

DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA IMPORTANCIA DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA PREVIRED POPAYÁN

SANDRA MILENA DÍAZ ORDOÑEZ

LEYVI JOVEN TRUJILLO

MAGALY FERNANDA LÓPEZ CASAÑAS



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

MAYO, 2019

DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA PREVIRED

POPAYÁN SAS

SANDRA MILENA DÍAZ ORDOÑEZ

LEYVI JOVEN TRUJILLO

MAGALY FERNANDA LÓPEZ CASAÑAS

Trabajo de grado para obtener el título de Psicóloga

Asesora

CLAUDIA MARITZA GAMBOA FRANCO

Ps. Mg. Administración con énfasis en Gestión Humana



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

POPAYÁN

MAYO, 2019

Agradecimientos y dedicatorias

Agradecimientos

Magaly Fernanda López Casañas

Le agradezco infinitamente a Dios por darme la vida, la salud, a mi familia, y las fuerzas para afrontar la vida y este proceso académico, a mi madre Dora Consuelo Casañas por sus palabras de aliento cada vez que me sentía frágil y cansada, a mi jefe Beatriz Eugenia Orozco por su apoyo a nivel laboral y por cada permiso para poder cumplir con mis deberes académicos, a la Fundación Universitaria de Popayán y sus docentes por contribuir en mi formación profesional y personal, a mi asesora Claudia Maritza Gamboa Franco por aportar de forma significativa e integral en nuestro proceso de aprendizaje, por su compromiso y excelencia muchas gracias, a mis compañeras por su calidad humana, responsabilidad, paciencia y compromiso, para realizar este trabajo.

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi madre Dora Consuelo Casañas, por ser la persona que me enseñó con su ejemplo a ser fuerte, a luchar por mis sueños sin importar las circunstancias, por brindarme su apoyo y su amor incondicional, por ser mi mayor motivación y mi inspiración para afrontar la vida y construir paso a paso mi proyecto de vida, de igual forma esta dedicatoria va dirigida a mi primo Jesús Alberto Hoyos, quien a pesar de su partida dejó una huella significativa en mi vida, por creer en mí, por ver mis fortalezas y resaltarlas, sé que si estuviera vivo se sentiría muy feliz de acompañarme en este logro.

Agradecimientos

Leyvi Joven Trujillo

Principalmente a Dios padre por haberme dado la maravillosa bendición de culminar mi carrera universitaria; a la Fundación Universitaria de Popayán por darme la oportunidad de convertirme en profesional a mi maestra, asesora y gran ser humano Maritza Gamboa quien como una brújula, a través de su profesionalismo y experiencia direcciono la realización de este proyecto; a cada uno de mis docentes por sus aportes en mi construcción del conocimiento; a mis compañeras por todo su cariño, comprensión, compromiso y tiempo que junto conmigo dedicaron a este documento.

Dedicatorias

A mis padres por darme su amor y su compañía durante este proceso; a mis hijos German y Mariana los cuales serán siempre mi motor de arranque que me inspiran a dejar huellas para que sigan mis pasos, a mi esposo por su comprensión y apoyo; a mi hermana Mercedes quien me escucho como único publico una y mil veces mis presentaciones de ensayo y mis repasos para parciales; finalmente quiero dedicar este mi primer documento escrito a mi amigo y padre de mi hijo German Eduardo Ospina quien siempre me inquieto a sacar la mejor versión de mi a través de la educación, a avanzar mediante la potencialización mis habilidades y sobre todo a perseverar en lo que fuera que emprendiera.

Agradecimientos

Sandra Milena Díaz Ordoñez

A Dios por darme la vida y llenarme cada día con sus bendiciones, a mi familia por estar presente y por haberme apoyado cuando más lo necesite.

A la Fundación Universitaria de Popayán por permitirme crecer y formarme como profesional, a mis docentes, compañeros de estudios, a mi asesora de grado Ps. Claudia Maritza Gamboa por su formación, apoyo y entrega para que creciéramos profesionalmente.

Al ingeniero Eder Chávez por permitirme ser parte de la gran Familia Previred y brindarme el apoyo laboral y académico para crecer profesionalmente.

Dedicatorias

Este trabajo de grado está dedicado a mi querida madre Nancy Amparo quien con su amor, paciencia y sus oraciones me han respaldado en todo momento, a mi hermoso hijo José Ángel por su inmenso cariño y comprensión, a mi hermano Danny Alejandro por estar siempre presente, a mi esposo Juan Manuel por su apoyo incondicional, su amor, dedicación y por sus palabras de aliento cuando más las necesité.



FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA
DE POPAYÁN
35 ANIVERSARIO

NOTA DE ACEPTACIÓN

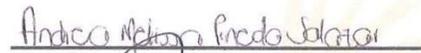
La mesa de jurados del proyecto de investigación “Diagnóstico de la cultura organizacional y la importancia de la satisfacción laboral en la empresa Previred Popayán”, presentado por Sandra Milena Díaz Ordoñez, Magaly Fernanda López Casañas y Leyvi Joven Trujillo. Una vez revisado el informe final y aprobado su sustentación, dan fe que éste trabajo cumple con los requisitos estipulados como opción de grado para la obtención del título de Psicólogo(a).

Valoración del trabajo

ACEPTABLE:

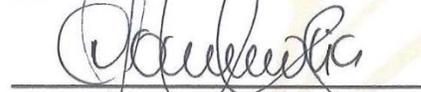
BUENO:

SOBRESALIENTE:



ANDREA MELISSA PINEBA

Jurado



CLADIA MARITZA GAMBOA FRANCO

Asesora



MARIA DEL MAR OSORIO ARIAS

Presidente del Jurado

Popayán, 28 de mayo de 2019



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225

| www.fup.edu.co

| Fundación Universitaria de Popayán



Resumen

La investigación tuvo como objetivo diagnosticar la cultura organizacional y su importancia en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Previred Popayán SAS, se realizó desde un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño transversal y alcance descriptivo, para el cumplimiento del objetivo se tomó una muestra no probabilística de 6 funcionarios, a quienes se les aplicó el cuestionario CULTOR SYS y la Escala General de Satisfacción, una vez obtenidos los resultados se encontró que la empresa no cuenta con una cultura organizacional claramente definida, sin embargo sus colaboradores se muestran comprometidos y satisfechos laboralmente en especial a nivel extrínseco, por lo anterior se puede decir que la cultura organizacional no necesariamente es importante para la satisfacción laboral en los colaboradores.

Palabras clave: cultura organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research was to diagnose the organizational culture of the company Previred Popayán SAS and the relevance in its collaborators work satisfaction. It was made from a non experimental quantitative approach with a transversal design, and a descriptive scope. To accomplish the objective it was used a non probabilistic sample of six workers, to whom the CULTOR SYS questionnaire was applied and the overall Job satisfaction scale. Once achieved the results, it was found that the company doesn't have an organizational culture clearly defined, however its employees look committed and satisfied at work especially at an extrinsic level, For the above reasons can be concluded that organizational culture is not necessary important for the Job satisfaction of the collaborators.

Keywords: organizational culture, work satisfaction.

Línea de Investigación

La investigación se enfocó en el diagnóstico de cultura organizacional y su importancia en la satisfacción laboral en la empresa Previred Popayán, direccionada desde la línea de Desarrollo Humano y Social propuesta por el Grupo de Investigación Cognoser del programa de psicología de la Fundación Universitaria de Popayán, la cual tiene como objetivo principal “identificar, comprender, aportar desde diferentes campos de la Psicología y de las Ciencias Sociales a la solución de problemas y necesidades psicosociales principalmente del municipio de Popayán y del departamento del Cauca” (Castro y Calvo, 2015, p.1). De igual manera la sublínea hacia la cual se dirige el estudio, es “Psicología Organizacional y del trabajo”.

El estudio se acogió a dicha línea con el fin de abordar al ser humano en sus dimensiones sociales, psicológicas, fisiológicas, espirituales, culturales, afectivas y emocionales, de esta manera identificar, comprender el comportamiento y aportar desde la psicología organizacional propuestas de desarrollo social que contribuyan a la solución o fortalecimiento del entorno laboral de la empresa Previred Popayán.

Índice

Introducción, 4

Planteamiento del problema, 6

 Formulación del problema, 7

 Antecedentes, 8

 Contextualización, 11

 Justificación, 12

Objetivos, 13

 Objetivo general, 13

 Objetivos específicos, 13

Referente conceptual, 14

 Organización, 14

 Cultura organizacional, 15

 Creencias, 16

 Valores, 16

 Artefactos, 17

 Cultura existente y preferida, 18

 Satisfacción laboral, 19

Metodología, 20

 Método, 20

 Enfoque, 20

 Técnicas, 21

 Instrumento, 21

 Población, 23

 Criterios de inclusión, 23

 Criterios de exclusión, 23

 Aspectos éticos, 23

Resultados, 24

Discusión, 37

Conclusiones, 39

Recomendaciones, 40

Referencias bibliográficas, 42

Índice de anexos

Anexo 1: entrevista semiestructurada, 50

Anexo 2: instrumento CULTOR SYS (cuestionario de cultura organizacional), 51

Anexo 3: instrumento escala general de satisfacción, 58

Anexo 4: consentimiento informado, 59

Anexo5: carta de aprobación para realizar el estudio, 60

Índice de gráficas

Grafica1: cultura actual, 25

Grafica 2: cultura preferida, 27

Grafica 3: satisfacción general, 28

Grafica 4: satisfacción general factores extrínsecos, 30

Grafica 5: satisfacción general factores extrínsecos género femenino, 31

Grafica 6: satisfacción general factores extrínsecos género masculino, 32

Grafica 7: satisfacción general factores intrínsecos, 33

Grafica 8: satisfacción general factores intrínsecos género femenino, 34

Grafica 9: satisfacción general factores intrínsecos género masculino, 35

Índice de imágenes

Imagen 1: cuadro comparativo de imágenes, 36

Introducción

Las organizaciones requieren de una articulación integral entre colaboradores y directivos para funcionar de forma adecuada, dentro de esa articulación se crean una serie de hábitos, costumbres y tradiciones que la identifican y la distinguen de otras empresas, este tipo de patrones y actitudes se les denomina cultura, los cuales permiten que todos los valores y comportamientos se naturalicen al mismo tiempo que permite el avance de la misma, promoviendo el liderazgo y la toma de decisiones enfocadas en alcanzar la misión, visión y objetivos de la organización al mismo tiempo que la satisfacción laboral, por tal motivo esta investigación tuvo como objetivo principal la realización del diagnóstico de cultura organizacional y la identificación de la importancia de esta en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de Previred Popayán SAS, dada la necesidad actual de indagar acerca de estos aspectos ya que hasta el momento no existía un estudio que permitiera visibilizar qué estilo de cultura organizacional posee la empresa y de qué manera puede estar incidiendo en la satisfacción laboral de los colaboradores. El interés académico que movilizó al grupo investigativo radicó en la intención de aportar una herramienta que pudiera ser utilizada posteriormente por la organización, para la creación de estrategias que influyan positivamente en el fortalecimiento de sus procesos de liderazgo y toma de decisiones que promuevan un mayor crecimiento, satisfacción laboral y competitividad de Previred Popayán SAS.

El diagnóstico de cultura organizacional de la empresa Previred Popayán SAS, se llevó a cabo durante 10 meses, estuvo guiado por la Línea de Desarrollo Humano y Social propuesta por el Grupo de Investigación Cognoser del programa de psicología de la Fundación Universitaria de Popayán, es una investigación de tipo no experimental, desde un enfoque cuantitativo, con diseño transversal y alcance descriptivo. La información se recolectó de forma directa a través de

entrevistas abiertas a directivos al igual que mediante la aplicación de cuestionario CULTOR SYS y la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) a los colaboradores. El universo de la población fue de 11 funcionarios administrativos de los cuales fueron seleccionados 6 por medio de muestreo no probabilístico teniendo en cuenta los criterios de inclusión (Colaboradores con un tiempo superior a un año de vinculación con la empresa) y exclusión (Colaboradores con un tiempo inferior a un año de vinculación con la organización, excluyendo a una de las colaboradoras que hacen parte de Previred Popayán SAS, por ser integrante del grupo que realiza este estudio).

Esta investigación propuso como objetivos: diagnosticar la cultura organizacional y su importancia en la satisfacción laboral en la empresa Previred Popayán SAS. Caracterizar la cultura organizacional actual y preferida. Evaluar la satisfacción laboral y describir la importancia de la cultura para la satisfacción laboral de los colaboradores.

Finalmente, a través de los resultados se encontró que en la empresa Previred Popayán SAS existen tres tipos de cultura actual: rol, logro y soporte, predominando con una mínima diferencia la cultura de rol, para la cultura preferida se identificó que los colaboradores se orientan nuevamente a los mismos tipos de cultura que en la actual, predominando la cultura de logro, por otro lado en relación a la Escala General de Satisfacción Laboral se estableció que los colaboradores se sienten satisfechos en la organización, encontrándose mayor puntuación en los factores extrínsecos, estableciéndose que el género femenino está levemente inclinado hacia la satisfacción extrínseca, mientras que el género masculino apunta a la intrínseca, por lo anterior se pudo concluir que, aunque la empresa no cuenta con una cultura organizacional claramente definida, sus colaboradores se muestran comprometidos y satisfechos especialmente a nivel

extrínseco, por lo que se puede decir que la cultura organizacional no necesariamente es importante para la satisfacción laboral en los colaboradores.

Planteamiento del Problema

La cultura organizacional es un factor que hace parte de la estructura interna de una empresa, según Tinoco Quispe y Beltrán (2014) está constituida por valores, creencias, tradiciones, hábitos y costumbres compartidas por cada uno de los colaboradores de una organización y permiten identificarla y reconocerla respecto de las demás. Esta se va construyendo con el transcurrir del tiempo, condicionando el comportamiento de sus colaboradores simultáneamente, enfocándolos al desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa; por lo anterior, se puede decir que la cultura organizacional es transversal a todos los aspectos de una empresa, entre ellos, a la satisfacción laboral.

Por lo anterior se puede afirmar que la cultura organizacional y la satisfacción laboral son aspectos que intervienen directamente en la calidad de vida de los colaboradores, siendo ellos el pilar de una organización, requieren contar con un ambiente laboral idóneo, por esa razón, surgió la necesidad de conocer el estado de estas variables en Previred Popayán SAS, ya que éstas tienen directa relación con el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, de esa forma, el foco de atención se centró en el diagnóstico de la cultura organizacional y en describir la importancia que esta tiene en la satisfacción laboral de los colaboradores, cabe resaltar que actualmente la empresa Previred cuenta con un plan de bienestar que agrupa diversas acciones para promover la satisfacción laboral, así como una visión y misión que apuntan a la excelencia en el servicio, al trato justo para sus colaboradores, y al desarrollo profesional de los mismos, sin embargo a través de la información obtenida en la entrevista con los directivos de la

organización no se evidenció una identidad cultural plasmada de manera formal que defina claramente las raíces, los orígenes, el estilo de dirección y su recorrido histórico institucional, lo cual es fundamental para los procesos y la implementación de estrategias organizacionales, diseñadas de acuerdo a las necesidades del entorno y la población local, con el fin de evitar que la empresa esté a la deriva respecto a sus dinámicas culturales y por ende, surjan dificultades referentes a la toma de decisiones y al modelo de liderazgo en los colaboradores, desestabilizando la estructura interna de Previred Popayán SAS, por tanto, el conocimiento del estado actual y su incidencia en la organización, permitirán enfrentar los cambios propios de los procesos de globalización y la competitividad actual frente a empresas que prestan el mismo servicio a nivel local, regional y nacional.

Formulación del problema

Como lo indica Romero (2016) la cultura organizacional es el valor fundamental que aprecian los colaboradores y que a su vez genera un impacto en la satisfacción laboral y productividad en la compañía. En efecto según el grado de adaptación que reflejen los colaboradores a los valores, hábitos y creencias de la empresa, la cultura organizacional puede favorecer, retrasar e impedir el cambio y la mejora organizacional.

Cabe agregar que la cultura organizacional, vista como una guía para que la empresa logre el cumplimiento de sus objetivos, se convierte en un eje estratégico que en repetidas ocasiones no se tiene en cuenta, por lo tanto para identificar las fallas o un debilitamiento en la misma, es necesario realizar un estudio interno, con el propósito de establecer factores que pongan en riesgo el buen funcionamiento de la organización.

Según la información obtenida inicialmente con fuentes principales de la empresa Previred Popayán SAS, la cultura organizacional y la satisfacción laboral son temas que no se han estudiado, la omisión de un proceso de diagnóstico de la cultura organizacional y su importancia en la satisfacción laboral tiene impacto directo en la imagen corporativa de esta organización y en el cumplimiento de los objetivos planteados desde su misión y su visión. Es indispensable conocer y analizar de una forma integral y amplia las actitudes, patrones y comportamientos del ser humano dentro el ambiente laboral para comprender su proceder y poder brindarle a él un ambiente equilibrado, es por ello, que surgió este proyecto, para responder a la pregunta: ¿Cuál es la importancia de la cultura organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Previred Popayán SAS?

Antecedentes

En el contexto empresarial son limitados los estudios relacionados con cultura organizacional y satisfacción laboral, sin embargo, se lograron localizar seis antecedentes realizados a nivel local, nacional e internacional, los cuales fueron escogidos cuidadosamente bajo el criterio de la relación que estos poseen con las variables a estudiar en el presente trabajo, en efecto cada estudio evidencia como la cultura incide en la satisfacción laboral.

Dadas las condiciones anteriores se empezará por enseñar al trabajo realizado por Ramírez, Bambagüe, y Beltrán (2015) quienes desarrollaron la tesis titulada: diagnóstico de la cultura organizacional existente y preferida en Icobandas S.A de Popayán. El objetivo del estudio fue diagnosticar la cultura organizacional existente y preferida de la empresa, para ello se aplicó la prueba CULTOR SYS a una muestra de 72 colaboradores, según la metodología utilizada el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño transversal. El

estudio concluyó que la cultura actual que prevalece en Icobandas S.A es la cultura del rol con un 23%, mientras que la cultura preferida es la de logro con un 25%.

En relación con este estudio se evidencia que el interés principal fue establecer el tipo de cultura existente y favorita, por otra parte en 2014 la revista de la facultad de ingeniería industrial quien publicó un estudio realizado por Tinoco, Quispe, y Beltrán, en el cual se planteó como objetivo fijar el vínculo entre la Cultura de la organización y la Satisfacción Laboral de los maestros que laboran en la universidad Nacional Mayor de San Marcos, en la facultad de Ingeniería Industrial, la investigación asumió un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo – correlacional y diseño transversal, se tomó una muestra de 58 docentes nombrados, el trabajo concluyó que existe una relación positiva entre las variables arriba mencionadas.

En ese mismo sentido Torres (2017) realizó un estudio con el objetivo de establecer cómo se vincula la cultura de una organización con la satisfacción laboral de los colaboradores de un Centro de Atención al Ciudadano en Lima, según la metodología utilizada fue un estudio basado en la medición numérica y análisis estadístico de datos, de alcance correlacional, no experimental. El estudio concluyó que existe un alto índice de relación entre estas dos variables que influye en la participación, la prestación del servicio y con los factores internos de los colaboradores que trabajan en este Centro.

Igualmente García (2015) en su trabajo titulado: relación de la cultura empresarial en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo SAC, Arequipa, con el fin de comprobar la clase de vinculo existente entre estos dos aspectos, el estudio tuvo alcance descriptivo - correlacional enfoque cuantitativo y diseño transversal, los resultados indican que existe una correlación positiva en la cual la cultura

organizacional determina el nivel de satisfacción de los trabajadores, principalmente por el respeto.

En este orden de ideas Merino et al (2017) realizaron un estudio con el objetivo de valorar la relación que existe entre cultura de seguridad del paciente y satisfacción laboral en el hospital de media-larga estancia, el estudio contó con un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y diseño transversal en el cual se aplicó el instrumento hospital Survey on Patient Safety que estudia la cultura de seguridad y la encuesta corporativa del servicio vasco de salud para evaluar satisfacción laboral, se aplicaron a una muestra de 185 colaboradores del personal sanitario, el estudio concluyó que hay una correlación positiva entre las mencionadas variables; la satisfacción laboral aumenta el desempeño y mejora las condiciones de seguridad.

Por otra parte Chiang Y Ojeda (2013) realizaron una investigación con objetivo de .analizar la relación entre satisfacción laboral y productividad del trabajador de las ferias libres. Este trabajo se ejecutó bajo un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo – correlacional y diseño transversal, se tomó una muestra de 158 individuos. Los resultados indicaron que la satisfacción laboral, el trabajo en general, el reconocimiento, el jefe, el ambiente físico y satisfacción con la remuneración percibida están relacionadas de manera significativa con la producción de los trabajadores.

Finalmente entre los estudios encontrados y que se relacionan con las variables de esta investigación aparecen Carvajal, y Rodríguez (2017) quienes realizaron su tesis con el propósito de examinar el efecto de la cultura organizacional frente a la productividad de los colaboradores de la clínica odontológica Orthoplan de la ciudad de Popayán, para ello recurrieron a una muestra de 11 colaboradores para la aplicación del cuestionario CULTOR SYS, de igual forma dentro de la metodología se utilizaron para la recolección de datos las técnicas de observación y

entrevista, este trabajo tuvo un enfoque cualitativo con alcance descriptivo. El estudio concluyó desde el proceso de observación que la organización cuenta con visión, misión, políticas, normas y leyes, espacios físicos apropiados, material físico, empatía entre compañeros así mismo hacia los pacientes. Por otro lado, desde la evaluación con el instrumento CULTOR SYS se obtuvo que predomina una cultura existente de Logro y Soporte y la cultura preferida es la de Soporte, respecto a la productividad se logró establecer por medio de esta investigación que dos de los colaboradores se ubican en un nivel de productividad superior al promedio: cinco se ubican en un grado por encima del promedio y los cuatro restantes se encuentran ubicados en un nivel promedio de productividad.

Contextualización

Previred Popayán SAS es un grupo empresarial 100% colombiano del sector privado fundado en el año 2005, su sede principal opera la ciudad de Neiva con 3 sucursales a nivel nacional Ibagué, Popayán y Pasto para esta investigación se tomó la sucursal de Popayán que a su vez cuenta con dos sedes: IPS Previred Clínica Especializada y Previred Popayán SAS, la cual fue foco de atención de este estudio y que cuenta con 9 colaboradores directos de nómina, con los diferentes cargos administrativos: Gerente general, directora administrativa, coordinación de cartera, auxiliar contable, auxiliar de sistemas, agentes de call center, ejecutivo comercial, diseñador gráfico y servicios generales; su planta física consta de dos pisos: el primero se localiza la recepción, oficina de dirección administrativa, coordinación de cartera, departamento contable, cocineta, baño de hombres, cuatro de aseo y oficina de diseño. El segundo piso consta de: oficina de gerencia, call center y tele mercadeo, sala de ventas comercial, salón de capacitaciones y baño de mujeres, con ubicación en la calle 15 norte #7-66 Barrió el Recuerdo.

Previred surge como complemento al carnet de salud debido al incremento constante de inadecuadas atenciones en los servicios de las EPS, los altos costos de diagnóstico y tratamiento en la atención médica particular, para el cumplimiento de su misión ofrece un amplio portafolio de beneficios a sus suscriptores, facilitando el acceso directo y oportuno a servicios médicos especializados con tarifas preferenciales; de igual forma en las áreas de capacitación, recreación, protección y comercio en general, favoreciendo de esta forma el ahorro significativo de dinero para los usuarios, está basada en los principios de confiabilidad, equidad y excelente servicio, teniendo como fin potencializar el desarrollo comercial de sus proveedores. Impulsando permanentemente una política de trato justo hacia sus colaboradores e incentivando hacia ellos un desarrollo profesional, enmarcado en un enfoque de responsabilidad social empresarial; así mismo el Grupo Previred trabaja con el propósito de ser destacada y reconocida a nivel nacional como la mejor organización en esta área, por su excelencia en el servicio e interés en el desarrollo de sus colaboradores y proveedores (Previred SAS, s.f).

Justificación

Teniendo en cuenta el apartado anterior, se encontró en la empresa Previred Popayán SAS la necesidad fundamental para el cumplimiento de su misión y visión, la realización de un diagnóstico de cultura organizacional y su importancia en la satisfacción laboral, dado que durante el tiempo que lleva constituida en la ciudad, no se ha realizado este tipo de estudio, cabe señalar que la cultura organizacional es un factor determinante para las organizaciones, ya que según Tinoco, Quispe y Beltrán (2014) permite que las normas, valores y políticas de la organización estén en sintonía con las acciones de los colaboradores, con el principal propósito que los mismos se identifiquen con la organización, se fortalezcan los procesos de comunicación interna, favoreciendo los índices de satisfacción laboral.

Partiendo de lo anterior, la importancia de esta investigación posee un valor intangible para Previred Popayán SAS, que le permite desde la psicología organizacional determinar el estilo de la cultura actual y preferida de la organización, cuáles son sus bases, fortalezas y debilidades de la misma, y cómo esta incide en la satisfacción laboral de sus colaboradores, y por ende, en la proyección de la organización, posibilitando la identificación de una serie de estrategias que le permitan a la empresa dar respuesta a las dificultades que se presentan en la actualidad con los colaboradores en cuanto a la toma de decisiones y modelo de liderazgo, de tal forma que se logre el cumplimiento de objetivos y metas planteados. Finalmente, es una herramienta que permite fortalecer los procesos organizacionales y la calidad de vida tanto de colaboradores como de clientes, mediante el mejoramiento en la prestación de servicios de salud, entre otros, que se verá reflejado en el posicionamiento y competitividad de la organización a nivel local, regional y nacional.

Objetivos

Objetivo general

Diagnosticar la cultura organizacional y su importancia en la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Previred Popayán SAS.

Objetivos específicos

Caracterizar la cultura organizacional actual y la cultura preferida de la empresa Previred Popayán SAS.

Evaluar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Previred Popayán SAS.

Describir la importancia de la cultura organizacional para la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Previred SAS.

Referente Conceptual

Este apartado inicia con la definición de organización ya que es esta la base fundamental sobre y para la cual se realiza este proyecto, posteriormente se abordan de manera detallada los conceptos más relevantes que se tomaron en cuenta para la realización de esta investigación, los cuales son elementos que componen las variables objeto de estudio: cultura organizacional y satisfacción laboral. A saber:

Organización

Las organizaciones hacen parte del desarrollo sostenible en una sociedad, fomentan el crecimiento de un país y promueven el progreso de los sujetos. Uno de los contextos donde las personas se ubican y asumen un rol es la organización (Pucheu, 2014a). En este mismo sentido desempeñarse en una empresa les permite a las personas explorar aparte de asumir un rol, fortalecer sus habilidades, de igual forma en un contexto particular donde se comparten conocimientos y se expresan ideas como las empresas se genera una oportunidad para socializar y trabajar en conjunto por objetivos comunes, como lo expresa Chiavenato (citado en Carvajal, 2000a) lo que promueve la existencia de una organización es la unión y el trabajo en conjunto de dos o más personas que se integran con el propósito de cumplir metas comunes, que son difíciles de alcanzar de forma individual. Las personas son seres sociales por naturaleza y en su proceso de adaptación necesitan de los demás para poder avanzar y lograr sus metas, como lo expresan Gibson, Ivancevich y Donnelly (citados en Pucheu, 2014b) las organizaciones posibilitan a la sociedad el cumplimiento de aspiraciones que las personas difícilmente obtendrían por separado

Cabe agregar que desde la psicología se trabaja por el mejoramiento de las condiciones organizacionales, Pucheu (2014c) afirma que la psicología organizacional se enmarca dentro del conjunto de prácticas, teorías y modelos que se utilizan con la intención de apoyar a los sujetos y grupos, con el propósito de mejorar el proceso organizacional, el cual opera en el entorno financiero de la sociedad.

Cultura organizacional

Después de las consideraciones anteriores cabe señalar que uno de los aspectos que transversaliza todos los procesos dentro de una empresa es la cultura organizacional, un elemento presente de forma constante y de significativa importancia en el sostenimiento de la funcionalidad y competitividad empresarial.

La cultura organizacional surge como idea inicialmente bajo el modelo de Hax y Majluf en 1993, y se vuelve popular cuando se amplían los estudios al respecto, los cuales inicialmente se centraban solo las creencias y percepciones, el interés se encamina a buscar o identificar los valores y características cognitivas que promueven u obstaculizan el desarrollo de potencialidades requeridas para las actividades comerciales y la innovación. (Pucheu, 2014d)

Con lo anterior se puede notar como el interés por fortalecer a la organización toma amplitud y se empiezan a tener en cuenta características de la cultura organizacional, que antes existían, pero no eran visibilizadas, desde entonces se ha trabajado en torno a las características que componen la cultura de una empresa, partiendo de las múltiples definiciones que los teóricos han expuesto.

La cultura organizacional comprende un conjunto de sistemas compartidos y determinados por los integrantes de una empresa, como las creencias, los valores y las conductas,

que a su vez distingue a la organización de otras (Olivares, 2013a). Con referencia a lo anterior lo que distingue a cada organización entre otras cosas es la cultura propia, las particularidades que la hacen única o diferente a las demás, y que son interiorizadas por sus colaboradores, según lo expresa Pucheu (2014e) la cultura organizacional se compone del conjunto de ideas y creencias que influyen en la percepción y pensamiento de sus miembros.

Otra de las definiciones es la realizada por Chiavenato (citado por Carvajal, 2000b) quien precisa la cultura organizacional como “...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización” (p. 14). En esta definición se distinguen dos conceptos fundamentales; las creencias y los valores.

Creencias. En referencia a la clasificación anterior “Las creencias tienen la forma de afirmaciones respecto al grado de veracidad de un fenómeno” (Pucheu, 2014f, p.273). En efecto hacen parte de la idea compartida y aceptada por un grupo de personas al interior de la organización.

Valores. Los valores son historias que permiten asignar probabilidades a las consecuencias de un acto o identificar objetivos y medios socialmente adecuados en un contexto social. Los esquemas de acción o pensamiento que pueden ser abstraídos de las historias permiten, a través de la comparación con las acciones o pensamientos de los sujetos, realizar atribuciones éticas y de personalidad tanto hacia los demás como hacia sí mismo. (Pucheu, 2014g. p.273)

En otras palabras los valores permiten regular y guiar el comportamiento de las personas de una forma humana, con sentido crítico y capacidad de autorregulación del comportamiento en pro del bienestar propio, de los demás y de la empresa.

Artefactos. Los artefactos como parte de la cultura comprenden desde palabras, elementos físicos, y herramientas conceptuales de las cuales interesa el valor simbólico y su uso en los rituales y ritos (Pucheu, 2014h). En relación con lo último “Un ritual es una actividad a la que se le atribuye un valor simbólico y un rito es un tipo de ritual que ha sido formalizado, adquiriendo una forma estandarizada” (Pucheu, 2014i, p.284).

Se observa claramente que la cultura está en todos lados, en la organización se expresa de diversas formas, en las palabras, en los símbolos en los artefactos de la organización, todo lo que forme parte de la empresa contiene un mensaje cultural.

Cabe agregar que uno de los objetivos de la cultura organizacional es promover la adaptación el ambiente externo con el propósito de que perdure a largo plazo Jex (citado por Olivares, 2013b). Otro autor que menciona un objetivo de la cultura organizacional es Fairholm (citado en Olivares, 2013c) quien resalta su importancia en la creación de un clima y confianza mutua, donde las personas tengan capacidad de decisión y la posibilidad de desarrollar su potencial como, seguidores y líderes. Complementando lo anteriormente mencionado aparecen los autores Robbins y Judge (2009a) para quienes la cultura organizacional es importante porque diferencia a la empresa de otras, genera un sentido de identidad en sus miembros, produce compromiso con algo más que el interés particular, funciona como regulador del comportamiento y minimiza la ambigüedad respecto a lo permitido y aceptable dentro de la organización.

Por su parte, Pheysey (citado en Olivares, 2013d) expuso cuatro tipos de cultura organizacional que poseen las empresas:

Cultura de Rol: En esta cultura cada miembro de la organización asume un rol determinado, de acuerdo a su posición jerárquica y al tipo de departamento al que hace parte.

Cultura de Logro: Los colaboradores en esta cultura tienden a buscar la excelencia en la realización de su trabajo en lugar de enfocarse en seguir reglas.

Cultura de Poder: Bajo esta cultura, el líder de la organización asume un rol dominante, bajo el cual, toma todas las decisiones, esperando que los subordinados las acaten sin cuestionarlas.

Cultura de Apoyo: En este tipo de cultura existe un pensamiento compartido en el cual los miembros de la empresa cooperan entre sí por la satisfacción que les proporciona hacer parte de un grupo.

Para Evans (s.f) en la cultura de soporte los colaboradores cuentan con el apoyo de la organización por encima de lo establecido en el contrato, por lo tanto el líder tiende a interesarse por el bienestar integral del trabajador, lo que genera un mayor compromiso y una mejor atención con los clientes, de igual forma entre los compañeros tienden a existir relaciones de cooperación más que de competencia, lo que promueve vínculos que trascienden más allá del puesto de trabajo. Lo anteriormente mencionado promueve en los colaboradores el interés de cumplir los objetivos organizacionales, su motivación reside en la percepción positiva que tienen de la empresa más que en el beneficio económico.

Cultura existente y preferida. Teniendo en cuenta la clasificación anterior el proyecto abordó mediante la aplicación del CULTOR SYS el estudio de la cultura actual, es decir la que predomina al momento de aplicar el cuestionario, también se identificó cual es la cultura preferida, con la cual se pueden mejorar los procesos organizacionales, como lo refieren

Cameron y Quinn (citados por Gonzales, Liquidano y Carlos, s.f) esta cultura es la que debe ser desarrollada con el propósito de suplir los retos y demandas futuras que podía afrontar la organización.

Satisfacción laboral

De igual forma otra de las variables que se abordaron en el presente estudio fue la satisfacción laboral, la cual cuenta con múltiples definiciones que abarcan aspectos personales y organizacionales, como lo expresa Pérez (2011a) la satisfacción laboral se relaciona con la actitud de los colaboradores ante los diversos aspectos de la organización. Por otro lado si se toma desde un aspecto interno como la actitud, se estaría hablando de un proceso perceptivo ante las condiciones laborales que son sometidas a un proceso evaluativo interno por parte del trabajador dependiendo de sus experiencias en la empresa y de sus expectativas. Cabe agregar que otro factor que incide en la satisfacción laboral es el cumplimiento de las necesidades, mediadas según Pérez (2011b) por el ámbito y componentes laborales. Lo anterior indica que el cumplimiento de la satisfacción laboral obedece a situaciones organizacionales que se relacionen con las necesidades y expectativas del colaborador. En efecto un grupo de trabajadores satisfechos en su lugar de trabajo mejorarán los procesos de la empresa y favorecerán su crecimiento, las ventajas competitivas de la organización dependen de los factores de seguridad, higiene y salud con que cuentan los colaboradores y que promueven la motivación y satisfacción laboral, necesarias para favorecer los procesos organizacionales (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009).

Igualmente resultó de suma importancia en la escala general de satisfacción laboral, conocer y evaluar los factores directamente relacionados con la satisfacción intrínseca, aspectos como el reconocimiento obtenido por las tareas asignadas, la responsabilidad, la oportunidad de

poder realizar carrera en la organización y ser promovido. La satisfacción extrínseca por su parte está relacionada con horarios flexibles, puestos de trabajos adecuados, buena remuneración, políticas de trabajo, un clima laboral adecuado. Estos factores juegan un papel determinante en las organizaciones al permitir conocer el grado de motivación que tienen los colaboradores (Pérez y Fidalgo, s.f.a).

Metodología

Método

El diagnóstico de cultura organizacional y satisfacción laboral de la empresa Previred Popayán SAS, se realizó a través de una investigación no experimental, como lo indican Hernández, Fernández y Baptista (2014) “se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza”(p. 152). El estudio se hizo desde un diseño transversal pues los datos se tomaron en un momento determinado y tuvo un alcance descriptivo porque buscó determinar características propias de la cultura empresarial en Previred Popayán SAS y describirlas de forma detallada, como lo señala Hernández et al (2014) “los estudios con alcance descriptivo buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

Con este criterio se realizó la identificación y análisis de las características de cultura organizacional y la importancia de esta en la satisfacción laboral presente dentro de la organización Previred Popayán SAS.

Enfoque

Esta investigación asumió un enfoque cuantitativo basado en la obtención de los datos estadísticos y cuyos resultados se analizaron e interpretaron para obtener el diagnóstico de cultura organizacional de la empresa Previred Popayán SAS.

El enfoque cuantitativo según: Hernández, et al (2014) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. (pp. 4-5)

Técnicas

La obtención de datos inicialmente se hizo mediante la recolección directa de información, utilizando como técnica metodológica la entrevista semiestructurada, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) en este tipo de entrevistas se utiliza una guía de preguntas previamente formuladas, lo cual le da al entrevistador mayor flexibilidad, por lo tanto este tiene la libertad de introducir preguntas que no se encuentran en la guía o profundizar en un tema, con el propósito de obtener mayor información respecto a un tema.

(Ver Anexo 1)

Así mismo se llevó a cabo un proceso de sensibilización con los colaboradores, que condujo a identificar la importancia de este estudio para la organización.

Instrumentos

Uno de los instrumentos utilizados en este estudio para recoger la información fue el CULTOR SYS, elaborado por la psicóloga Ana Cristina Evans, el cual permitió medir e

identificar el tipo de cultura que predomina en la empresa (cultura existente y preferida), consta de 90 ítems, y su calificación es de forma sistematizada.

CULTOR-SYS emplea 90 ítems que miden los siguientes aspectos o factores:

Misión de la organización.

Estructura, métodos de trabajo y toma de decisiones.

Liderazgo.

Comunicaciones.

Motivación y satisfacción laboral.

Compromiso afectivo con la organización.

Actitud de la organización hacia el cambio.

Efectividad de la organización.

(Biblomedía, 2015)

(Ver Anexo 2)

De igual forma otro de los instrumentos utilizados en este estudio fue la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction), instrumento desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979, su diseño está orientado a la medición de aspectos intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo (Pérez y Fidalgo, s.fb).

La escala es de tipo Likert y consta de 15 ítems.

Las características de esta escala son las siguientes:

Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.

Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

(Pérez y Fidalgo, s.f, p.2)

(Ver Anexo 3)

Población

La empresa PREVIRED POPAYÁN SAS, tiene un universo poblacional total de 11 colaboradores del área administrativa: Talento humano (1), Coordinación de cartera (2), Departamento financiero (1), Auxiliar de sistemas (1), Diseño gráfico (1), Departamento de Call Center (3), servicios generales (1) y gerencia (1). La población seleccionada para realizar la recolección de datos para efecto de esta investigación fue de seis (6) colaboradores del área administrativa, a quienes se les aplicó el cuestionario CULTOR-SYS y Escala General de Satisfacción Laboral siendo escogidos mediante muestreo no probabilístico teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión señalados posteriormente.

Criterios de inclusión. Colaboradores con un tiempo superior a un año de vinculación con la empresa.

Criterios de exclusión. Colaboradores con un tiempo inferior a un año de vinculación con la organización, también se excluyó a una de las colaboradoras que hacen parte de Previred por ser integrante del grupo que realiza este estudio.

Aspectos éticos

Teniendo en cuenta la importancia que tiene el conocimiento del código deontológico y bioético, para la realización de cualquier investigación, es pertinente que el profesional de

psicología se remita para la ejecución de este estudio a ley 1090 del 2006 en su artículo 50 el cual describe los principios éticos de las investigaciones en psicología.

Por lo anterior esta investigación ha cumplido con la normatividad vigente establecida por la ley, por cuanto ha tenido en cuenta aspectos como: el anonimato, confidencialidad de la información y consentimiento informado (anexo 4), de igual forma se realizó la solicitud formal correspondiente con el gerente de la organización quien dio el aval para el estudio (anexo 5).

Se sensibilizó a los participantes frente a la importancia que tiene la investigación para la empresa y el compromiso esperado de ellos en el momento de realizar el cuestionario CULTOR – SYS y la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) También se les explicó que su participación es voluntaria en esta investigación.

Resultados

Gracias a la participación por parte de los colaboradores de Previred, se logró el desarrollo de la aplicación de los instrumentos: CULTOR SYS y escala de satisfacción laboral, fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la presente investigación.

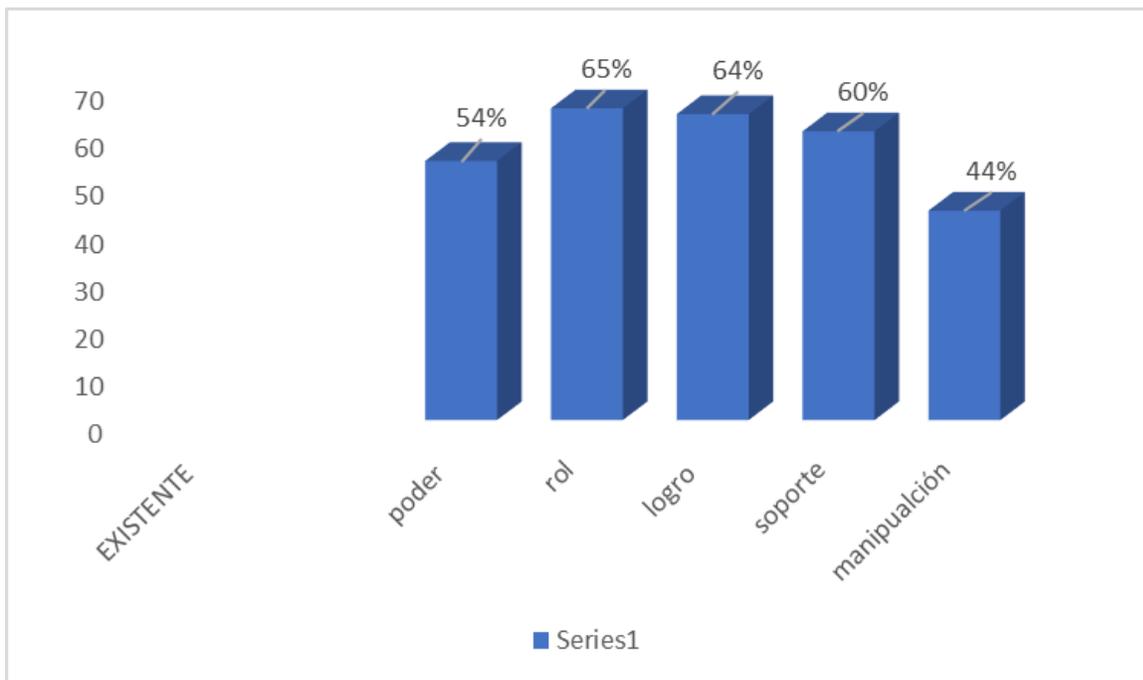
Es así como a partir del primer objetivo “identificación de cultura actual y preferida” se logró iniciar el proceso de respuesta a la pregunta problema la cual está relacionada con “¿Cuál es la importancia de la cultura organizacional para la satisfacción laboral en la empresa Previred Popayán SAS?” Así:

Para obtener la información necesaria se inició con la aplicación del cuestionario CULTOR SYS, instrumento que arrojó resultados que indican que en cuanto a cultura actual predominan los tipos rol, logro y soporte, información que permite identificar que actualmente no hay claridad ni unanimidad respecto a la idea de cultura organizacional, de igual manera

señalan que los colaboradores desarrollan sus actividades por objetivos comunes organizacionales pero de forma departamentalizada, es decir, cada uno centrado en su tarea. En cuanto a los datos de cultura preferida se logra establecer que se mantienen los tres tipos de cultura, logro, soporte y rol, observándose una variación en la preferencia de los mismos, lo que indica que los colaboradores se orientan hacia el cumplimiento de metas y objetivos empresariales a través de su compromiso, su esfuerzo y trabajo en equipo.

A continuación, se presentan las gráficas obtenidas de la sistematización de los datos de los instrumentos aplicados, que dan cuenta en primera instancia de la prevalencia del tipo de cultura actual y preferida:

Grafica 1. Cultura actual



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, en la cultura actual se logra identificar que la empresa Previred no cuenta con una imagen corporativa estandarizada, es decir que su cultura es diversa y orientada a tres tipos así:

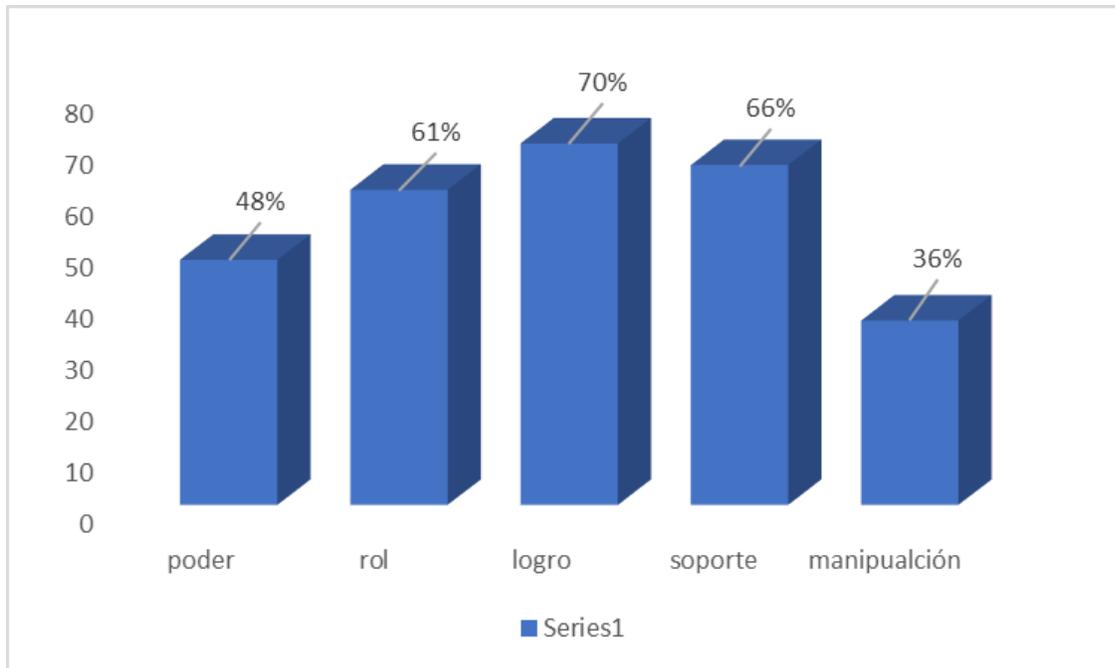
Cultura de rol 65% entendida como una cultura en la que cada miembro de la organización asume un rol determinado de acuerdo a su posición jerárquica y al tipo de departamento al que hace parte, como lo enuncia Evans (s.f), en esta cultura las funciones, procedimientos y responsabilidades laborales, así como la estructura jerárquica de poder están notoriamente definidas, al igual que las específicas recompensas que reciben los colaboradores. Cada departamento de la organización tiene un área determinada de autoridad por lo que se favorece el liderazgo dentro de las grandes organizaciones sin necesidad de la supervisión del nivel directivo.

Cultura de logro 64% en la cual según Evans (s.f) la organización está centrada en darle cumplimiento a la misión, los colaboradores tienden a esforzarse por desempeñar labores con la intención de cumplirla a través de objetivos comunes más que personales o individuales, en este tipo de cultura la tarea es desarrollada de manera proactiva y la autoridad no es impedimento para que los miembros expresen sus opiniones.

Cultura de soporte 60% entendida como una cultura en la que existe un pensamiento compartido en el cual los miembros de la empresa cooperan entre sí por la satisfacción que les proporciona hacer parte de un grupo, como lo expresa Evans (s.f) en la cultura de soporte los colaboradores cuentan con el apoyo de la organización por encima de lo establecido en el contrato, por lo tanto el líder tiende a interesarse por el bienestar integral del trabajador, lo que genera un mayor compromiso y una mejor atención con los clientes, de igual forma entre los compañeros tiende a existir relaciones de cooperación más que de competencia, lo que promueve

vínculos que trascienden más allá del puesto de trabajo. Lo referido anteriormente promueve en los colaboradores el interés de cumplir los objetivos organizacionales, su motivación reside en la percepción positiva que tienen de la empresa más que en el beneficio económico.

Gráfica 2. Cultura preferida

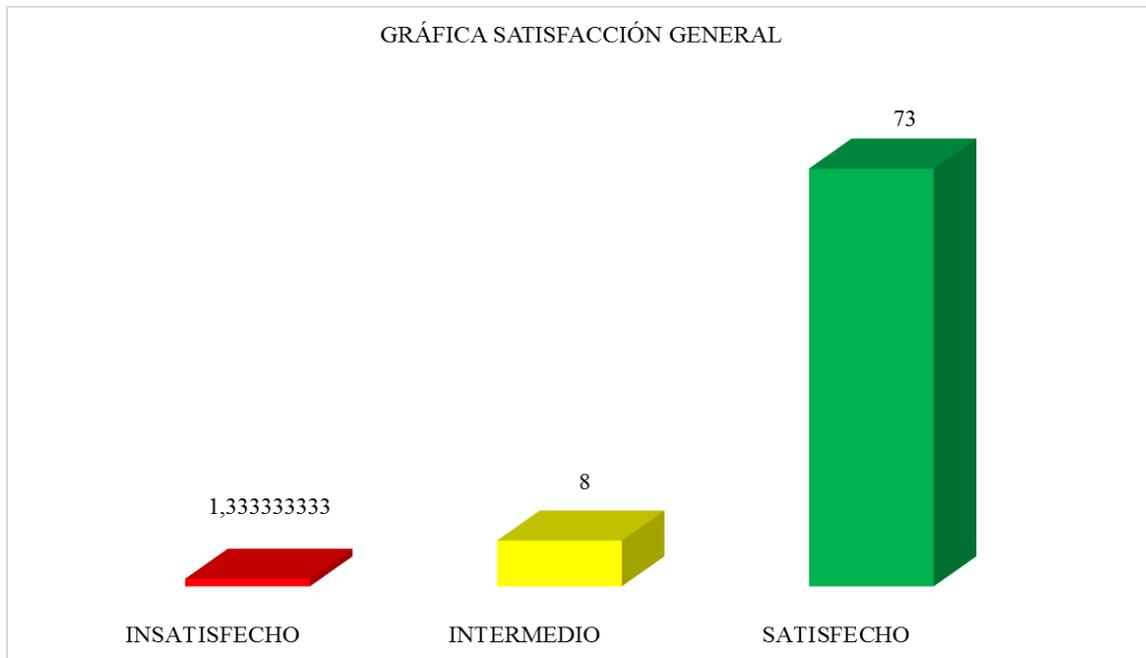


Fuente: elaboración propia

En la gráfica número dos de cultura preferida de la empresa Previred, se puede observar que los colaboradores están orientados por tres tipos de cultura; cultura de logro, soporte y rol, lo que sugiere que estos tipos de cultura no solo predominan significativamente en los colaboradores en la cultura actual; sino que están proyectados en un alto porcentaje a continuar en ella. De igual manera, se evidencia variación en los resultados en cuanto al primer nivel (cultura actual) así, cultura de logro 70%, soporte 66% y rol 61%, lo que está relacionado con un cambio en cuanto al nivel de preferencia.

Continuando con la presentación de resultados seguidamente se relacionan los datos obtenidos a partir de la aplicación de la Escala de Satisfacciones Laboral que da respuesta al segundo objetivo, por tanto mediante la sistematización de la información de este instrumento se encontró que en términos generales los colaboradores de la empresa Previred se encuentran en un nivel de satisfacción significativamente superior a la media (82 puntos para un rango entre 15 - 105, media 70.53), sin embargo, existen datos que indican insatisfacción con algunos ítems tales como: Posibilidades de promocionar, reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad asignada, posibilidad de utilizar capacidades, relaciones entre dirección y trabajadores, entre otras; respecto a las sub escalas de satisfacción extrínseca (relacionado con organización del trabajo) e intrínseca (relacionado con reconocimiento obtenido por el trabajo) se observa por su parte un puntaje por encima de la media predominando los factores de satisfacción extrínsecos con una puntuación de 45,33 (media 38.22) frente a los factores intrínsecos con un puntaje de 37 (media 32.74). En cuanto a las diferencia respecto al género se puede evidenciar que en los factores extrínsecos hay mayor satisfacción en las mujeres con un resultado de 45 (rango 8 – 56 puntos) frente al de los hombres los cuales obtienen 44 puntos, cabe resaltar que en el factor intrínseco existe mayor satisfacción en los hombres con una puntuación de 37 (rango 7 – 49 puntos) frente a 36 puntos de las mujeres.

Grafica 3. Satisfacción general



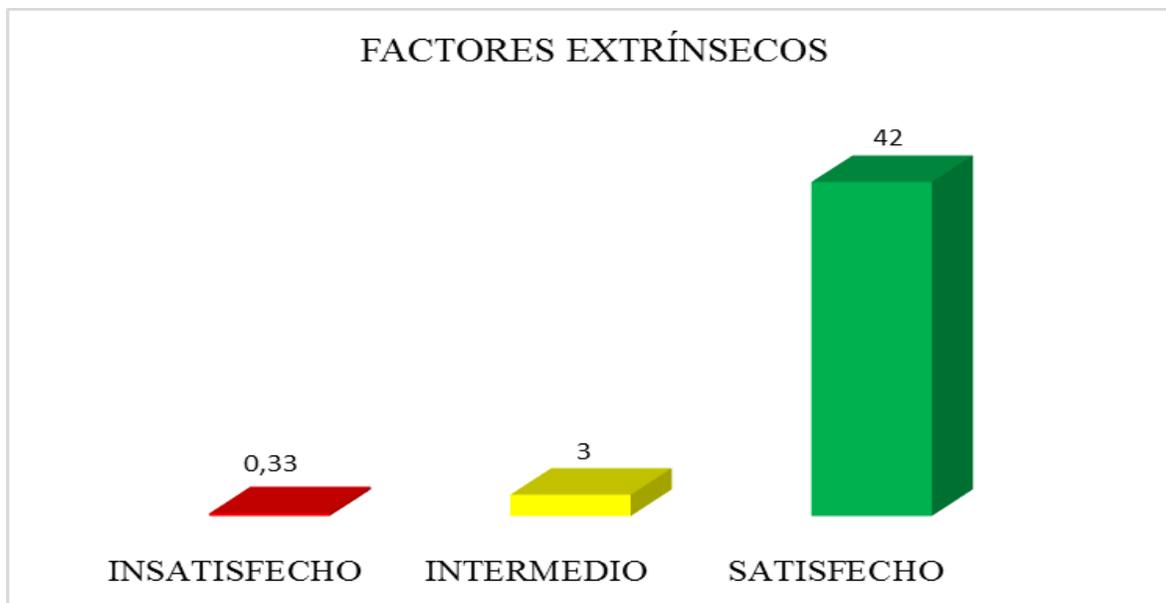
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a lo observado en la gráfica número tres se evidencia que el resultado general es de 82 puntos, lo que indica que los colaboradores se sienten satisfechos en la organización, teniendo en cuenta que según el instrumento el rango que se maneja es de 15 a 105 puntos en el cual la media es de 70.53, resulta como criterio de evaluación lo expresado por Pérez y Fidalgo (1995): “una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción laboral”.

Por otro lado es importante señalar que para la obtención de los resultados y para una mejor interpretación se realizó una agrupación de datos de la siguiente forma: para obtener el rango de satisfecho (se identifica con el color verde) se agruparon las opciones; moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho, para el rango intermedio (se identifica con el color amarillo) la opción designada fue: ni satisfecho, ni insatisfecho, y para el rango de insatisfecho (se identifica con el color rojo) se tuvieron en cuenta las opciones; muy insatisfecho, insatisfecho y moderadamente insatisfecho. De lo anterior se puede observar que todos los colaboradores se

encuentran en el nivel satisfecho (verde), sin embargo en el nivel intermedio (amarillo) se encuentran tres de los 6 colaboradores con: posibilidades de promocionar, reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho, responsabilidad que se le ha asignado, posibilidad de usar sus capacidades, relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa, posibilidad de utilizar sus capacidades, horario de trabajo y variedad de tareas que realiza en su trabajo, de igual forma se destaca que en el nivel de insatisfacción (rojo) se encuentran dos personas quienes clasificaron en este rango las siguientes afirmaciones: el salario recibido, reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho y posibilidades de promocionar.

Gráfica 4. Satisfacción general factores extrínsecos

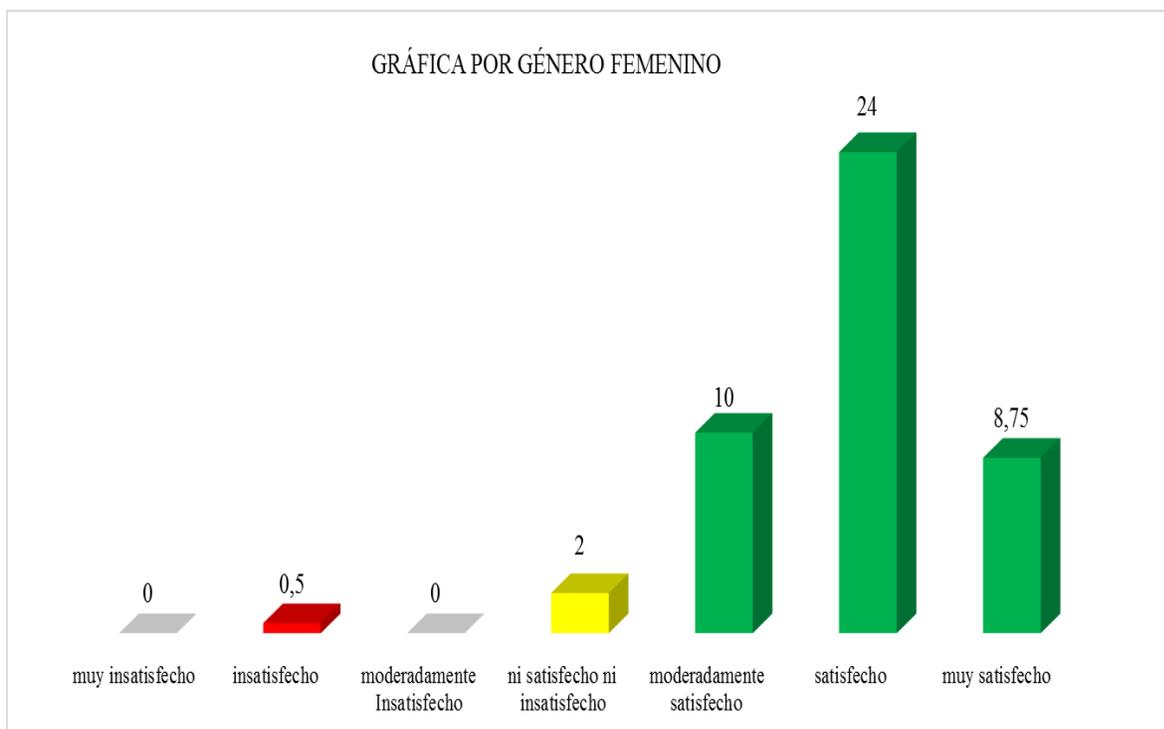


Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que el nivel de la sub escala satisfacción extrínseca es alta, con una puntuación de 45,33, teniendo en cuenta que el rango establecido es de 8 a 56 puntos en el que una mayor puntuación indicará mayor satisfacción, para ello se tiene en cuenta la media, la cual es de 38, 22, sin embargo se observa una puntuación de 3 en el rango

intermedio en el cual se encuentran dos personas, quienes calificaron los siguientes ítems; relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa y horario de trabajo, por otro lado en el nivel de insatisfacción se encuentra la puntuación de 0,33 la cual corresponde a una de las respuestas brindadas por uno de los colaboradores en cuanto al ítem, salario recibido. Es importante señalar que para la evaluación de esta sub escala se toman únicamente los ítems impares.

Grafica 5. Satisfacción general factores extrínsecos género femenino

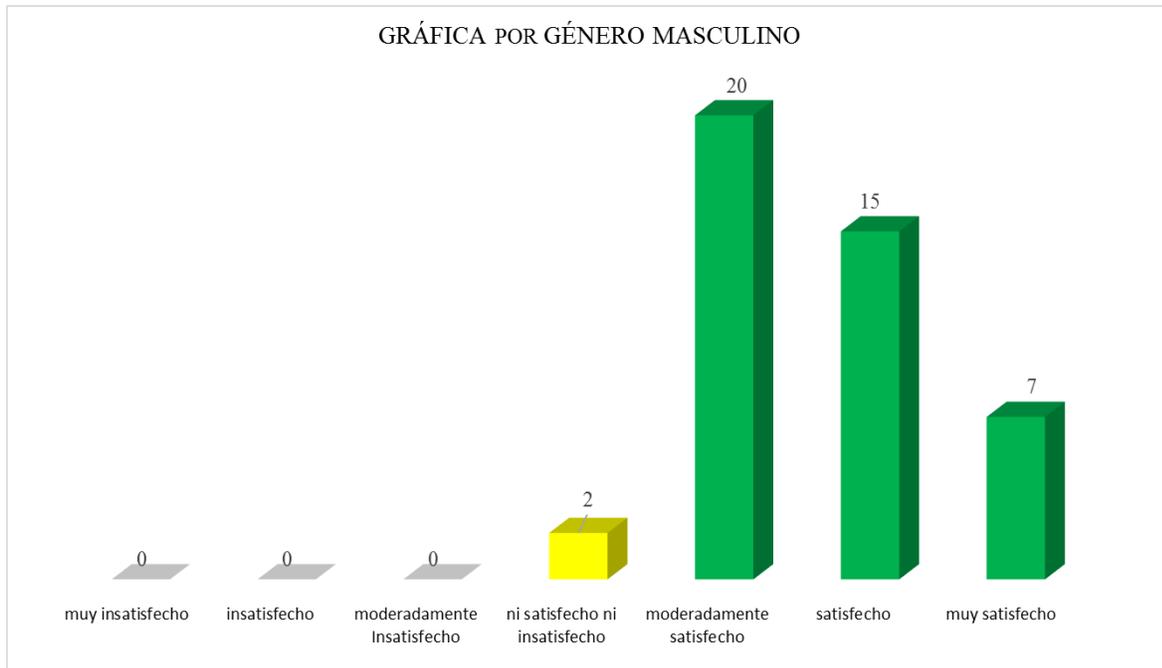


Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta gráfica se evidencia que existe una satisfacción extrínseca de 45 puntos, lo que corresponde a una satisfacción alta teniendo en cuenta el rango de 8 a 56 puntos, se observa una mayor tendencia hacia la satisfacción con un puntaje de 42,75, sin embargo, en el nivel ni satisfecho ni insatisfecho se identifica una

puntuación de 2, lo que corresponde a una persona, en los siguientes ítems; relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa y el horario de trabajo. De igual forma se observa en el nivel insatisfecho una puntuación de 0,5 correspondiente a una persona el ítem salario recibido.

Grafica 6. Satisfacción general factores extrínsecos género masculino

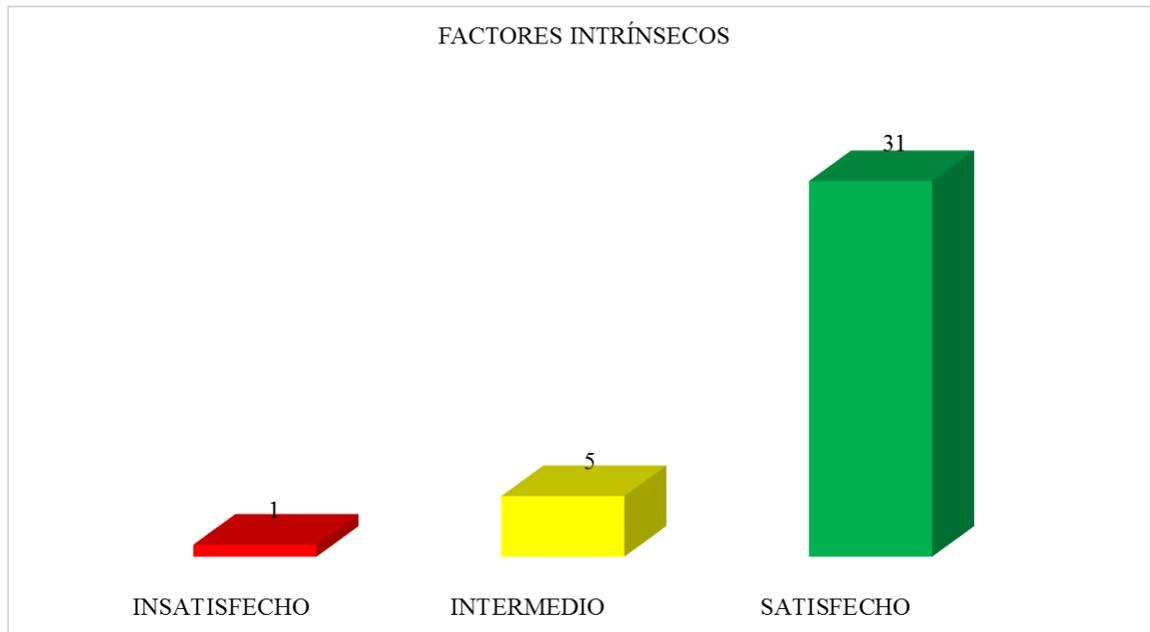


Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta grafica se evidencia que existe una satisfacción extrínseca de 44 puntos, lo que corresponde a una satisfacción alta teniendo en cuenta el rango de 8 a 56 puntos, observándose una mayor tendencia hacia la satisfacción con un puntaje de 42, sin embargo, se logra identificar que con relación a la gráfica de género femenino existe una variación en el nivel de satisfacción ya que las mujeres manifiestan sentirse satisfechas laboralmente mientras que los hombres tienen mayor tendencia a una satisfacción moderada (la suficientes para sentirse estables), ya en el nivel de ni satisfecho ni insatisfecho se

observa una puntuación de 2, lo que corresponde a una persona en relación al siguiente ítem: relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa.

Grafica 7. Satisfacción general factores intrínsecos

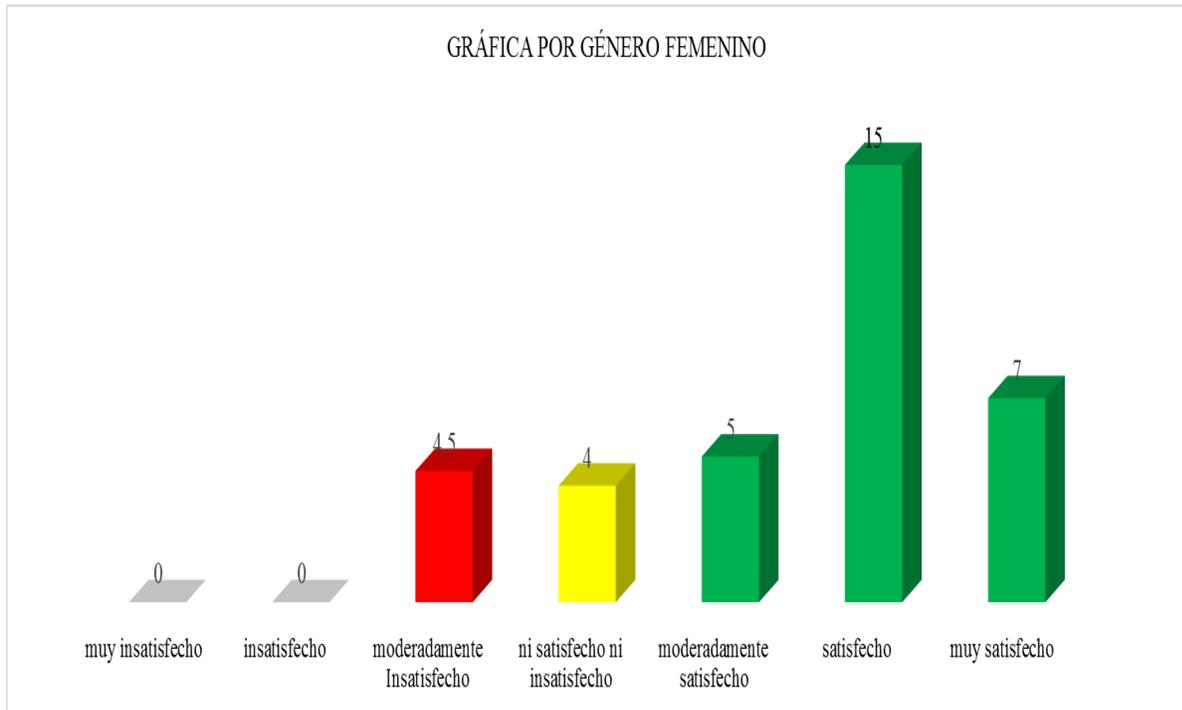


Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que el nivel de la sub escala satisfacción intrínseca es alta, con una puntuación de 37, teniendo en cuenta que el rango establecido es de 7 a 49 puntos, lo que indica que a mayor puntuación, mayor satisfacción, para ello se tiene en cuenta la media (32,7), sin embargo se observa una puntuación de 5 en el rango intermedio correspondiente a tres personas en los siguientes ítems; posibilidades de promocionar, reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho, responsabilidad que se te ha asignado, posibilidad de utilizar sus capacidades y variedad de tareas que realiza en el trabajo. Por otro lado, en el nivel de insatisfacción se observa una puntuación de 1, emitida por dos de los colaboradores en cuanto a los ítems: reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho y

posibilidades de promocionar. Es importante señalar que para la evaluación de esta subescala se toman únicamente los ítems pares.

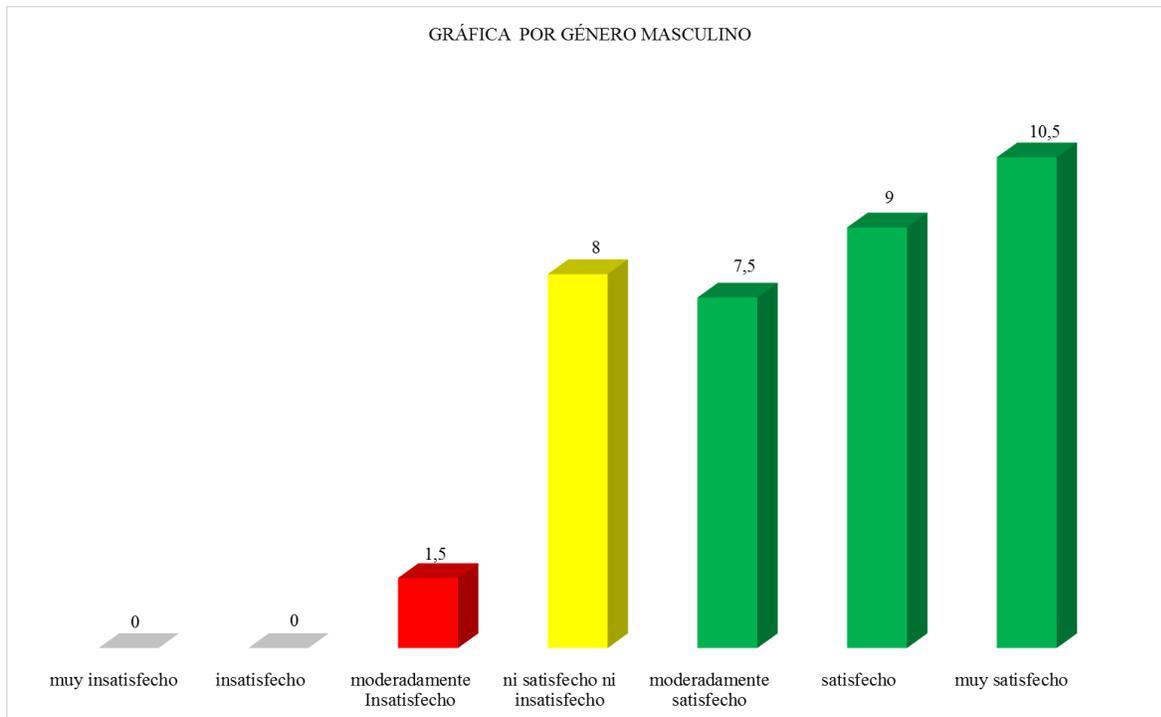
Grafica 8. Satisfacción general factores intrínsecos género femenino



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta grafica se evidencia que existe una satisfacción intrínseca de 31 puntos, lo que corresponde a una satisfacción alta teniendo en cuenta el rango de 7 a 49 puntos, observándose mayor tendencia hacia la satisfacción laboral con un puntaje de 27, no obstante, el nivel ni satisfecho ni insatisfecho cuenta con una puntuación de 4, que corresponde a una persona en los siguientes ítems; responsabilidad que se le ha asignado, posibilidad de utilizar sus capacidades, posibilidades de promocionar, variedad de tareas que realiza en el trabajo.

Grafica 9. Satisfacción general factores intrínsecos género masculino



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta grafica se evidencia que existe una satisfacción intrínseca de 37 puntos, lo que corresponde a una satisfacción levemente superior a la media la cual corresponde a 32,74, identificándose mayor tendencia hacia la el nivel de satisfacción con un puntaje de 27, aunque el nivel ni satisfecho ni insatisfecho cuenta con una puntuación de 8, relacionado con dos personas en los siguientes ítems; posibilidades de promocionar , relaciones entre dirección y trabajadores de la empresa.

Finalmente, se presentan los resultados que dan respuesta al tercer objetivo, relacionado con la identificación de la importancia de la cultura organizacional para la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Previred Popayán SAS.

A partir de los resultados de la presente investigación se identificó que, aunque la empresa no cuenta con una cultura organizacional claramente definida, sus colaboradores se muestran comprometidos y satisfechos laboralmente en especial a nivel extrínseco (organización

de la empresa, condiciones físicas, horario, relaciones interpersonales, modo en que está gestionada la empresa y estabilidad en el empleo), por lo que se puede decir que la cultura organizacional no necesariamente es importante para la satisfacción laboral en los colaboradores en el caso de este estudio, a continuación se muestran los datos que revelan dicha afirmación:

Tabla 1

Cuadro comparativo de resultados

Cultura Organizacional	Satisfacción laboral
Cultura actual: NO DEFINIDA CLARAMENTE <ul style="list-style-type: none"> ● Rol 65% ● Logro 64% ● Soporte 60% 	<ul style="list-style-type: none"> ● Escala de satisfacción laboral general: 82 puntos en un rango entre (15 - 105) lo que precisa satisfacción laboral alta. ● sub escala de satisfacción extrínseca: 45, 33 en un rango entre (8 - 56) ● sub escala de satisfacción intrínseca: 37 puntos en un rango entre (7 - 49) lo que significa
Cultura preferida: NO DEFINIDA CLARAMENTE <ul style="list-style-type: none"> ● Logro 70% ● Soporte 66% ● Rol 61% 	<ul style="list-style-type: none"> ● satisfacción extrínseca género femenino: 45 puntos ● satisfacción extrínseca género masculino: 44 puntos ● satisfacción intrínseca género femenino: 36 puntos ● satisfacción intrínseca género masculino: 37 puntos

Fuente: elaboración propia

Discusión y Análisis

Con el propósito de tener una visión más amplia del presente estudio se muestra a continuación la discusión y análisis de los resultados alcanzados mediante la aplicación de los instrumentos CULTOR SYS y Escala de Satisfacción Laboral, por medio de los cuales se logra dar respuesta a la pregunta problema ¿Cuál es la importancia de la cultura organizacional para la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Previred Popayán SAS? Cabe resaltar que la investigación realizada tuvo como ventaja significativa el hecho de haber abordado un porcentaje significativo de colaboradores (6 de 11 50%) lo que permitió una mayor precisión a la hora de los resultados obtenidos.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación del CULTOR SYS se pudo establecer que en la empresa Previred Popayán SAS se identifican tres tipos de cultura actual: rol (65%), logro (64%) y soporte (60%) en la que predomina con una mínima diferencia la cultura de rol, la cual Evans (s,f), refiere como una cultura que se orienta a la tarea, en la que cada colaborador cumple con las funciones asignadas lo que implica que cada uno asume una posición laboral de forma individual y que aunque trabajan de forma departamentalizada tienen en cuenta los objetivos de la empresa; ya para la cultura preferida se identificó que los colaboradores se orientan nuevamente a los mismos tipos de cultura que en la actual así: logro (70%), soporte (66%) y rol (61%), predominando la cultura de logro, expresada por Evans (s.f) como una cultura en la que sus colaboradores se orientan al trabajo en equipo por el cumplimiento de los objetivos empresariales, más que por los personales, lo anterior da cuenta del compromiso necesario para conducir el trabajo hacia una mayor productividad que beneficie a la empresa. Los anteriores resultados muestran similitud con lo dicho por Ramírez Bambague y Beltran (2015) quienes afirmaron que para la empresa Icobandas en su momento la cultura actual

prevalente fue la de rol y en la cultura preferida de igual manera se consideró la del logro, resultados coherentes con la realidad de las organizaciones en cuestión, ya que cada una de ellas cuenta con áreas o departamentos específicos que cumplen tareas puntuales con el objetivo de fortalecer y dinamizar las metas de la organización a la cual pertenecen.

En relación a la Escala General de Satisfacción laboral se estableció que los colaboradores se sienten satisfechos en la organización con una puntuación de (82) en un rango de (15 – 105), situación que no se ve afectada a razón de la falta de claridad en la cultura organizacional, ya que como se observó anteriormente, para la empresa Previred Popayán SAS a pesar de prevalecer un tipo de cultura actual (rol) y preferida (logro) las características de ambas culturas difieren en el estilo de obtener los objetivos y en el relacionamiento de los colaboradores para el mismo efecto, resultados que no concuerda con los encontrados por García (2015) y Torres (2017) cada uno investigando sobre la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, encontrando que existía un alto índice de relación entre estas dos variables.

Complementando lo dicho anteriormente, respecto a la sub escala de satisfacción laboral extrínseca con un puntaje de (45,33) en un rango entre (8 – 56) se puede decir que los colaboradores se sienten satisfechos con aspectos relacionados con; el salario, el ambiente laboral, condiciones físicas del trabajo, compañeros de trabajo, jefe inmediato, modo en que la empresa está gestionada, horario de trabajo y estabilidad laboral, por otro lado la sub escala de satisfacción intrínseca con un puntaje de (37) en un rango de (7 – 49) lo que también indica una alta satisfacción con aspectos como; autonomía en el trabajo, reconocimiento por el trabajo bien hecho, responsabilidades asignadas, posibilidad de usar las propias capacidades, posibilidades de promocionar, atención que se presta a las sugerencias hechas y variedad de tareas realizadas. Con lo anterior se puede afirmar que los colaboradores se sienten más satisfechos con los factores

extrínsecos, lo que indica que se sienten a gusto con las recompensas que la empresa les brinda, su interés por trabajar no se orienta tanto a factores internos, sino a la posibilidad de obtener algún beneficio, como ejemplo la flexibilidad que tienen en sus horarios, ante esto la posibilidad de manejar su tiempo.

Referente al resultado de la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca por género se logra establecer que el género femenino está levemente inclinado hacia la extrínseca, es decir orientadas hacia los artefactos definidos por Pucheu (2014) como parte de la cultura de la organización y que comprenden desde palabras, elementos físicos, y herramientas conceptuales; por otro lado, el género masculino apunta a la intrínseca, relacionada con valores los cuales le permiten a una persona regular y guiar su comportamiento de una forma humana, con sentido crítico y capacidad de autorregulación del comportamiento en pro del bienestar propio, de los demás y de la empresa, como lo expresa el mismo autor.

A partir de los resultados encontrados en la investigación y tal como lo refiere Chiavenato (citado por Carvajal en el 2000) la cultura organizacional está determinada por un conjunto de creencias, valores, relaciones, estilo de vida y un modo establecido de interacción por parte de sus colaboradores, con lo cual se identifica Previred Popayán SAS, sin embargo, a pesar de contar con una larga trayectoria empresarial y con políticas institucionales definidas claramente, entre las cuales se encuentran su misión, visión, objetivos, valores entre otros, no ha logrado definir patrones de conducta que lleven a interiorizar en sus colaboradores una cultura organizacional que los identifique de manera unánime, situación que no altera la satisfacción laboral en sus colaboradores, los cuales muestran altos niveles de satisfacción laboral a nivel extrínseco e intrínseco.

Conclusiones

Mediante la aplicación del instrumento CULTOR SYS se identificaron los tipos de cultura que predominan en Previred Popayán SAS, actual (rol) y preferida (logro) sin embargo, cabe resaltar que las mismas no están claramente definidas, aunque la organización cuenta con una larga trayectoria y con políticas institucionales determinadas, entre las cuales se encuentran sus valores, misión y visión entre otras, las cuales no ha sido interiorizado por sus colaboradores.

Los colaboradores en general se encuentran satisfechos dentro de la organización, por lo tanto y teniendo en cuenta el resultado del CULTOR SYS, se puede decir que a pesar que la empresa no cuenta con una cultura claramente definida, la satisfacción laboral no se ve afectada por tal motivo.

En las sub escalas de satisfacción laboral extrínseca e intrínseca se encontró que los colaboradores tienden a sentirse más satisfechos con los factores extrínsecos. Por otro lado, se observó que en los resultados por género las mujeres se sienten levemente más satisfechas con los factores extrínsecos mientras que los hombres tienden moderadamente a tener mayor satisfacción con los factores intrínsecos.

Recomendaciones

A partir del análisis realizado a los resultados encontrados, se presenta a continuación una serie de recomendaciones orientadas al fortalecimiento institucional enmarcadas en un proceso de empoderamiento cultural, social y personal que dinamiza y promueve el desarrollo de objetivos colectivos, además de la asimilación de un modelo de cultura organizacional que genere identificación, sentido de pertenencia y fomente un estilo de vida laboral y una clima organizacional acorde a su entorno real y cotidiano, así:

1. En primer instancia y como parte del proceso inicial de culturización de los nuevos integrantes a la organización, se recomienda establecer un proceso de selección de personal que tenga en cuenta los perfiles que se ajusten al tipo de cultura de la organización, es decir, que estén acorde con las necesidades reales de la empresa en cuanto a competencias, habilidades y rasgos de personalidad, esto debido a que algunos rasgos podrían interferir con el proceso de adaptación del nuevo colaborador a la empresa, lo que puede influir en la permanencia del mismo y por tanto en más procesos de selección posiblemente infructuosos.
2. Establecer proceso de inducción corporativa, en el que se designe un programa de colaborador guía para realizar el proceso de socialización y culturización al nuevo integrante de la organización, el cual se encargara de transmitir artefactos, misión, visión, objetivos, tradiciones, valores, hábitos, costumbres, en sí, la cultura organizacional y su importancia para la empresa, pues como lo refieren Robbins y Judge (2009b) la cultura organizacional comprende “Un sistema de significado compartido” (p. 552).
3. Una vez se cuente con un programa de culturización en la vida organizacional, se deben establecer procesos de capacitación y entrenamiento con el propósito de fortalecer la adaptación al entorno laboral y generar sentido de pertenencia.
4. Para fortalecer el sentido de pertenencia y el empoderamiento, se recomienda establecer un plan de incentivos intangibles, también conocidos como emocionales, en los que se destaquen aquellos colaboradores que han logrado incorporar en su día a día, valores institucionales, que fomenta la permanencia de los mismos, adamas de reconocimiento por su desempeño, por ejemplo, elogios, celebraciones, demostraciones de afecto, confianza entre otros.

5. Socializar y dinamizar el plan de bienestar existente para beneficio de la misma comunidad; desarrollando estrategias que orienten a la integración de trabajadores nuevos y antiguos a un entorno cultural, que promuevan espacios de formación y conocimiento social de los compañeros y de la empresa, de igual forma que permitan establecer lasos afectivos y fortalecer los existentes.

Todas las recomendaciones previas están encaminadas dentro de los procesos normativos nacionales de obligatorio cumplimiento, a la prevención del riesgo psicosocial y a posibles riesgos de rotación institucional. Siendo importante señalar que el proceso de culturización y de asimilación debe empezar desde los lideres, ya que son estos quienes en mayor medida influyen sobre la conducta de sus colaboradores, quienes tienden a imitar y replicar lo que observan en sus superiores.

Referencias Bibliográficas

- Biblomedia. (2015). Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional Cultor-SYS. Bogotá, Colombia: Bibliomedia. Recuperado de: <http://biblomedia.com/producto/cuestionario-diagnostico-cultura-organizacional-cultor-sys/>
- Carvajal, G. (2000a). *Importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal civil en el contexto militar* (tesis de postgrado).Universidad santa María. Venezuela.
- Carvajal, G. (2000b). *Importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal civil en el contexto militar* (tesis de postgrado).Universidad santa María. Venezuela.

Carvajal, L., y Rodríguez, V. (2017). Impacto de la cultura organizacional frente a la productividad de los colaboradores de la clínica odontológica Ortho Plan de la ciudad de Popayán (tesis de pregrado). Fundación universitaria de Popayán, Popayán, Colombia.

Castro y Calvo. (2015). *Informe Técnico- Línea Desarrollo Humano y social*. Popayán.

Chiang, M., y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Scielo*, 58 (2), 39 – 60. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422013000200003

García, H. (2015). *Relación de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de la empresa grupo García Toledo Sac, Arequipa*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica santa María, Lima, Perú. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/2032/53.0814.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

González, Y., Liquidano, M., y Carlos, C. (s.f). *Cultura organizacional actual y preferida y estilo de liderazgo en una empresa gasera de Aguascalientes*. Instituto Tecnológico de Aguascalientes. Recuperado de: http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/12_PF657_Cultura_organizacional_Actual.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: (6a ed.)*. México D.F, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A DE C.V.

Ley N° 1090, Código Deontológico y Bioético. Congreso de la república de Colombia, Bogotá, 06 de septiembre de 2006. Recuperado de: <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A., y Fikri, N. (2017). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *GacSanit*, 32 (4), 352 – 361.

Recuperado

de:

<https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0213911117301024?token=B3AEE1D50427147DF51562D891358D86CA5C1A9B96A5DDCDFDCEBA2042E16CEF90102CB964692D12D01C9E413DC4B1ED>

Olivares, R. (2013a). La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa: Los Casos de CEMEX, 3M, Google y Costco. *Daena: International Journal of GoodConscience*, (3), 72-91.

Olivares, R. (2013b). La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa: Los Casos de CEMEX, 3M, Google y Costco. *Daena: International Journal of GoodConscience*, (3), 72-91.

Olivares, R. (2013c). La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa: Los Casos de CEMEX, 3M, Google y Costco. *Daena: International Journal of GoodConscience*, (3), 72-91.

Olivares, R. (2013d). La Cultura Organizacional, Un Activo Clave para la Supervivencia de la Empresa: Los Casos de CEMEX, 3M, Google y Costco. *Daena: International Journal of GoodConscience*, (3), 72-91.

Pérez, P. (2011a). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación – hacia un modelo integrador* (tesis de maestría). Universidad abierta interamericana, Buenos Aires, Argentina.

Pérez, P. (2011b). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación – hacia un modelo integrador* (tesis de maestría). Universidad abierta interamericana, Buenos Aires, Argentina.

Pérez, J., y Fidalgo, M. (s.fa). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Recuperado de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Pérez, J., y Fidalgo, M. (s.fb). Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Recuperado de:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf

Previred SAS, (s.f). Entrevista realizada para recolección de datos a Eder Norberto Chávez Alvear, el día 11 de septiembre de 2018. Popayán, Colombia.

Pucheu, A. (2014a). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmx1YmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1>

Pucheu, A. (2014b). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1>

Pucheu, A. (2014c). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1>

Pucheu, A. (2014d). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1>

Pucheu, A. (2014e). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1>

Pucheu, A. (2014f). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado

de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1>

Pucheu, A. (2014g). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado

de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1>

Pucheu, A. (2014h). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado

de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1>

Pucheu, A. (2014i). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.

Recuperado

de:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzE3MjUyMzdfX0FO0>

[?sid=f5dd24c0-e4e4-4bbd-969f-49c0cbd118b8@sessionmgr102&vid=11&format=EB&rid=1](https://www.repositorio.unmsm.edu.pe/handle/documento/12048/10764)

Ramírez, C., Bambagüe, E., y Beltrán, C. (2015). *Diagnóstico de la cultura organizacional existente y preferida en la empresa icobandass.a de la ciudad de Popayán* (Tesis de pregrado). Fundación universitaria de Popayán, Popayán, Colombia.

Robbins, S y Judge, T. (2009a). *Comportamiento organizacional: (13 ed.)*. México: Pearson educación de México, S.A. de C.V.

Robbins, S y Judge, T. (2009b). *Comportamiento organizacional: (13 ed.)*. México: Pearson educación de México, S.A. de C.V.

Romero, N. (2016). La importancia de la cultura organizacional. *Revista de recursos humanos*. Recuperado de: <https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/#>

Salazar, J., Guerrero, j., Machado, Y., y Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20(4), 67-75. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/acimed/aci-2009/aci094d.pdf>

Tinoco, O., Quispe, C., y Beltrán, V. (2014). Cultura organizacional y satisfacción laboral en la facultad de Ingeniería Industrial en el marco de la acreditación universitaria. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 17(2), 56-66. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/download/12048/10764>

Torres, P. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de un centro de atención al ciudadano* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9106/Torres_CPA.pdf?sequence=1

Anexos

Anexo 1

Entrevista semiestructurada

1. ¿Cómo surge Previred Popayán SAS?
2. ¿qué significa el logo Previred?
3. ¿Cuál es la misión?
4. ¿Cuál es la visión?
5. ¿Cuál es el objetivo principal de prestar servicios especializados de salud?
6. ¿A qué población va dirigida los servicios de Previred?
7. ¿Cuáles son las estrategias de bienestar que implementa la organización?
8. ¿Cuáles son las tradiciones y costumbres internas de la empresa?
9. ¿cuenta con un plan de políticas o normas internas?
10. ¿Cuáles son los valores corporativos?
11. ¿Cuenta la empresa con un proceso de selección?
12. ¿Cómo son las relaciones internas con sus colaboradores?
13. ¿Cuál es el papel del líder dentro de la organización?
14. ¿Cuáles son los incentivos que se manejan en la empresa y bajo qué condiciones se entregan?
15. ¿Sabe usted que es cultura organizacional y cuál es su importancia para la empresa?
16. ¿Qué tipos de diagnóstico se han realizado en la organización desde su inicio hasta la actualidad?
17. ¿Conoce el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores con respecto a la empresa?

Anexo 2

CULTOR SYS

Tabla 2

Cuestionario cultura organizacional

Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional

Instrucciones:

1. Lea a continuación las frases contenidas en 18 temas y escriba un número en la escala de 1 a 4 en cada una de las frases en la columna de la cultura actual. Para elegir qué número escribir tenga en cuenta que:
 4. Representa su punto de vista dominante.
 3. Representa hasta cierto punto su punto de vista.
 2. Representa un poco su punto de vista.
 1. No representa su punto de vista.
2. Posteriormente lea las frases contenidas en los 18 temas anteriores y escriba un número en la escala de 1 a 4 en cada una de las frases en la columna de la cultura preferida. Para elegir qué número escribir tenga en cuenta que:
 4. Representa su alternativa preferida.
 3. Representa hasta cierto punto su alternativa preferida.
 2. Representa un poco su alternativa preferida.
 1. No representa para nada su alternativa preferida.

Tabla 2

Enunciados cuestionario cultura organizacional

	CULTURA ACTUAL	CULTURA PREFERIDA
<p>1. En cuanto a la misión de la organización, entendiendo por misión el punto hacia el cual la empresa se dirige a partir del cual se determinan los objetivos y las metas a alcanzar.</p> <p>a. La misión de la organización está definida, es clara y compartida en el primer nivel de liderazgo. Sin embargo, no siempre es comunicada en forma precisa a todos los miembros de la organización. Por otro lado, aun cuando sea conocida, no es siempre compartida por todos los miembros.</p> <p>b. La misión se halla claramente definida y establecida siendo compartida por todos los miembros. Sin embargo, se observan miembros insatisfechos por la diferencia entre lo que establece la misión y el servicio que realmente presta la organización.</p> <p>c. La misión de la organización se halla tan claramente definida que no deja lugar a ambigüedades, y va más allá de los réditos y del crecimiento meramente individual.</p> <p>d. La misión de la organización es clara, pero no está definida en forma explícita sino en términos vagos. Lo que está definido es <u>compartido</u> por la mayoría de los miembros de la organización.</p> <p>e. La empresa se dirige a alcanzar réditos económicos solamente. Existe marcha y contramarcha en los planes de la empresa.</p> <p>2. Se espera que los miembros de la organización le den prioridad a:</p> <p>a. Satisfacer las necesidades y demandas de sus superiores para beneficio de la empresa principalmente.</p> <p>b. Cumplir con las obligaciones de sus puestos de trabajo de acuerdo con las</p> <p>c. Resolver los desafíos del trabajo, encontrando un método mejor de hacer las cosas.</p> <p>d. Cooperar con los compañeros de trabajo para resolver problemas laborales y personales.</p> <p>e. Satisfacer las necesidades y demandas de sus superiores para beneficiarlos en sus carreras y acceso a mayores áreas de influencia y control.</p> <p>3. La gente que “funciona bien” en la organización son quienes:</p> <p>a. Satisfacen las necesidades de poder de sus superiores y confían en ellos.</p> <p>b. Hacen las cosas en forma correcta, siguen las normas y se ajustan al sistema.</p> <p>c. Son competentes y efectivos; tienen un sólido compromiso con su tarea y para ellos es importante que las cosas se hagan bien y en los tiempos esperados.</p> <p>d. Desarrollan cercanas relaciones con sus compañeros brindando cooperación,</p>		

e. Satisfacen las necesidades de poder de sus superiores, cuidan sus espaldas, se hacen cargo de sus errores y no realizan críticas.

4. La organización trata a sus miembros como:

a. Como “manos” cuyo tiempo y energía se encuentran a completa disposición de los miembros de la elevada jerarquía. Como contrapartida se les ofrece estabilidad, protección y seguridad.

b. Como “empleados” cuyo tiempo y energía son comprados a través de un contrato con derechos y obligaciones para ambas partes.

c. Como “asociados” o “pares” que se encuentran mutuamente comprometidos al logro de un propósito común.

d. Como “familiares” o “amigos” que desean estar juntos y se preocupan por el bienestar del otro.

e. Como recursos prescindibles cuyos esfuerzos no son generalmente reconocidos.

5. Los miembros de la organización son conducidos o influenciados por:

a. Por personas que ocupan posiciones de autoridad y que ejercen el poder empleando recompensas y castigos generalmente en forma justa.

b. El sistema, reglas y procedimientos que establecen qué deben hacer los miembros y cómo.

c. Su propio compromiso de alcanzar los objetivos de la organización.

d. Su propio deseo de ser aceptado por otros y de ser una “buena persona” en su equipo de trabajo.

e. Por personas que ocupan posiciones de autoridad y que ejercen el poder empleando recompensas y castigos, no siempre guiados por el valor de la justicia y, en ocasiones, empleando tácticas de presión.

6. El proceso de tomar decisiones se realiza a través de:

a. Directivas, órdenes e instrucciones que provienen de los altos niveles jerárquicos, generalmente tras un periodo reflexivo.

b. La adherencia a formales políticas y procedimientos para tomar decisiones.

c. Procesos de reflexión y elección entre las personas directamente involucradas en el tema a decidir.

d. El uso del método del consenso grupal a fin de obtener aceptación y soporte de los miembros a quienes las decisiones afectarán.

e. Directivas, órdenes e instrucciones que provienen de los altos niveles jerárquicos, no siempre tras un periodo reflexivo, y a veces en forma precipitada, sin contar con la información necesaria.

7. Las decisiones que afectan directamente a los miembros son tomadas:

- a. Por los líderes quienes consultan previamente con los miembros que serán afectados por la decisión que se adopte para conocer su opinión, pero sin que éstos participen de la toma de la decisión final.
- b. En base a lo establecido en el manual de procedimientos y, en el caso de tratarse de una nueva situación, el nivel superior fija una nueva norma.
- c. Por los líderes y los miembros afectados quienes expresan su opinión y participan en la toma de la decisión final, ya que se considera que su intervención facilita la toma de la decisión más acertada para el logro de los objetivos de la organización.
- d. Por los líderes y los miembros afectados quienes expresan su opinión y participan en la toma de la decisión final, ya que se considera que su intervención facilita la toma de una decisión que dejará conforme a la mayoría.
- e. Por los líderes sin consultar a los miembros que serán afectados por tal decisión.

8. La asignación de trabajos se basa en:

- a. Primariamente en valores y apreciaciones de los miembros de los niveles jerárquicos. También ejercen influencia los deseos de la jerarquía.
- b. En las necesidades y planes de la organización, y en las reglas del sistema.
- c. En conjugar los requerimientos del trabajo con los intereses y competencias de los miembros.
- d. En las preferencias de los miembros y sus necesidades de crecimiento y desarrollo.
- e. En los deseos y conveniencias personales de los miembros de los niveles jerárquicos.

9. En general se espera de los empleados que:

- a. Trabajen mucho y sean obedientes y leales a quienes se reportan.
- b. Sean confiables y responsables, cumplan con las obligaciones y responsabilidades de sus trabajos, y eviten acciones que pudiesen sorprender a sus superiores, o menoscabar su reputación.
- c. Independientes y competentes, capaces de tomar las iniciativas que los trabajos demandan a fin de cumplimentarlos con eficiencia, y dispuestos a desafiar a sus superiores cuando la situación lo exige a fin de obtener buenos resultados.
- d. Funcionen como buenos miembros del equipo, sean cooperativos y solidarios, y se lleven bien con los otros miembros del grupo.
- e. Trabajen mucho y sean obedientes y leales a quienes se reportan. Se espera que en ocasiones dejen de lado sus valores y se defiendan de la agresión de sus pares.

10. En cuanto al trabajo que cada miembro ejecuta se espera que:

- a. Realice las tareas de su puesto bajo el control de su superior en relación a qué hacer y cómo hacerlo.
- b. Siga rutinas establecidas en forma escrita.
- c. Asuma tareas más dificultosas con el estímulo y apoyo de su superior, de tal modo que su puesto de trabajo se enriquezca gradualmente.
- d. Ayude a otros en tiempos de necesidad, aunque implique interrumpir sus tareas.
- e. Haga lo que sea necesario hacer a fin de cumplir con los objetivos de sus tareas.

11. Se espera que los directivos y superiores sean:

- a. Firmes, fuertes, decididos y justos.
- b. Formales e impersonales, evitando el ejercicio de la autoridad para su beneficio personal.
- c. Democráticos y dispuestos a aceptar las ideas de sus subordinados sobre las tareas.
- d. Contenedores y orientados hacia las necesidades y problemas de quienes trabajan con él.
- e. Firmes, fuertes, decididos y que hagan lo que sea necesario para sobrevivir en un contexto incierto y cambiante.

12. Se considera legítimo que una persona le diga a otra qué debe hacer cuando:

- a. Tiene más poder y autoridad formal.
- b. Es su deber como parte de las responsabilidades contenidas en su descripción de puestos.
- c. Tiene conocimiento y experiencia que lo usa para guiar y enseñar a otros miembros de la organización sobre cómo hacer las cosas.
- d. La otra persona le pide a él ayuda, guía y consejo.
- e. Tiene más poder y autoridad ya sea formal o informal.

13. La motivación para trabajar es el resultado de:

- a. La expectativa de recibir una recompensa, el miedo al castigo y la lealtad hacia el superior.
- b. La aceptación de la norma que establece un justo salario a cambio de las horas trabajadas.
- c. Elevada motivación hacia el logro, o sea elevada necesidad de alcanzar metas innovando y creando, y la presión grupal para contribuir al éxito de la organización.
- d. El deseo de ayudar a otros y de mantener y desarrollar relaciones armónicas y satisfactorias con los miembros del grupo.
- e. La expectativa de recibir una recompensa material y el miedo al castigo

14. La relación entre los grupos de trabajo o departamentos son generalmente:

- a. Competitivas y grupos se ayudan entre sí solamente cuando perciben un beneficio personal al hacerlo.
- b. Caracterizadas por la indiferencia y la ayuda entre los mismos se da como respuesta a una orden jerárquica.
- c. Cooperativas cuando necesitan alcanzar objetivos comunes. La gente tiende normalmente a cruzar barreras organizacionales en orden de concluir los trabajos.
- d. Amigables con una elevada orientación a responder a los pedidos de ayuda de otros grupos.
- e. Muy competitivas. La rivalidad y el recelo actúan como un obstáculo de acciones de ayuda entre grupos.

15. Los conflictos entre personas y grupos son generalmente:

- a. Resueltos a través de la personal intervención de miembros de la elevada jerarquía.
- b. Evitados haciendo referencia a reglas, procedimientos y formales definiciones de autoridad y responsabilidad.
- c. Confrontados y resueltos a través de discusiones orientadas a obtener la mejor salida posible para los tópicos de trabajo involucrados.
- d. Manejados de tal manera que se mantienen las buenas relaciones entre los grupos y sus miembros. Como se evita el riesgo de herir los sentimientos de las personas involucradas, los conflictos pueden permanecer, sin ser enfrentados directamente.
- e. Manejados desde la jerarquía a través del esquema ganar-perder.

La agresión suscitada en los conflictos puede escalar hacia elevados niveles

16. Se responde al ambiente que rodea a la organización como si éste fuese:

- a. Una jungla en la que la organización compite con otras para sobrevivir.
- b. Un sistema ordenado en el que las relaciones están establecidas por estructuras y procedimientos por los cuales se espera que cada uno obedezca las reglas.
- c. Una competencia para la excelencia en la cual productividad, calidad e innovación son las llaves del éxito.
- d. Una comunidad de partes interdependientes en la cual el común interés es lo más importante.
- e. Un contexto caótico, cambiante, incierto y deshumanizado en el que "todo vale" para sobrevivir.

17. Cuando los sistemas, reglas, procedimientos se transforman en obstáculos:

- a. Son quebradas por quienes piensan que es posible hacerlo sin que nadie lo note.
- b. Se solicita permiso a la autoridad formal para desviarse de las mismas o procurar su cambio.
- c. Son ignoradas a fin de lograr un desempeño eficiente de las tareas.
- d. Son ignoradas o flexibilizadas al percibirse que son injustas o crean dificultades para miembros del grupo.
- e. Son quebradas por quienes piensan que es posible hacerlo sin que nadie lo note, en tanto la práctica de la norma lo puede conducir a realizar un error visible.

18. Los nuevos miembros en la organización deben aprender:

- a. Quien realmente tiene la “manija”, quienes lo pueden ayudar o dañar y cuáles son las normas informales y no escritas que deben observar a fin de mantenerse fuera de problemas.
 - b. Los procedimientos y reglas formales que deben seguir y permanecer dentro del encuadre de sus puestos de trabajo.
 - c. Qué recursos se encuentran disponibles en la organización para desempeñar sus tareas con eficiencia y tomar iniciativas para aplicar sus conocimientos y habilidades en sus trabajos.
 - d. Cómo cooperar y ser un buen miembro del equipo.
 - e. Más que aprender a ser un miembro imprescindible para la empresa, es necesario aprender a ser imprescindible para sus superiores.
-

Fuente: Bibliomedia. (2015). Cuestionario de Diagnóstico de Cultura Organizacional Cultor-SYS. Bogotá, Colombia; Bibliomedia. Recuperado de: <http://bibliomedia.com/producto/cuestionario-diagnostico-cultura-organizacional-cultor-sys/>

Anexo 4**DECLARACIÓN PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Las estudiantes de noveno semestre de psicología de la fundación universitaria de Popayán, cuyos nombres aparecen al final del documento solicitan a usted la colaboración para la aplicación del cuestionario CULTOR-SYS y la escala general DE SASTIFACIÓN LABORAL, (Overol Job Satisfaction) con motivo netamente académico como parte de nuestro trabajo de grado para obtener el título profesional de Psicólogas.

Su participación será voluntaria e iniciara una vez usted reciba las instrucciones correspondiente. En caso de aceptar se le solicita firmar el presente documento. Asimismo usted tiene derecho a no participar si no lo desea. Agradecemos su participación y se aclara que no hay beneficios económicos en relación a la misma.

Usted puede tener la seguridad de que la información que suministre no será relacionada en ningún momento con su nombre y que se mantendrá en secreto. A esta información no podrán acceder personas diferentes al asesor de trabajo de grado y los estudiantes que han elaborado el instrumento. Igualmente en ningún caso su nombre aparecerá en ninguna publicación o cualquier medio.

Durante su participación, usted tiene derecho de realizar las preguntas que considere necesarias o de obtener la información sobre lo que se está realizando.

Si usted acepta participar en forma libre y voluntaria, escriba su nombre y número de identificación y firme a continuación.

Nombre: _____

Firma: _____ CC: _____

Responsables

Leyvi Joven Trujillo

CC. 40.075.878

Magaly Fernanda López

CC. 1.061.753.779

Sandra Milena Díaz Ordoñez

CC. 25.287.676

Estudiantes noveno semestre – Psicología - FUP

Anexo 5

Carta de aprobación para realizar el estudio



Popayán, 24 de agosto de 2018.

Señores
FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN
 Facultad de Psicología

Asunto: Aprobación para realizar trabajo de grado.

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para autorizar que se realice el trabajo de grado en la empresa PREVIRED POPAYAN SAS, para nosotros es de mucha importancia este tipo de estudio, lo cual va a fortalecer los procesos y bienestar de la organización.

A continuación relaciono los estudiantes autorizados para hacer el trabajo de grado en las instalaciones de la empresa:

ESTUDIANTE	DOCUMENTO	CODIGO
Leiby Joven Trujillo	40075878	73142153
Magaly Fernanda López Casañas	1061753779	73142129
Sandra Milena Díaz Ordoñez	25287676	73131137

Cordialmente,



EDER NORBERTO CHAVEZ ALVEAR
 GERENTE REGIONAL
 PREVIRED POPAYAN SAS

NEIVA Calle 18A No. 5A-55 Guines PBX: 871 33 87 Cel. 316 525 4960 info.neiva@previred.com	IBAGUÉ Cra. 4A No. 35-25 B/ Cádiz PBX: 515 2252 Cels. 320 4213741 - 320 4212501 320 8989852 - 317 5022480 info.ibague@previred.com.co	POPAYÁN Calle 15 Norte No. 7-68 Barrio El Recuerdo PBX: 823 53 71 Cel. 313 655 7000 info.popayan@previred.com
---	---	---