizacional ética produce directa e indirectamente en el valor de los trabajadores. Se concluye que se requiere mayor esfuerzo en el trabajo para lograr una cultura organizacional ética y un equilibrio de valores entre empresa y empleado.

Estudian la valoración de la sociedad del conocimiento en Caldas, con un enfoque hacia cultura organizacional y gestión del cambio. Según Farfán la cultura es uno de los componentes del capital organizacional y debe medirse conscientemente para impulsar el desarrollo del capital humano y de la información. La medición de la cultura y sus variables genera valor a las organizaciones y coadyuva en la toma de decisiones gerenciales. Un estudio del análisis de los diferentes tipos de cultura organizacional y su influencia en la efectividad de la organización, lo presentan Martínez, Vera y Vera.

Se sustentan en investigaciones de varios autores sobre cultura organizacional y aplican un cuestionario con la escala de Likert. De la investigación práctica se concluye que es importante crear y mantener una cultura adhocrática en el sector de pymes analizado. Otra dimensión de estudio del capital con relación a la cultura organizacional se identifica en el documento de Hernández, De la Garza y Ortiz quienes consideran a la cultura, aprendizaje y eficacia como indicadores dentro del análisis del constructo del capital social.

Es una construcción social de la realidad, determinada por las creencias y valores compartidos que orientan y controlan el comportamiento de las personas y de la organización, de acuerdo con la misión definida, la filosofía y la orientación que propician los líderes para la acción. La cultura organizacional es un sistema implícito e intangible de significados compartidos que definen conductas y homogenizan pensamientos y formas de vida en la organización, determinadas por las ideologías, los valores, las normas, los mitos, los ritos, las historias, las creencias, los símbolos, los hábitos, las tradiciones, el lenguaje, y otros, que han evolucionado en el tiempo y son fundamento de la organización. Complementando la síntesis de los anteriores conceptos de cultura organizacional se presentan aspectos que tienen mayor énfasis en la presentación que hacen los autores de forma individual. En la siguiente exposición mediante la deducción y síntesis se relacionan tales elementos en los que coinciden.

Una organización exitosa, que perdura en el tiempo, tiene empleados íntegros capaces de aportar con su conocimiento y capacidades al fortalecimiento de la

cultura, compartiendo valores, creencias y convicciones personales y generando cohesión e identidad de los empleados. Los valores como marco de actuación propician la identidad en las organizaciones y establecen diferencias con respecto a otras compañías, y se reflejan en la dinámica de la estructura, los procesos de interacción y los procesos internos de la organización. Al ser compartidos por las personas propician cohesión e integración, e influyen en aspectos internos clave como los procesos de decisiones, la operación en sus actividades y la motivación. El comportamiento de todas las personas de la organización en el marco de valores compartidos y aceptados conduce a la construcción de una cultura organizacional sólida y fuerte, que se sustenta en la identidad y la cohesión social.

La identidad es una condición necesaria para la organización. Los empleados la alcanzan en la medida que se cohesionan socialmente, compartiendo, aceptando y proyectando en su desempeño lineamientos propios de la cultura, reflejados en el nivel de compromiso que proyectan por la responsabilidad social, los valores, la ética y las normas con las que actúan, así como por el conocimiento uniforme al compartir metodologías de análisis que les permita entender su entorno. La organización es compleja como el organismo humano, del mismo modo que la cultura es resultado de la multiplicidad de relaciones que las personas establecen en los diferentes procesos de interacción en los que participan. Una cultura fuerte y sólida se transmite y se consolida a través de la divulgación de los valores que tenían desde sus inicios los fundadores de la organización.<sup>31</sup>

## **MOTIVACIÓN LABORAL**

La motivación laboral<sup>32</sup> es la capacidad que tiene una organización o empresa para mantener una actitud positiva en sus empleados. El éxito de toda empresa se basa en el buen desempeño de sus empleados al realizar sus trabajos, ya que aquello influye directamente sobre el desenvolvimiento de la organización al cumplir sus objetivos.

La motivación laboral de un individuo depende de muchos factores, tales como su edad, cultura o nivel social.

---

<sup>31</sup> MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Visor Redalyc (en línea). 06, diciembre, 2017. (consultada 21, junio, 2020). Colombia. Disponible en a dirección web (<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187260206007/index.html>)

<sup>32</sup> MOTIVACION LABORAL. Capacidad de una organización para mantener una actitud positiva en sus empleados (en línea). Op Cit

Tomando en cuenta dichos factores, es posible identificar cuál es la mejor motivación que se le puede suministrar a una persona para que cumpla con su trabajo de la mejor manera.

Como autores que definen la motivación están los siguientes:

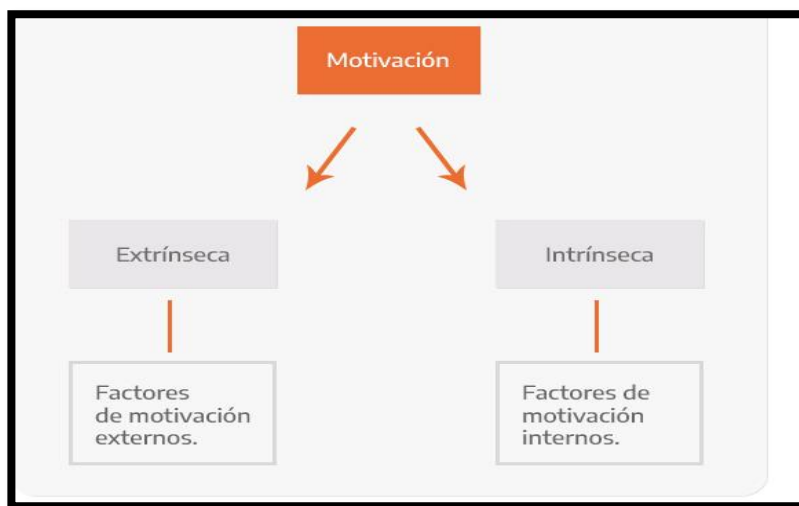
Según Chiavenato Idalberto el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Es decir, su lugar de trabajo y el ambiente que se lleve es importante para que el trabajador se sienta motivado con las actividades que realiza en su jornada laboral obteniendo un mejor desempeño.

Abraham Maslow lo dice en su teoría sobre la jerarquía de las necesidades humanas, define la motivación como el impulso que tiene el ser humano para satisfacer determinados niveles de necesidades.

Así como Federico Herzberg la define la motivación laboral como el resultado de la interacción de dos factores, factores de motivación (logros, reconocimiento) e higiene (ambiente, sueldo, necesidades básicas).

Stephen Robbins la define como el incentivo de hacer determinado esfuerzo para cumplir con los objetivos de una organización.

**Figura 2.** Tipos de Motivación



Fuente: <https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>

## **TIPOS DE MOTIVACION**

### **Motivación extrínseca**

En la motivación externa intervienen factores que son ajenos al individuo. La finalidad de esta motivación es premiar el desempeño de los empleados mediante incentivos económicos

### **Motivación intrínseca**

En la motivación intrínseca intervienen factores internos del individuo, es decir que está relacionada con la satisfacción personal que nace del propio trabajador.

### **Importancia de la motivación laboral**

Debido a que una empresa es una entidad que por sí sola no puede lograr sus objetivos, es importante que cuente con un personal de trabajo bien motivado para que realice su trabajo de manera eficiente y promueva el éxito de la organización.

Mantener a los empleados motivados permitirá que estos trabajen de forma competente y que el cumplimiento de objetivos que persigue la organización en cuestión se pueda realizar en tiempo y forma.

## **2.5. MARCO CONCEPTUAL**

**Circular Externa:** “es un documento escrito, por medio del cual, se hace del conocimiento público una orden o información de interés para un grupo específico de personas”<sup>33</sup>.

**Competitividad empresarial:** “es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores. Obteniendo así una posición destacada en su entorno.

La competitividad generalmente se basa en una ventaja competitiva. Esto es una cierta habilidad, recursos, tecnología o atributos que hacen superior al que la posee. Se trata de un concepto relativo donde se compara el rendimiento de una persona u organización con respecto a otras”<sup>34</sup>.

**Crisis:** “A las que hacemos referencia en este artículo están generadas por todos aquellos eventos inesperados e/o inevitables de carácter catastrófico que pueden afectar a los activos críticos, la estructura financiera, las personas e incluso la reputación, poniendo en peligro la propia supervivencia de la compañía, y que,

---

<sup>33</sup> EJEMPLO DE Circular Externa. Ejemplo de (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web ([https://www.ejemplode.com/64-cartas/1812-ejemplo\\_de\\_circular\\_externa.html](https://www.ejemplode.com/64-cartas/1812-ejemplo_de_circular_externa.html))

<sup>34</sup> ROLDAN, Paula Nicole. Competitividad. Economipedia, hacienda fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>)

siendo verdaderas, no siempre suponen la activación de un plan de continuidad de negocio”<sup>35</sup>.

**Cultura:** “Es el conjunto de conocimientos y rasgos característicos que distinguen a una sociedad, una determinada época o un grupo social. El término cultura conforme ha ido evolucionando en la sociedad, está asociado a progreso y a valores”<sup>36</sup>.

**Decreto:** “es toda disposición administrativa que provenga de una autoridad o poder superior compuesto por normas o reglamentos. Dependiendo de la legislación de cada país, un decreto puede ser emanado directamente por el presidente, por el primer ministro o por el Consejo de Estado”<sup>37</sup>.

**Economía:** “Es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Además, también estudia el comportamiento y las acciones de los seres humanos”<sup>38</sup>.

**Establecimientos privados:** “Para mayor ilustración sobre este punto, podríamos decir que, un establecimiento educativo privado es similar a un establecimiento de comercio, en la medida en que ninguno tiene personería jurídica, sino que más bien ambos corresponden a un conjunto de bienes organizado para fines de comercialización o prestación de bienes y/o servicios, según el objeto de cada uno (comercial o educativo), guardando las proporciones y particularidades de cada caso”<sup>39</sup>.

**Establecimientos públicos:** “Son organismos encargados principalmente de atender funciones administrativas y de prestar servicios conforme a las reglas del

---

<sup>35</sup> ¿QUE ES una crisis?. Deloitte (en línea). s.f. (consultada 25, marzo,2021) s.l. Disponible en la dirección web (<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/que-es-una-crisis.html>)

<sup>36</sup> PEIRO, Rosario. Cultura. Economipedia, Haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/cultura.html>)

<sup>37</sup> SIGNIFICADO DE decreto. Significados (en línea) s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.significados.com/decreto/>)

<sup>38</sup> SEVILLA ARIA, Andres. Economía. Economipedia, Haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/economia.html>)

<sup>39</sup> MINISTERIO DE Educación Nacional. Normograma (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web ([https://normograma.info/men/docs/concepto\\_mineduccion\\_0075308\\_2018.htm#:~:text=Para%20mayor%20ilustraci%C3%B3n%20sobre%20este,de%20comercializaci%C3%B3n%20o%20prestaci%C3%B3n%20de](https://normograma.info/men/docs/concepto_mineduccion_0075308_2018.htm#:~:text=Para%20mayor%20ilustraci%C3%B3n%20sobre%20este,de%20comercializaci%C3%B3n%20o%20prestaci%C3%B3n%20de))



derecho público, que reúnen las características de personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, constituido con bienes o fondos públicos comunes y el producto de impuestos, rentas contractuales, ingresos propios, tasas o contribuciones de destinación especial”<sup>40</sup>.

**Instituto Nacional de Estadística:** “se encarga de coordinar, vigilar, controlar y supervisar los servicios estadísticos de la Administración Central.

Es un Organismo autónomo de carácter administrativo, adscritos al Ministerio de Economía, y se rige por la Ley 12/1989 de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública.

La ley le asigna un papel destacado dentro de la actividad estadística pública, encomendándole la realización de las operaciones estadísticas de gran envergadura, como censos demográficos, cuentas nacionales, estadísticas demográficas y sociales, indicadores económicos, mantenimiento de los directorios de las empresas, formación del Censo Electoral, etc”<sup>41</sup>.

**Investigación:** “Se entiende por investigación un conjunto de actividades humanas destinadas a la obtención de nuevos saberes y conocimientos, y/o su aplicación a la resolución de problemas concretos o interrogantes existenciales.

Es decir, dentro de este concepto se comprenden la totalidad de los métodos que el ser humano maneja para ampliar de un modo sistemático y comprobable, el conocimiento que posee respecto del mundo y de sí”<sup>42</sup>.

**Liderazgo empresarial:** “es una habilidad que todas las personas pueden desarrollar y, por la cual, el líder de la compañía o del departamento es capaz de influir en los trabajadores para lograr sus objetivos”<sup>43</sup>.

**Manual de Doctrina de la Supervigilancia:** “La primera versión del Manual de Doctrina se publicó en el año 2011, y en el 2012 la SuperVigilancia hizo la actualización de este documento en su versión 3.0, documento que trae una

---

<sup>40</sup> ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS. Contraloría de Bogotá (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<http://www.contraloriabogota.gov.co/sites/default/files/Contenido/Informes/Obligatorios/Presupuesto%20D.C/2001/Finanzas/informe-presupuesto/4estapublicos/0consolidado%20ep.htm>)

<sup>41</sup> ¿QUE ES INE?. Billin (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.billin.net/glosario/definicion-ine/>)

<sup>42</sup> ¿QUE ES la investigación?. Concepto de (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://concepto.de/investigacion/#ixzz6q4arHScW>)

<sup>43</sup> QUE ES el liderazgo empresarial. Bizneo Blog (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.bizneo.com/blog/liderazgo-empresarial/#:~:text=El%20liderazgo%20empresarial%20es%20una,trabajadores%20para%20lograr%20sus%20objetivos.>)

recopilación de los anteriores 2010, 2011 y 2012 en lo que atañe a los pronunciamientos vigentes hasta ese momento y los alusivos al año 2015 que tienen relevancia para la zona y la ciudadanía principalmente, los cuales vale mencionar se enmarcan en lo dispuesto en el Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”<sup>44</sup>.

**Negocio:** “Puede integrar una o algunas fases de la cadena de producción como, por ejemplo: sustracción de recursos naturales, construcción, repartición, almacenamiento, comercialización o reventa. A veces se usa el concepto comercio para nombrar el local comercial donde se vende cualquier bien o servicio como un restaurante, una tienda de ropa, una farmacia, etc”<sup>45</sup>.

**Organización:** “Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

En otras palabras, una organización es un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos”<sup>46</sup>.

**Resolución:** “son decisiones no normativas por parte de una autoridad ya sea política, administrativa o judicial que solventa un conflicto o da pautas a seguir en una materia determinada. Esta conclusión o solución a un conflicto o controversia se utiliza en diversos ámbitos oficiales. Así, puede tratarse de una resolución administrativa dada por ejemplo por un director de un centro educativo, puede ser una resolución política (que a su vez es administrativa) dada por un ministro para pautar una acción en su ministerio”<sup>47</sup>.

**Restricciones:** “En el término de restricción pudimos encontrar las limitaciones físicas, que es una vez que se le limita a una persona la independencia en un proceso, las limitaciones de mercado, es el obstáculo de las solicitudes de los productos y servicios, las limitaciones políticas son métodos u ocupaciones contrarias a la productividad y conducen a resultados no deseados, en este entorno

---

<sup>44</sup> MANUAL DE la doctrina de la supervigilancia. Supervigilancia (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/493/manual-de-doctrina-de-la-supervigilancia/>)

<sup>45</sup> ROLDAN, Paula Nicole. Negocio (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/negocio.html>)

<sup>46</sup> DEFINICION DE Organización. Definición de (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://definicion.de/organizacion/>)

<sup>47</sup> TRUJILLO, Helena. Resolución. Economipedia, haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/resolucion.html>)

entra las limitaciones de independencia de fines o líderes que ocasionan resistencia al gobierno”<sup>48</sup>.

**Sector de servicios:** “Está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población. Por esa razón también se conoce como sector servicios. Si bien los sectores primario y secundario se dedican a la producción de bienes materiales, la existencia del sector terciario permite clasificar todas las actividades económicas que permiten aumentar el bienestar de los consumidores a través de los servicios, es decir, mediante la producción de bienes inmateriales”<sup>49</sup>.

**Seguridad:** “Posee múltiples usos. A grandes rasgos, puede afirmarse que este concepto que proviene del latín securitas hace foco en la característica de seguro, es decir, realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza”<sup>50</sup>.

**Servicios:** “Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

Se dice que un servicio es heterogéneo debido a que, atendiendo a diferentes factores, raramente suelen coincidir entre sí y usualmente son diseñados y realizados en atención a cada cliente individualmente. En otras palabras, no existen cadenas de producción en masa como sí sucede en la fabricación de bienes”<sup>51</sup>.

**Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada:** “Entidad encargada de ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada, es la tercera autoridad administrativa del orden nacional (Supervigilancia y Superservicios) que formaliza su vinculación con la Red Nacional de Protección al Consumidor, liderada por la Superindustria”<sup>52</sup>.

---

<sup>48</sup> RESTRICCIONES. Concepto y Definición (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://conceptodefinicion.de/restricciones/>)

<sup>49</sup> CABALLERO FERRARI, Federico. Sector servicios. Economipedia, haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>)

<sup>50</sup> CONCEPTO DE Seguridad. Definición de (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://definicion.de/seguridad/>)

<sup>51</sup> SANCHEZ GALAN, Javier. Servicio. Economipedia, haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>)

<sup>52</sup> SUPERINDUSTRIA Y supervigilancia unen esfuerzos para fortalecer la protección al consumidor. Superintendencia de Industria y Comercio (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). Bogotá D.C, Colombia. Disponible en la dirección web (<https://www.sic.gov.co/superindustria-y-supervigilancia->

**Talento humano:** “es la capacidad de realizar determinadas acciones, como consecuencias de las aptitudes o habilidades, el conocimiento y experiencia que se ha adquirido a lo largo de la vida”<sup>53</sup>.

**Toma de decisiones:** “proceso de evaluar y elegir, por medio del razonamiento y la voluntad, una determinada opción en medio de un universo de posibilidades, con el propósito de resolver una situación específica, ya sea que se trate del ámbito personal, vocacional, familiar, social, laboral, económico, institucional o empresarial, entre otros”<sup>54</sup>.

---

[unen-esfuerzos-para-fortalecer-la-proteccion-al-consumidor#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada%2C%20entidad%20encargada%20de,formaliza%20su%20vinculaci%C3%B3n%20con%20la](#)

<sup>53</sup> TALENTO HUMANO, que es y cómo puedes gestionarlo para obtener ingresos con él. Agustín Grau (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://agustingrau.com/gestion-del-talento-humano/>)

<sup>54</sup> SIGNIFICADO DE Toma de decisiones. Significados (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.significados.com/toma-de-decisiones/>)

### 3. METODOLOGÍA

#### 3.1. PARADIGMA

Según Francisco Ballina Ríos:

El paradigma positivista o naturalista, se caracteriza por el alto interés por la verificación del conocimiento a través de predicciones. Algunos lo llaman el paradigma prediccionista, ya que lo importante es plantearse una serie de hipótesis como predecir que algo va a suceder y luego verificarlo o comprobarlo. En las ciencias exactas y naturales es en donde tiene mayor aplicación. Cuando hay una tormenta eléctrica y enseguida cae la lluvia, la predicción se puede verificar fácilmente, lo mismo sucede con el fósforo y el fuego. En ciencias sociales esto no es tan sencillo<sup>55</sup>.

La investigación aborda el paradigma positivista o naturalista, el cual permite conocer el interés en la verificación del conocimiento mediante las predicciones. Lo cual se basa en una serie de hipótesis en donde la empresa contribuya a una generación de creencias y actitudes promoviendo conductas positivistas, permitiendo realizar las predicciones a través de las diferentes estrategias teniendo una adecuada proyección dentro de la organización centrándose como investigación de la cultura organizacional.

#### 3.2. ENFOQUE

En el trabajo de investigación se toma el enfoque de investigación cuantitativa para desarrollar de manera directa la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplicando pruebas, entrevistas, cuestionarios, escalas para medir actitudes y medidas objetivas, utilizando instrumentos de validación y confiabilidad. Utilizando las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza resultados<sup>56</sup>.

La investigación que se realizará en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales se llevará a cabo una serie de estudios, muestras y cuestionarios para verificar con instrumentos de validación para analizar los

---

<sup>55</sup> BALLINA RIOS, Francisco. Paradigmas y perspectivas teorico-metodologicas en el estudio de la administración (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>)

<sup>56</sup> ENFOQUE CUANTITATIVO. Slideshare (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://es.slideshare.net/JosMaita/enfoque-cuantitativo-59914564>)

resultados dentro de la organización se toma en cuenta la cultura organizacional, para llevar a cabo esta investigación se tendrá en cuenta el enfoque cuantitativo.

### 3.3. MÉTODO

Armando José<sup>57</sup> Quijano afirma que toda investigación cuantitativa se aborda con el método científico, también conocido como método empírico-analítico, el cual, de acuerdo con los autores: Mario Bunge, Carlos Sabino, Lizardo Carvajal, Mario Tamayo y Tamayo, Guillermo Briones y Alfonso Torres, Tiene las siguientes características:

- Asume que la realidad es tangible
- La realidad es única, pero se necesita fragmentarla para poderla estudiar (reduccionismo).
- Hace mediciones controladas de variables.
- Utiliza información cuantitativa y técnicas estadísticas para tratarla y analizarla.
- Busca obtener generalizaciones con validez universal, que permitan predecir hechos desde la teoría.
- El sujeto de la investigación se distancia del objeto de investigación, buscando la objetividad en el proceso de conocimiento.
- Asume una posición ideológica neutra del investigador, en las que se eliminan las preferencias personales y los juicios de valor.
- Es empírico, es decir, se basa en fenómenos observados en la realidad.

**Figura 3.** Proceso del método de investigación empírico analítico.



<sup>57</sup> QUIJANO VODNIZA, Armando José. Guía de investigación cuantitativa. Primera edición. San Juan de Pasto- Nariño. 2009. p. 76.

Fuente: <https://es.slideshare.net/brenda0519/metodo-empirico-analitico-brenda-sotalin>

La investigación se realizara en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales ubicada en la ciudad de Pasto, teniendo en cuenta el método empírico analítico, se llevará a cabo la identificación de los problemas que se están presentando, realizando la formulación de la hipótesis es decir el dar a conocer la propuesta en la investigación, la cual será analizada por la empresa VISENAR y posteriormente obtener una aprobación de dicha investigación, es decir la prueba de la hipótesis, implementando cada uno de los pasos dichos anteriormente se obtendrá los resultados que en este caso sería la investigación sobre la cultura organizacional.

### 3.4. TIPO DE INVESTIGACION

Según Sabino Carlos<sup>58</sup>: La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Según Bunge: “La investigación analítica es aquella que trata de entender las situaciones en términos de relaciones de sus componentes. Intenta descubrir los elementos que componen cada totalidad y las interconexiones que da cuenta de su integración”<sup>59</sup>.

La investigación de la cultura organizacional en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales ubicada en la ciudad de Pasto es descriptiva analítica debido a que se describe la población que pertenece a la empresa dando a conocer el tema que se centra en el estudio a realizar, generando conocimientos en relación a la temática, describiendo los problemas que se observen y que a su vez se relacionen con la cultura organizacional. Se realizará un diagnóstico de los problemas que se están presentado al no tener una idea clara de la cultura

---

<sup>58</sup> SABINO, Carlos. Investigación Descriptiva según autores. Tesis Plus (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/#:~:text=Entre%20estos%20destaca%20la%20investigaci%C3%B3n,referentes%20al%20fen%C3%B3meno%20en%20observaci%C3%B3n>)

<sup>59</sup> BUNGE. Metodología de Investigación: tipos de investigación. El mundo de la metodología (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<http://elmundodelametodologia19.blogspot.com/2016/01/tipos-de-investigacion.html?m=1>)

organizacional en la empresa y así obtener una hipótesis con la cual se pueda resolverlos, generando a cada uno de sus colaboradores más claridad de dicha temática.

### 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

VISENAR Soluciones Integrales está conformada de la siguiente manera: en el cuerpo administrativo se constituye por 4 integrantes los cuales son el gerente, el jefe de personal, el psicólogo y la secretaria.

El cuerpo de asesoría está constituido por 8 empleados y el cuerpo de auxiliares de recepción y control se encuentra formado por 38 empleados.

Siendo un total de personal, de acuerdo a la información suministrada por la empresa al 31 de marzo de 2021, de 50 colaboradores, los que se constituyen en la población de esta investigación.

Se realiza un censo constituido por los 50 colaboradores de la empresa VISENAR Soluciones Integrales, porque la población es pequeña.

### 3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

- **Encuestas:** teniendo en cuenta la crisis sanitaria mundial (COVID 19) que se está presentando actualmente y cumpliendo con los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa, las encuestas serán realizadas por medio de la plataforma Google Forms, las cuales serán enviadas por medio de WhatsApp o correo electrónico a cada uno de los colaboradores de la empresa.

Siempre y cuando cada una de dichas encuestas sean aprobadas por la asesora de trabajo de grado y asimismo la persona autorizada de revisar en la empresa VISENAR, obteniendo el aval para realizarlas. Como método de encuestas se implementará la escala de Likert: “que es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona”<sup>60</sup>.

---

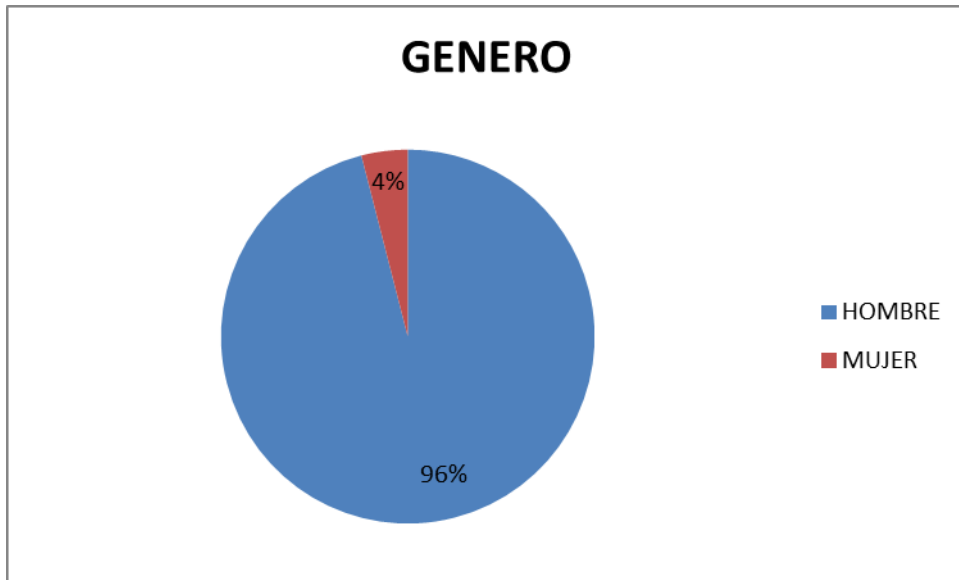
<sup>60</sup> ¿Qué ES la escala de Likert y como utilizarla?. QuestionPro (en línea). s.f. (consultada 14, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>)



## 4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

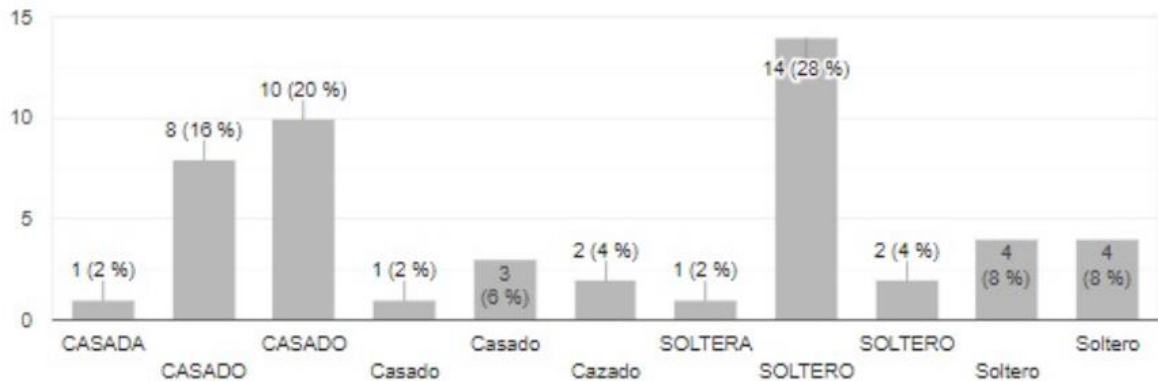
### 4.1. DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES

Gráfica 1.



En la Gráfica 1 la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales se puede observar que el 96% de los colaboradores son de género masculino, debido a que las funciones que se realizan son: ejercer la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en el establecimiento, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión.

**Gráfica 2. Estado civil**



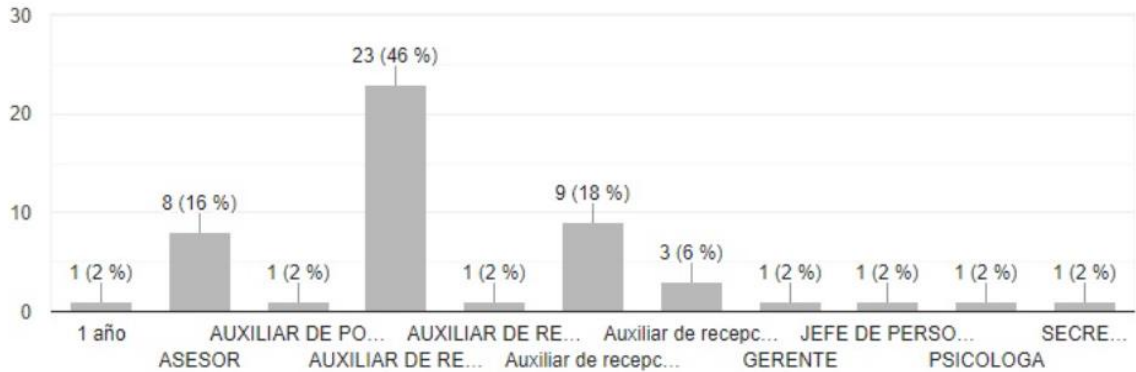
En la Gráfica 2 se puede observar que el 50% de los trabajadores tienen un estado civil casado y el otro 50% soltero, por lo cual se evidencia una igualdad entre aquellos que tienen un núcleo familiar o personas a cargo con las cuales deban responder y aquellas que aún mantienen un estado civil soltero.

Según el portal CVWIZARD.ES<sup>61</sup> El estado civil es un aspecto personal que no indica si eres capaz de realizar un trabajo específico de manera adecuada. Por lo tanto, mencionar el estado civil generalmente es superfluo.

Durante el proceso de selección, no pueden preguntar sobre el estado civil o cualquier otra situación familiar. Tampoco podrán solicitarte información sobre cualquier deseo de tener hijos, tu raza, religión o creencias. Estos datos son totalmente irrelevantes para el desempeño de un puesto de trabajo. Las empresas no pueden discriminar por ninguno de estos motivos.

<sup>61</sup> CV WIZARD Estado civil en el currículum (en línea): S. F (consultada 22, noviembre, 2021), disponible en <https://www.cvwizard.es/consejos/estado-civil-cv>

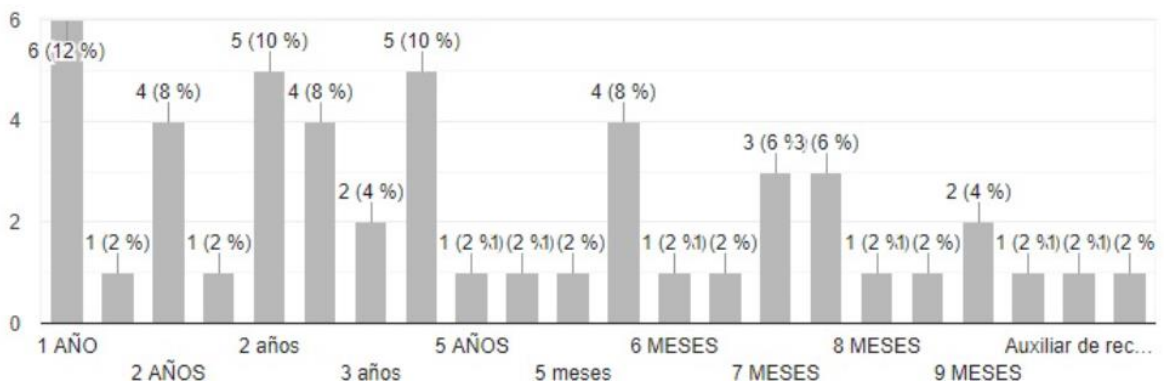
**Gráfica 3. Cargo**



En la Gráfica 3 se muestra que el 76% de los trabajadores son auxiliares de recepción y control, debido a que la empresa se dedica a labores de seguridad como actividad principal, por ello cuentan con un personal ampliamente calificado con destrezas que permitan desarrollar su labor de manera eficiente.

Según el portal Prosegur.es<sup>62</sup> El perfil profesional que debe estar presente en toda empresa de vigilantes de seguridad tiene unas características muy concretas. Tomadas en conjunto, conforman a un buen profesional del sector de la seguridad y garantizan, no sólo la buena prestación del servicio, sino que hacen posible que la presencia de ese vigilante genere valor para el cliente que ha optado por profesionalizar sus sistemas de seguridad.

**Gráfica 4. Tiempo en la empresa**



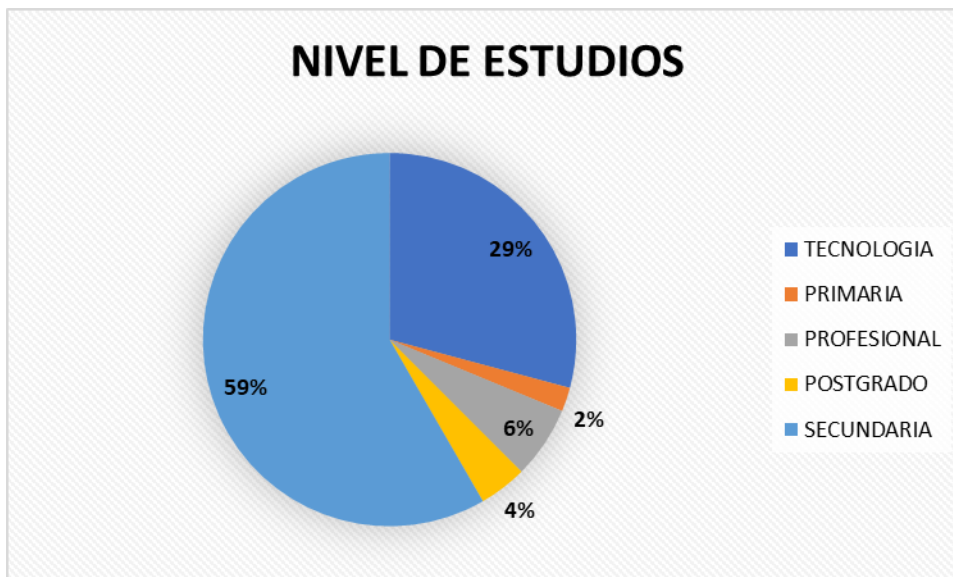
<sup>62</sup>PROSEGUR ¿Qué características profesionales debe tener un vigilante de seguridad? (en línea): S. F. (consultada 23, noviembre, 2021), disponible en (<https://www.prosegur.es/media/articulo/seguridad/Caracteristicas-profesionales-vigilante-de-seguridad>)

En la Gráfica 4, el mayor porcentaje que llevan los empleados en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales se encuentra en un promedio de un 28% que corresponde a un lapso de dos años de trabajo en la empresa, lo que deja evidenciar que por lo general no se encuentran colaboradores con bastantes años vinculados a la identidad. Muchas veces porque deciden renunciar porque el empleo no es bien remunerado, como pago de prestaciones sociales y de ley son omitidas, y pago de horas extras no son pagadas, lo que hace que el personal no pueda establecerse por largos periodos de tiempo.

Según Semana<sup>63</sup> Hoy en día son muchos los factores que influyen en que una persona tome la decisión de salir de su empresa. Su salario, su equipo de trabajo y su estabilidad emocional son solo algunos de ellas.

Y con el pasar del tiempo, los vaivenes económicos y la alta competitividad laboral han hecho que la rotación laboral se incremente. Esto no solo trae implicaciones para las empresas, debido al alto costo que ello involucra, sino también para los trabajadores, pues puede llegar a tener efectos en la curva de aprendizaje de una persona y en la experiencia necesaria para consolidar su carrera.

**Gráfica 5.**



La Gráfica 5 se muestra que el 59% de los empleados tienen un nivel de estudios de secundaria, debido a que la mayoría de ellos son auxiliares de recepción y control, puesto que exige como requisito el bachillerato, pues la funciones a

<sup>63</sup> SEMANA ¿Por qué la gente no se queda en las empresas? (en línea). s.f. (consultada 23, noviembre, 2021), disponible en <https://www.semana.com/trabajo-y-educacion/articulo/por-que-la-gente-no-se-queda-en-las-empresas/77631/>

desarrollar en el trabajo así lo permiten, como también cursos complementarios. Sus destrezas físicas son más importantes muchas veces que la intelectual, pues su trabajo requiere de agilidad, capacidad de reacción, buenas habilidades comunicativas, capacidad de liderazgo y trabajo en equipo, que le permita presentar un buen servicio y realizar su trabajo de la mejor manera.

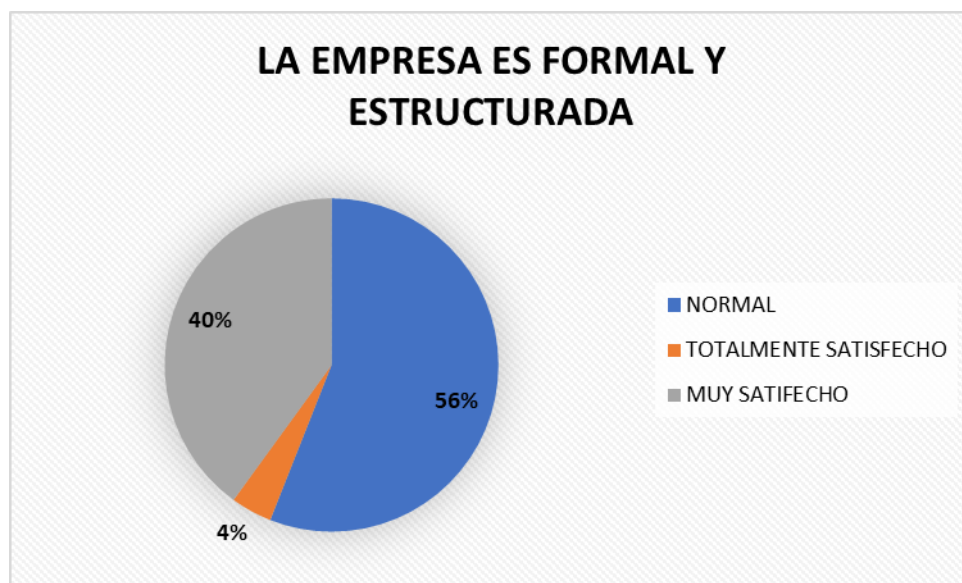
El 29% de los empleados tiene un nivel de estudios tecnológicos lo cual es muy importante porque para este tipo de trabajos en la Empresa VISENAR son requeridos ya que tiene que ver con el tema sobre tecnología.

El 6% de los empleados tiene un nivel de estudios profesional es decir título universitario, es muy bueno porque si tienen este nivel de estudios pueden ir ascendiendo a un cargo más importante.

El 4% de los empleados tiene un nivel de estudios de postgrado lo cual es muy bueno ya que con ese nivel y con una amplia experiencia pueden ocupar cargos de alto nivel.

El 2% de los empleados tienen un nivel de estudios de primaria lo que quiere decir que son muy pocos los empleados cuyos estudios no son completos, pero se recalca que tienen la experiencia para tener un empleo digno en una empresa como VISENAR.

**Gráfica 6.**

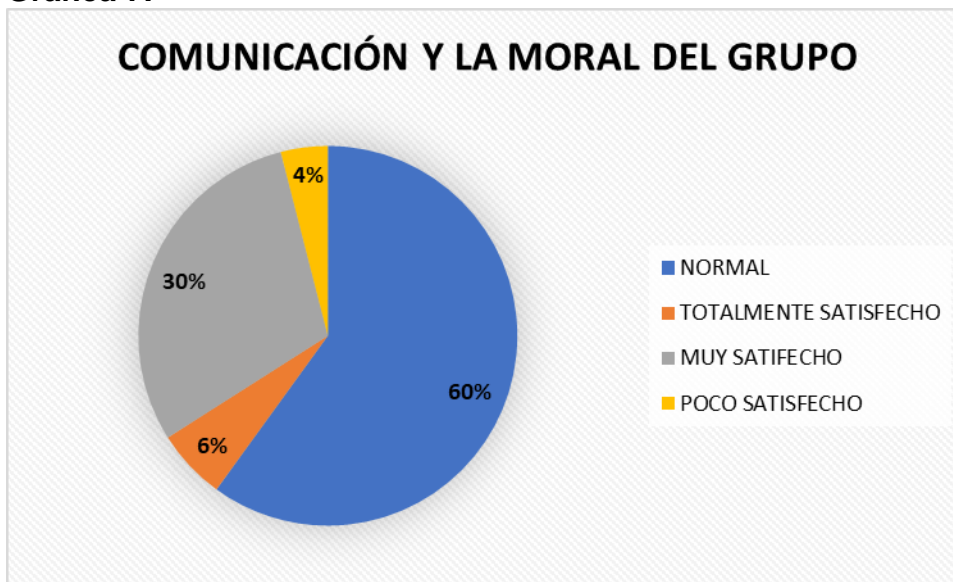


En la Gráfica 6, muestra que con un 56% se considera que la empresa es formal y estructurada, cuenta con una autoridad y responsabilidad que define la delegación de autoridad y relaciones entre varios miembros de la organización. La

organización formal funciona a través de un conjunto de políticas pre definidas, planes, procedimientos, programas y cronogramas.

El 40% de los empleados se sienten muy satisfechos y el 4% totalmente satisfechos lo que quiere decir que es muy bueno porque la empresa es una organización planeada y cada empleado conoce como empiezan y terminan sus responsabilidades, lo cual hace que tengan un buen desempeño laboral en la empresa.

**Gráfica 7.**



En la Gráfica 7 se puede interpretar que con un 60% los colaboradores de la empresa consideran que la comunicación y la moral del grupo es normal, por lo que es importante realizar estrategias complementarias para lograr un grupo más unido que permita realizar el trabajo óptimo, eficiente y efectivo, y así se incremente la motivación de los trabajadores.

El portal del Grupo Femxa<sup>64</sup> indica que la comunicación es esencial en cualquier tipo de actividad organizada, siendo uno de los factores imprescindibles para que ésta funcione y se desarrolle adecuadamente. Cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación. Las propias organizaciones, a medida que se han hecho más complejas y diversificado su radio de actuación, han entendido

<sup>64</sup> FEMXA La importancia de la comunicación en la empresa (en línea) :S. F (consultada 23, noviembre, 2021), disponible en la dirección web (<https://www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa/>)

que la comunicación en la empresa constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo.

En la era digital, en la que los canales sociales permiten interacciones a una velocidad desconocida anteriormente, la comunicación corporativa adquiere una importancia mucho más relevante.

Un 30% de los empleados se sienten muy satisfechos y el 6% totalmente satisfechos con la comunicación dentro de la empresa ya que es muy importante porque si hay buena comunicación dentro de una organización los objetivos de la empresa se cumplen en un futuro no muy lejano.

El 4% de los empleados se sienten poco satisfechos lo que podría traer consecuencias graves hacia la empresa ya que si no hay buena comunicación entre todos los empleados la empresa se verá afectada en sus objetivos y metas.

**Gráfica 8.**



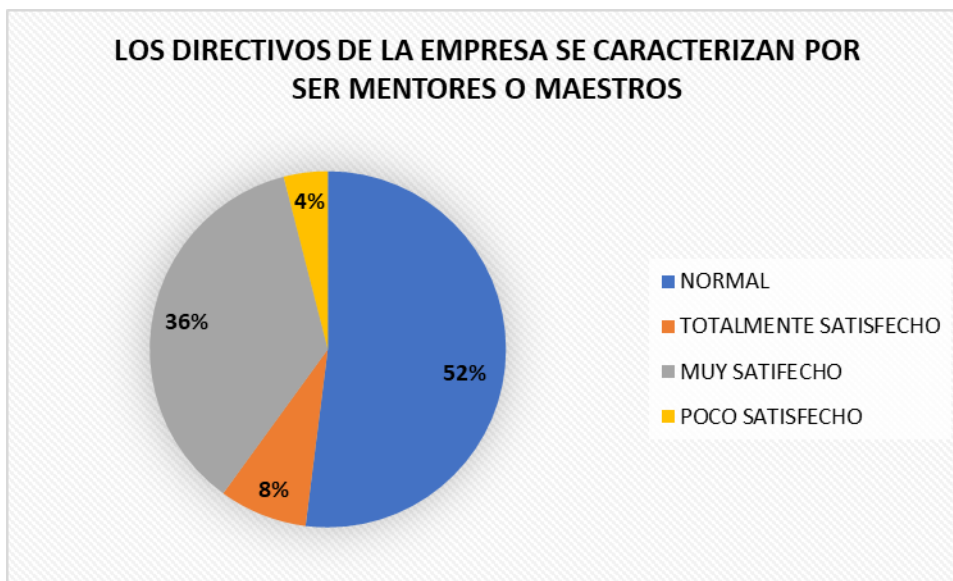
En la Gráfica 8 se muestra la competitividad y el logro en la empresa está considerada como normal con un 58% como el ítem más señalado por los trabajadores, por lo que se entiende que la empresa debe mejorar para tener una mayor competitividad y se posicione frente a las demás, que le permita consolidarse en el mercado local y regional para llegar a una mayoría de clientes.

Según el portal Hubspot<sup>65</sup> una competitividad empresarial bien desarrollada es pieza clave para implementar estrategias y campañas efectivas, así como para alcanzar las metas de crecimiento que se plantean. Además de que sienta las bases para continuar con un buen desarrollo, la competitividad empresarial también puede considerarse como un índice que para medir la salud o enfermedad de un negocio y con ello conocer la rentabilidad de este.

Un 22% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 14% totalmente satisfechos con la competitividad de la empresa lo cual quiere decir que la empresa tiene una buena capacidad directiva, recursos tecnológicos y capacidad innovadora, recursos comerciales y capacidad del capital humano, con todos estos aspectos la organización tendrá un buen crecimiento a corto plazo.

Un 6% de los empleados se sienten poco satisfechos con la competitividad lo cual puede ser muy malo para la empresa porque si no hay competitividad en una empresa, esta no tendrá un crecimiento, ni tampoco se mantendría firme.

**Gráfica 9.**



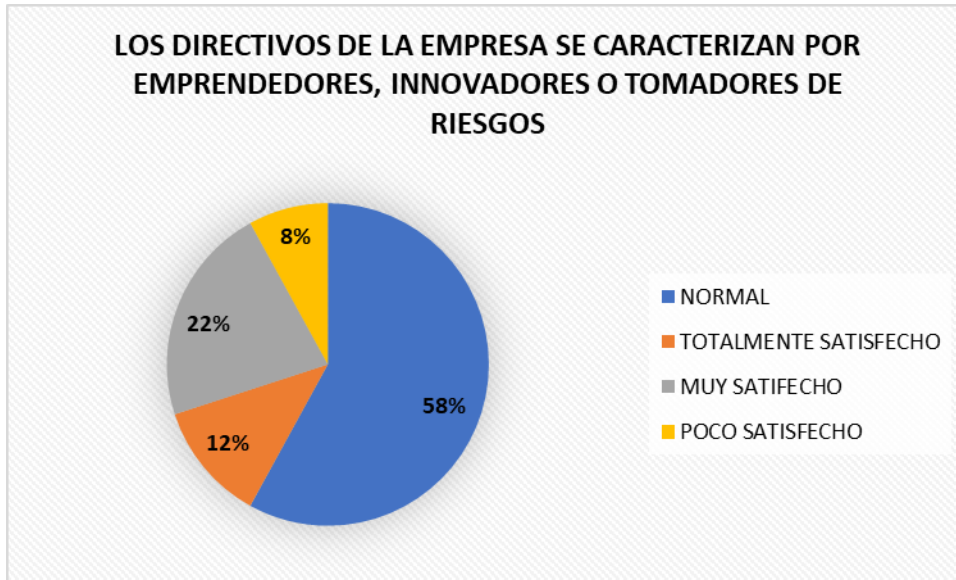
Como se puede apreciar en la Gráfica 9, el porcentaje indica que el 52% de los trabajadores ve normal como se caracterizan los directivos de la empresa, en pocas palabras se puede decir que ven normal como se dirigen los directivos hacia ellos. Mientras que el 36% de los empleados se sienten muy satisfechos y el 8% totalmente satisfecho, los colaboradores se sienten cómodos y a gusto con sus superiores y para ellos puede ser que sean un ejemplo a seguir.

<sup>65</sup> HUBSPOT Competitividad empresarial: 4 estrategias para tu negocio (en línea). s.f. (consultada 23, noviembre, 2021), disponible en <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>



Y por último el 4% de los trabajadores se sienten poco satisfechos con los directivos, ya que esto puede ser malo para todos los colaboradores y para los directivos porque como dice el título de este trabajo de grado la cultura organizacional es fundamental para que toda empresa tenga buenas relaciones tanto dentro como fuera de ella.

**Gráfica 10.**

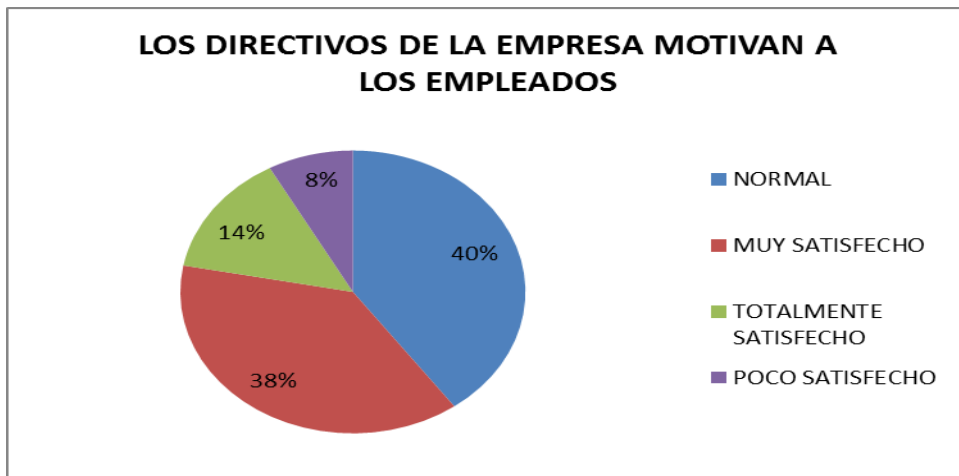


Se puede apreciar en la Gráfica 10, el 58% de los trabajadores ve normal la caracterización de los directivos dentro de la empresa, es decir que no se observa una satisfacción o desagrado de los empleados al desempeñar sus actividades laborales, teniendo en cuenta lo que se transmite por medio de los respectivos directivos de la empresa.

Por otra parte, el 22% de los empleados se sienten muy satisfechos y el 12% totalmente satisfechos ven que los directivos son personas innovadoras que siempre buscan el bien de la empresa.

Mientras que el 8% siente que sus directivos no se preocupan por la empresa, y también consideran que no son innovadores, ya que ellos observan que los directivos no fomentan un buen ambiente dentro de la empresa y esto influye en el desempeño de empleados.

**Gráfica 11.**

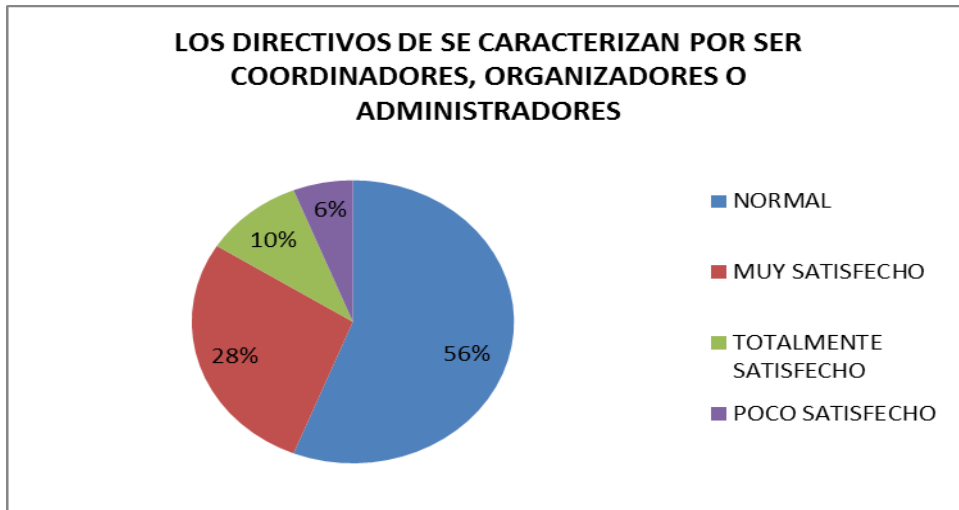


La Gráfica 11 muestra que la mayoría de los empleados, es decir, el 40% les parece normal cómo los directivos se dirigen a los trabajadores en el momento de realizar sus actividades, ya que no se encuentra una motivación que genere una mayor satisfacción en sus colaboradores dentro de las respectivas jornadas laborales.

Por otra parte, un 38% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 14% totalmente satisfechos con los directivos porque los empleados presentan un rendimiento adecuado gracias a que los directivos se preocupan por ellos y por su desempeño.

Mientras que el 8% de los empleados se sienten poco satisfechos con el trato que les están dando los directivos, pensamos que estos empleados no están teniendo su mejor momento en la empresa y no sienten el apoyo de los directivos hacia ellos.

**Gráfica 12.**

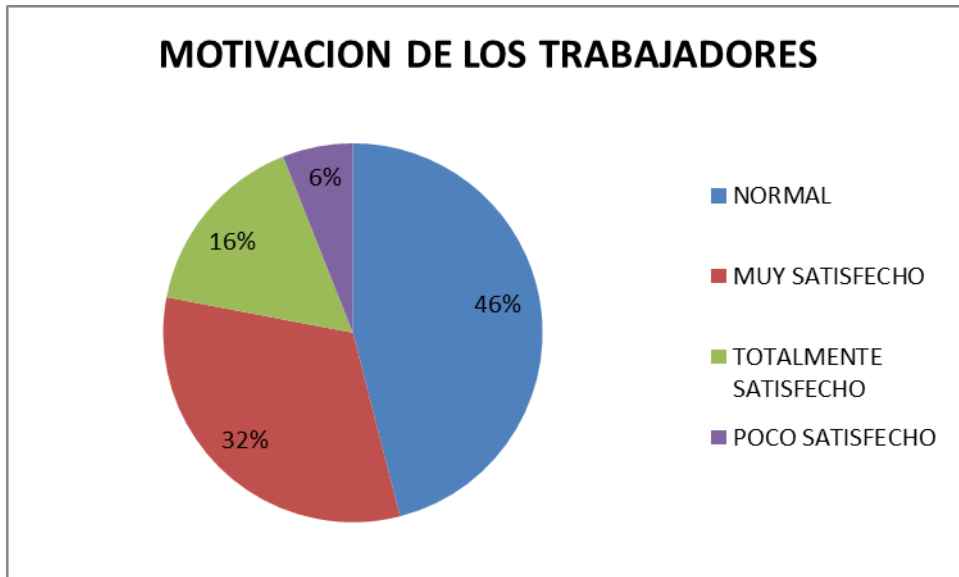


Se puede apreciar en la Gráfica 12 que el 56% de los empleados ve normal como se caracterizan los directivos a la hora de coordinar u organizar las diferentes funciones que deben realizar sus colaboradores en el lugar de trabajo.

El 28% de los empleados se sienten muy satisfechos y el 10% se sienten totalmente satisfechos de como los directivos están pendientes de todas las áreas de la empresa y que todos los empleados den lo mejor de sí.

Mientras que el 6% de los empleados se sienten poco satisfechos en cuanto a cómo están administrando u organizando los directivos, creemos que es muy malo para la empresa porque si no hay buena coordinación, organización y administración en una empresa, esta no iría por buenos caminos y hasta puede llegar a la quiebra.

**Gráfica 13.**

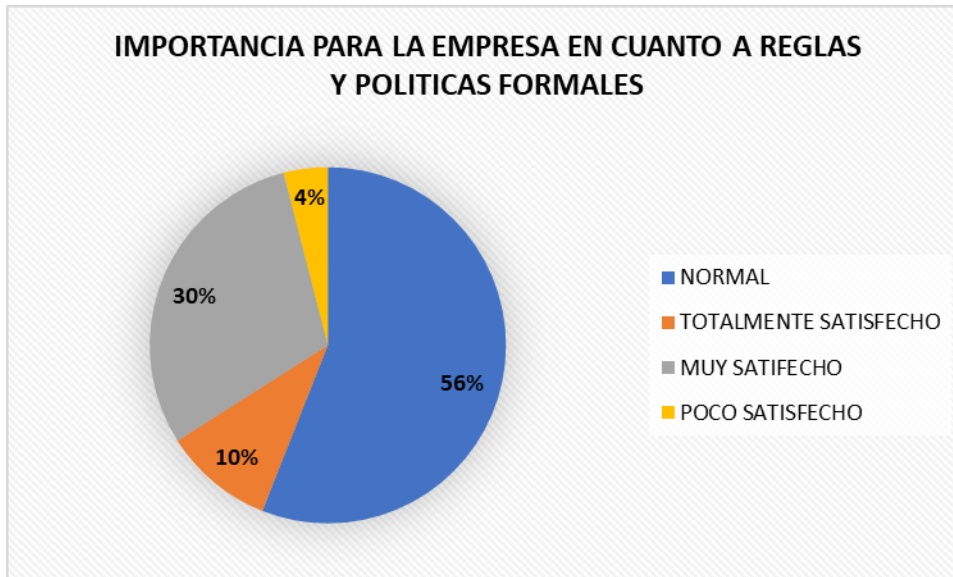


La Gráfica 13 muestra que el 46% de los trabajadores sienten que en algunos momentos se encuentren motivados, es decir, que no hay motivación permanente en su trabajo, en las actividades que realizan y las funciones que desempeñan.

También se aprecia que el 32% de los empleados se sienten muy satisfechos y el 16% totalmente satisfechos y motivados a la hora de su desempeño laboral ya que esto es muy bueno tanto para ellos como también para el crecimiento de la empresa.

Mientras que el 6% de los empleados se sienten poco satisfechos en cuanto al tema de motivación, lo que quiere decir que no están teniendo un buen desempeño laboral y puede que este afecte no solo al mismo empleado sino también a la empresa.

**Gráfica 14.**

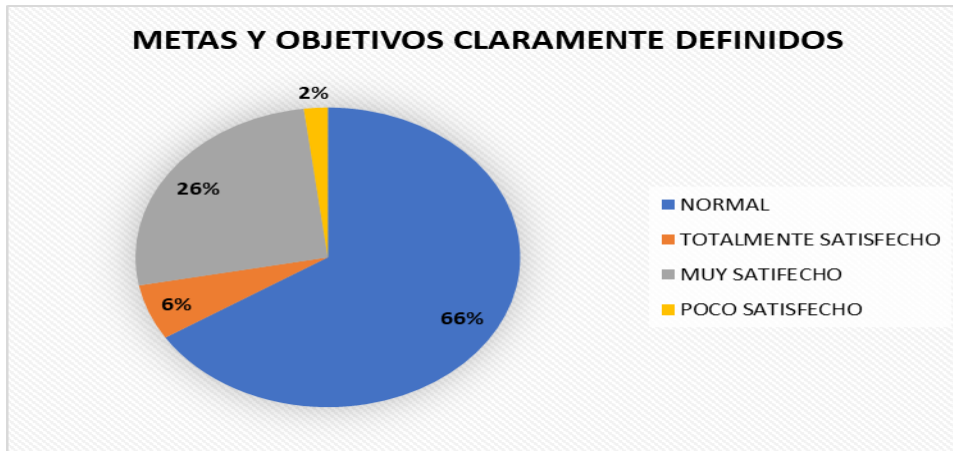


En la Gráfica 14 el 56% de los empleados ve que es normal la importancia de las reglas y políticas formales en la empresa, ya que su mayor actividad es la recepción y control, en la cual el empleado debe tener conocimiento de las normas que debe seguir en el lugar de trabajo.

También se muestra que un 30% de los empleados se muestran muy satisfechos y el 10% totalmente satisfechos como la empresa se identifica con sus reglas y con sus políticas.

Mientras que el 4% de los empleados se sienten poco satisfechos, es decir que no están de acuerdo con algunas reglas y/o políticas de la empresa puede ser que no sean justas o no van de acuerdo con la identidad de la empresa.

**Gráfica 15.**

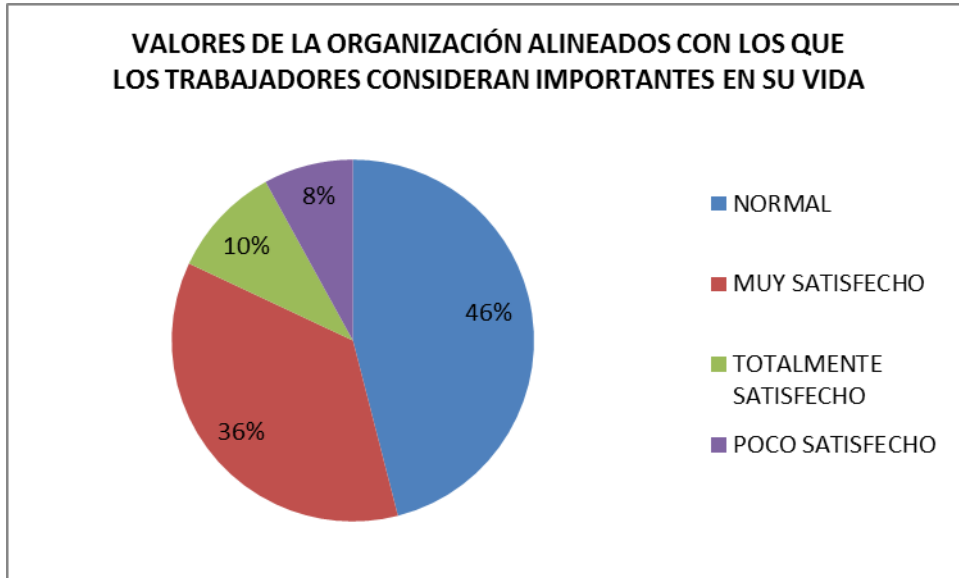


En la Gráfica 15 se muestra que un 66% de los empleados ve normal como la empresa logra alcanzar tanto sus metas como objetivos.

Mientras que el 26% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 6% totalmente satisfechos de los logros obtenidos por la organización, definiendo que en la Empresa Visenar tiene claro las metas y objetivos que se proponen para que así haya un mejor desarrollo dentro de la organización y la empresa crezca como también los empleados se sientan a gusto por las labores que desempeñan, sean de calidad y buen servicio.

Por otra parte, un 2% de los empleados se encuentran poco satisfechos de cómo la empresa ha logrado sus objetivos lo cual sería muy malo para ellos ya que en ese caso no se reconocerían los logros de la organización, ya que los empleados hacen parte de ese logro obtenido por la empresa.

**Gráfica 16.**

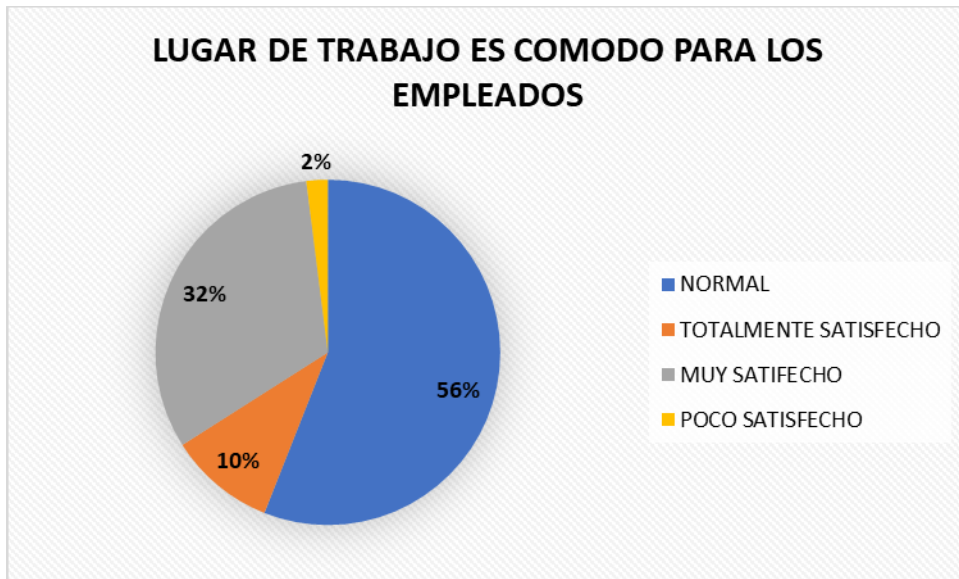


La Gráfica 16 muestra que el 46% de los trabajadores sienten que los valores de la empresa están alineados en su vida en una mediana proporción, se puede decir que, unos trabajadores se sienten identificados con los valores, pero otros trabajadores no. Por lo que es necesario que haya un mejor manejo entre empleados, y así disminuya la generación de conflictos entre ellos.

Mientras que un 36% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 10% totalmente satisfechos porque ellos piensan que los valores de la organización están alineados con su vida, ya que es muy importante porque puede haber buenas relaciones laborales y no generar conflictos entre ellos.

Por otra parte, un 8% de los empleados se sienten poco satisfechos, es decir que ellos no se sienten identificados con los valores de la organización, lo cual es muy malo para la empresa ya que en un futuro puede haber desacuerdos y conflictos entre empleados.

**Gráfica 17.**



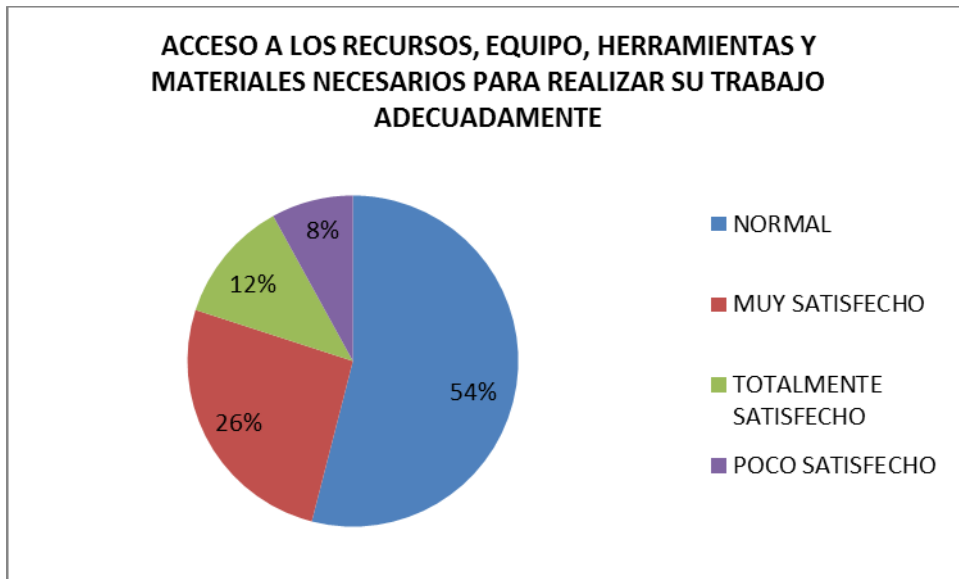
Se puede observar en la Gráfica 17 por encima de un 56% los empleados consideran que la comodidad en su área de trabajo es buena, ya que esto genera un mejor desempeño en las distintas funciones que desarrollen.

También se muestra que un 32% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 10% totalmente satisfechos con su lugar de trabajo ya que esto aumenta su capacidad de laburo y más experiencia en ello.

Por otra parte, un 2% se siente poco satisfechos con su lugar de trabajo lo que se supone que no han tenido buen rendimiento en su puesto.



**Gráfica 18.**

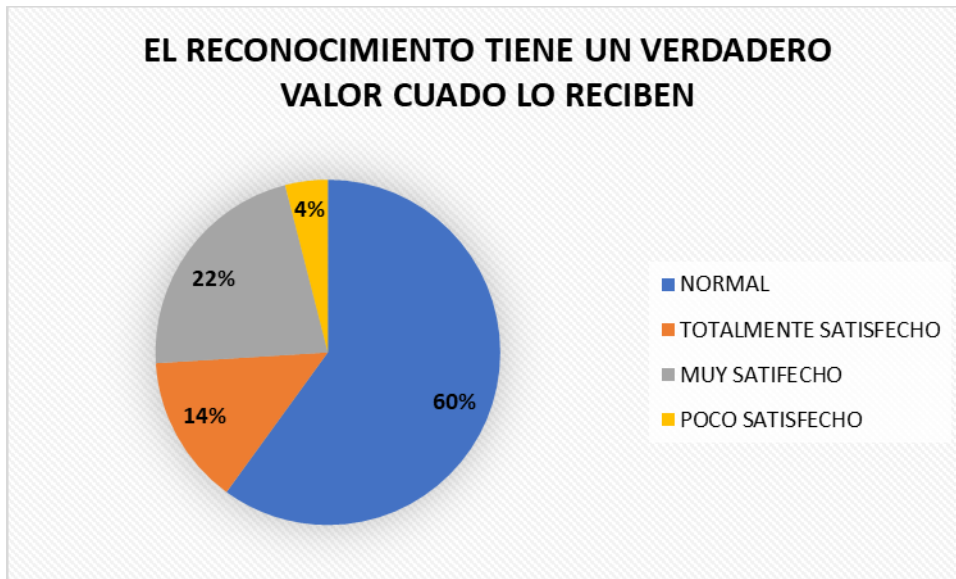


Se puede mirar en la Gráfica 18 que con un 54% los empleados en el acceso de sus recursos consideran que tienen un buen manejo en sus dotaciones de trabajo por lo que se sienten a gusto, ya que se brinda la seguridad del empleado, en que se pueden desarrollar sus trabajos adecuadamente en sus respectivas áreas.

Mientras que un 26% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 12% totalmente satisfechos en cuanto al acceso a los equipos o materiales de la empresa, porque si ellos tienen todos estos elementos de trabajo pueden realizar su trabajo adecuadamente y es más fácil de hacerlo.

Por otra parte, un 8% de los empleados se sienten poco satisfechos, porque piensan que no tienen el acceso total a recursos o elementos de trabajo para realizar un buen trabajo y mejorarlo.

**Gráfica 19.**

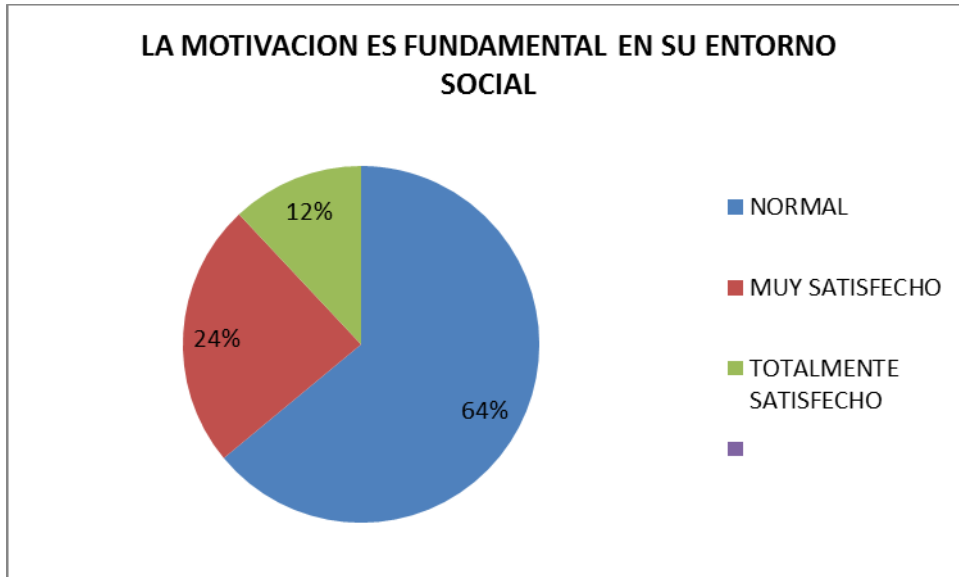


Como se puede apreciar en la Gráfica 19 se presenta un porcentaje mayor del 60% afirman los empleados de la empresa VISENAR que el reconocimiento en sus labores es normal, ya que se debería fomentar un mayor reconocimiento porque esto genera una gran satisfacción personal en los trabajadores, con lo cual estarían más motivados en el trabajo y en su vida personal. De lo contrario el empleado buscará otras opciones donde se sienta mejor valorado.

Mientras que un 22% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 14% totalmente satisfechos ya que ellos consideran que cuando se hace un buen laburo se tiene que hacer un buen reconocimiento, y se cree que ellos lo han tenido.

Por otra parte, un 4% de los empleados se sienten poco satisfechos, lo que quiere decir que parte de su trabajo no es reconocido, obviamente se tiene que reconocer el buen desempeño para así seguir mejorando.

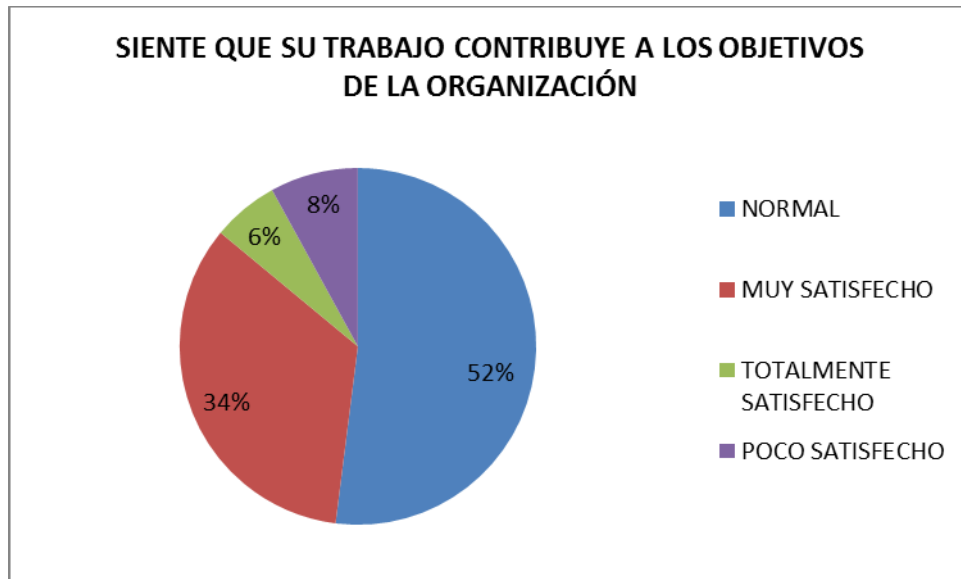
**Gráfica 20.**



Como se puede apreciar en la Gráfica 20 con un porcentaje de 64%, los empleados de la Empresa VISENAR afirman que se maneja una motivación normal, queriendo decir que en la empresa y en su entorno social los empleados buscan relacionarse con sus compañeros de trabajo, como, por ejemplo, ser como una sociedad o conseguir un reconocimiento o valor dentro de un grupo.

También se aprecia que un 24% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 12% totalmente satisfechos ya que cuando hay motivación en un entorno laboral, la empresa va por muy camino con el buen desempeño hecho por los trabajadores.

**Gráfica 21.**



Como se puede apreciar en la Gráfica 21, por encima de la mitad con un 52%, como lo dice Iván García en el portal *EmprendePyme.net*: “los empleados afirman que su trabajo contribuye a los objetivos de la organización como aquellos elementos materiales, comerciales, sociales y económicos hacia los que las organizaciones orientan sus recursos y energías. Hacen referencia sobre todo a la buena imagen, rentabilidad, utilidad, productividad, responsabilidad social, buena percepción del consumidor y la obtención de un servicio o artículo de calidad”<sup>66</sup>.

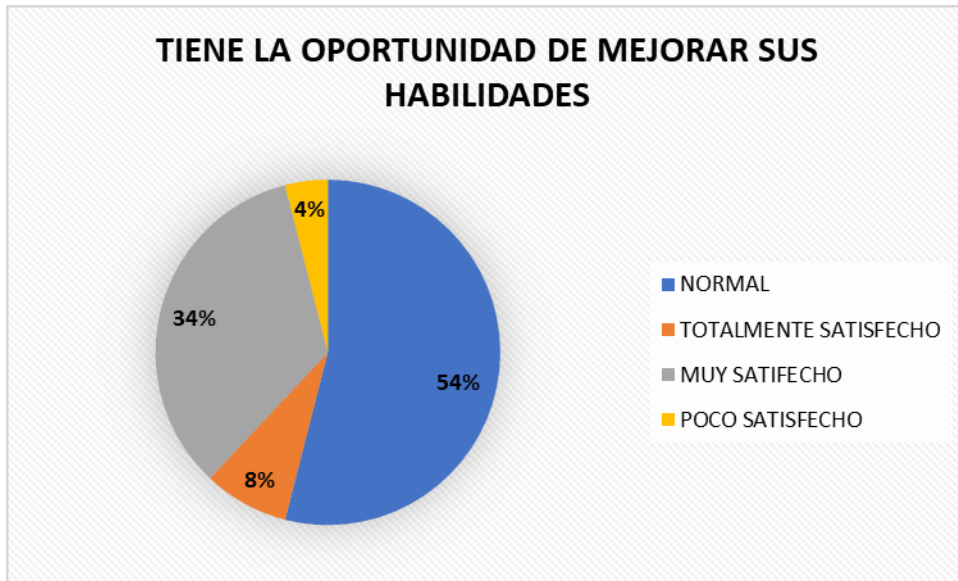
También se observa que un 34% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 6% totalmente satisfechos porque consideran que, al hacer un buen laburo para la empresa, los objetivos se alcanzan muy rápido.

Por otra parte, un 8% de los empleados se sienten poco satisfechos ya que ellos no creen que su trabajo no alcanza para cumplir los objetivos de la organización.

---

<sup>66</sup> GARCIA, Ivan. Objetivos de la organización empresarial (en línea). 10, enero, 2018 (consultada 25, Febrero, 2022). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.emprendepyme.net/objetivos-de-la-organizacion-empresarial.html>)

**Gráfica 22.**



Como se aprecia en la Gráfica 22 con un porcentaje del 54% los empleados se sienten que pueden manejar sus habilidades dentro de la organización. Según el portal AmazoniaTeamFactory.com “mejorar las habilidades es un medio de gran beneficio, por lo que no tienen un control exigente. Mejorar las habilidades trae beneficios como generar un buen ambiente de trabajo, tener buena comunicación entre equipos de trabajo ya que esto puede traer buenos resultados para la empresa”<sup>67</sup>.

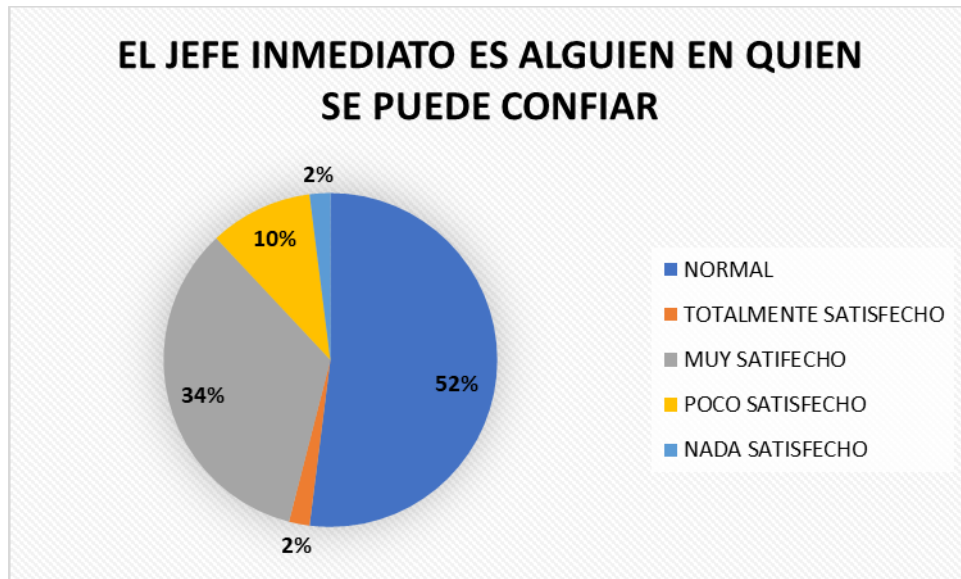
Mientras que un 34% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 8% totalmente satisfechos lo que nos quiere decir que en los días de trabajo siempre van mejorando sus habilidades lo cual es muy bueno ya que cada vez que vayan mejorando pueden ascender de puesto en su trabajo.

Por otro lado, un 4% de los empleados se sienten poco satisfechos, lo que quiere decir que no han podido mejorar sus habilidades en el trabajo, lo que no lleva a suponer que no siempre han hecho un esfuerzo por mejorar en su puesto de laburo.

---

<sup>67</sup> COMO MEJORAR las habilidades sociales en el trabajo (en línea). 21, agosto, 2018 (consultada 25, febrero, 2022). s.l. Disponible en la dirección web (<https://amazonia-teamfactory.com/blog/como-mejorar-las-habilidades-sociales-en-el-trabajo/>)

**Gráfica 23.**



Como se puede observar en la Gráfica 23, los empleados de la organización (52%) dicen que el jefe tiene un rol de confianza normal. Por lo que se puede decir que hay un compañerismo entre jefe y trabajadores. Como lo dice Holly Henderson Brower en el portal Dirige Hoy de Harvard Business Review “la relación de confianza entre jefe y empleados es fundamental para el logro de objetivos trazados, también es un acelerador de posibilidades de resultados y un sinergizador de equipos de trabajo”<sup>68</sup>.

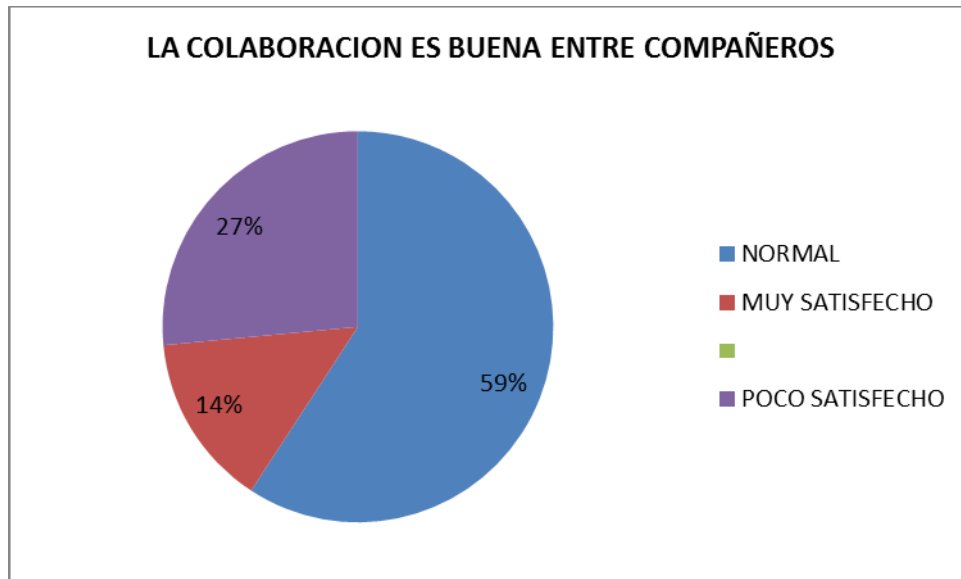
Mientras que un 34% de los empleados se sienten muy satisfechos y un 2% totalmente satisfechos, lo que quiere decir que han tenido buenas relaciones laborales con su jefe, ya que esto es muy bueno para el ambiente laboral de la empresa porque si hay buen compañerismo entre empleados y empleador, la organización tendrá buenas referencias desde afuera.

Por otro lado, un 10% de los empleados se sienten poco satisfechos y un 2% nada satisfechos, lo que no lleva a suponer que no han tenido una buena comunicación ni relación laboral con su jefe, en algunos casos se puede llegar a pensar que el jefe los mire como uno más de la empresa.

---

<sup>68</sup> HENDERSON BROWER, Holly. La importancia de una relación de confianza entre jefe y colaborador (en línea). 2018. (Consultada 25, febrero, 2022). s.l. Disponible en la dirección web (<https://dirigehoy.info/free/gran-idea-de-hbr/cultura-empresarial/la-importancia-de-una-relacion-de-confianza-entre-jefe-y-colaborador/>)

**Gráfica 24.**



Como se puede apreciar en la Gráfica 24, con un porcentaje del 59,2% los empleados consideran que dentro del trabajo su colaboración con sus compañeros es normal, por lo que es bueno ya que tiene un nivel de confianza entre sí. Según el portal Nutcache.com “la colaboración toma lugar cuando dos individuos o un grupo trabajan juntos para alcanzar una meta en común, compartiendo ideas y habilidades. Esto puede suceder en equipos tradicionales como virtuales.”<sup>69</sup>

Se puede observar que un 14% de los empleados se sienten muy satisfechos, lo que es muy bueno para la empresa, ya que, si hay colaboración entre compañeros de trabajo, las relaciones laborales y la comunicación serán más fluidas y los colaboradores tendrían buenos desempeños.

Por otra parte, un 27% de los empleados se sienten poco satisfechos, lo que quiere decir que no se ve una buena colaboración como se dice popularmente cada uno por su lado o cada uno en su puesto.

---

<sup>69</sup> LA IMPORTANCIA de la colaboración en el lugar de trabajo (en línea). s.f. (Consultada el 8, febrero, 2022). Nutcache.com. s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.nutcache.com/es/blog/la-importancia-de-la-colaboracion-en-el-lugar-de-trabajo/>)

**Cuadro 3. Matriz DOFA**

	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <p><b>F1.</b> Sistema de incentivos.  <b>F2.</b> Liderazgo.  <b>F3.</b> Buen nivel de satisfacción de los trabajadores.  <b>F4.</b> Evoluciona constantemente.  <b>F5.</b> Buena comunicación interna.  <b>F6.</b> Los colaboradores de la organización adquieren experiencias compartidas entre sí, crean valor, principios y formas de comportamiento.  <b>F7.</b> El comportamiento de todas las personas de la organización en el marco de valores compartidos y aceptados conduce a la construcción de una cultura organizacional sólida y fuerte, que se sustenta en la identidad y la cohesión social.  <b>F8.</b> Forma de trabajo eficiente y adaptable a los cambios que se pueden generar en la empresa.</p>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <p><b>D1.</b> Exceso de cargas laborales.  <b>D2.</b> Falta de dirección, la organización pierde fuerza yendo en tantas direcciones.  <b>D3.</b> En situaciones de estrés, pueden paralizarse y tomarse mucho tiempo antes de retomar una decisión firme.  <b>D4.</b> Por ser parte del equipo, pueden evitar expresar desacuerdos y dejarse llevar por la mayoría.  <b>D5.</b> Baja identidad por parte de los empleados.  <b>D6.</b> Los empleados asimilen la cultura organizacional hasta el punto de que sean incapaces de negociar con empresas que tengan valores distintos, y se les haga difícil una adaptación a otras organizaciones.</p>
<p><b>OPOTUNIDADES</b></p> <p><b>O1.</b> Capacitaciones en relación a la cultura organizacional.  <b>O2.</b> Oferta de tecnología para promocionar los servicios.</p>	<p><b>F6:O1.</b> Fortalecer la cultura organizacional de la empresa que potencialice una mejor manera las experiencias compartidas entre sí, crear valor, principios y la forma de comportamiento que se deben tener</p>	<p><b>D4:O3.</b> Fomentar una buena comunicación entre compañeros de trabajo para que en algunas ocasiones no haya desacuerdos o inconvenientes entre los grupos de trabajo que estén formados para que</p>



<p><b>O3.</b> Acceso a redes sociales para comunicarse.</p>	<p>en la empresa, beneficiando y reconociendo su desempeño en sus actividades laborales.</p>	<p>así tengan una buena coordinación a la hora de sus labores. Esta alternativa ayuda, además, a las empresas que se encuentran en teletrabajo. Es recomendable, también, tener plataformas digitales que sean propias de la empresa, así como correos corporativos.</p>
<p><b>AMENAZAS</b>  <b>A1.</b> La cultura organizacional cambia constantemente bajo la influencia de una serie de factores que afectan el comportamiento individual y colectivo de las personas.  <b>A2.</b> Otras empresas referentes al servicio de vigilancia o auxiliar de recepción y control obtengan más conocimiento y seguimiento de la cultura organizacional en cada uno de sus colaboradores.</p>	<p><b>F8:A1.</b> El trabajo es eficiente y adaptable a los cambios que se pueden generar, pero la cultura organizacional cambia constantemente teniendo en cuenta los factores de comportamiento individual y colectivo, es decir que se deben tener en cuenta y resaltar más esos cambios que afecten la estabilidad y la eficiencia de sus empleados.</p>	<p><b>D2:A1.</b> La empresa debe implementar acompañamientos en los equipos de trabajo, lo que implica que se generen estrategias, lo que involucra que haya una mejor eficacia en el desarrollo de la calidad del servicio, también así se debe realizar una mejoría en administración, lo social, lo que favorece que haya una buena imagen de la empresa.</p>

#### 4.2. FACTORES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL QUE INFLUYEN EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES

**Cuadro 4.** Factores de la cultura organizacional de la empresa VISENAR

<b>FACTOR</b>	<b>ANALISIS EN LA EMPRESA</b>
<b>Iniciativa individual</b>	Dentro de la empresa no se observan iniciativas por parte de los trabajadores en relación a las actividades que se realizan, ya que se manejan jornadas laborales extensas en las cuales se deben acoplar al lugar de trabajo donde se encuentre, es decir, las políticas de cada empresa deben adaptarse en sus jornadas laborales. Todas las economías exitosas están basadas en el ahorro, el trabajo duro y la iniciativa individual.
<b>Tolerancia del riesgo</b>	En la empresa VISENAR, dentro de la encuesta que se realizó se puede observar que algunos de los trabajadores son tomadores de riesgo, se debe hacer un estudio para tomar un nivel de riesgo o la cantidad que un trabajador puede asumir en forma voluntaria, su proceso de evaluación de riesgo se produce en fracciones de segundo, iniciando con la exposición, luego con el reconocimiento del riesgo, después con la percepción, luego comprender el impacto negativo y tomar la decisión y por ultimo aceptar, mitigar o rechazar el riesgo.
<b>Control</b>	En la empresa VISENAR según la encuesta se observa que el empleado debe seguir ciertas normas para que realicen las actividades que desempeñan para que no se generen

	errores en el manejo de las distintas áreas. Al no seguir este manejo de ciertos medios se debe planificar un sistema de supervisión en que se lleve un control en el desempeño del empleado.
<b>Identidad e integración</b>	La identidad laboral debe ser entendida como la integración del yo en sus vínculos, con el tiempo y con los otros en el contexto de una actividad laboral y la integración de personal es un proceso que permite a las organizaciones incorporar a los empleados al medio de trabajo, dentro de la empresa se observa por parte de los empleados que algunos tienen conocimiento de ello y por otra parte algunos no, es decir, que hay una falencia en estos dos conceptos que se deben incorporar con más fuerza por cada uno de los integrantes de la empresa.
<b>Sistema de incentivos</b>	En lo referente a incentivos en la empresa VISENAR, se maneja de una excelente manera ya que ayuda a que el empleado se sienta motivado dentro de la organización, al brindarle este sistema tiene sus beneficios tanto para el empleado como para la organización, en donde se obtiene mejor productividad, mayores valores, lealtad y mejora en el trabajo.
<b>Modelo de comunicación</b>	La comunicación es un sistema que constantemente sufre ajustes, complejo por sus relaciones con diversos públicos tanto internos como externos. Dentro de la empresa se nota que no hay un claro modelo de comunicación entre los empleados y los directivos ya

	que según la encuesta la mitad de los empleados llevan una buena comunicación, para que todos tengan una comunicación asertiva se debe implementar un modelo claro y así todos los trabajadores se desempeñen de marea óptima, eficiente y efectiva.
<b>Instalaciones</b>	La empresa cuenta con instalaciones de diseño y distribución de áreas que permite utilizar de manera más eficiente el espacio disponible con que se cuenta a la hora de tomar decisiones en relación a los objetivos que se plantea la empresa, las instalaciones dentro de una empresa son fundamentales ya que cada departamento o área tendrá actividades diferentes que realizar a nivel general de la empresa.
<b>Comunicación</b>	Se puede decir que dentro de la empresa hay una comunicación estable con sus trabajadores que se debe implementar de una mejor manera ya que siempre se van a generar comunicaciones internas y externas en relación a varios aspectos como lugar de trabajo, ubicación e inconformidades por parte del empleador. La comunicación es importante en cualquier ámbito, sin ella no transmitimos nada de lo que se quiera lograr, esto llevado al contexto empresarial se traduce en un factor decisivo para una mejor comprensión de las ideas y con ello mejorar el rendimiento y productividad.
<b>Tecnología</b>	Es fundamental dentro de una empresa ya que en la actualidad se debe estar adaptando a un constante

	<p>cambio en relación a la tecnología con el fin de hacer más competitiva y eficiente la actividad de la empresa. La empresa asociativa de trabajo VISENAR soluciones integrales cuenta con una buena tecnología que facilita las actividades que se quiere realizar en relación a los objetivos o proyectos de la empresa.</p>
<b>Uniforme</b>	<p>El uniforme laboral se trata de un elemento muy importante para cualquier organización: este representa el símbolo de la uniformidad y la unión entre el grupo de trabajo. Dentro de la Empresa VISENAR la dotación debe ser muy importante ya que tienen que sentirse identificados con la organización, es decir tener sentido de pertenencia, lo que les ayuda a crear una idea de lealtad a la organización en sus mentes.</p>
<b>Participación</b>	<p>La participación empresarial es el grado de compromiso que tienen los empleados con la empresa para la que trabajan, lo que los lleva a realizar actividades en pro de ella, colaborando con sus jefes y los demás empleados en el logro de los objetivos comunes. Dentro de la empresa los empleados tienen que tener un alto grado de participación ya que como dice el concepto aportan a la empresa, generando confianza con sus compañeros de trabajo y sus jefes inmediatos</p>
<b>Logro</b>	<p>Los logros empresariales son esos que ha conseguido un empresario y que tuvieron como resultado directo un beneficio para la compañía. En la</p>

	<p>encuesta hecha a los empleados de la Empresa VISENAR el logro está en un término medio, lo que tienen que hacer los trabajadores es hacer un esfuerzo para que la empresa se beneficie con todo lo bueno que ellos hagan en su lugar de trabajo, cumpliendo los objetivos de la empresa y poder llegar al éxito.</p>
<b>Conformidad</b>	<p>En la empresa VISENAR los empleados siguen las normas, políticas que se asignan en la organización ya que esto ayuda a un cumplimiento en lo que se demuestra que son aplicadas y los empleados siguen estas reglas.</p>
<b>Conocimiento</b>	<p>El conocimiento es la información y habilidades que desempeñan las personas durante su experiencias e investigaciones, las cuales las pueden aplicar en las distintas áreas que se les asignen. Se les fomenta el conocimiento para que tengan más capacidad que puedan adaptarse a las situaciones que se presenten dentro de la empresa, así mismo esto ayuda a que haya una producción más efectiva. La empresa también fomenta el trabajo en equipo donde las personas pueden dar ideas para mejorar a la empresa.</p>
<b>Prestigio</b>	<p>En la empresa VISENAR se asignan las áreas a las personas en las cuales ellas se van a desempeñar en la organización, los empleados deben dar a conocer por medio de ellos el buen trabajo que van a realizar ya que esto sea algo productivo, esto garantiza una confianza teniendo una buena imagen en el área de servicio.</p>
<b>Motivación</b>	<p>La motivación laboral se refiere a la posibilidad que tiene una empresa de</p>

	<p>motivar a sus empleados a mantener, mejorar, desarrollar o cambiar su rendimiento o su comportamiento a través de incentivos. Como se puede observar en la encuesta el tema de la motivación está en un término medio lo que significa que casi más de la mitad de los trabajadores se sienten motivados en su puesto de trabajo, para que el 100% de los trabajadores estén motivados se deben implementar algunas técnicas que impulsen a los empleados a dar lo mejor en su lugar de trabajo y beneficiar a la empresa.</p>
<p><b>Tipo de cultura</b> <b>Organizaciones Orientadas a la Norma</b></p>	<p>Teniendo en cuenta los tipos de cultura organizacional, La empresa asociativa de trabajo VISENAR soluciones integrales se puede destacar en el tipo de organizaciones orientadas a la norma ya que su función básica es la de garantizar la seguridad y estabilidad de la compañía. Para lograrlo, están muy enfocadas en el cumplimiento estricto de la norma, la división y cumplimiento de las responsabilidades que cada puesto conlleva y hacer un análisis exhaustivo de todos los procedimientos y procesos que se llevan a cabo en la empresa.</p>

**Fuente:** Elaboración propia

#### **4.3. BASES PARA EL DESARROLLO DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA QUE EL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES SE SIENTA MÁS IDENTIFICADO, PARTICIPATIVO Y MOTIVADO**

**Innovación de la cultura laboral:** En la actualidad la Cultura Organizacional es pensada como un factor diferenciador en una corporación, un aventajamiento competitivo que impulsa el rendimiento de los colaboradores en el diseño de los servicios y productos ofrecidos. Para alcanzar el éxito en el mercado actual en la seguridad privada, apoyados en una ágil toma de decisiones para la efectiva transcendencia de los objetivos y metas trazados por la organización.

Cuando se trata de clima organizacional en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales, se refiere a las percepciones de los colaboradores sobre el lugar de trabajo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales entre los empleados (jefes y colegas), la comunicación informal y más. Si se percibe el ambiente dentro de una empresa, es decir, “lo que se respira”, significa que se comprende una gama de sentimientos y emociones favorables y desfavorables en los que los empleados valoran su trabajo.

Un colaborador motivado en su trabajo y comprometido con lo que hace, difícilmente dejará la empresa. A los candidatos no les pasa nada en la fase de reducción, que es mucho más cara que retener a los clientes internos a partir del propio diseño de estrategias que permitan fomentar el sentido de pertenencia entre sus colaboradores. El clima organizacional siempre aumentará la productividad y hará que las empresas sean vistas como lugares ideales para trabajar porque armonizan el espacio de trabajo con los empleados.

El factor emocional es uno de los factores que marca la diferencia y el que hace que las personas sean leales y honestas con sus Empresas. Por ello, un reto estratégico es conseguir despertar el compromiso de las personas y conocer que es lo que motiva realmente a cada uno. En definitiva, hablar de un salario emocional.

Otro caso sería implementar “El Efecto Pigmalión”, que hace que el empleador necesite y sea consciente de que su equipo de trabajo debe sentirse y estar motivado y que las condiciones laborales y el salario no solo sean motivadores. Para que la confianza y la motivación se fortalezca, él tiene que darles un trato sincero y proactivo, ya que toda persona reacciona ante el trato que se le da.

Este método también puntualiza que los trabajadores son capaces de llevar a cabo las tareas que se propongan, lográndolo con sus aptitudes y capacidades.



Liderazgo: se adiciona un grupo de empleados en los que genere la participación. la misma interacción de los sujetos ha creado la necesidad de crear figuras con un alto nivel de diferenciación y denota a un empleado de capacidades tales como dirigir, direccionar, ordenar y comandar. En donde se genera los líderes de gran capacidad para poder dirigir a un grupo de empleados.

Clima: es el desarrollo de las actividades que se van a desempeñar en la empresa donde la creatividad nace en lo referente a las ideas, en lo que está a favor el riesgo y el desafío y que permiten los debates.

Cultura: la creatividad en la cultura da importancia a las normas formales, al respeto por las formas tradicionales de actuar y a los roles delimitados.

A menudo, hay un mejor ambiente: Consecuentemente respaldado por mayor responsabilidad y experiencia, autonomía con criterio, agilidad en la toma de decisiones y el desarrollo, aumento de la interacción con los altos cargos.

Hay un sentimiento de familia: Los empleados tratados como miembros de una familia desprenden un sentimiento que a menudo crea mucha energía durante los proyectos y tiempos difíciles, "Equilibrio entre su vida personal y laboral".

Mediciones permanentes de percepción: Medir los elementos del clima mediante encuestas, entrevistas.

Grupo de enfoque en marketing empresarial: Implementa un proceso que permite que los empleados puedan proveer información sobre el clima y contribuir en el diseño ideas y soluciones innovadoras.

**Cuadro 5.** Desarrollar un enfoque tridimensional basado en el concepto de competencias

Presenta enfoque basado en concepto de competencias				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Saber:</b> conjuntos de información y conocimientos técnicos o humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Saber hacer:</b> habilidades y destrezas a través de la experticia fruto de la experiencia y el aprendizaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Saber ser o saber estar:</b> expresión de las actitudes en el lugar de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Querer hacer o motivación personal:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reinterpreta la gestión y el desarrollo de los recursos y políticas de gestión humana.</li> <li>✓ Pasar de gestión basada en rasgos de la personalidad para adoptar gestión integral apoyada en las competencias.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Poder hacer o</b> conjunto de medios y recursos disponibles de una persona.</li> </ul>

Teniendo en cuenta el cuadro anterior se recomienda Que la Empresa VISENAR se ponga en práctica lo dicho anteriormente con el fin de obtener una mejor cultura dentro de la empresa.

Factores psicológicos: Dar la confianza necesaria, para que las personas puedan poner a prueba sus ideas y cometer errores sin temor.

Sistema de comunicación: Interna y externa, apropiadas para que todos los involucrados estén plenamente al tanto de las necesidades y metas de la organización.

Factores físicos adecuados: Lugar de trabajo confortable, tranquilo iluminado e higiénico.

Cabe señalar que la Cultura Organizacional es una herramienta innovadora actual, ya que tiempo atrás las empresas daban bastante énfasis solo a la figura organizativa y descuidaban un tanto el Clima Laboral, sin embargo, tiempo

después se propuso el juicio que era prioritario mantener una alta dosis de creatividad y poseer una cultura corporativa dinámica a partir de un clima laboral positivo, que al prevalecer en esta dinámica será como un hábitat que promueva el desarrollo de las personas, el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas. Propuesta en todo caso no muy difícil de acompañar, pues se ratifica que el ganar-ganar de una filosofía corporativa sobresaldrá inequívocamente como valor agregado para las empresas<sup>70</sup>.

Clima laboral que un colaborador espera de una cultura organizacional. El tema del Talento Humano en la Empresa Asociativa de Trabajo VISENAR Soluciones Integrales, habla de personas, y para que las personas puedan aceptar su papel, requieren de la creación de una estructura social en la que los trabajadores no sean interpretados como un desafío, sino como participantes del logro de objetivos. Esto a propósito de la competitividad de recursos para ajustarse a los requerimientos del entorno, inestable y extremadamente competitivo en el que se desenvuelven. Requiere la instalación para el colaborador de una estructura social justa y vinculante. Lo Fundamental del estudio es que da a conocer qué aspectos de manera primordial prefieren los colaboradores en su relación con el jefe y qué es lo que de verdad les importa.

Queda claro que una organización líder será aquella que promueva buenas relaciones laborales, identifique las necesidades de sus empleados y sea consciente de sus preocupaciones, porque si ocurre lo contrario sólo conseguirá tener personal inconforme e insatisfecho, lo que daría como resultado pérdidas en relación con el personal y objetivos de la empresa.

---

<sup>70</sup> SAAVEDRA MORALES, Helman Aymar. Importancia del clima y cultura organizacional en las pymes de vigilancia y seguridad privada (en línea). 2017 (consultada 18, marzo, 2022). Bogotá – Colombia. P 18. Disponible en la dirección web (<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17154/SaavedraMoralesHelmanAymar2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

## CONCLUSIONES

- ✓ La Empresa VISENAR consta de instalaciones amplias en las que se maneja una buena distribución de las áreas lo que también ayuda a que haya una buena comunicación dentro de la organización.
- ✓ La cultura organizacional es muy importante que se analice en la Empresa VISENAR, ya que la cultura siempre debe estar presente en todas las funciones y acciones que siempre realizan los colaboradores.
- ✓ Al fortalecer la cultura organizacional en la empresa, con cada una de las bases necesarias se obtendrá un mejor rendimiento por parte de los auxiliares de recepción y control, siendo ellos los implicados con todos los aspectos relacionados a dicho tema.
- ✓ Cada uno de los colaboradores al obtener más conocimiento de la cultura organizacional y que aspectos lo conforman, es decir, se obtiene un mejor ambiente laboral en sus áreas de trabajo.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Para que la organización se mantenga en un buen liderazgo es seguir todos los medios para que el empleado se sienta a gusto por lo que va a desarrollar en la empresa, capacitarlos en las áreas que se desempeñen, llevarles un seguimiento, un control para que se sientan conformes en sus labores.
- ✓ Una opción para mejorar la cultura organizacional sería implementar “el efecto Pigmalión”, ya que este efecto está ligado con la motivación laboral, es decir transmitiendo buenas expectativas sobre todos los trabajadores y que vayan desarrollando fácilmente su potencial.
- ✓ Publicar y expandir normas por toda la organización con el fin de que el personal se dé cuenta de la importancia de la cultura organizacional y los entornos laborales favorables como factores claves de éxito.
- ✓ Tener en cuenta las observaciones y recomendaciones que den a conocer los colaboradores en cada área de la empresa y funciones que realicen, ya que todo esto abarca la temática de la cultura organizacional en la empresa VISENAR.

## BIBLIOGRAFÍA

ACTIVIDAD ECONOMICA, casi a niveles precrisis en noviembre (en línea). 18 Enero del 2021. (Consultada el 2, Marzo, 2021). Portafolio. Bogotá, Colombia. Disponible en la dirección web (<https://www.portafolio.co/economia/dane-actividad-economica-casi-a-niveles-precisis-en-noviembre-ise-2020-548353>)

ALTAGARCIA, Loren; RODRIGUEZ Marcos. La Cultura Organizacional. Escuela de Organización Industrial (en línea). s.f. (Consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>)

BALLINA RIOS, Francisco. Paradigmas y perspectivas teorico-metodologicas en el estudio de la administración (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. P 3. Disponible en la dirección web (<https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/paradigmas2004-2.pdf>)

BUNGE. Metodología de Investigación: tipos de investigación. El mundo de la metodología (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<http://elmundodelametodologia19.blogspot.com/2016/01/tipos-de-investigacion.html?m=1>)

CABALLERO FERRARI, Federico. Sector servicios. Economipedia, haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>)

CAJAMARCA GRISALES, D. y GARCIA AMORTEGUI, J. Los fundamentos teóricos del aprendizaje organizacional y sus implicaciones en la gestión del conocimiento, la innovación y la tecnología. Tesis de grado Universidad la Sabana. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. 2004

CARRILLO PUNINA, Alvaro Patricio. Medición de la cultura organizacional. Visor Redalyc (en línea). 01, junio, 2016. (consultada 21, junio, 2020). Ecuador. Disponible en a dirección web (<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653788007/index.html>)

CHIAVENATO, Idalberto. ¿Qué es cultura organizacional? 6 ejemplos claves (en línea). S.f. (consultada el 28, septiembre, 2020) Disponible en la dirección electrónica (<https://blogs.imf-formacion.com/blog/mba/que-es-cultura-organizacional-ejemplos/>)

COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 2187 (12, octubre, 2001). Por el cual se reglamenta el Estatuto de Vigilancia y Seguridad

Privada contenido en el Decreto -ley 356 del 11 de febrero de 1994. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2001. Diario oficial. Año CXXXVII. n. 44598. 7. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1415337#:~:text=Son%20acciones%20esenciales%20de%20la,servicios%20de%20vigilancia%20y%20seguridad>)

COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 2355 (17, julio, 2006). por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2006. Diario oficial. Año CXLII. n. 46332. 19. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1440949#:~:text=Expedir%20la%20reglamentaci%C3%B3n%20relacionada%20con,de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.&text=Expedir%20las%20licencias%20de%20funcionamiento,de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.>)

COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 2356 (17, julio, 2006). por el cual se modifica la planta de personal de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y se dictan otras disposiciones. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2006. Diario oficial. Año CXLII. n. 46332. 22. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web ([http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1441105#:~:text=DECRETO%202356%20DE%202006&text=\(julio%202017\)-,por%20el%20cual%20se%20modifica%20la%20planta%20de%20personal%20de,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1441105#:~:text=DECRETO%202356%20DE%202006&text=(julio%202017)-,por%20el%20cual%20se%20modifica%20la%20planta%20de%20personal%20de,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.))

COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 2974 (16, diciembre, 1997). por el cual se reglamentan los Servicios Especiales y los Servicios Comunitarios de Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 1997. Diario oficial. Año CXXXIII. n. 43196. 1. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1505410#:~:text=DECRETO%202974%20DE%201997&text=2974%20DE%201997-,por%20el%20cual%20se%20reglamentan%20los%20Servicios%20Especiales%20y%20los,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.&text=Art%C3%ADculo%201%C2%BA.&text=Criterios%20para%20otorgar%20licencia%20a,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.>)

COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 356 (11, febrero, 1994). Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 1994. Diario oficial. año CXXIX. n. 41220. 19. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.suin->

[juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1080719#:~:text=Los%20servicios%20de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada%20s%C3%B3lo%20podr%C3%A1n%20utilizar,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.](http://juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1080719#:~:text=Los%20servicios%20de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada%20s%C3%B3lo%20podr%C3%A1n%20utilizar,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.))

COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 4950 (27, diciembre, 2007). por el cual se fijan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada prestados por las empresas y/o cooperativas de vigilancia y seguridad privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2007. Diario oficial. Año CXLIII. n. 46854. 71. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web ([http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1554379#:~:text=\(diciembre%2027\)-,por%20el%20cual%20se%20fijan%20las%20tarifas%20m%C3%ADnimas%20para%20el,de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1554379#:~:text=(diciembre%2027)-,por%20el%20cual%20se%20fijan%20las%20tarifas%20m%C3%ADnimas%20para%20el,de%20vigilancia%20y%20seguridad%20privada.))

COLOMBIA. SISTEMA UNICO DE INFORMACION NORMATIVA. Decreto 71 (18, enero, 2002). por el cual se dictan normas sobre cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar los servicios de vigilancia y seguridad privada ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Juriscol, 2002. Diario oficial. año CXXXVII. n. 44686. 5. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web ([http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1015803#:~:text=\(enero%2018\)-,por%20el%20cual%20se%20dictan%20normas%20sobre%20cuant%C3%ADas%20m%C3%ADnimas%20de,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1015803#:~:text=(enero%2018)-,por%20el%20cual%20se%20dictan%20normas%20sobre%20cuant%C3%ADas%20m%C3%ADnimas%20de,de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada.))

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Circular Externa No. 025 (2, enero, 2019). Tarifas para la contratación de servicios de Vigilancia y Seguridad Privada vigencia de 2019. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2019. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://interseguridad.org/download/circular-externa-no-025-de-2019-las-tarifas-minimas-vigentes-en-el-2019/>)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Decreto 1979 (17, septiembre, 2001). Por el cual se expide el Manual de Informes y Equipos para el personal de los servicios de la Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2001. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6368/decreto-1979-de-2001---uniformes-y-equipos-para-el-personal-de-los-servicios-de-vigilancia/>)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Decreto 1612 (31, julio, 2002). Por el cual se modifica y adiciona parcialmente el Decreto 2947 de 1997, sobre los Servicios Comunitarios de Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2002. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web



[\(https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6378/decreto-1612-de-2002---modifica-y-adiciona-parcialmente-el-decreto-297497-servicios-comunitarios/\)](https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/6378/decreto-1612-de-2002---modifica-y-adiciona-parcialmente-el-decreto-297497-servicios-comunitarios/)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Ley 1539 (26, junio, 2014). Por medio de la cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego y se dictan otras disposiciones. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2014. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web [\(https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/488/ley-1539-del-26-de-junio-de-2012---certificado-de-aptitud-psicofisica-para-el-porte-y-tenencia-de-armas-de-fuego/\)](https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/488/ley-1539-del-26-de-junio-de-2012---certificado-de-aptitud-psicofisica-para-el-porte-y-tenencia-de-armas-de-fuego/)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Manual de la Doctrina. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, s.f. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web [\(https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/493/manual-de-doctrina-de-la-supervigilancia/\)](https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/493/manual-de-doctrina-de-la-supervigilancia/)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 224 (17, enero, 2008). Por medio de esta resolución, se dictan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia para el año 2008. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2008. 1. P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web [\(https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/240/resolucion-224-de-17-01-08-tarifas-minimas-para-el-cobro-de-los-servicios-de-vigilancia-para-el-2008/\)](https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/240/resolucion-224-de-17-01-08-tarifas-minimas-para-el-cobro-de-los-servicios-de-vigilancia-para-el-2008/)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 2852 (8, agosto, 2006). Por el cual se unifica el Régimen de Vigilancia y Seguridad Privada. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2006. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web [\(https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/232/resolucion-2852-de-08-08-06-se-unifica-el-regimen-de-vigilancia-y-seguridad-privada/\)](https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/232/resolucion-2852-de-08-08-06-se-unifica-el-regimen-de-vigilancia-y-seguridad-privada/)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 4745 (27, diciembre, 2006). Por el cual se modifica la Resolución No. 2852 del 8 de agosto del 2006. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2006. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web [\(https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/233/resolucion-4745-de-27-12-06-documentos-para-su-optima-operacion/\)](https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/233/resolucion-4745-de-27-12-06-documentos-para-su-optima-operacion/)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 2914 (26, julio, 2007). Por la cual se modifica la Resolución No 2852 del 8 de agosto del 2006. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2007. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web

[\(https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/234/resolucion-2914-de-26-07-07-fotografias/\)](https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/234/resolucion-2914-de-26-07-07-fotografias/)

COLOMBIA. SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA. Resolución 3856 (14, septiembre, 2007). Por la cual se modifica la Resolución No 2852 del 8 de agosto del 2006. (en línea). Santa Fe de Bogotá D.C.: Supervigilancia, 2007. 1 P. (consultado: 10, marzo, 2021). Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/235/resolucion-3856-de-14-09-07-suspende-la-obligacion-de-presentar-el-certificado-judicial/>)

CONCEPTO DE Seguridad. Definición de (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://definicion.de/seguridad/>)

DEFINICION DE Método empírico analítico. Definición ABC (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web ([Definición de Método Empírico Analítico » Concepto en Definición ABC \(definicionabc.com\)](http://definicionabc.com))

DEFINICION DE Organización. Definición de (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://definicion.de/organizacion/>)

EDGAR HENRY Schein, EcuRed (en línea). s.f. (consultada 21, junio, 2021). s.l. Disponible en la dirección web ([https://www.ecured.cu/Edgar\\_Henry\\_Schein](https://www.ecured.cu/Edgar_Henry_Schein))

EJEMPLO DE Circular Externa. Ejemplo de (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web ([https://www.ejemplode.com/64-cartas/1812-ejemplo\\_de\\_circular\\_externa.html](https://www.ejemplode.com/64-cartas/1812-ejemplo_de_circular_externa.html))

EL SECTOR servicios perdió casi un 22% de su facturación en marzo y la industria se dejó un 17% (en línea) 21 de Mayo del 2020. (Consultada el 25, febrero, 2021). España. Diario El País. Disponible en la dirección electrónica (<https://elpais.com/economia/2020-05-21/el-sector-servicios-perdio-casi-un-22-de-su-facturacion-en-marzo-y-la-industria-se-dejo-un-17.html>)

ENFOQUE CUANTITATIVO. Slideshare (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://es.slideshare.net/JosMaita/enfoque-cuantitativo-59914564>)

ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS. Contraloría de Bogotá (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<http://www.contraloriabogota.gov.co/sites/default/files/Contenido/Informes/Obligatorios/Presupuesto%20D.C/2001/Finanzas/informe-presupuesto/4estapublicos/0consolidado%20ep.htm>)

JUANES, Gemma. LA INDUSTRIA DE SEGURIDAD PRIVADA ANTE LA CRISIS DEL COVID 19 LA CLAVE ES ADAPTARSE (en línea) 1 de junio del 2020 (consultada 27, febrero, 2021). España. Disponible en la dirección web (<https://cuadernosdeseguridad.com/2020/06/crisis-covid19-sector-seguridad/>)

MANUAL DE la doctrina de la supervigilancia. Supervigilancia (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.supervigilancia.gov.co/publicaciones/493/manual-de-doctrina-de-la-supervigilancia/>)

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. Visor Redalyc (en línea). 06, diciembre, 2017. (consultada 21, junio, 2020). Colombia. Disponible en a dirección web (<https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187260206007/index.html>)

MINISTERIO DE Educación Nacional. Normograma (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web ([https://normograma.info/men/docs/concepto\\_mineduacion\\_0075308\\_2018.htm#:~:text=Para%20mayor%20ilustraci%C3%B3n%20sobre%20este,de%20comercializaci%C3%B3n%20o%20prestaci%C3%B3n%20de](https://normograma.info/men/docs/concepto_mineduacion_0075308_2018.htm#:~:text=Para%20mayor%20ilustraci%C3%B3n%20sobre%20este,de%20comercializaci%C3%B3n%20o%20prestaci%C3%B3n%20de))

MOTIVACION LABORAL. Capacidad de una organización para mantener una actitud positiva en sus empleados (en línea). 2018 (Consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://enciclopediaeconomica.com/motivacion-laboral/>)

NUÑO, Patricia. Tipos de Cultura Organizacional (en línea). 31, enero, 2018 (consultada 17, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-cultura-organizacional.html>)

PEIRO, Rosario. Cultura. Economipedia, Haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/cultura.html>)

PEREZ, Camila. EL SECTOR DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA: Evolución reciente y principales retos laborales, regulatorios y de supervisión (en línea). Julio del 2018. (Consultada el 25, febrero, 2021) Bogotá, Colombia. Disponible en la dirección web ([https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF\\_No\\_65\\_Julio\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/3689/CDF_No_65_Julio_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y))

¿QUE ES INE?. Billin (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.billin.net/glosario/definicion-ine/>)

¿Qué ES la escala de Likert y como utilizarla?. QuestionPro (en línea). s.f. (consultada 14, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>)

¿QUE ES la investigación?. Concepto de (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://concepto.de/investigacion/#ixzz6q4arHScW>)

¿QUE ES una crisis?. Deloitte (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021) s.l. Disponible en la dirección web (<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/governance-risk-and-compliance/articles/que-es-una-crisis.html>)

QUE ES el liderazgo empresarial. Bizneo Blog (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.bizneo.com/blog/liderazgo-empresarial/#:~:text=El%20liderazgo%20empresarial%20es%20una, trabajadores%20para%20lograr%20sus%20objetivos.>)

RESTRICCIONES. Concepto y Definición (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://conceptodefinicion.de/restricciones/>)

ROLDAN, Paula Nicole. Competitividad. Economipedia, haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html>)

ROLDAN, Paula Nicole. Negocio (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/negocio.html>)

SABINO, Carlos. Investigación Descriptiva según autores. Tesis Plus (en línea). s.f. (consultada 6, abril, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/#:~:text=Entre%20estos%20destaca%20la%20investigaci%C3%B3n, referentes%20al%20fen%C3%B3meno%20en%20observaci%C3%B3n>)

SANCHEZ GALAN, Javier. Servicio. Economipedia, haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>)

SEVILLA ARIA, Andres. Economía. Economipedia, Haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/economia.html>)

SIGNIFICADO DE decreto. Significados (en línea) s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.significados.com/decreto/>)

SIGNIFICADO DE Toma de decisiones. Significados (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://www.significados.com/toma-de-decisiones/>)

SUPERINDUSTRIA Y supervigilancia unen esfuerzos para fortalecer la protección al consumidor. Superintendencia de Industria y Comercio (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). Bogotá D.C, Colombia. Disponible en la dirección web (<https://www.sic.gov.co/superindustria-y-supervigilancia-unen-esfuerzos-para-fortalecer-la-proteccion-al-consumidor#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Vigilancia%20y%20Seguridad%20Privada%2C%20entidad%20encargada%20de,formaliza%20su%20vinculaci%C3%B3n%20con%20la>)

TALENTO HUMANO, que es y cómo puedes gestionarlo para obtener ingresos con él. Agustín Grau (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://agustingrau.com/gestion-del-talento-humano/>)

TRUJILLO, Helena. Resolución. Economipedia, haciendo fácil la economía (en línea). s.f. (consultada 25, marzo, 2021). s.l. Disponible en la dirección web (<https://economipedia.com/definiciones/resolucion.html>)

## **ANEXOS**

**Anexo A.** Encuesta dirigida a los empleados de la Empresa Asociativa de Trabajo  
Visenar Soluciones Integrales



**UNIVERSIDAD CESMAG**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo:** identificar la cultura organizacional en la Empresa Visenar en la ciudad de Pasto.

Los datos recogidos serán estrictamente confidenciales, con utilidad académica, y no tienen fines fiscales ni pueden ser utilizados como prueba judicial en cumplimiento del Artículo 5° de la Ley 79 de 1993. Los resultados de la encuesta serán presentados de manera agregada y a nivel del sector al que la empresa pertenece.

**I. Información demográfica:**

1. Género: a. Femenino \_\_\_ b. Masculino \_\_\_ 2. Edad: \_\_\_\_\_

2. Estado civil \_\_\_\_\_

3. ¿Qué cargo ocupa en la empresa?

\_\_\_\_\_

4. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la empresa?

**II. Información socioeconómica:**

5. Nivel de estudios

a. Ninguno \_\_\_ b. Primaria \_\_\_ c. Secundaria \_\_\_ d. Tecnología \_\_\_

e. Profesional \_\_\_ f. Postgrado \_\_\_ g. Otro \_\_\_ h. Cuál? \_\_\_\_\_

**A continuación, se usará la Escala de Likert donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 neutral (normal), 4 de acuerdo y 5 totalmente en acuerdo**

**ESCALA DE LIKERT**



	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6.	La empresa es formal y estructurada.					
7.	En la empresa se destaca la comunicación y la moral del grupo.					
8.	Lo más relevante en la empresa es la competitividad y el logro.					
9.	Los directivos de la empresa se caracterizan por ser mentores o maestros.					
10.	Los directivos de la empresa se caracterizan por ser emprendedores, innovadores y tomadores de riesgo.					
11.	Los directivos de la empresa motivan a los empleados.					
12.	Los directivos de la empresa se caracterizan por ser coordinadores, organizadores o administradores.					
13.	En el área donde usted se encuentra, ¿se siente motivado a la hora de realizar sus actividades?					
14.	El factor de la empresa son las reglas y políticas formales.					
15.	¿Dentro de la organización se establecen metas y objetivos claramente definidos?					
16.	¿Están los valores de la organización alineados con los que usted considera importante en su vida?					
17.	¿Su lugar de trabajo es físicamente cómodo?					
18.	¿Tienen acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar su trabajo adecuadamente?					
19.	¿Consideran que el reconocimiento tiene un verdadero valor cuando lo reciben?					
20.	¿La motivación es fundamental en su entorno social?					



21.	¿Siente que su trabajo contribuye a los objetivos de la organización?					
22.	¿Tienen la oportunidad de mejorar sus habilidades?					
23.	¿Su jefe inmediato es alguien en quien se puede confiar?					
24.	¿La colaboración es buena entre sus compañeros?					

GRACIAS POR SU COLABORACION

San Juan de Pasto, Septiembre 28 de 2021

OEV1266-21

Señores  
**Universidad Cesmag**  
Sandra Bolaños  
Asesora Trabajo de Grado  
Ciudad

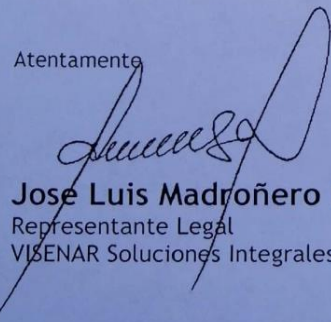
Ref. Aprobación Trabajo de Grado

Cordial Saludo.

Mediante la presente en mi calidad de Representante Legal de la firma VISENAR Soluciones Integrales SAS identificada con NIT 901365274-6, me permito autorizar la continuidad del proyecto de trabajo de grado denominado "LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES UBICADA EN LA CIUDAD DE PASTO" adelantado por los Estudiantes DAVID SEBASTIAN ENRÍQUEZ ERAZO, DIEGO ANDRES ERASO ROSERO y JOSE ANDRES REINA ZAMBRANO del Programa de Administración de Empresas.

Agradezco su amable atención a la presente.

Atentamente



**Jose Luis Madroñero Benavides**  
Representante Legal  
VISENAR Soluciones Integrales



 <p>UNIVERSIDAD <b>CESMAG</b> NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<b>CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-032
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 18 de junio del 2022

Biblioteca  
**REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.**  
Universidad CESMAG  
Pasto


Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado /Trabajo de Aplicación denominado LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES UBICADA EN LA CIUDAD DE PASTO, presentado por el (los) autor(es) DAVID SEBASTIAN ENRÍQUEZ ERAZO, DIEGO ANDRES ERASO ROSERO y JOSE ANDRES REINA ZAMBRANO del Programa Académico Administración de Empresas al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,

*Claudia Solarte Solarte*

-----  
**CLAUDIA MAGALI SOLARTE SOLARTE**  
C.C. 59.816.989 de Pasto  
Programa Administración de Empresas  
Cel. 3206724490  
cmsolarte@unicesmag.edu.co

 <b>UNIVERSIDAD CESMAG</b> <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA M/EDUCACIÓN</small>	<b>AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	<b>CÓDIGO:</b> AAC-BL-FR-031
		<b>VERSIÓN:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 09/JUN/2022

<b>INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)</b>	
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> DAVID SEBASTIAN ENRÍQUEZ ERAZO	<b>Documento de identidad:</b> 1120218538
<b>Correo electrónico:</b> sebas.enriquez98@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3217957855
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> DIEGO ANDRES ERASO ROSERO	<b>Documento de identidad:</b> 1085328768
<b>Correo electrónico:</b> andreseraso18@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3164396343
<b>Nombres y apellidos del autor:</b> JOSE ANDRES REINA ZAMBRANO	<b>Documento de identidad:</b> 1089460052
<b>Correo electrónico:</b> joseandresreinazambrano@gmail.com	<b>Número de contacto:</b> 3113985590
<b>Nombres y apellidos del autor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Nombres y apellidos del asesor:</b>	<b>Documento de identidad:</b>
<b>Correo electrónico:</b>	<b>Número de contacto:</b>
<b>Título del trabajo de grado:</b> LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO VISENAR SOLUCIONES INTEGRALES UBICADA EN LA CIUDAD DE PASTO.	
<b>Facultad y Programa Académico:</b> FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES. PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	

En mi (nuestra) calidad de autor(es) y/o titular (es) del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, confiero (conferimos) a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el termino en el que el (los) firmante(s) del presente documento conserve(mos) la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que deje(mos) de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, me (nos) comprometo (comprometemos) a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de mi(nuestra) parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conozco(conocemos) que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.



- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, acepto(amos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Acepto (aceptamos) que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renuncio(amos) a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.
- d) Manifiesto (manifestamos) que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostento(amos) los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumo(asumimos) toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de(los) autor(es) y la fecha de publicación.
- e) Autorizo(autorizamos) a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizo (autorizamos) a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

**NOTA:** En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autor(es) garantizo(amos) que he(hemos) cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejo(dejamos) constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizo(autorizamos) la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permiso(permitimos) que mi(nuestro) Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 18 días del mes de Junio del año 2022

Firma del autor	Firma de autor
Nombre del autor: DAVID SEBASTIAN ENRÍQUEZ ERAZO	Nombre del autor: DIEGO ANDRES ERASO ROSERO
Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor: JOSE ANDRES REINA ZAMBRANO	Nombre del autor:



UNIVERSIDAD  
**CESMAG**

NIT: 800.109.387-7  
VIGILADA Mineducación

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN  
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO:** AAC-BL-FR-031

**VERSIÓN:** 1

**FECHA:** 09/JUN/2022

*Claudia Solarte Solarte*

Nombre del asesor: Claudia Magali Solarte Solarte