

Universidad del Rosario



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

Lubdy Meliza Alvarez Barroso y Sergio Esteban Orjuela Santamaría

Caracterización de la Cultura Organizacional de Informática documental SAS

“Trabajo de grado”

Bogotá D.C 2014

Universidad del Rosario



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

Lubdy Meliza Alvarez Barroso y Sergio Esteban Orjuela Santamaría

Caracterización de la Cultura Organizacional de Informática documental SAS

Trabajo de Grado

Tutor: Carlos Eduardo Méndez Álvarez

Bogotá D.C Junio 2014

CONTENIDO

GLOSARIO	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT.....	VIII
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ¿Qué es Cultura?.....	4
2.1. ¿Qué es cultura organizacional y sus elementos?	5
2.1.1. Percepción del líder sobre el hombre.....	6
2.1.2. Estructura	6
2.1.3. Sistema cultural.....	8
2.1.4. Clima organizacional	9
3. Informática Documental SAS.....	10
3.1. MISIÓN.....	11
3.2. VISIÓN	11
3.3. VALORES CORPORATIVOS.....	12
3.4. CÓDIGO DE ÉTICA	12
3.5. NORMAS INTERNAS	12
4. Método utilizado para describir la cultura organizacional	14
5. Caracterización Cultura Informática Documental SAS.....	16
5.1. Rasgos altamente arraigados de la cultura organizacional.....	16
5.2. Categorías de la cultura organizacional	26
5.3. Tendencias de la cultura organizacional	36
6. Caracterización de la cultura	46
6.1. Calidad de la Interacción Social.....	47
7. Conclusiones.....	49
8. Recomendaciones	50

9. Referencias y Bibliografía.....	51
------------------------------------	----

LISTA DE TABLAS Y GRAFICOS

Tabla 1: Rasgos Altamente Arraigados	16
Tabla 2: Categorías de la Cultura Organizacional	26
Tabla 3: Tendencias	36
Tabla 4: Participación Rasgos en Categorías.....	40
Tabla 5: Participación Rasgos en Tendencias.....	43
Tabla 6: Participación Rasgos en Macrotendencias.....	44
Grafico 1: Caracterización de Cultura Organizacional.....	46

GLOSARIO

- Cultura: Conjunto entrelazado de maneras de pensar, sentir y obrar con distinto grado de formalización, que aprendidas y compartidas por distintos actores sociales, sirven para constituir una colectividad particular y distinta.
- Cultura organizacional: Conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales.
- Percepción del líder sobre el hombre: Concepto que tiene el líder de la organización sobre sus empleados.
- Estructura: Resulta de los procesos de interacción que establecen las personas de acuerdo: al tamaño de la empresa, la división del trabajo, autoridad, coordinación, estrategia y estructura, tecnología y estructura y entorno y estructura.
- Sistema cultural: Conjunto de elementos implícitos y explícitos que definen el comportamiento de un grupo.
- Clima organizacional: Es la percepción subjetiva que tienen los empleados a cerca de su ambiente en el trabajo.
- Rasgos de la cultura organizacional: Aquellos hechos, eventos, situaciones, percepciones, comportamientos u otras manifestaciones, que han sido identificados cualitativamente y validados cuantitativamente por su mayor frecuencia de suceso o percepción colectiva, y en consecuencia, tienen presencia colectiva.
- Categorías: Características generales de la organización que se encuentran implícitas en sus variables influyentes, y que sirven para contrastar su marco teórico con la realidad.
- Tendencias: Agrupación de categorías de análisis que, por la frecuencia e intensidad del suceso, determinan categorías generales que actúan como características determinantes en la descripción de la cultura organizacional.

RESUMEN

Actualmente, el estudio de la cultura organizacional se ha convertido en un tema de gran importancia para las empresas ya que, de acuerdo a que tan satisfecho este el empleado, esta tiene un impacto en el desempeño de la compañía, además se vuelve en un factor clave para el fracaso o el éxito de cada uno de los proyectos o tecnologías de gestión que implemente la organización.

La cultura organizacional según el autor Carlos Eduardo Méndez Álvarez (2006) es:

La conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales. Tales significados y comportamientos son determinados por el concepto que tiene el líder de la organización tiene sobre el hombre, la estructura, el sistema cultural y el clima organizacional así como por la interrelación y mutua influencia que existe entre estos. (p.91)

Basados en el concepto de este autor, se va a realizar el estudio de cultura organizacional en la empresa Informática Documental SAS, dedicada al manejo y control de documentación a nivel nacional, en el cual, se va a conocer una descripción detallada del comportamiento de los miembros de la organización.

Palabras Claves:

- Cultura organizacional
- Hombre
- Estructura
- Sistema cultural
- Clima organizacional

ABSTRACT

Currently, the study of organizational culture has become an important issue for companies because according to how satisfied is the employee, this has an impact on the performance of the company also becomes a key factor to the success or failure of each project or technology management that implements the organization.

According to Carlos Eduardo Méndez Álvarez (2006) organizational culture is

The collective consciousness that is expressed in the system of meanings shared by the members of the organization that identifies and difference from other, institutionalizing and standardizing their social behaviors. Such meanings and behaviors are determined by the concept that the leader of the organization has over the man, structure, culture and organizational climate as well as the interrelationship and mutual influence between these. (p. 91)

Based on the concept of this author, the authors are going to make the study of the organizational culture of Informática Documental SAS, dedicated to the management and control of documentation in a national level, in which it will release a detailed description of the behavior of members of the organization.

Key Words:

- Organizational Culture
- Leader
- Structure
- Cultural system
- Organizational climate

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo que se desarrollara a continuación tiene el propósito de mostrar a sus lectores un estudio de cultura organizacional que se va a realizar en la empresa Informática Documental SAS. El método que se utilizara para realizar este estudio, es un modelo creado por el profesor Carlos Eduardo Méndez Álvarez, el cual, busca describir de manera detallada la cultura organizacional de la compañía.

La sociología es una de ciencias que más aportado a la definición de cultura, ya que estudia los fenómenos colectivos producidos por las actividades de los seres humanos, considera la cultura como una construcción mental, a través del desarrollo de procesos intelectuales. Mientras que la antropología que estudia a los seres humanos de forma integral, considera que la cultura nace de acuerdo a la manera en que un grupo convive y se relaciona. Estas dos ciencias hacen parte importante del concepto de cultura y de su evolución.

El concepto de cultura que se va a tomar es el de GuyRocher que define la cultura como *“el conjunto entrelazado de maneras de pensar, sentir y obrar con distinto grado de formalización, que aprendidas y compartidas por distintos actores sociales, sirven para constituir una colectividad particular y distinta”*(Nazar, 2004, p. 6), aquí se puede ver como se unen la definición de cultura de la sociología y antropología, ya que nombra las relaciones entre los grupos y como están crean comportamientos colectivos inconscientes, que hacen parte de la identidad del grupo social.

La cultura organizacional es un concepto que se utiliza para describir las relaciones que se crean entre los diferentes miembros de una organización y que generan una identidad a través de comportamiento colectivos al interior de la empresa que les permite generar una ventaja competitiva de diferenciación.

Teniendo en cuenta la definición de cultura de Carlos Eduardo Méndez expuesta anteriormente se encuentra que esta se ve influenciada por cuatro variables: la percepción del líder sobre el hombre, el clima organizacional, la estructura y el sistema cultural.

La percepción del líder sobre el hombre se refiere que de acuerdo al concepto que tenga el líder de la organización sobre sus empleados, se va a empezar a determinar el marco para las relaciones e interacciones sociales dentro de la organización, generando una influencia en la

cultura de la empresa y por ende en el clima de la misma. La estructura es aquella que resulta de los procesos de interacción que establecen las personas de acuerdo: al tamaño de la empresa, la división del trabajo, autoridad, coordinación, estrategia y estructura, tecnología y estructura y entorno y estructura.

El sistema cultural son el conjunto de elementos implícitos y explícitos que definan el comportamiento de un grupo, dentro de lo que ellos entienden como normal y cotidiano, estos elementos son: las ideologías, las normas, los mitos, los valores, los ritos, el lenguaje y las creencias. El último elemento que compone la cultura organizacional es el clima organizacional, que es la percepción subjetiva que tienen los empleados a cerca de su ambiente en el trabajo, este produce conductas y actitudes que señalan la motivación, satisfacción y productividad del empleado, se diferencia de la cultura porque esta es la conciencia individual de cada individuo.

El método propuesto por el profesor Carlos Eduardo Méndez, es un método para describir la cultura organizacional, en el cual, a través de varios elementos de recolección de datos cuantitativos y cualitativos, se definen una serie de rasgos altamente arraigados (divididos en los cuatro elementos de la cultura organizacional), después son divididos en categorías, tendencias y macro tendencias sucesivamente. Las macro tendencias son dos la formalización y la calidad de la interacción social, las cuales a través de la participación que tenga cada una de esta en el total de los elementos descritos, me ayudaran a definir si la cultura es: explicita, alternativamente explicita, alternativamente humanitaria, humanitaria o simple.

Este método también tiene un mecanismo para describir el clima organizacional de la empresa, esta se realiza a través conociendo los diferentes hechos y situaciones relativos a estas ocho variables: objetivos, liderazgo, motivación, relaciones interpersonales, cohesión social, toma de decisiones, control y cooperación.

Hoy en día las empresas se mueven en un entorno turbulento en el cual las organizaciones tienen que adaptarse a estas transformaciones del entorno para poder ser competitivos y satisfacer las necesidades de los clientes, por lo cual se hace necesario el cambio organizacional.

Las organizaciones pueden cambiar la estrategia, la cultura (comportamiento), la estructura y la eficiencia en las áreas. Ese cambio organizacional se puede desarrollar mediante el desarrollo organizacional que es un proceso de cambio planeado, este ayuda a modificar los

comportamientos por ende tiene una influencia en la cultura de una organización. Este se realiza a través de cuatro pasos: el diagnóstico (la situación actual de la empresa), la estrategia de cambio (que voy a cambiar) es el paso decisivo para el éxito o fracaso de la implementación de la tecnología de gestión, la intervención que son las acciones que se van a tomar y la evaluación si realmente se obtuvo los resultados esperados.

Para realizar satisfactoriamente la investigación, se va a requerir la colaboración de los empleados de la empresa. Informática Documental SAS, es una empresa encargada de la administración de sistemas de información con una especialización en el manejo de información y documentación. Es una empresa líder en el ámbito nacional que tiene como propósito brindar soluciones técnicas y profesionales a las necesidades de manejo y control de la documentación de las compañías colombianas, además, busca aumentar la eficiencia y la calidad mediante la contratación de un recurso humano con un alto grado de conocimientos y capacidades en el tema.

El recurso humano de Informática Documental SAS está conformado por un grupo de profesionales, técnicos documentales y auxiliares de archivo. Para que la empresa fuera y siga siendo líder a nivel nacional, debe contar con un recurso humano con una alta experiencia en la organización de archivos, elaboración de manuales de procedimiento, de organización de archivos y de capacitación de personal, entre otros.

Como para todas compañías, para Informática Documental SAS es esencial que todos los empleados de la organización estén alineados en el cumplimiento del objetivo fundamental de la empresa, que es la satisfacción al cliente: es por ello, que se vuelve de gran importancia identificar la conciencia colectiva que existe en la empresa, la cual, se ve influenciada por el concepto que el líder tiene del hombre, la estructura, el sistema cultura y el clima organizacional.

2. ¿QUÉ ES CULTURA?

A través del tiempo los investigadores no han logrado ponerse de acuerdo en la definición de cultura, pero existen dos perspectivas principales a cerca de que es cultura la antropológica y la sociológica. Para la primera de ellas la cultura es: la conformación de las conductas que son aprendidas y de los resultados de los elementos compartidos y transmitidos por hombres que componen una sociedad. La perspectiva sociológica define cultura como: el conjunto de creencias, valores, ideologías, costumbres y normas, que se generan de la interrelación social de los individuos que componen una sociedad, creando patrones de comportamientos colectivos que establecen una identidad entre sus miembros y los hace diferentes a los demás.

Algunas de las definiciones que encontramos son las siguientes:

- A. I Kroeber y Clyde Kluckhohn: *“La cultura consiste en formas de comportamiento explícitas o implícitas, adquiridas y transmitidas mediante símbolos y constituye y constituye el patrimonio singularizado de los grupos humanos”* (Méndez, 2006, p. 79)
- Guy Rocher: *“La cultura es el conjunto de maneras de pensar, sentir y obrar más o menos formalizadas, que aprendidas y compartidas por unas personas sirven para constituir una colectividad particular y distinta”* (Nazar, 2004, p. 6)
- Ward H. Goodenough: *“La cultura no es un fenómeno material no consiste en cosas, gentes, conductos o emociones, sino que es más bien la organización de esas cosas; la forma de las cosas en la mente del pueblo, sus modelos para percibir las, relacionarlas e interpretarlas.”* (Méndez, 2006, p. 79)

Teniendo en cuenta la definiciones anteriores se encuentra que entre las dos perspectivas hay elementos en común, que se toman como rasgos importantes de la definición de cultura estos son: la conciencia colectiva que es la suma de todas las creencias y sentimientos comunes compartidos y aprendidos por los miembros de una sociedad, la cultura crea un sistema de significados que repercute en el sistema de personalidad de todos los individuos, la cultura no es visible y se manifiesta para satisfacer las necesidades de convivencia y vivir en sociedad.

Cuando se habla de cultura se puede hablar de cultura implícita que es aquella que se manifiesta inconscientemente y que está en cada uno de los individuos de la sociedad y la cultura explícita que son comportamientos guiados y que son observables. También se habla de aculturización que es cuando la cultura grande absorbe la pequeña y de transculturización

cuando la unión de dos culturas crea una nueva, para este proceso se tiene que tener en cuenta el paso de las nuevas reglas informales a través de contar historias o actividades.

2.1.¿QUÉ ES CULTURA ORGANIZACIONAL Y SUS ELEMENTOS?

Una organización este compuesta por individuos que interactúan entre sí para la consecución de objetivos y metas, estos generan una serie de comportamientos y reglas informales que guían e identifican la organización, por lo cual para definir cultura organizacional se tiene en cuenta conceptos utilizados en el definición de cultura. Algunas de las definiciones de cultura organizacional que se encuentran son:

- Toole James: *“El conjunto complejo y relacionado entre si de un comportamiento estandarizado, institucionalizado y habitual que caracteriza a una empresa y solo a ella”* (Méndez , 2006, p. 84)
- Chiavenato Idalberto: *“La cultura organizacional reposa sobre un sistema de creencias, valores, tradiciones y hábitos, como forma aceptada y estable de interrelación y de relaciones sociales típicas de cada organización”* (Méndez , 2006, p.84)
- Koontz Harold: *“La cultura es el patrón generador de conductas, creencias compartidas y valores que los miembros tienen en común. La cultura puede inferirse de lo que los empleados dicen, hacen y piensan dentro de una situación organizacional. Implica el aprendizaje y transmisión de conocimientos, creencias y patrones de conductas durante un periodo.”* (Méndez, 2006, p. 87)

En la definición de cultura organizacional se encuentra que los elementos más importantes son el dinamismo de esta, es decir que se puede realizar un cambio organizacional y la acción social que es la que determina la conciencia colectiva que genera la identidad de la organización. Para entender de una mejor manera los elementos de esta cultura Talcott Parson hablo de tres sistemas que componen la estructura social (Méndez, 2004):

- Sistema social: Son las condiciones que determinan las relaciones sociales entre sus miembros.
- Sistema cultural: Son el conjunto de valores, normas, pautas y mitos por los que el individuo actúa en la estructura a la que pertenece.
- Sistema de personalidad: Es el aprendizaje social por la cual los individuos crean sus conciencias colectivas y está influido por el sistema social y cultural.

De acuerdo a los elementos comunes en la definición y los sistemas que componen la estructura la definición de cultura organizacional según profesor Carlos Eduardo Méndez (2009):

Cultura organizacional es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartidos por los miembros de la organización que los identifica y los diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales. Tales significados y comportamientos son determinados por el concepto que el líder tiene sobre el hombre, la estructura, el sistema cultural y el clima de la organización así como por la interrelación y mutua influencia que existe entre estos. (p. 12)

En la anterior definición se puede encontrar cuatro variables que me permiten describir la cultura de una organización y poder orientar acciones enfocadas a la transformación o fortalecimiento de esta. Estas son la percepción del líder sobre el hombre, la estructura, el sistema cultural y el clima de la organización, que serán explicas a continuación.

2.1.1. Percepción del líder sobre el hombre

El hombre se convierte en una variable influyente en la organización, ya que de acuerdo al concepto que tenga sobre los empleados va a determinar el marco para las relaciones sociales en la organización. Esto significa que de acuerdo al modelo administrativo que orienta la gestión del líder y la empresa (Taylor, Fayol, Relaciones humanas, sistémica entre otras....) va a influir en la conciencia colectiva y el sistema de significados que comparten los miembros de la organización, que también reflejan en la estructura, el clima y el sistema cultural.

Para describir esta característica se tiene que investigar a cerca de la relación entre: hombre y productividad; hombre y salario; hombre con eficiencia, productividad y capacitación; iniciativa y creatividad; Hombre y sociabilidad; condiciones laborales y relación hombre y organización.

2.1.2. Estructura

La estructura cumple funciones como asignar claramente las responsabilidades, la división de trabajo, la jerarquización, la autoridad, coordinación entre otras. La estructura se puede definir según el autor Carlos Eduardo Méndez (2006):

El sistema de relaciones reciprocas que establecen las personas en la ejecución de actividades determinadas por los cargos formalizados en el organigrama, que determina el tamaño de cada unidad de trabajo, identifica y normaliza funciones, procesos y procedimientos, la dinámica en las relaciones de poder y autoridad, por la centralización y/o descentralización, así como parámetros de coordinación y comunicación. La estructura está sujeta al cambio por la influencia de variables externas como la tecnología y otras del entorno que condicionan la estrategia de la organización. (p. 105)

La estructura de la organización puede ser de acuerdo a sus objetivos, tamaño, dinámica alguna de estas divisiones: simple (cuenta con uno o dos niveles verticales); funcional (la estructura esta agrupada por especialidades); Divisional (la organización actúa con unidades autónomas); matricial (se asignan especialistas de los departamentos para trabajar en uno o más proyectos) y de red (Cuando las organizaciones dependen de compañías más grandes).

Según la definición de estructura organizacional dada anteriormente esta cuenta con varios elementos que la conforman, los cuales son:

- **Tamaño:** El tamaño establece los procesos de interacción social y los procesos de comunicación, ya que estos dependen de la cantidad de miembros.
- **División del trabajo:** La división establece las tareas y responsabilidades, de acuerdo al nivel de actividades y capacidades, están se pueden dar de manera individual y grupal, con el fin de lograr los objetivos de la organización. Así como también el manual de normas, funciones y procedimientos.
- **Autoridad:** La autoridad es el poder de ejercer mando otros con el objetivo de coordinar procedimientos y conductas en la organización. En esta se analiza: los niveles de autoridad, la delegación, la relación entre autoridad y responsabilidad y como opera los tipos de autoridad a través de la estructura.
- **Coordinación:** La coordinación es el esfuerzo que existe entre los miembros de las diferentes unidades y departamentos que en su oficio trabajan para alcanzar los objetivos de la organización y buscan ayudarse mutuamente. Este es un elemento importante ya que determina la comunicación dentro de la estructura y esta influye de manera directa en la conciencia colectiva.

- Estrategia y estructura: Esta relación es importante ya que la estructura podrá seguir la estrategia. Es decir, que si se quiere realizar cambios en la estrategia también se debe modificar la estructura, a través de un proceso de cambio organizacional.
- Tecnología y estructura: Utilizar tecnología en los procesos de operación de una empresa influye en la división de trabajo, rutinas y procedimientos, lo cual repercute en la cultura de la organización.
- Entorno y estructura: Las organizaciones hoy en día están sujetas a constantes cambios en sus entornos, lo cual requiere una estructura con una rápida capacidad de respuesta para adaptarse a estos.

2.1.3. Sistema cultural

El sistema cultural es el conjunto de elementos explícitos e implícitos que son aprendidos a través de hechos observables que definen el comportamiento de un grupo, dentro de lo que ellos entienden como normal y cotidiano. Los elementos del sistema cultural son los siguientes:

- Mito: Permite establecer vínculos efectivos entre el pasado y la realidad. Contiene reglas prácticas que el hombre debe guiarse, es más de carácter general que particular y se transmite de generación en generación.
- Ideología: Es un sistema de juicios explícitos y estructurados que sirve para justificar o explicar una situación particular de un grupo social inspirado en sus valores y realiza una función histórica específica.
- Valores: Identifican los que es apropiado y no en el comportamiento de las personas en la organización, guía el comportamiento y acciones de los empleados y tienen relación con las metas, ideales y criterios de la empresa.
- Ritos: Los ritos se pueden dividir en varias clases: litúrgicos que buscan compromiso y participación de los empleados; representacional se basan en los principios internos; doble función que esperan consolidar y animar la identidad del grupo y por último de papel purificador que quieren la expresión de sentimientos y creación de bienes colectivos.
- Creencias: Es la aceptación consciente que tiene el hombre de la organización acerca de una idea o realidad de la misma, que no necesita una demostración en conflicto.
- Hábitos: Son comportamientos adquiridos por la repetición de una acción durante un periodo de tiempo.

- Normas: Son los estándares de comportamiento aceptados y compartidos por los miembros de un grupo.
- Historias: Son aquellas narraciones de hechos referentes a los fundadores, a decisiones fundamentales que afectan el futuro de la empresa y la alta gerencia.
- Lenguaje: Es el modo de expresar ya sea de forma verbal o no verbal, y representan una confirmación de la pertenencia del individuo a la organización.

2.1.4. Clima organizacional

El clima organizacional describe las características de la organización que las diferencia de las otras, también es el resultado de conductas y comportamientos percibidos por el individuo, incluyendo aspectos formales e informales propios de la organización que orientan el comportamiento y crean percepciones subjetivas sobre el ambiente de trabajo, produciendo actitudes y conductas que señalan el grado de motivación de los individuos.

El profesor Carlos Eduardo Méndez (2006) define el clima organizacional como:

El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional. Se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud, determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p. 134)

3. INFORMÁTICA DOCUMENTAL SAS

Informática Documental SAS, es una empresa dedicada a la Administración de Sistemas de Información en Colombia. Se encarga de brindar soluciones técnicas y profesionales para el adecuado manejo y control de la documentación en áreas como: Centros de Radicación y Distribución de correspondencia, Archivos de gestión, intermedios e históricos, Centros de Documentación, Bibliotecas generales y especializadas.

La empresa busca aumentar la calidad y eficiencia en los procesos mediante la integración de la especialización y tecnología de punta en el manejo de la información y documentación y el recurso humano altamente calificado. Los servicios que se llevan a cabo, contemplan las normas y procedimientos para la digitalización de archivos físicos, obedeciendo a un concepto centralizado de todos los procesos de organización, clasificación, almacenamiento y recuperación de la información.

Informática Documental SAS se especializa en la asesoría y ejecución de proyectos en:

- Organización de archivos.
- Elaboración y aplicación de tablas de retención documental.
- Organización de fondos acumulados.
- Microfilmación.
- Digitalización de documentos.
- Suministro de software de gestión documental.

La prestación del servicio de la empresa se enfoca en:

- La asesoría.
- Interventoría de la información.
- Organización de información tipo bibliográfico.
- Organización de bibliotecas, hemerotecas, videotecas, plano tecas, mapotecas, fonotecas, centros de documentación, archivos históricos, de gestión, activos e inactivos.
- Almacenamiento.
- Guarda custodia.

- Administración integral de archivos físicos, medios magnéticos, microfilmación, disco óptico, backups.
- Depuración, elaboración de tablas de retención documental.
- Elaboración de manuales para el manejo documental.
- Destrucción ecológica de archivos, documentos.
- Administración por outsourcing de archivos activos, archivos inactivos, centros de documentación, centro de radicación y distribución de correspondencia.
- Mensajería, reprografía y/o fotocopiado.
- Manejo de inventarios.
- Suministro de papelería a empresas públicas, privadas a nivel nacional e internacional.
- Compra y venta, importación, exportación de material bibliográfico.
- Capacitación técnica al recurso humano a las empresas que tengan unidades de archivo, análisis y diseño de sistema de información.

Los clientes de Informática Documental SAS, al adquirir el servicio, encuentran como beneficios la disminución en el tiempo y costo en la búsqueda y localización de documentos, seguridad a todo nivel en el acceso de los documentos, prevención de pérdida total o parcial de los documentos, entre otros.

3.1.MISIÓN

Informática Documental SAS, es una organización de servicios especializada en la implementación de sistemas de gestión documental, que mediante la integración de un recurso humano altamente calificado brinda numerosas soluciones y beneficios a los diferentes sectores de la economía a nivel nacional.

3.2.VISIÓN

Ser reconocida en el 2015 por las entidades del sector privado y gubernamental como una organización líder en la implementación de sistemas de gestión documental, a través de los servicios que presta con calidad y alto nivel tecnológico, garantizando la mejora continua del sistema de gestión de calidad

3.3.VALORES CORPORATIVOS

- Ética: Normas morales que rigen la conducta de las personas.
- Cumplimiento: Realizar lo que se debe hacer y lo que es una obligación.
- Compromiso: Obligación adquirida por las personas, por medio de una promesa, un acuerdo o un contrato.
- Honestidad: Respeto a los principios morales y a las buenas costumbres; Decencia, rectitud y justicia en las personas o en su manera de actuar.
- Transparencia: Claridad o evidencia.
- Respeto: Consideración y reconocimiento de las tareas realizadas por las personas.

3.4.CÓDIGO DE ÉTICA

Informática Documental SAS se rige por la constitución, las leyes y valores éticos como la honestidad, transparencia, objetividad, integridad, responsabilidad social y competencia. Además por los principios de solidaridad, igualdad, respeto mutuo, colaboración y compromiso.

3.5.NORMAS INTERNAS

- Apariencia personal: Debe estar a tono con la institución que representamos.
- Asistencia: Debe cumplir con el horario establecido por la Organización. En caso de no poder asistir a su trabajo, esta inasistencia debe ser notificada a su Jefe Inmediato para solicitar el permiso correspondiente.
- Calidad de Servicios: Independientemente del cargo que ocupe y del área de trabajo, la calidad del servicio es de vital importancia. Debe mantener en todo momento buenas relaciones con el personal y el cliente, además, de atender las labores encomendadas con responsabilidad y eficiencia.
- Celular: Se encuentra prohibido el uso del celular durante la jornada laboral.
- Relaciones con los empleados: La relación con nuestros empleados tiene como base el respeto a la dignidad de individuo sin discriminación de raza, religión, nacionalidad, color, sexo, edad, ni inclinación sexual, estado civil o familiar o incapacidad no relacionada a la función disponible.

- Sistema de Gestión de Calidad: Es compromiso y responsabilidad de cada uno de los funcionarios cumplir con los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad en la organización.
- Internet: La empresa proveerá acceso a Internet para sus empleados, con el propósito de facilitar la investigación y el intercambio de informaciones relativas al negocio. Los empleados deberán aplicar las mismas medidas utilizadas con otras herramientas del negocio de la empresa, tales como los teléfonos, fotocopiadoras, a la hora de utilizar el acceso a Internet que les facilita la empresa.
- Confidencialidad: La información que se maneje dentro de la organización es de carácter personal por lo que dicha información no podrá ser divulgada a terceros.

4. MÉTODO UTILIZADO PARA DESCRIBIR LA CULTURA ORGANIZACIONAL

La metodología utilizada para la descripción de la cultura organizacional esta guiada por el método del profesor Carlos Eduardo Méndez, el cual es un método inductivo – deductivo y descriptivo, ya que permite identificar los rasgos de la empresa y encontrar las principales características de la cultura organizacional de la empresa.

En este método se utilizan métodos cuantitativos y cualitativos. Los métodos cuantitativos son las encuestas que se realizan aleatoriamente a los miembros de la empresa y los cualitativos son las sesiones de grupo en las cuales se identifican las percepciones de los miembros a cerca de las características de la empresa.

El método contiene una serie de pasos para llegar a la caracterización de la cultura, estos se realizan después de organizar, ordenar y tabular los datos obtenidos en los métodos cuantitativos y cualitativos, los pasos son los siguientes:

1. Se determinan los rasgos altamente arraigados de la empresa basándose en los datos obtenidos anteriormente, se entiende por rasgos de la cultura organizacional *“Aquellos hechos, eventos, situaciones, percepciones, comportamientos u otras manifestaciones, que han sido identificados cualitativamente y validados cuantitativamente por su mayor frecuencia de suceso o percepción colectiva, y en consecuencia, tienen presencia colectiva”*(Méndez, 2006, p. 147).
2. Después de obtener los rasgos que su principal característica es la intensidad con la que se presentan en la organización, estos son agrupados en categorías que se define como *“Las características generales de la organización que se encuentran implícitas en sus variables influyentes, y que sirven para contrastar su marco teórico con la realidad.”* (Méndez, 2006, p. 147).
3. A continuación de las categorías se hallan las tendencias que son resultado de relacionar las categorías de análisis y la clasificación por frecuencias de rasgos en las categorías a través de un manejo estadístico de porcentajes y la intensidad con la que se presenta la tendencia. Por esto se define como tendencia *“La agrupación de categorías de análisis que, por la frecuencia e intensidad del suceso, determinan categorías generales que actúan como características determinantes en la descripción de la cultura organizacional”* (Méndez, 2006, p. 148).

4. Por último, las tendencias son agrupadas en macro tendencias. En el método se trabaja con dos macro tendencias la primera se llama de formalización que se refiere al ordenamiento de la organización en temas de procesos administrativos, estructura y normas. La segunda se la calidad de la interacción social que hace referencia a la percepción de las personas a cerca de su participación, satisfacción en el trabajo y desarrollo personal.

De acuerdo a la intensidad de rasgos que se tengan en cada una de las macro tendencias se realiza un grafico XY (X=formalización y Y=calidad de la interacción social), este nos dará como resultado la caracterización de la cultura organizacional de la empresa, se puede generar cuatro posibles respuestas:

- Cultura explicita: Esta se da cuando más del 70% de los rasgos son agrupados en formalización, este quiere decir, que la organización esta mas enfocada las normas, a una estructura especifica con normas establecidas y de obligatorio cumplimiento, importan más los resultados que el desarrollo y satisfacción de las personas.
- Cultura humanitaria: La cultura humanitaria significa que la empresa se preocupa por las personas por su desarrollo, motivación y satisfacción en el trabajo, que les gusta que participen con ideas y en decisiones importantes, esta se da cuando más del 70% de los rasgos son agrupados en calidad de la interacción social.
- Cultura alternativa: Si los rasgos se encuentran entre el 50% - 70% se puede considerar una cultura alternativa explicita o humanitaria.
- Cultura simple: Esta se genera cuando los datos son menores al 50%

En informática documental SAS se realizaron 160 encuestas en cada una de las áreas (administrativa, bodega 1, bodega 2 y bodega 3) a empleados seleccionados aleatoriamente, después se realizo la tabulación y análisis de acuerdo al método explicado anteriormente, dando como resultados expuestos más adelante.

5. CARACTERIZACIÓN CULTURA INFORMÁTICA DOCUMENTAL SAS

5.1.RASGOS ALTAMENTE ARRAIGADOS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Tabla 1: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
101. Se evalúa el desempeño de los trabajadores teniendo en cuenta la calidad de trabajo.	201. El reconocimiento de la autoridad de los jefes se fundamenta en la antigüedad.	301. Los principios colectivos o ideales son: el trabajo en equipo para el éxito, oportunidad de opinar y ayudar a los compañeros, un crecimiento constante para fomentar y medir el éxito.	401. Los empleados sienten que al colaborar con los objetivos de la empresa sus necesidades personales y profesionales se manifiestan en salario, reconocimiento, aceptación entre otros.
102. En el proceso de selección no se tiene en cuenta las exigencias físicas del trabajo.	202. Las funciones y responsabilidad se aceptan por la autoridad del cargo.	302. Para alcanzar el éxito se deber ser puntual con el horario y tener una buena actitud con los compañeros y superiores.	402. La ayuda y colaboración que existe entre compañeros es buena.
103. En el proceso de selección se tiene en cuenta principalmente la capacidad intelectual de los candidatos.	203. El esfuerzo propicia el trabajo en equipo y es apoyado por la autoridad de su cargo.	303. Las frases que se comunican son: todos sin excepción deben cumplir las reglas y trabajo en equipo para el éxito.	403. Con frecuencia se presta ayuda en el trabajo a los compañeros.

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 2: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
<p>104. Los empleados consideran que el aspecto más importante para la empresa es el salario y el menos importante es el diseño de programas sociales para los empleados.</p>	<p>204. Es común la delegación de tareas de los jefes a sus empleados.</p>	<p>304. Los comportamientos que influyen para lograr ascender son: dedicar horas extras semanales para la mejor realización de las funciones, tener buena disposición y pasión por el trabajo, usar habilidades y talentos para el desarrollo de habilidades, puntualidad.</p>	<p>404. Los empleados actúan como colaboradores cuando hay reuniones o trabajos en grupo en el área a la que pertenecen.</p>
<p>105. Las directivas no se preocupan por el desarrollo de planes y programas de capacitación.</p>	<p>205. Al momento de la delegación de tareas y resultados los empleados tienen identificada la responsabilidad que asumen.</p>	<p>305. Para referirse al jefe se utilizan expresiones como: el perfecto, el coordinador, el duro o por el nombre.</p>	<p>405. No se le da importancia a los eventos deportivos, sociales o culturales que la empresa organiza fuera de los horarios laborales.</p>

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 3: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
106. Las principales razones por las cuales se desarrolla programas de capacitación son para mejorar la calidad en el desempeño del empleado y el desarrollo del personal.	206. Los empleados se sienten inconformes con el excesivo trabajo.	306. Para referirse a los compañeros se utilizan expresiones como: el sapo, el metido, el comunicativo o chismoso.	406. Los empleados casi nunca participan en las actividades de recreación, deportivas o culturales fuera de la empresa con los amigos de su departamento.
107. El personal es el elemento que más contribuye a la eficiencia de la empresa.	207. La estructura de la organización, sus normas y procedimientos permiten utilizar adecuadamente los recursos.	307. Los empleados aprenden afirmaciones como: La cooperación de todos es indispensable, el trabajo en equipo es bueno, todos son importantes y trabajando en equipo se puede mejorar.	407. En algunas ocasiones los compañeros de área solicitan apoyo a otros en la ejecución del trabajo.

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 4: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
108. No realiza programas de capacitación para el aumento de la productividad.	208. Las responsabilidades y tareas asignadas que tienen los empleados permiten el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	308. Los valores más importantes son: honestidad, respeto, responsabilidad, puntualidad y compañerismo.	408. Los empleados tienen autonomía y libertad para definir las tareas y resultados de sus trabajos.
109. Ser una persona creativa y tener iniciativa es un comportamiento permitido por la empresa.	209. Los empleados conocen los objetivos para los cuales está desarrollando su labor.	309. Se expresan normas no escritas como: cada funcionario hace las funciones de su cargo, si se puede colaborar con algo se ayuda, se respeta a toda persona, el que sabe y el jefe son los que mandan	409. Se ayudan entre compañeros para la solución conjunta de los problemas que afectan el área en el que trabajan.
110. Las directivas se preocupan por la conformación de grupos de trabajo para el desarrollo de actividades.	210. Existe un conocimiento claro de los objetivos y propósitos de la empresa por parte de los empleados.	310. Los comportamientos que los empleados deben seguir y va conforme al reglamento de la empresa son el adecuado uso de las instalaciones físicas, los implementos de trabajo y los horarios de entrada y salida de la empresa.	410. Con frecuencia se plantean al jefe inmediato inquietudes y problemas de mi trabajo.

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 5: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
111. Casi nunca se programa o ejecuta acciones que busquen el bienestar y el desarrollo personal y profesional del empleado.	211. La información que reciben los empleados es necesaria para el concreto desempeño de su trabajo.	311. Se encuentran símbolos propios tales como: el uso del uniforme, logotipo, si practicas las normas de cortesía vivirás feliz en la familia informática documental, hay slogans fuertes y claros	411. El jefe inmediato es justo y equitativo al momento de asignar tareas o tomar decisiones que afecten el trabajo de los empleados.
112. Los empleados consideran como buenas las condiciones de trabajo de esta empresa como el horario, iluminación, materiales, ventilación, acceso y localización.	212. La estructura es apropiada para alcanzar las estrategias que determinan los directivos.	312. Existen ideales como: la satisfacción del cliente es lo más importante, haciendo las cosas bien se puede salir adelante con la compañía, hacerlo bien desde el comienzo implica no hacerlo dos veces, trabajando en equipo se logran mejores resultados, nuestras inquietudes es lo primordial, cumplir con la producción, lo importante es la producción no las personas, si trabajamos bien y puntual la empresa nos tendrá más trabajo	412. Los empleados están de acuerdo y aceptan con satisfacción las órdenes de su jefe inmediato.

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 6: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
113. El horario para los empleados es la condición de trabajo más importante para el desempeño del trabajo.	213. La tecnología va acorde con las necesidades de operación.	313. Existen creencias como: las oportunidades pequeñas son el inicio de las grandes empresas, el mejor momento para hablar con el jefe es después de almuerzo, hay que ajustarse al estado de ánimo del jefe para hablar con él y el coordinador tiene la solución	413. Los jefes controlan y hacen seguimiento permanente sobre el resultado del trabajo de sus empleados.
114. La condición de trabajo menos importante para el desempeño del trabajo es la ventilación según los empleados.	214. Las nuevas tecnologías han cambiado las responsabilidades y funciones.		414. El jefe inmediato brinda el apoyo necesario para hacer el trabajo.
115. La relación compañeros – jefe es el factor que más afecta la estabilidad laboral entre los empleados.	215. Se cuenta con unos objetivos claramente definidos.		415. Se brinda la información necesaria sobre las responsabilidades del cargo al entrar a la empresa.

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 7: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
116. El factor que menos afecta la estabilidad laboral en la empresa es la falta de elementos y tecnología.	216. La forma como se encuentra diseñada en este momento ayuda al cumplimiento de los objetivos.		416. A los empleados les gustaría participar más en las decisiones de su trabajo y que les den más responsabilidades de las que tienen actualmente.
117. Se considera que los factores claves para el éxito de los empleados son: ser reconocido por eficiente y productivo y tener un alto sentido de pertenencia e identidad con la compañía.	217. Se cuenta con un diseño funcional y lógico de acuerdo a sus operaciones.		417. Los empleados tiene buenas relaciones de amistad, compañerismo y apoyo.
	218. Las funciones y responsabilidades llevan a una rutina permanente.		418. En las secciones siempre se solucionan los problemas con el apoyo de los compañeros.
	219. Se asignan indicadores y/o estándares para lograr la eficiencia.		419. La comunicación y el trato que se tiene con el jefe inmediato es buena.

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 8: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
	220. El comportamiento de los demás empleados afectan la imaginación y aumenta la dependencia hacia las órdenes de los jefes.		420. Hay una buena confianza entre los compañeros del área y el jefe inmediato
	221. Los subordinados reciben las órdenes de su jefe inmediato.		421. Los empleados tienen la posibilidad de tomar decisiones individualmente o en grupo que solucionen los problemas del área.
	222. Las decisiones fundamentales y estrategias las toma el grupo directivo.		422. Los empleados se sienten contentos de trabajar en esta empresa
	223. Los jefes de área tienen la autonomía para tomar decisiones inherentes a sus departamentos.		423. Cuando los jefes inmediatos asignan tareas, permiten definir el tiempo y los resultados de rendimientos de los empleados.

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 9: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
	224. Cuando se evalúan los resultados esta recae sobre todos los niveles.		424. Los empleados llevan trabajando en esta empresa un año o menos
	225. Los empleados tienen el conocimiento de las responsabilidades, funciones y de sus jefes inmediatos.		425. Periódicamente el jefe inmediato u otros jefes revisan el cumplimiento y calidad del trabajo.
	226. En ningún momento los empleados han tomado decisiones o realizado labores propias de otro departamento.		426. De vez en cuando el jefe inmediato hace comentarios sobre la evaluación de los resultados del trabajo
			427. Los empleados se sienten tranquilos y satisfechos con la forma como el jefe inmediato u otros jefes controlan y hacen seguimiento de su trabajo

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Rasgos altamente arraigados continuación

Tabla 10: Rasgos Altamente Arraigados

Percepción del líder sobre el hombre	Estructura organizacional	Sistema cultural	Clima Organizacional
			428. Se considera apropiada la forma y el estilo que tiene el jefe para controlar y evaluar el trabajo
			429. Para que la empresa funcione de manera correcta el empleado debe controlar el trabajo con el jefe

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

5.2.CATEGORÍAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Tabla 11: Categorías de la Cultura Organizacional

Numero	Categorías	Numero de rasgos
1	Trabajo en equipo	12
2	Proceso de selección y capacitación a los empleados	7
3	Sistema de evaluación	8
4	Calidad de relación con el jefe	9
5	Sentido de pertenencia	9
6	Estructura y autoridad	22
7	Participación, motivación y desarrollo personal	12
8	Entorno en el trabajo	4
9	Toma de decisiones	4
	Número total de Rasgos	87

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 12: Categorías de la Cultura Organizacional

1. Trabajo en equipo	
Rasgos	Descripción
110. Las directivas se preocupan por la conformación de grupos de trabajo para el desarrollo de actividades.	Para tener éxito en las actividades se deben cumplir las reglas y conformar grupos de trabajo, de tal manera que busquen apoyo entre sus compañeros para dar soluciones, colaborar y cooperar mutuamente, dar ideas y brindar ayuda para cualquier dificultad.
301. Los principios colectivos o ideales son: el trabajo en equipo para el éxito, oportunidad de opinar y ayudar a los compañeros, un crecimiento constante para fomentar y medir el éxito.	
303. Las frases que se comunican son: todos sin excepción deben cumplir las reglas y trabajo en equipo para el éxito.	
307. Los empleados aprenden afirmaciones como: La cooperación de todos es indispensable, el trabajo en equipo es bueno, todos son importantes y trabajando en equipo se puede mejorar.	
309. Se expresan normas no escritas como: cada funcionario hace las funciones de su cargo, si se puede colaborar con algo se ayuda, se respeta a toda persona, el que sabe y el jefe son los que mandan	
402. La ayuda y colaboración que existe entre compañeros es buena.	
403. Con frecuencia se presta ayuda en el trabajo a los compañeros.	
404. Los empleados actúan como colaboradores cuando hay reuniones o trabajos en grupo en el área a la que pertenecen.	
407. En algunas ocasiones los compañeros de área solicitan apoyo a otros en la ejecución del trabajo.	
409. Se ayudan entre compañeros para la solución conjunta de los problemas que afectan el área en el que trabajan.	
418. En las secciones siempre se solucionan los problemas con el apoyo de los compañeros.	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 13: Categorías de la Cultura Organizacional

2. Proceso de selección y capacitación a los empleados	
Rasgos	Descripción
102. En el proceso de selección no se tiene en cuenta las exigencias físicas del trabajo.	La empresa evalúa la capacidad intelectual de sus empleados, no tiene en cuenta la capacidad física que requiere el trabajo. Da la información necesaria para la ejecución de las actividades y responsabilidades del cargo. Se capacita para mejorar el desempeño, la calidad del trabajo y la productividad del empleado.
103. En el proceso de selección se tiene en cuenta principalmente la capacidad intelectual de los candidatos.	
105. Las directivas no se preocupan por el desarrollo de planes y programas de capacitación.	
106. Las principales razones por las cuales se desarrolla programas de capacitación son para mejorar la calidad en el desempeño del empleado y el desarrollo del personal.	
108. No realiza programas de capacitación para el aumento de la productividad.	
211. La información que reciben los empleados es necesaria para el concreto desempeño de su trabajo.	
415. Se brinda la información necesaria sobre las responsabilidades del cargo al entrar a la empresa	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 14: Categorías de la Cultura Organizacional

3. Sistema de evaluación	
Rasgos	Descripción
101. Se evalúa el desempeño de los trabajadores teniendo en cuenta la calidad de trabajo.	Los empleados se sienten satisfechos con la manera, estilo y frecuencia con la que los jefes controlan y hacen seguimiento a su trabajo de acuerdo a los indicadores y estándares que se asignan, no se hacen comentarios sobre la evaluación. La evaluación de los empleados recae sobre cada área de la empresa y se tiene en cuenta el cumplimiento y la calidad de las actividades realizadas.
224. Cuando se evalúan los resultados esta recae sobre todos los niveles.	
425. Periódicamente el jefe inmediato u otros jefes revisan el cumplimiento y calidad del trabajo.	
426. De vez en cuando el jefe inmediato hace comentarios sobre la evaluación de los resultados del trabajo	
427. Los empleados se sienten tranquilos y satisfechos con la forma como el jefe inmediato u otros jefes controlan y hacen seguimiento de su trabajo	
413. Los jefes controlan y hacen seguimiento permanente sobre el resultado del trabajo de sus empleados.	
428. Se considera apropiada la forma y el estilo que tiene el jefe para controlar y evaluar el trabajo	
219. Se asignan indicadores y/o estándares para lograr la eficiencia.	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 15: Categorías de la Cultura Organizacional

4. Calidad de relación con el jefe	
Rasgos	Descripción
115. La relación compañeros – jefe es el factor que más afecta la estabilidad laboral entre los empleados.	La relación que se tiene compañero - jefe afecta la estabilidad laboral y aumenta la dependencia de sus órdenes. La relación que se tiene con jefe se basa en una adecuada comunicación, un trato justo y equitativo, además de confianza. Las inquietudes y problemas del trabajo suelen ser planteadas sin problema frente al jefe, sin embargo se piensa que esto debe hacerse de acuerdo al estado de ánimo del jefe.
220. El comportamiento de los demás empleados afectan la imaginación y aumenta la dependencia hacia las órdenes de los jefes.	
305. Para referirse al jefe se utilizan expresiones como: el perfecto, el coordinador, el duro o por el nombre.	
313. Existen creencias como: las oportunidades pequeñas son el inicio de las grandes empresas, el mejor momento para hablar con el jefe es después de almuerzo, hay que ajustarse al estado de ánimo del jefe para hablar con él y el coordinador tiene la solución	
410. Con frecuencia se plantean al jefe inmediato inquietudes y problemas de mi trabajo.	
411. El jefe inmediato es justo y equitativo al momento de asignar tareas o tomar decisiones que afecten el trabajo de los empleados.	
414. El jefe inmediato brinda el apoyo necesario para hacer el trabajo.	
419. La comunicación y el trato que se tiene con el jefe inmediato es buena.	
420. Hay una buena confianza entre los compañeros del área y el jefe inmediato	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 16: Categorías de la Cultura Organizacional

5. Sentido de pertenencia	
Rasgos	Descripción
107. El personal contribuye a la eficiencia de la empresa.	Los empleados son los que más contribuyen a la eficiencia y productividad. Se evidencian comportamientos, normas no escritas y valores como la responsabilidad, la puntualidad, la buena disposición, compromiso, respeto, trabajo en equipo, cumplimiento, pasión por el trabajo y si se puede colaborar con algo se ayuda. Se sienten contentos y creen que ayudar con los objetivos de la empresa se manifiesta en reconocimiento y aceptación. Se cuenta con símbolos ideales que reafirman el compromiso y la satisfacción con el trabajo.
304. Los comportamientos que influyen para lograr ascender son: dedicar horas extras semanales para la mejor realización de las funciones, tener buena disposición y pasión por el trabajo, usar habilidades y talentos para el desarrollo de habilidades.	
308. Valores importantes son: honestidad, respeto, responsabilidad, puntualidad y compañerismo.	
309. Se expresan normas no escritas como: cada funcionario hace las funciones de su cargo, si se puede colaborar con algo se ayuda, se respeta a toda persona, el que sabe y el jefe son los que mandan	
311. Se encuentran símbolos propios: el uso del uniforme, logotipo, si practicas las normas de cortesía vivirás feliz en la familia informática documental, hay slogans fuertes y claros	
312. Existen ideales como: la satisfacción del cliente es lo más importante, haciendo las cosas bien se puede salir adelante con la compañía, hacerlo bien desde el comienzo implica no hacerlo dos veces, trabajando en equipo se logran mejores resultados, nuestras inquietudes es lo primordial, cumplir con la producción, si trabajamos bien y puntual la empresa nos tendrá más trabajo	
401. Los empleados sienten que al colaborar con los objetivos de la empresa sus necesidades personales y profesionales se manifiestan en salario, reconocimiento, aceptación entre otros.	
422. Los empleados se sienten contentos de trabajar en esta empresa	
424. Los empleados llevan trabajando en esta empresa un año o menos	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 17: Categorías de la Cultura Organizacional

6. Estructura y autoridad	
Rasgos	Descripción
201. El reconocimiento de la autoridad de los jefes se fundamenta en la antigüedad	Los jefes delegan, dan a conocer las tareas, las responsabilidades y los resultados que cada empleado debe tener y estos son recibidos con satisfacción. Hay cumplimiento de las metas y los objetivos. Los empleados conocen los propósitos, los objetivos y las estrategias. Existe un uso adecuado de los recursos y trabajo en equipo. La estructura cuenta con un diseño funcional y lógico, que permite tener claridad sobre quien toma las decisiones fundamentales y las normas.
202. Las funciones y responsabilidad se aceptan por la autoridad del cargo.	
203. El esfuerzo propicia el trabajo en equipo y es apoyado por la autoridad de su cargo.	
204. Es común la delegación de tareas de los jefes a sus empleados.	
205. Al momento de la delegación de tareas y resultados los empleados tienen identificada la responsabilidad que asumen.	
207. La estructura de la organización, sus normas y procedimientos permiten utilizar adecuadamente los recursos.	
208. Las responsabilidades y tareas asignadas que tienen los empleados permiten el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.	
209. Los empleados conocen los objetivos para los cuales está desarrollando su labor	
210. Existe un conocimiento claro de los objetivos y propósitos de la empresa por parte de los empleados.	
212. La estructura es apropiada para alcanzar las estrategias que determinan los directivos	
214. Las nuevas tecnologías han cambiado las responsabilidades y funciones.	
215. Se cuenta con unos objetivos claramente definidos.	
216. La forma como se encuentra diseñada en este momento ayuda al cumplimiento de los objetivos.	
217. Se cuenta con un diseño funcional y lógico de acuerdo a sus operaciones.	

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 18: Categorías de la Cultura Organizacional

6.Estructura y autoridad continuación	
Rasgos	Descripción
218. Las funciones y responsabilidades llevan a una rutina permanente.	
221. Los subordinados reciben las órdenes de su jefe inmediato.	
222. Las decisiones fundamentales y estrategias las toma el grupo directivo.	
225. Los empleados tienen el conocimiento de las responsabilidades, funciones y de sus jefes inmediatos.	
310. Los comportamientos que los empleados deben seguir y va conforme al reglamento de la empresa son el adecuado uso de las instalaciones físicas, los implementos de trabajo y los horarios de entrada y salida de la empresa	
423. Cuando los jefes inmediatos asignan tareas, permiten definir el tiempo y los resultados de rendimientos de los empleados.	
429. Para que la empresa funcione de manera correcta el empleado debe controlar el trabajo con el jefe	
412. Los empleados están de acuerdo y aceptan con satisfacción las órdenes de su jefe inmediato.	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 19: Categorías de la Cultura Organizacional

7. Participación, motivación y desarrollo personal	
Rasgos	Descripción
104. Los empleados consideran que el aspecto más importante para la empresa es el salario y el menos importante es el diseño de programas sociales para los empleados.	En la empresa se motiva al empleado
109. Ser una persona creativa y tener iniciativa es un comportamiento permitido por la empresa.	mediante el salario, al ser
111. Casi nunca se programa o ejecuta acciones que busquen el bienestar y el desarrollo personal y profesional del empleado.	eficientes, puntuales,
113. El horario para los empleados es la condición de trabajo más importante para el desempeño del trabajo.	creativos, compañeristas,
117. Se considera que los factores claves para el éxito de los empleados son: ser reconocido por eficiente y productivo y tener un alto sentido de pertenencia e identidad con la compañía	comprometidos y productivos. No se desarrollan
206. Los empleados se sienten inconformes con el excesivo trabajo.	actividades que busquen el
302. Para alcanzar el éxito se deber ser puntual con el horario y tener una buena actitud con los compañeros y superiores.	bienestar y el desarrollo del
405. No se le da importancia a los eventos deportivos, sociales o culturales que la empresa organiza fuera de los horarios laborales.	empleado como eventos
406. Los empleados casi nunca participan en las actividades de recreación, deportivas o culturales fuera de la empresa con los amigos de su departamento.	deportivos, sociales y culturales. El
416. A los empleados les gustaría participar más en las decisiones de su trabajo y que les den más responsabilidades de las que tienen actualmente.	horario es un factor importante para el desempeño
417. Los empleados tiene buenas relaciones de amistad, compañerismo.	del trabajo. El
306. Para referirse a los compañeros se utilizan expresiones como: el sapo, el metido, el comunicativo o chismoso.	trabajo es excesivo.

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Categorías de la Cultura Organizacional continuación

Tabla 20: Categorías de la Cultura Organizacional

8. Entorno en el trabajo	
Rasgos	Descripción
112. Los empleados consideran como buenas las condiciones de trabajo de esta empresa como el horario, iluminación, materiales, ventilación, acceso y localización	La empresa tiene buenas condiciones de trabajo, algunas de ellas como ventilación y tecnología no influyen en el desempeño y estabilidad laboral.
114. La condición de trabajo menos importante para el desempeño del trabajo es la ventilación según los empleados	
116. El factor que menos afecta la estabilidad laboral en la empresa es la falta de elementos y tecnología	
213. La tecnología va acorde con las necesidades de operación.	

Fuente Propia

9. Toma de decisiones	
Rasgos	Descripción
223. Los jefes de área tienen la autonomía para tomar decisiones inherentes a sus departamentos.	Los empleados y los jefes de área tienen la autonomía para tomar decisiones con respecto a su área y actividad para solucionar problemas o mejorar resultados, pero no en otras áreas.
408. Los empleados tienen autonomía y libertad para definir las tareas resultados de sus trabajos.	
226. En ningún momento los empleados han tomado decisiones o realizado labores propias de otro departamento.	
421. Los empleados tienen la posibilidad de tomar decisiones individualmente o en grupo que solucionen los problemas del área.	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

5.3.TENDENCIAS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Tabla 21: Tendencias

Numero	Tendencias	Numero de rasgos
1	Gestión orientada al desarrollo del personal	25
2	Interacción Organizacional	21
3	Dinámica de la gestión empresarial	41
	Número total de Rasgos	87

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tendencias de la cultura organizacional continuación

Tabla 22: Tendencias

1. Gestión orientada al desarrollo del personal		
Categoría	Descripción categoría	Descripción tendencia
Participación, motivación y desarrollo personal	En la empresa se motiva al empleado mediante el salario, al ser eficientes, puntuales, creativos, compañeristas, comprometidos y productivos. No se desarrollan actividades que busquen el bienestar y el desarrollo del empleado como eventos deportivos, sociales y culturales. El horario es un factor importante para el desempeño del trabajo. El trabajo es excesivo.	El desempeño de los empleados no es influido necesariamente por el salario y las situaciones de trabajo. Los empleados comparten valores
Entorno en el trabajo	La empresa tiene buenas condiciones de trabajo, algunas de ellas como ventilación y tecnología no influyen en el desempeño y estabilidad laboral.	como la puntualidad, creatividad, compañerismo,
Sentido de pertenencia	Los empleados son los que más contribuyen a la eficiencia y productividad. Se evidencian comportamientos, normas no escritas y valores como la responsabilidad, la puntualidad, la buena disposición, compromiso, respeto, trabajo en equipo, cumplimiento, pasión por el trabajo y si se puede colaborar con algo se ayuda. Se sienten contentos y creen que ayudar con los objetivos de la empresa se manifiesta en reconocimiento y aceptación. Se cuenta con símbolos ideales que reafirman el compromiso y la satisfacción con el trabajo.	compromiso, respeto, responsabilidad y pasión por el trabajo, ya que aumentan la eficiencia y productividad, al cumplir los objetivos.

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tendencias de la cultura organizacional continuación

Tabla 23: Tendencias

2. Interacción organizacional		
Categoría	Descripción categoría	Descripción tendencia
Trabajo en equipo	Para tener éxito en las actividades se deben cumplir las reglas y conformar grupos de trabajo, de tal manera que busquen apoyo entre sus compañeros para dar soluciones, colaborar y cooperar mutuamente, dar ideas y brindar ayuda para cualquier dificultad.	Los empleados buscan soluciones, se colaboran, crean inquietudes y dan ideas. El jefe apoya la conformación grupos de trabajo ya que permite una adecuada comunicación, buen trato, confianza y estabilidad laboral.
Calidad de relación con el jefe	La relación que se tiene compañero - jefe afecta la estabilidad laboral y aumenta la dependencia de sus órdenes. La relación que se tiene con jefe se basa en una adecuada comunicación, un trato justo y equitativo, además de confianza. Las inquietudes y problemas del trabajo suelen ser planteadas sin problema frente al jefe, sin embargo se piensa que esto debe hacerse de acuerdo al estado de ánimo del jefe.	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tendencias de la cultura organizacional continuación

Tabla 24: Tendencias

3.Dinámica de la gestión empresarial		
Categoría	Descripción categoría	Descripción tendencia
Proceso de selección y capacitación de los empleados	La empresa evalúa la capacidad intelectual de sus empleados, no tiene en cuenta la capacidad física que requiere el trabajo. Da la información necesaria para la ejecución de las actividades y responsabilidades del cargo. Se capacita para mejorar el desempeño, la calidad del trabajo y la productividad del empleado.	Se tiene claridad sobre el manejo de la autoridad, normas, estrategias, propósitos y resultados que espera la empresa.
Sistemas de evaluación	Los empleados se sienten satisfechos con la manera, estilo y frecuencia con la que los jefes controlan y hacen seguimiento a su trabajo de acuerdo a los indicadores y estándares que se asignan, no se hacen comentarios sobre la evaluación. La evaluación de los empleados recae sobre cada área de la empresa y se tiene en cuenta el cumplimiento y la calidad de las actividades realizadas.	Lo empleados aceptan la delegación de tareas y objetivos, tienen autonomía para tomar decisiones y solucionar problemas. Los jefes realizan evaluaciones de la calidad y cumplimiento del trabajo, no hay capacitación adicional para mejorar el desempeño laboral.
Estructura y autoridad	Los jefes delegan, dan a conocer las tareas, las responsabilidades y los resultados que cada empleado debe tener y estos son recibidos con satisfacción. Hay cumplimiento de las metas y los objetivos. Los empleados conocen los propósitos, los objetivos y las estrategias. Existe un uso adecuado de los recursos y trabajo en equipo. La estructura tiene un diseño funcional y lógico, que permite tener claridad sobre quien toma las decisiones fundamentales y las normas.	
Toma de decisiones	Los empleados y los jefes de área tienen la autonomía para tomar decisiones con respecto a su área y actividad para solucionar problemas o mejorar resultados.	

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tabla 25: Participación Rasgos en Categorías

Categoría	Descripción	Numero de rasgos	Porcentaje
1. Trabajo en equipo	Para tener éxito en las actividades se deben cumplir las reglas y conformar grupos de trabajo, de tal manera que busquen apoyo entre sus compañeros para dar soluciones, colaborar y cooperar mutuamente, dar ideas y brindar ayuda para cualquier dificultad.	12	13,80%
2. Proceso de selección y capacitación a los empleados	La empresa evalúa la capacidad intelectual de sus empleados, no tiene en cuenta la capacidad física que requiere el trabajo. Da la información necesaria para la ejecución de las actividades y responsabilidades del cargo. Se capacita para mejorar el desempeño, la calidad del trabajo y la productividad del empleado.	7	8,04%
3. Sistema de evaluación	Los empleados se sienten satisfechos con la manera, estilo y frecuencia con la que los jefes controlan y hacen seguimiento a su trabajo de acuerdo a los indicadores y estándares que se asignan, no se hacen comentarios sobre la evaluación. La evaluación de los empleados recae sobre cada área de la empresa y se tiene en cuenta el cumplimiento y la calidad de las actividades realizadas.	8	9,19%
4. Calidad de relación con el jefe	La relación que se tiene compañero - jefe afecta la estabilidad laboral y aumenta la dependencia de sus órdenes. La relación que se tiene con jefe se basa en una adecuada comunicación, un trato justo y equitativo, además de confianza. Las inquietudes y problemas del trabajo suelen ser planteadas sin problema frente al jefe.	9	10,34%

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tabla 26: Participación Rasgos en Categorías

Categoría	Descripción	Numero de rasgos	Porcentaje
5.Sentido de pertenencia	Los empleados son los que más contribuyen a la eficiencia y productividad. Se evidencian comportamientos, normas no escritas y valores como la responsabilidad, la puntualidad, la buena disposición, compromiso, respeto, trabajo en equipo, cumplimiento, pasión por el trabajo y si se puede colaborar con algo se ayuda. Se sienten contentos y creen que ayudar con los objetivos de la empresa se manifiesta en reconocimiento y aceptación. Se cuenta con símbolos e ideales que reafirman el compromiso y la satisfacción con el trabajo.	9	10,34%
6.Estructura y autoridad	Los jefes delegan, dan a conocer las tareas, las responsabilidades y los resultados que cada empleado debe tener y estos son recibidos con satisfacción. Hay cumplimiento de las metas y los objetivos. Los empleados conocen los propósitos, los objetivos y las estrategias. Existe un uso adecuado de los recursos y trabajo en equipo. La estructura cuenta con un diseño funcional y lógico, que permite tener claridad sobre quien toma las decisiones fundamentales y las normas.	22	25,28%

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tabla 27: Participación Rasgos en Categorías

Categoría	Descripción	Numero de rasgos	Porcentaje
7.Participación, motivación y desarrollo personal	En la empresa se motiva al empleado mediante el salario, al ser eficientes, puntuales, creativos, compañeristas, comprometidos y productivos. No se desarrollan actividades que busquen el bienestar y el desarrollo del empleado como eventos deportivos, sociales y culturales. El horario es un factor importante para el desempeño del trabajo. El trabajo es excesivo.	12	13,79%
8. Entorno en el trabajo	La empresa tiene buenas condiciones de trabajo, algunas de ellas como ventilación y tecnología no influyen en el desempeño y estabilidad laboral.	4	4,59%
9.Toma de decisiones	Los empleados y los jefes de área tienen la autonomía para tomar decisiones con respecto a su área y actividad para solucionar problemas o mejorar resultados, pero no en otras áreas.	4	4,59%
TOTAL RASGOS		87	100%

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tabla 28: Participación Rasgos en Tendencias

Tendencias	Descripción	Numero de rasgos	Porcentaje
1.Gestión orientada al desarrollo del personal	El desempeño de los empleados no es influido necesariamente por el salario y las situaciones de trabajo. Los empleados comparten valores como la puntualidad, creatividad, compañerismo, compromiso, respeto, responsabilidad y pasión por el trabajo, ya que aumentan la eficiencia y productividad, al cumplir los objetivos.	25	28,73%
2. Interacción organizacional	Los empleados buscan soluciones, se colaboran, crean inquietudes y dan ideas. El jefe apoya la conformación grupos de trabajo ya que permite una adecuada comunicación, buen trato, confianza y estabilidad laboral.	21	24,13%
3.Dinámica de la gestión empresarial	Se tiene claridad sobre el manejo de la autoridad, normas, estrategias, propósitos y resultados que espera la empresa. Lo empleados aceptan la delegación de tareas y objetivos, tienen autonomía para tomar decisiones y solucionar problemas. Los jefes realizan evaluaciones de la calidad y cumplimiento del trabajo, no hay capacitación adicional para mejorar el desempeño laboral.	41	47,12%
TOTAL RASGOS		87	100%

Fuente Propia

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tabla 29: Participación Rasgos en Macrotendencias

Macro tendencias	Tendencia	Descripción de la tendencia	Numero de rasgos	Porcentaje
Formalización	Dinámica de la gestión empresarial	Se tiene claridad sobre el manejo de la autoridad, normas, estrategias, propósitos y resultados. Hay una aceptación por parte de los empleados en el momento de la delegación de tareas y objetivos. Tienen autonomía para tomar decisiones y solucionar problemas en sus respectivas áreas. Los jefes realizan de manera constante evaluaciones de la calidad y cumplimiento del trabajo, sin embargo, no les brindan alguna capacitación adicional a la inicial.	41	47, 13%

Caracterización Cultura Informática Documental SAS

Tabla 30: Participación Rasgos en Macrotendencias continuación

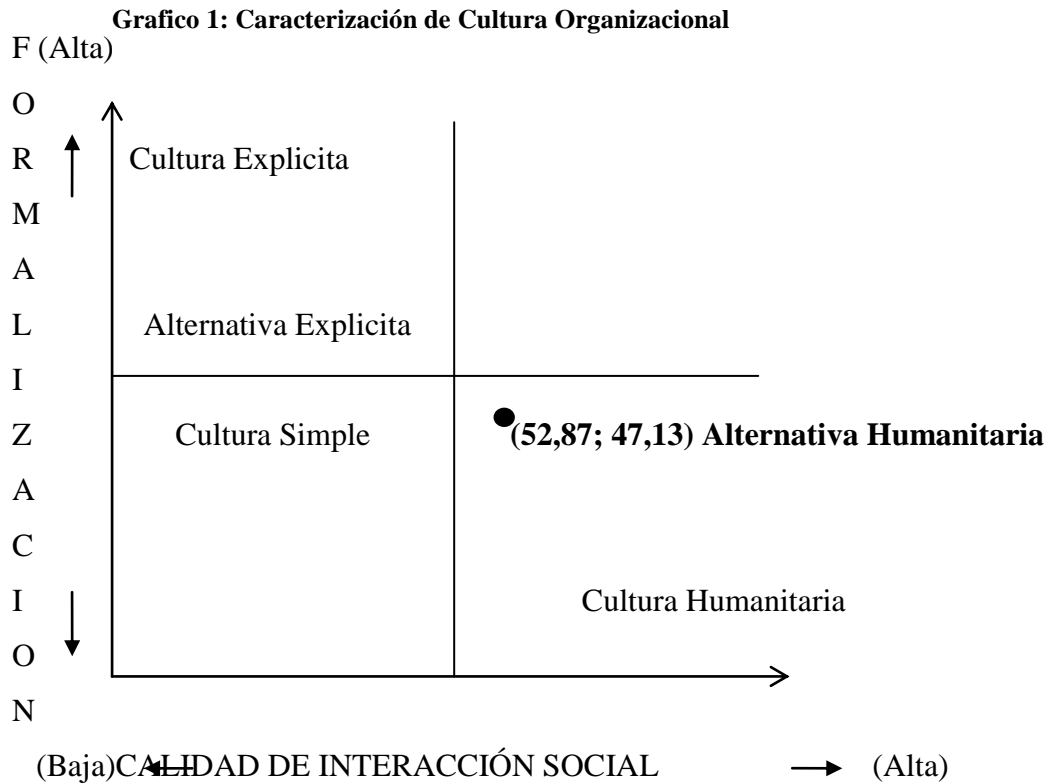
Macro tendencias	Tendencia	Descripción de la tendencia	Numero de rasgos	Porcentaje
Calidad de la interacción social	Gestión orientada al desarrollo del personal	Se cree que el factor más importante de motivación es el salario y las buenas condiciones de trabajo; sin embargo, esto último no influye en el desempeño de los empleados y la estabilidad laboral. Se tienen comportamientos y valores compartidos como la puntualidad, creatividad, pasión, compañerismo, compromiso, respeto, responsabilidad en el trabajo. Los empleados se sienten contentos ayudando a cumplir con los objetivos de la empresa y aumentar su eficiencia y productividad.	46	52,87%
	Interacción organizacional	La conformación de grupos de trabajo es importante para solucionar problemas, colaborar mutuamente, se presenten inquietudes y se den ideas para mejorar. Los grupos permiten una adecuada comunicación, buen trato, confianza y estabilidad laboral.		
TOTAL RASGOS			87	100%

Fuente Propia

6. CARACTERIZACIÓN DE LA CULTURA

Características	Porcentaje
Formalización	47,13%
Calidad de la interacción social	52,87%

Fuente Propia



6.1.CALIDAD DE LA INTERACCIÓN SOCIAL

Se observa que según la matriz de macro tendencias, la cultura es alternativa humanitaria, donde el 53% de los rasgos altamente arraigados son de interacción social y el 47% pertenecen a la formalización de la organización.

El profesor Carlos Eduardo Méndez define la calidad de la interacción social como “*La percepción que tienen las personas sobre la frecuencia con la que participan en procesos sociales de carácter asociativo (aquellos que propician la unión y cohesión social de las personas, como la cooperación, acomodación y asimilación), y que se reflejan en su desarrollo individual, participación, identidad y satisfacción*” (Méndez, 2009, p.156)

Teniendo en cuenta esta definición, se evidencia que Informática Documental se preocupa por que sus empleados estén comprometidos con la empresa al brindarles ayuda y apoyo en la realización de sus labores. Para los jefes es esencial la conformación de equipos de trabajo ya que, de esta manera, hay mayor productividad y eficiencia en el desempeño laboral al colaborar, brindar soluciones y cooperar entre ellos mismos; además, se piensa que para tener éxito en las actividades es importante conocer los objetivos y metas de la empresa.

La responsabilidad, la puntualidad, el compañerismo, la creatividad, el respeto y la buena disposición hacia el trabajo no son normas escritas pero son comportamientos que son valorados por la empresa ya que ayudan a mejorar la comunicación, a generar nuevas ideas y a dar solución de problemas

Se busca tener una adecuada relación con los jefes basándose en la buena comunicación, confianza y un trato justo y equitativo, además se busca darles autonomía para que tomen sus propias decisiones con respecto al trabajo. A pesar de que no se realicen muchas actividades deportivas y de bienestar, se brinda satisfacción y motivación a través del salario, aceptación, buenas condiciones de trabajo y reconocimiento que son valorados por los empleados.

La formalización es definida como “*el ordenamiento de la organización de la estructura, procesos administrativos, de relación social y comportamiento de las personas mediante normas, procedimientos y otros, con el propósito de predecir y controlar la acción individual y colectiva*” (Méndez, 2009, p. 156).

En la empresa se evidencian comportamientos de formalización como capacitaciones para el desempeño, calidad y productividad, en estas se enseñan las operaciones específicas con las cuales se tiene que realizar el trabajo, como debe ser organizado y entregado para cumplir las exigencias de los clientes. Además de evaluaciones continuas en base a estándares e indicadores establecidos. Estas miden principalmente el cumplimiento de los objetivos y si el empleado está realizando las labores de acuerdo a las reglas y capacitaciones.

Se cuenta con una estructura lógica y funcional, donde se evidencia los diferentes niveles jerárquicos de la organización, los niveles de autoridad y delegación de tareas. Los niveles de autoridad son en base al cargo que se tiene en la empresa, pero todos los empleados cuentan con autonomía para realizar sus labores y dar soluciones rápidas a los problemas que se le presenten durante su trabajo. La delegación de tareas es realizada principalmente por los jefes de acuerdo a los objetivos y sus funciones, estas son aceptadas por los empleados sin ninguna objeción.

También se da a conocer a los empleados, al momento de su ingreso a la empresa, las normas las cuales están escritas en el manual de la empresa, las metas y objetivos que se deben cumplir para mejorar la eficiencia y eficacia de la misma. También se explica cómo debe ser el uso adecuado de los recursos para no tener errores en la ejecución del trabajo, lo cual genera una rutina en el trabajo durante la jornada. Otro factor de formalización es que la única motivación que reciben los empleados es el salario, no se tiene en cuenta los factores humanos.

7. CONCLUSIONES

Según el estudio realizado a informática documental SAS la cultura de la empresa es alternativa humanitaria, es decir, que se preocupa por la motivación y satisfacción de sus empleados y al mismo tiempo tiene en cuenta el cumplimiento de normas y procedimientos para realizar las labores de manera eficiente y productiva.

En la empresa se encuentran comportamientos de calidad de la interacción social como la buena relación que existe con el jefe y entre los compañeros, lo cual permite la conformación de grupos de trabajo, que a través de la cooperación y colaboración buscan soluciones a los problemas que se presenten. También la satisfacción y la motivación que sienten los empleados a través de la aceptación, buenas condiciones de trabajo y reconocimiento.

La estructura es lógica y funcional, donde se evidencia los diferentes niveles jerárquicos de la organización, de autoridad y delegación de tareas. También se da a conocer a los empleados, al momento de su ingreso a la empresa, las normas, metas y objetivos que se deben cumplir. Además de tener capacitaciones para el desempeño y calidad en el trabajo, todos estos son comportamientos de formalización que evidencian un orden en la organización.

Aunque no se puede decir que la descripción de la cultura de la empresa es buena o mala, se recomiendan algunas cosas como: crear diferentes motivaciones diferentes al salario, ya sean personales o familiares, realizar actividades de recreación, deporte y bienestar para evitar la rutina y que los empleados sientan que pueden participar y dar ideas, hacer capacitaciones mas seguidas y brindarles a los empleados la oportunidad de realizar diferentes labores que les permitan un desarrollo profesional.

8. RECOMENDACIONES

Para mantener o mejorar la cultura alternativa humanitaria se recomienda, con respecto a los empleados, brindarles la oportunidad de desarrollo profesional y personal, a través de políticas que les dé la oportunidad de capacitarse en temas que a ellos les gusta y vayan acorde a los objetivos de la empresa, desarrollar eventos de crecimiento personal y de recreación, que les permita salir de la rutina y divertirse y crear amistades que mejoren el ambiente laboral y calidad de vida, así como también un plan de incentivos que no sea solo el salario, sino también sean para ayudar a la familia, como bonos o ayudas para el estudio de sus hijos.

Para un futuro cuando la empresa tenga un mayor número de trabajadores y capacidad financiera, se podría tener una intranet empresarial en la cual se creen foros de participación y noticias para fortalecer la cultura y la identidad dentro de la empresa. También políticas para combatir el calentamiento global a través del manejo de energía y políticas hacia la comunidad que ayuden a mejorar la calidad de vida las personas.

9. REFERENCIAS Y BIBLIOGRAFIA

- Méndez Álvarez, C. E. (Julio del 2001). “*METODOLOGIA: Diseño y desarrollo del proceso de investigación*”. Editorial Mc. Graw Hill.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *TRANSFORMACIÓN CULTURAL EN LAS ORGANIZACIONES. Un modelo para la gestión del cambio*. Bogota: Limusa. Noriega Editores. Universidad del Rosario.
- Méndez Álvarez, C. E. (Abril de 2009). “*Método para descubrir la cultura de las organizaciones en Colombia*”. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Méndez Álvarez, C. E. (Septiembre de 2009). “*ASI SOMOS Y QUÉ? Cuatro relatos de cultura en gestión empresarial*” . Bogotá: Carlos Eduardo Méndez.
- Nazar, Víctor. (2004). *Breve visión histórica del término cultura*. (en línea). Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/37334368/Guy-Rocher-Cultura-Nov-2004>