

INFLUENCIA DEL ENTORNO SOCIO CULTURAL EN LA CULTURA
ORGANIZACIONAL: EL CASO DE UNA EMPRESA DEL SECTOR COMERCIAL
EN LA CIUDAD DE MANIZALES.

Estudiantes

Luz Ofelia Torres

Lina Marcela Osorio

Julián Andrés Ortiz Patiño

Docente:

Julio Cesar Valencia Martínez

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MANIZALES, CALDAS

2019

Contenido

Introducción	3
Justificación	3
Estado del arte.....	4
Problema de investigación	8
Pregunta de Investigación.....	10
Objetivos	10
Marco teórico.....	10
Metodología.....	26
Hallazgos	31
Conclusiones.....	34
Referencias	35
ANEXOS	39

Introducción

La cultura organizacional es un tema que toma importancia a nivel empresarial, ya que se ha convertido en un factor que diferencia a todas aquellas empresas que van en busca de una ventaja competitiva en el mercado.

Por lo tanto la cultura de cada empresa es una guía a través de la cual las organizaciones brindan la posibilidad a sus empleados de crecer como personas, le muestra así mismo las normas que deben seguir para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa, sin embargo se debe tener en cuenta que los empleados al igual que toda la organización están en capacidad de transformar, evaluar y corregir el tipo de cultura que se da en la organización, por tal razón una empresa con un buen líder, con buenas relaciones, con procesos establecidos, ayudara que los empleados se encuentren satisfechos.

Este tipo de investigación nace de la necesidad de conocer como entorno socio-cultural y sus valores, influyen en la cultura organizacional de las empresas, especialmente de aquellas del sector comercial de la ciudad de Manizales.

Las empresas de la ciudad de Manizales nacen con principios familiares (Guevara, 2002), lo que permite profundizar como los valores familiares influyen en el comportamiento de los empleados dentro de una organización.

De esta manera se puede observar que el entorno social, está relacionado con sus condiciones de vida, trabajo, estudio y de la comunidad que forma parte.

La investigación se realizó bajo el método descriptivo, donde se realizaron entrevistas y encuestas tanto a los líderes como a los empleados de la empresa Concentrados del Centro SAS, con el fin de examinar la influencia del entorno socio cultural en la cultura organizacional; adicional se realizó una revisión documental, para indagar la relación que tienen los valores con la cultura organizacional y de cómo los valores adquiridos en su entorno social influyen en la organización.

Justificación

El presente trabajo de investigación se enfoca en analizar la empresa Concentrados del Centro SAS de la ciudad de Manizales en cuanto a su cultura organizacional, viéndose está influida por su entorno, las personas que la conforman, su cultura y valores.

Como la cultura está en constante cambio, es necesario identificar los factores que influyen en el desarrollo interno y externo de las sociedades.

El presente trabajo surge de la necesidad de conocer y entender que aspectos determinan la cultura organizacional y a su vez como cada individuo es orientado a seguir dicha cultura; algunas veces se adapta positivamente a la organización o en algunos casos se puede dificultar el fortalecimiento cultural.

Se ha considerado que la cultura es un aspecto importante dentro de la organización, por lo tanto, se puede decir que esta hace parte de la misma, además es evolutiva y cambiante, pero adaptable a cada individuo que desempeña sus labores dentro de una organización, el cual tiene una cultura propia que lo identifica y lo hace diferente de los demás.

Con este proyecto se pretende conocer la forma en que la cultura hace parte del desarrollo de las actividades diarias que se ejecutan en una empresa, se pretende identificar como el entorno socio-cultural y sus valores influyen en las organizaciones. Es así, que en virtud de lo antes mencionado nace la necesidad de conocer la influencia que tiene la sociedad en la cultura organizacional y cómo los valores de los individuos influyen en la organización.

Estado del arte

Para saber cómo la sociedad influye en la cultura organizacional se debe tener una aproximación a la definición de qué es Cultura y Cultura organizacional (Álvarez, 2005) en su texto nos da un acercamiento a la definición de cultura:

“La cultura se concibe como una manifestación cultural y esta se da a través de valores, creencias, ritos, historias. A si mismo se considera a la cultura organizacional como un factor influyente en la productividad y conducta de los

individuos.”

Relacionando esta definición con la relación entre un entorno social y la cultura empresarial se puede decir que los individuos se comportan de acuerdo con los valores y creencias con las que se ha familiarizado, en este sentido las personas reflejan sus aspiraciones y objetivos personales en las metas organizacionales, así se puede referirse el como una sociedad influye en una organización y su cultura.

Otra definición y tomando como referencia a (Gutiérrez, 2006) donde indica que: “Cuando hablamos de cultura organizacional estamos ante un concepto que pone en conexión tradiciones de pensamiento que implican el encuentro entre dos vertientes constitutivas de la reflexión sobre la sociedad” Estas vertientes son la herencia biológica que establece que es organización y por otra parte la definición de cultura, desde sus inicios como agricultura, esclavismo, feudalismo y capitalismo. Se puede decir que la cultura organizacional no se impone desde la sociedad por el contrario se considera que la cultura evoluciona desde adentro de la organización, cada individuo por naturaleza posee la capacidad de participación e interacción con los diferentes grupos sociales, por lo tanto aquellas organizaciones que no dejan ejercer libremente esta interacción, son empresas que constituyen empleados con expectativas bajas de crecimiento, su negativismo se mantiene alto frente los cambios, no los aceptan y su nivel de compromiso es bajo. De esta manera las empresas que viven esta situación se ven en la obligación de contribuir al mejoramiento de la misma para que los empleados proyecten una imagen positiva dentro y fuera de la organización.

Algunos autores como (Encalada, 2018) manifiestan que la cultura, programa mentalmente a las personas, “se entiende que la cultura no es algo inherente al ser humano, es algo aprendido, como consecuencia del desarrollo social y no de los genes.” la cultura se aprende con el tiempo no se nace con ella, esto se evidencia en las empresas donde la cultura es relacionada a líderes que tengan en su momento y como estos actúan cuando se debe resolver un problema o cuando es necesario tomar una decisión, por lo tanto, los valores corporativos que son una

parte en la cultura organizacional son lo que sostienen el estilo de dirigir la empresa; además, se evidencia que una de las principales problemáticas es que no se considera a la cultura importante en las organizaciones, debido a que no se tiene en cuenta la manera en cómo la sociedad, y cada uno de sus miembros influyen en los cambios de esta, se puede decir que parten del concepto de que la cultura es estática, y no dinámica como se pretende sea expresada.

La cultura organizacional es un campo muy amplio, con diferentes enfoques así lo manifiestan (Porrás, Sierra, Santos, Hurtado, & Sánchez, 2018). “La cultura organizacional es percibida como una necesidad para la creación de organizaciones saludables” esta debe ser descrita y analizada de manera individual donde muestre la personalidad que la caracteriza y requiere ir más allá de los simples comportamientos y trascender al nivel de lo intangible, es decir, la interacción social y cotidiana que se da entre los trabajadores, no pueden ser manipulada. Se debe tener en cuenta que la interacción social además de permitir el contacto con otros, promueve un cambio dentro de la organización y frente a las condiciones del entorno o demandas del mercado, lo que indica que no es algo que se pueda tocar o controlar.

Por otro lado, (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, la Dinámica del Exito en las Organizaciones, 2009) Afirma que la cultura no es algo palpable, ya que solo puede ser observada en razón de sus efectos y consecuencias, dicho autor relaciona la estructura con un iceberg y resalta que en la parte superior, se encuentran los aspectos visibles y superficiales de las organizaciones, relacionados con los aspectos de las operaciones y las tareas diarias; y en la parte inferior, los aspectos informales y ocultos, como los comportamientos afectivos y emocionales, orientados hacia aspectos sociales y psicológicos. Lo que quiere decir que las organizaciones deben ponerse como reto evaluar en su mayoría las condiciones sociales que influyen en el comportamiento humano con el fin de potencializar y mejorar los resultados a nivel individual, grupal y organizacional.

El autor (Darío, 2011) En su libro *Gestión organizacional: Elementos para su Estudio*. Muestra una visión moderna acerca del tema de las organizaciones, basándose en fundamentos teórico - práctico, analiza cómo las organizaciones se encuentran ligadas al desarrollo evolutivo de la sociedad y la relación de la división del trabajo por etapas. La toma de decisiones en las organizaciones es uno de los principales procesos, tema central de las investigaciones y teoría organizacional, otro factor importante que destaca el autor en el presente libro es el bienestar laboral del trabajador, “se es productivo si se es feliz...” de allí depende el éxito de las organizaciones; adicional se destacan temas como: el conflicto, tecnología, metas, cambio organizacional, la comunicación en la sociedad entre otros.

Por otro lado (Idárraga, 2012) Realizo un estudio con 92 empresas manufactureras de la ciudad de Bogotá Colombia y se logra percibir cierto grado de informalidad al momento de modificar la estructura organizacional, donde se denota la influencia que tienen los vínculos sociales exógenos a la empresa. Destaca la importancia sobre las investigaciones relacionadas con la cultura organizacional, precisa que la cultura es un horizonte el cual conduce al empleado para que se adapte dentro de una organización. Es por esto que relacionando el aporte del autor con lo que anuncio (Porrás, Sierra, Santos, Hurtado, & Sánchez, 2018) la cultura organizacional debe ser vista de manera individual se puede deducir que hay que hacer investigaciones de cultura organizacional, pero estas no deben ser generales para todas las empresas ya que cada empresa dispone de características propias.

(Punina, 2016) Piensa que los individuos comparten experiencias únicas dentro de una organización, que estos terminan identificándose con los valores y creencias de la misma y se fortalece la cultura organizacional cuando el empleado adquiere compromiso con la empresa.

Los autores concluyen que no existe un modelo ideal para ser medida la cultura organizacional de una empresa ya que depende del cambio continuo del estado de ánimo de los trabajadores y el entorno (Cuajar, Ramos, Hernandez, & Lopez, 2013)

Se puede evidenciar que la cultura organizacional es influenciada por la sociedad, puede ser modificada por los líderes que se tengan en su momento, la cultura es única y adicional es orientada por sus propios integrantes.

¿Pero cómo puede influir una organización y su cultura a la sociedad? Se debe recordar como las empresas cambiaron la forma de ver el mundo en la revolución industrial, y hacer una comparación de como las empresas y sus culturas afectan el orden social.

Teniendo en cuenta que la sociedad influye en la cultura organizacional y esta a su vez influye en la sociedad, podemos relacionar la cultura social y organizacional con los valores que posee cada individuo sea persona u organización y como estos afectan su entorno. Los valores organizacionales son creencias y principios referidos a actividades propias de una organización, cuyo objetivo principal es conseguir el bienestar de todos los miembros de una institución.

Las organizaciones establecen valores a través de la visión y misión, haciendo que éstos se sientan comprometidos con la misma, con el fin de lograr en ellos un sentido de pertenencia. (webscolar, 2018).

¿Pero quién establece los valores corporativos? Estos valores son impuestos por los altos directivos de las organizaciones, sean accionistas, directores, gerentes etc. Estos son creados en su mayoría e impulsados por valores subjetivos, ya que para ellos son a su creer los valores que deben tener sus empresas y los interpretan a su manera.

Problema de investigación

Las investigaciones realizadas sobre cultura organizacional van enfocadas a definir el concepto de cultura organizacional, mas no van dirigidas en como los valores de los individuos influyen en el comportamiento de la organización y como los valores que definen las empresas influyen en su cultura y objetivos.

Está garantizado que las empresas, que disponen de una declaración explícita y compartida (tanto con clientes, como empleados) de su misión, visión y valores orientan mejor sus acciones de marketing y afrontan de forma óptima sus imprevistos, ya que tanto sus directivos como los empleados saben perfectamente, quienes son, quienes quieren ser y los valores que tienen para poder conseguirlo. (Ordenes, 2013).

Pero para declarar los valores como nos acerca el autor, deben ser creados valores universales donde para definirlos se hace necesario la intervención de las partes afectadas, sean clientes, proveedores, directivos y no menos importantes los trabajadores. “Los valores, son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento” (Ordenes, 2013), y por ser principios culturales estos vienen con precedentes históricos y sociales, es decir cada persona es afectada por su sociedad, una sociedad cambiante por el tiempo donde los valores son adaptados por sus creencias y ambiciones.

Las empresas en Manizales fueron constituidas en su mayoría con origen familiar (Gómez, 2008), donde vienen con tradiciones, creencias y valores que son difíciles de modificar pero “Los valores son la personalidad de nuestra empresa y no pueden convertirse en una expresión de deseos de los dirigentes” (Ordenes, 2013). Los valores empresariales deben ser adaptables al cambio deben evitar ser estáticos, al contrario, deben ser flexibles.

Los cambios de generación en los dirigentes de las empresas familiares, causan problemas en las culturas organizacionales como lo indica (Osorio, 2014) en su publicación en el diario la Patria: Empresas familiares, a Organizarse para Seguir la Tradición, “La ausencia de preparación para el cambio generacional y la confusión en las decisiones familiares son las principales dificultades que enfrentan las empresas familiares en el país

El cambio en la cultura es rápido y la competencia más fuerte, se debe tener en cuenta que las empresas familiares de la ciudad de Manizales y sus valores

tradicionalistas tendrán que adaptarse a los cambios que exige la cultura, para esto es necesario fortalecer los valores de una cultura organizacional competitiva enfocada y adaptada, para ello se indaga la relación entre los valores socio culturales y la cultura organizacional que necesita la ciudad.

Pregunta de Investigación

¿Cómo el entorno Socio - Cultural influye en la cultura organizacional de la empresa Concentrados del Centro S.A.S?

Objetivos

Objetivo general

Examinar cómo el entorno Socio- Cultural y sus valores, influyen en la cultura organizacional de la empresa de concentrados del centro

Objetivos Específicos

- Indagar sobre sobre los, valores sociales y familiares de los empleados y empresa Concentrados del Centro SAS.
- Recopilar información sobre la empresa Concentrados del Centro de la ciudad de Manizales (ubicación, tamaño, antigüedad, visión, misión y valores).
- Explorar la relación entre el entorno socio cultural y la cultura organizacional de la Empresa Concentrados del Centro SAS.

Marco teórico

Para abordar el tema de investigación de cómo influye el entorno sociocultural y sus valores en la cultura organizacional se hace necesario definir los conceptos de entorno socio-cultural, valores y cultura organizacional

Entorno socio-cultural

Se refiere a los estilos de vida, hábitos alimentarios y religión, son factores que condicionan el comportamiento de las personas y, en consecuencia, afectan a sus hábitos de consumo. (UTI, 2001)

Entorno social según lo define (Rodríguez, 2011) es: “Un proceso mediante el cual el ser humano adquiere la experiencia necesaria para interrelacionarse con el prójimo. En otras palabras, la socialización es el proceso a través del cual el individuo se adapta progresivamente al medio en el que vive”. En el proceso de adquirir experiencias es similar en una cultura social a una cultura organizacional donde los individuos que conforman las sociedades disponen de una jerarquía donde las personas con más antigüedad son las encargadas de transmitir las costumbres y valores a los demás.

Como se puede observar el entorno social hace referencia a la integración o inadaptación de una persona desde el punto de vista laboral o social. Para poderse adaptar a la vida laboral se deben tener en cuenta los principios o valores con lo que cuenta la empresa y aportar con el tiempo ideas e innovaciones personales, para ellos se hace necesario tener en cuenta tres factores que influyen en los valores de la persona antes de pertenecer a una organización, estos son: El entorno social con el que el individuo convive, el entorno familiar con el que se forjan los pilares básicos y el entorno escolar donde se pulen las personalidades y valores. Como lo indica (Cuesa, 2014) “Otro de los pilares básicos del entorno social es la educación puesto que el conocimiento es vital para formar personas con educación para un buen desempeño profesional, pero también, para tener un buen grado de reflexión y criterio propio en la vida. Una buena calidad educativa es sinónimo de un país desarrollado formado por personas que son felices”

El ser humano es un ente de características sociales, cuyo desarrollo depende de los vínculos que entabla con su entorno, esto quiere decir que las personas son

las que construyen el entorno social pero, a la vez, este entorno incide en su realidad”. (Definicion.de, 2018)

Ahora se expone el significado cultural: “Se debe considerar cultural a todos los elementos que forman parte de una cultura específica y que le dan sus rasgos más característicos.

A lo largo de la historia podemos encontrar numerosos tipos de cultura que surgen y se desarrollan en relación con el medio que las rodea, con los acontecimientos específicos de cada época, con los intereses y necesidades de las personas que las componen, cada cultura, cada sociedad, cada comunidad crea sus propios patrones culturales que serán luego representantes del sentir, del pensar y de la forma de entender el mundo de cada grupo de seres humanos” (Definicionabc, 2018)

“Se utiliza el término sociocultural para hacer referencia a cualquier proceso o fenómeno relacionado con los aspectos sociales y culturales de una comunidad o sociedad. De tal modo, un elemento sociocultural tendrá que ver exclusivamente con las realizaciones humanas que puedan servir tanto para organizar la vida comunitaria como para darle significado a la misma”. (Definicionabc, 2018)

De esta manera se entiende que el entorno social de una persona está conformado por sus condiciones de vida y de trabajo, sus estudios, sus experiencias laborales, sus ingresos y de la comunidad que lo formó; es el proceso mediante el cual el hombre adquiere la experiencia necesaria para relacionarse con los demás, adaptándose progresivamente en el medio donde vive.

“El entorno sociocultural ha de entenderse no sólo como objeto de estudio y como recurso pedagógico, sino como contexto social en el que vive, aprende y se desarrolla vitalmente cada persona”. (Concejo Educativo De Cyl, 2015)

Según, (Fernández, 2016) las empresas en todo el mundo van condicionando su funcionamiento y gestión a un conjunto de factores de carácter económico, político, socio – cultural, jurídico – legal, ambiental y tecnológico, que constituyen lo que se denomina el entorno empresarial. Por tanto, el desempeño en las organizaciones ya no sólo dependerá de su comportamiento empresarial (interno), sino también de las condiciones imperantes en el ámbito externo, que marcan o establecen la dirección y estrategias a adoptar.

El entorno empresarial es cambiante, con su impacto en el quehacer empresarial. La alta gerencia o directiva en las organizaciones tendrá que estar atenta, mediante el monitoreo permanente del entorno, para la toma de decisiones empresariales. No hay acontecimiento en el entorno político, económico, social, tecnológico y ambiental que deje de tener impacto en el quehacer empresarial. (Fernández, 2016)

El entorno socio - cultural influye de manera significativa en la cultura organizacional, ya que cada persona desarrolla sus habilidades, talentos, conocimientos y experiencias dentro de la organización a la que pertenezca, de allí depende la eficacia de dicha organización y los cambios que se le puedan dar a su cultura. (Torres, 2006)

Dimensiones (Clases de entornos socio culturales)

- Entorno empresarial
- Entorno natural
- Entorno escolar
- Entorno familiar
- Entorno psicológico
- Entorno virtual o tecnológico

Se cree que uno de los entornos más importantes para las organizaciones es el entorno cultural, y es aquí donde las organizaciones juegan un papel importante en la sociedad, ya que el reto se convierte en satisfacer las diferentes necesidades

de los individuos que conforman la sociedad; adaptándose al mercado e incursionando en nuevas tecnologías.

Entorno Empresarial: Representa para la empresa una amenaza o una oportunidad, ya que todos sus elementos la impactan mediante un sistema socio-económico, cada empresa percibirá el impacto de forma distinta a las demás, es decir que el impacto de un determinado fenómeno producido por el entorno puede ser positivo o negativo para cada empresa. (EcuRed, 2018)

Entorno Escolar: Trata de la manera cómo influyen las vivencias de determinadas experiencias educativas en el ambiente escolar y en el aprendizaje de las personas. Se concluye que el fracaso escolar provoca una imagen negativa hacia sí mismo y hacia sus profesores. Además, sobresale el papel del marco social y cultural en las experiencias, creencias y valores que el estudiante tiene hacia la institución educativa. (Blanco, 2009),

La educación forja valores y normas de conducta en las personas, después de la intervención de la familia, la educación forma parte indispensable en el desarrollo social y empresarial.

Entorno Natural y Social: Es la forma que el hombre se relaciona con el medio ambiente y con los demás. Recordemos las 5 necesidades básicas de Maslow: fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización, el desarrollo de la humanidad se dio gracias a que el hombre aprendió a relacionarse con el medio ambiente y el entorno social. Entonces el entorno natural es el medio ambiente constituido por seres vivos e inertes donde el hombre interactúa. (Contreras, 2018)

Entorno Familiar:

El entorno familiar sirve para tener una buena integración en el entorno social, cualquier persona aspira a tener un trabajo con el que sentirse desarrollada y poder aportar a la sociedad lo mejor de sí misma. (Cuesa, 2014)

Entorno virtual o tecnológico: Son todos los factores externos en la tecnología que pueden afectar la operación de la organización. La tecnología mide el grado de competitividad de la organización y debe estar a la vanguardia para ser el mejor. (Black's Law Dictionary Free and The Law Dictionary, 2018).

Valores

¿Qué son los valores? Es una pregunta que quizás muchas personas se realizan, pero pocas pueden definir, para esto se puede tomar en cuenta algunas definiciones como la de (Secretaría de educación pública México, 2016) donde se especifican los valores como “conjuntos de factores y creencias que el ser humano considera importantes para su desarrollo y convivencia en armonía con sus semejantes” para que los valores sean importantes cada grupo social y empresarial debe creer en ellos. “Constituyen un objeto al que la comunidad aspira y busca continuamente para mejorar y perfeccionarse” (Secretaría de educación pública México, 2016), los valores son el reflejo de la sociedad y como se indica anteriormente es un objeto que se aspira y se busca continuamente para mejorar, esto se aplica en las organizaciones u empresas con una serie de valores donde la mejora continua de la cultura organizacional y perfeccionamiento empresarial son su objetivo.

El valor es una cualidad que confiere a las cosas, hechos o personas una estimación, ya sea positiva o negativa (Ariadna, 2015), por eso se dice que los valores son creados por las personas así lo define (Cortina, 1997) en su libro El Mundo De Los Valores, donde confirma que los valores en sus inicios fueron creados e influidos por el subjetivismo, pero estos enfoques deben ser universales donde todas las partes influyan en su caracterización. Los valores son: producto de cambios y transformaciones a lo largo de la historia. Surgen con un especial significado y cambian o desaparecen en las distintas épocas (Ariadna, 2015) los valores van cambiando y adaptando según la época esto es una realidad que debe ser tenidas en cuenta en las organizaciones debido a los nuevos enfoques

empresariales como es el desarrollo organizacional (Morales N. Y., 2018), el cual busca una mejora continua y adaptación al cambio. Las empresas deben modificar y redefinir sus valores para poderse adaptar al cambio donde la competencia cada vez se hace fuerte. Las empresas de Manizales según cuenta su historia tienen arraigados valores familiares que pasan de generación en generación como podemos encontrar en el libro *Empresas y empresarios en la historia de Colombia. Siglos XIX-XX. Una colección de estudios recientes* (Gutiérrez, 2006) Aquí es donde se encuentra un punto de mejora en las empresas de la ciudad de Manizales, en vez de seguir con las mismas costumbres y valores que influyen una cultura organizacional actual se debe redefinir los valores empresariales que fueron creados por unos pocos y volverlos universales como lo propone la autora Adela Cortina donde intervengan todos los implicados y permitan la mejora continua y adaptación al cambio.

Los Valores: Son convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta (Ariadna, 2015), como los valores orientan en la conducta de la personas, de la misma manera los valores influyen a en la conducta de las empresas.

Los valores se aprenden en la familia, posteriormente en la escuela, con los amigos y en la sociedad en general. (Secretaria de educación pública México, 2016), ¿Cómo estos aprendizajes influyen en las empresas de la ciudad de Manizales? preguntas como estas deben tenerlas presente los directivos al momento de consolidar los valores corporativos, debido a como queden definidos influenciarán en el comportamiento empresarial, aunque se debe tener en cuenta como indica (Secretaria de educación pública México, 2016) “los seres humanos poseen diferentes tipos de valores debido a que cada individuo ordena sus valores en función de la importancia que personalmente les atribuye, creando su propia escala de jerarquía de valores” ¿La importancia que le da quien crea los valores corporativos será la misma de quien los debe interpretar aun sin haber participado es su creación?

Dimensiones

Según (Pestaña de Martínez, 2004) los valores se pueden clasificar como:

- **Vitales:** Salud, vigor, capacidad orgánica, euforia
- **Hedónicos:** Placer, alegría, solaz, deleite
- **Económicos:** Utilidad, valor de uso, valor de cambio
- **Cognoscitivos:** Verdad, exactitud, aproximación, probabilidad
- **Morales:** Bondad, veracidad, valentía, templanza, justicia
- **Estéticos:** Belleza, gracia, elegancia, ironía
- **Eróticos:** Dicha, ternura, cariño
- **Religiosos:** Santidad, piedad

Otra clasificación a tener en cuenta la define (Secretaría de educación pública México, 2016)

- **Económico:** La utilidad de lo económico y lo práctico. Ejemplo eficiencia
- **Teórico:** La verdad a través del conocimiento. Ejemplo la ciencia
- **Estético:** La belleza mediante los sentidos. Ejemplo el arte
- **Religioso:** La trascendencia de la vida. Ejemplo Dios
- **Social:** El bien en la convivencia del ser humano. Ejemplo Altruismo
- **Político:** El poder para influir en los demás y conseguir el bien común. Ejemplo la participación.

Otra clasificación de los valores la podemos encontrar en el trabajo de (Chipana, 2018)

- **Valores biológicos:** Traen como consecuencia la salud, y se cultivan mediante la educación física e higiénica.
- **Valores sensibles:** Conducen al placer, la alegría, el esparcimiento.
- **Valores económicos:** Proporcionan todo lo que nos es útil; son valores de uso y de cambio.
- **Valores estéticos:** Nos muestran la belleza en todas sus formas.
- **Valores intelectuales:** Nos hacen apreciar la verdad y el conocimiento.

- **Valores religiosos:** Nos permiten alcanzar la dimensión de lo sagrado.
- **Valores morales:** Su práctica nos acerca a la bondad, la justicia, la libertad, la honestidad, la tolerancia, la responsabilidad, la solidaridad, el agradecimiento, la lealtad, la amistad y la paz, entre otros.

Tabla 1. comparativa de valores según autor:

Valores/Autores	(Pestaña de Martínez, 2004)	(Secretaría de educación pública México, 2016)	(Chipana, 2018)
Económicos	X	X	X
Religiosos	X	X	X
Estéticos	X	X	X
Intelectuales	X	X	X
Sensibles	X	X	X
Biológicos	X		X
Morales	X		X
Políticos			X
Eróticos	X		

Fuente propia

Valores económicos: Son conceptos económicos que se relacionan con el precio de los bienes y servicios en el mercado, así como con las valoraciones que los individuos hacen respecto de esos bienes y servicios. (Yanez, 2018)

Valores religiosos: Son propios de los creyentes, y su presencia o no en la educación a estas edades corresponde a los padres. (Ariadna, 2015)

Valores estéticos: Son los que muestran la belleza en todas sus formas. (Chipana, 2018)

Valores intelectuales: Son aquellos que mejoran al hombre en términos de razón, intelecto y memoria. Ejemplo: ciencia, conocimiento, sabiduría. (Tovar, 2018)

Valores morales: Se perciben como todos los demás valores a través de la experiencia, con la intuición de valores. Esto significa que los valores morales se dan en la intuición, a la par de los valores estéticos, sociales, políticos, económicos. (Armosino, 2006)

Cultura organizacional.

La cultura organizacional es un concepto que puede verse de diferentes maneras, uno de estos conceptos nos lo da (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007), quien indica que la cultura organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en el día a día y que dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, se puede decir, que la cultura organizacional es un medio por el cual las empresas se valen para dar cumplimiento a sus objetivos. Este proceso está encomendado a aquellas personas que ejercen el rol de dirección, en este caso son los gerentes quienes tienen en sus manos la potestad de indicar que reglas o procedimientos se deben ejecutar para alinear la cultura organizacional con las estrategias de la organización.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que así mismo como tienen la potestad de elegir y transmitir ese tipo de pensamientos a quienes desarrollan las actividades productivas de la organización, puede caer en el error de disminuir en un alto grado la motivación de los empleados, lo que influirá en la no consecución de los intereses organizacionales.

Como nos lo manifiesta Chiavenato la cultura organizacional refleja la manera en que cada organización aprendió a manejar su ambiente. Es una mezcla compleja de prejuicios, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, juntas, representan el modo particular en que trabaja y funciona una organización. (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007)

Se puede decir, que una empresa u organización, además de ser un medio para alcanzar un objetivo, y por tratarse de un sistema complejo con características muy particulares y valores propios, que la hacen diferente a las demás, es decir la interacción que se da entre los individuos propios que la componen, hacen que se construya día a día, por tanto, su proceso se da en términos de evolución constante.

Otro concepto que se puede agregar y no menos importante es el de Gareth R. Jones, quien nos indica que la cultura organizacional es un conjunto de valores y normas compartidos que controla las interacciones entre los integrantes de la organización y con los proveedores, clientes y otras personas externas a la misma (Jones, 2008) quien lo confirma en su libro Teoría Organizacional Diseño y Cambio En Las Organizaciones.

Por esto es importante realizar periódica o eventualmente un proceso de evaluación interno que nos mantenga informados sobre el estado de esta; según (Gómez, 2008) en su libro Cultura Organizacional E Identidad Productiva Propuesta Para El Análisis De Las Organizaciones Colombianas.

Dado que la cultura no es estática sino que evoluciona con el paso del tiempo los estudios de cultura se circunscriben a una época y a una comunidad determinada, razón por la cual sus resultados tienen una vigencia y un alcance limitado, por lo que es recomendable, para el caso de las organizaciones, repetir estos estudios periódicamente para poder evidenciar su evolución cultural.

La cultura organizacional no debe ser impuesta, está por el contrario se debe generalizar entre el grupo de trabajo de la organización. Así como cada empleado tiene una personalidad, la cultura organizacional la va adquiriendo de igual manera. Por tanto los gerentes o áreas directivas de la organización no pueden imponer sus valores y esperar que todo fluya con normalidad, está bien que los empleados están llamados y en la obligación de cumplir a cabalidad con las órdenes y tareas asignadas al momento de suscribir un contrato laboral, pero también está en la obligación de velar por sus propios intereses, cabe anotar que con el mayor respeto del mundo puede hacer valer sus derechos y exigir un trato amable y acorde con sus proyecciones como persona. Además se debe tener en cuenta que los gerentes, al igual que los empleados poseen o tienen valores desde antes, es decir vienen con valores que fueron inculcados en casa o que a

través de su experiencia han adquirido, por lo tanto esa construcción de cultura organizacional es un trabajo en conjunto: Empleados vs Empresa.

Se ha tenido la concepción de que la organización es un ente destinado solo para controlar y dirigir a un grupo de personas a la consecución de objetivos, es decir todo gira al poder coercitivo.

La cultura de una empresa tiene su origen en aspectos como su historia y su entorno; se manifiesta en aspectos como el lenguaje, la comunicación, el sistema de producción de bienes materiales, sociales e inmateriales, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las subculturas (Zapata & Rodríguez, 2018) De esta forma, el concepto de empresa se relaciona mucho con lo que es el concepto de Cultura y Desarrollo Organizacional, por cuanto tiene en cuenta todos los fenómenos que ocurren dentro de la organización desde un enfoque social, como el cambio, el clima, el ambiente y todo lo que tiene que ver con el desarrollo del ser humano (Zapata & Rodríguez, 2018).

Hoy en día se considera que la empresa además de ser un ente socio-económico posee una personalidad propia que la hace diferente de otras, es decir sus diferencias más marcadas están dadas por los valores, por su capacidad de negociación, por su equipo de trabajo, entre otras. Además es importante reconocer que la cultura organizacional es evolutiva, y a medida que la empresa cambia, esta se va adaptando a la misma; por lo tanto la cultura debe responder no solo a los intereses de los individuos, sino también a los que la empresa presenta en todos sus niveles.

Como lo indica (Garay, 2009) el tema de la cultura comienza a instalarse en la agenda directiva en la década de los noventa, en la que empieza a verse al cambio cultural como una oportunidad para agregar valor y establecer ventajas competitivas. En la actualidad se percibe a las organizaciones como “pequeñas sociedades” con características culturales y con capacidad para crear valores y significados. Desde esta perspectiva, el pensamiento descansa en la idea de que las organizaciones tienen una cultura.

Por lo tanto se puede indicar que la cultura es igual de importante que todos los procesos que desarrolla una empresa, de esta depende el desempeño de la organización en el mercado, se convierte en un medio para que la empresa evolucione, y a través de la interacción que se da con otros individuos, nace la motivación, compromiso, responsabilidad, ayuda mutua, que conlleva hacia la adaptación de nuevos cambios. También se puede decir que la cultura está ligada a un entorno socio-cultural porque cada persona trae consigo una serie de valores, metas u objetivos que al llegar a la empresa se forman en uno solo, y se va en busca de un objetivo común. En este caso lo que nos indica (Shein, 1998), una cultura organizacional está dada por cambios y los individuos que la componen son los encargados de generar experiencias adaptables que permitan una evolución tanto en la cultura como en la historia de la empresa.

Valores verificables por consenso social: reflejan en última instancia la manera en que deben relacionarse los individuos, ejercer el poder y pueden ser validados si se comprueba que reducen la incertidumbre y la ansiedad. (Shein, 1998)

Los valores son los encargados de establecer un orden, un objetivo, a nivel empresarial y personal, son a través de estos por medio del cual los seres humanos seguimos una serie de conductas que nos orienta a decidir entre lo bueno y malo. Por lo tanto los valores son el reflejo de una vida llena de buenas decisiones. Sin embargo el individuo no es reconocido por esto, sino por la forma en como interactúa por medio de estos con otros. (Valbuena, Morillo, & Sal, 2006)

Los valores determinan el comportamiento, el estilo de vida y la personalidad del hombre en la sociedad y en especial en la organización, sabemos que todo tipo de valores se dan en la empresa, pero solo aquellos que la llevan a tener éxito, son los que se convierten en su base y por llamarlo de otra manera en sus raíces.

A juicio de Schein y con un criterio más limitado que las teorías antropológicas, la cultura organizacional se encuentra en el nivel “más profundo” de las

presunciones básicas compartidas. Los valores y los artefactos son producciones o manifestaciones de los niveles “más superficiales” de la cultura. En síntesis, los artefactos y creaciones reflejan una cultura organizacional pero no su verdadera esencia subyacente. (Garay, 2009)

Cultura organizacional histórica: Hace referencia al desarrollo que ha tenido la cultura organizacional, a través de los tiempos, es decir, se hace un recuento del pasado y de lo que ha sido la empresa, esto nos permite identificar las bases de las cuales se ha constituido la cultura organizacional. Además al hacer un retorno al pasado podemos conocer las diferentes formas de contratación, formación, que se usaron durante las diferentes fases de la historia. (Álvarez, 2005).

Cultura organizacional de liderazgo y los estilos de dirección: Se refiere al rol y función de los dirigentes en relación con la cultura organizacional. Implica conocer los Modos de ser de las personas en cargos de dirección, sus estilos de liderazgo, y su manera de dirigir a la organización hacia la consecución de objetivos. (Adame, 2010). Muchas veces las metas u objetivos de la organización dependen de la manera en cómo se dirige a una organización, si hay una buena comunicación entre el equipo de trabajo, libertad y corresponsabilidad entre los mismos, las metas se podrán alcanzar fácilmente porque todos tienen su mirada hacia el mismo objetivo. (Adame, 2010)

Cultura organizacional de valores: Las organizaciones son sistemas activos y como cualquier otro sistema, depende de varios factores tales como los valores, la comunicación, el liderazgo, el uso de buenas prácticas, entre otros.

“Dichas variables son elementales para una organización que pretende que sus trabajadores estén cohesionados, compartan sus objetivos, estén motivados, coordinados, sean leales y más eficientes.” (Rojas, 2013).

El autor (Gerdhe, 2012) menciona que mientras más comprometidos se encuentran los trabajadores con los valores organizacionales, puede generarse una cultura organizacional más fuerte, que promueva comportamientos más apegados a lo que requiere o es correcto para la organización.

Cultura organizacional familiar

Este tipo de cultura se basa en aquellos rasgos específicos que provienen de la familia, por lo tanto, se habla de cultura organizacional familiar, cuando se trasmite de generación en generación unos valores específicos y propios de cada familia, lo que indica que una organización se puede regir bajo este mismo criterio familiar. (Morales O. , 2010)

Por lo tanto, considerar a la empresa familiar como parte de una cultura, ayuda a identificar a la familia como base principal de una sociedad que influye mucho en la manera en cómo es dirigida una organización.

Como nos indica (Morales O. , 2010) “nuestro carácter se desprende de nuestra propia personalidad y permite que seamos descritos por los demás como alegres, inteligentes, tímidos o interesantes; de la misma forma las empresas tienen sus propios elementos de personalidad, que pueden ser descritos en términos de rasgos de la organización y que podemos observar a través de sus historias, anécdotas, conductas, ritos y celebraciones”

Gallo y García (1989) opinan que, en el fondo, lo que hace a una empresa ser considerada como familiar son los valores institucionalizados, o en proceso de institucionalización, en la empresa. Es decir, la influencia de los valores generales y propios de la familia en una empresa y de los valores peculiares de una familia concreta directamente relacionada con una determinada empresa”.

Reseña histórica Concentrados del Centro

MISIÓN

Concentrados del Centro SAS, es una empresa orientada a la comercialización de productos veterinarios, insumos agropecuarios, equipos y maquinaria agrícola en general, que con su actividad contribuye al desarrollo y progreso del campo.

Concentrados del Centro SAS, buscara continuamente la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de sus clientes, el bienestar de sus empleados y buena rentabilidad para sus accionistas, con ética, responsabilidad y profesionalismo. (Concentrados del centro, 2019)

VISIÓN

Ser el líder de la región en la comercialización de productos veterinarios insumos agropecuarios, equipos y maquinaria agrícola en general.

Ser reconocidos como una empresa seria y honesta que distribuye los mejores productos, presta el mejor servicio, dándole valor agregado a sus procesos. (Concentrados del centro, 2019)

VALORES

- Honestidad e integridad
- Trabajo en equipo
- Responsabilidad y compromiso
- Satisfacción de las necesidades de los clientes
- Amor y respeto por los animales
- Mejora continua

ANTIGÜEDAD

Desde 1996

UBICACIÓN

- Avenida Kevin Ángel #56 - 120 - (6) 885 26 16 - (6) 885 26 17 - Manizales, Colombia
- Sede Santagueda - Fonda Plaza Santagueda local 6 – 3182529128
- Calle 44 #7-39 Local 7, Turín, Pereira, Risaralda

Metodología

A través de un estudio de caso se pretende examinar como el entorno socio-cultural en los ámbitos familiares y sociales influyen en la cultura organizacional de la empresa Concentrados del Centro de la ciudad de Manizales, para ello se utilizara el método Descriptivo, indagando los tipos de valores con los que se relacionan o vinculan las personas y como estos influyen en la creación de los valores corporativos. Para ello se recopiló la información de la empresa Concentrados del Centro Manizales Colombia a través de revisiones documentales y entrevistas dirigidas al gerente fundador, como también encuestas donde se busca explorar la relación de los valores del entorno con los valores empresariales y su cultura organizacional.

1) Selección del caso:

Inicialmente se tomó como población de estudio las Empresas del sector comercial de la ciudad de Manizales, sin embargo, para tener información detallada se simplificó el estudio y se decidió enfocar hacia una Empresa del sector comercial, en este caso la empresa Concentrados del Centro SAS.

2) Acceso al campo:

Se aprovechó el vínculo existente entre dos estudiantes de la Universidad de Manizales, y la Empresa Concentrados del Centro SAS, lo que permite tener un mayor grado de acercamiento con la organización y la información requerida para el estudio de caso.

Para el acceso a la información se contó el permiso de la dirección administrativa de la Empresa Concentrados del Centro SAS, por lo tanto, dicha aprobación es una oportunidad que la Empresa reconoce para mejorar ciertos ámbitos.

En el proceso de obtención de información se realizó una entrevista al Gerente de la Empresa, cuya duración fue de 10 minutos aproximadamente, una encuesta a sus diferentes colaboradores con una muestra aleatoria de 18 empleados, y un tiempo estimado para la realización de 15 minutos aproximadamente y por último encuesta de liderazgo dirigida al fundador

3) Recolección de datos:

Para el proceso de recolección de datos se procede con la siguiente metodología:

- A. Organización Conceptual
- B. Selección de fuentes:
- C. Selección de técnicas e instrumentos
- D. Análisis e interpretación de datos.
- E. Credibilidad del estudio.
- F. Redacción del informe
- G. Hallazgos

Organización Conceptual

El punto de partida que el estudio de caso presenta se encuentra referido en el marco teórico, donde se da a conocer un concepto de cultura organizacional y los diferentes factores que influyen en el entorno y la aplicación de esta dentro de las diferentes empresas.

Autores como (Abravanel, Allaire, & Firsirotu, 2019) indican que el concepto de cultura se puede incluir dentro de la visión de la organización, pero no debe limitarse a esta. La visión de la organización es mucho más que una imagen; ella está articulada y proporciona las claves nos solamente para observar a la

organización, sino también para hacer significativo lo que se ve; es una base de interpretaciones, de explicaciones y de argumentaciones.

Estos autores dan a entender que la concepción del término cultura dentro de una organización es demasiado importante, puesto que el estudiar esta, permite distinguir circunstancias históricas y procesos que han marcado de alguna manera, la forma en cómo se han mantenido las empresas en el tiempo.

Por lo tanto, la metodología aplicada a este estudio de caso implica más una relación participativa entre los investigadores y los miembros de la organización, se pretende conocer de cerca los factores influyentes en la cultura organizacional de dicha empresa.

Selección de fuentes

En este contexto se ha recopilado información a través de diferentes bases de datos secundarias, y fuentes de información documental, buscando establecer la relación existente entre los entornos familiar y su relación con la cultura organizacional que se da dentro de una Empresa.

Las fuentes de información permiten obtener una respuesta concreta a las preguntas planteadas, es una respuesta a esa necesidad que se presentado.

Se realizará una observación directa participativa que permite conocer a fondo el tema a tratar.

Se realizará una entrevista al Gerente de la Empresa y una encuesta a algunos colaboradores.

Por ultimo y para definir los estilos de liderazgo se realiza una encuesta al gerente para evidenciar el estilo de liderazgo (Guízar, 2013)

Selección de técnicas e instrumentos

Entrevista:

El tipo de entrevista que se utilizó para la recolección de información con el Gerente es una entrevista no estructurada de tipo focalizada, que tiene como

objetivo recoger información muy específica del entorno de la empresa. La entrevista consta de 8 preguntas, los temas a tratar fueron: la creación de la empresa, los valores corporativos, la cultura organizacional, la visión y los cambios socioculturales en el mercado.

Dicha entrevista se concretó con anterioridad y se programó de acuerdo a la agenda de trabajo del Gerente.

Encuesta:

A los colaboradores de la Empresa se les realiza una encuesta de tipo descriptiva, utilizando preguntas combinadas, buscando un estado de confianza dentro de las personas encuestadas no se incluyen datos personales y/o laborales. Además, se indagan los tipos de valores, entorno con el que se relacionan o vinculan las personas de dicha empresa.

Se realizan 11 preguntas con selección múltiple y con la posibilidad de argumentar su respuesta.

Se toma una muestra del total de empleados de la Empresa, para ello se tuvo en cuenta 18 personas, el objetivo era conocer la cercanía de estos con los valores organizacionales y como ven el desarrollo de la cultura organizacional en la Empresa a nivel interno.

Una vez recogida la información, se tabula y se obtienen datos que son analizados y graficados posteriormente.

Encuesta Gerencial: Se realiza en encuesta al gerente fundador de la empresa Concentrados Del Centro basados en el grid gerencial de Blake y Mouton donde se representan los estilos de liderazgo en una rejilla dividido en 5 estilos de liderazgo (Guízar, 2013).

Administración pobre: la dedicación de un esfuerzo mínimo para hacer el trabajo necesario; solo alcanza para mantenerse en la organización.

Autoridad-obediencia: la eficiencia de las operaciones es resultado de disponer de las condiciones de trabajo de modo que los elementos humanos interfieran en grado mínimo.

Administración del club campestre: la cuidadosa atención a la necesidad de contar con relaciones satisfactorias con el personal genera un ambiente y un estilo de trabajo placenteros y amistosos.

Administración de equipo: la realización del trabajo es un compromiso de todo el personal; la interdependencia debida a que “algo común está en juego” en los objetivos de la organización, crea relaciones de confianza y respeto.

Administración de hombre-organización: la marcha adecuada de la organización se debe al equilibrio entre la necesidad de que se realice el trabajo y la moral de los empleados.

Esta encuesta consta de 40 preguntas con respuesta estilo escala de Likert y su medición se realiza a través de sumatorias combinadas

Análisis e interpretación de datos

Luego de la tabulación de las encuestas se organiza la información en columnas con el fin de realizar tablas dinámicas que permitan contabilizar las respuestas y realizar combinaciones entre ellas, se crea una columna con nombre dimensión, la cual permite dar una orientación de las encuestas hacia el marco teórico, en una columna final se detallan los comentarios de cada encuestado lo que permite unificar criterios y justificar respuesta convirtiendo en lo posible las respuestas cualitativas a datos cuantitativos.

En la transcripción de la entrevista y como en las encuestas, se detalla cada dimensión por preguntas facilitando dar relación con el marco teórico y las encuestas a los empleados.

Para la encuesta del grid gerencial, se interpreta la información según libro: Desarrollo organizacional: Principios y aplicaciones (Guízar, 2013) sumando cada

una de las columnas de manera vertical de izquierda a derecha, dando como resultado la columna con mayor participación, el estilo de liderazgo.

Credibilidad del estudio

Como estrategia de credibilidad se utiliza la información soportada en el marco teórico la cual es recolectada de estudios anteriores, minimizando el riesgo de interpretaciones.

Hallazgos

Teniendo en cuenta las encuestas y entrevista se encuentran los siguientes hallazgos:

Cuando se realiza la pregunta en la encuesta a los empleados de concentrados del centro ¿Cuáles tradiciones familiares son las más relevantes en tu vida? Se puede evidenciar que las tradiciones que influyen con mayor relevancia son las físicas y musicales, actividades que se realizan de manera grupal y muestran una integración con el entorno. Tal como lo indica (Rodríguez, 2011) El entorno social es: “Un proceso mediante el cual el ser humano adquiere la experiencia necesaria para interrelacionarse con el prójimo. Factor indispensable en la empresa Concentrados del Centro, donde se busca el trabajo en equipo, así las tradiciones familiares ayudan a tener una buena integración social (Cuesa, 2014).

En otra pregunta cuando se consulta ¿Comparte sus tradiciones familiares en la Empresa? Los empleados manifiestan en su mayoría que no comparten dichas tradiciones, puesto que no cuentan con el tiempo necesario para esto, prefieren separar las relaciones personales del ámbito laboral. Sin embargo, existe un porcentaje de empleados encuestados que manifiestan que si las comparten.

Aunque la empresa tiene su propia personalidad (cultura), las tradiciones y valores familiares se van compartiendo por sus integrantes de manera consciente o inconsciente como nos indica (Morales O. , 2010) “nuestro carácter se

desprende de nuestra propia personalidad y permite que seamos descritos por los demás como alegres, inteligentes, tímidos o interesantes; de la misma forma las empresas tienen sus propios elementos de personalidad, que pueden ser descritos en términos de rasgos de la organización y que podemos observar a través de sus historias, anécdotas, conductas, ritos y celebraciones”.

Relacionando las tradiciones y valores familiares de los empleados con la empresa Concentrados del Centro y su cultura organizacional se utilizan preguntas que involucran a las tradiciones y valores de los dueños, como también los valores corporativos.

¿sabe qué tradiciones familiares tienen los dueños de la empresa?

En un porcentaje del 88,9% los empleados manifiestan que no conocen las tradiciones familiares de los dueños, Estos pueden no manifestarse abiertamente con sus tradiciones. Por lo tanto cuando se habla de cultura organizacional familiar hay que tener en cuenta que “Se transmite de generación en generación unos valores específicos y propios de cada familia” como nos indica (Morales O. , 2010) y como lo manifiesta el Gerente de Concentrados del Centro Don Enrique en su entrevista cuando se pregunta: ¿En que se fundamentaron para crear la visión de concentrados del centro? el responde “Yo creo que la visión de la empresa es muy lo que uno quiere, está muy identificado con la manera o con el pensamiento de quienes la fundaron o de quien la maneja, de quien la administra”. Relacionando esto con las preguntas ¿Considera usted que las tradiciones familiares de los dueños aportan al funcionamiento de la empresa? y ¿Cree que las tradiciones familiares de los dueños interrumpen el funcionamiento de la empresa? Teniendo en cuenta estas dos preguntas donde las tradiciones de los dueños aportan o interrumpen al funcionamiento de la empresa, se resalta que la mitad de los empleados encuestados indican que dan aporte al funcionamiento y el restante indican no conocerlas, pero al momento de consultar si interrumpen el funcionamiento el 83% de los encuestados manifiestan que no y el restante no contesta.

De manera inconsciente los empleados se sienten relacionados con las tradiciones o valores familiares de los dueños, ya que en las preguntas ¿Conoce usted los valores de la empresa? y ¿Se siente identificado con los valores corporativos? Expresan que conocen los valores corporativos y se sienten identificados con ellos, el 89% indica que sí, reforzando lo que opinan Gallo y García (1989), “en el fondo, lo que hace a una empresa ser considerada como familiar son los valores institucionalizados, o en proceso de institucionalización, es decir, la influencia de los valores generales y propios de la familia en una empresa y de los valores peculiares de una familia concreta directamente relacionada con una determinada empresa” es así como lo percibe Don Enrique, cuando se consulta: ¿Cómo percibe la cultura organizacional de Concentrados del Centro? y este responde: “Yo percibo que tenemos una cultura organizacional basada fundamentalmente enfocada en la atención y el servicio a los clientes, me parece que la gente que trabaja con nosotros tiene muy claro el punto de atender muy bien los clientes de hecho si hay algo que estresa aquí a cualquiera de las áreas de la administración o de la empresa es que un cliente se vaya a ir porque sienta que fue mal atendido por esa persona, eso nos pasa en todas las áreas si el cliente tiene “ alguna pequeña desavenencia de cartera” la niñita de cartera ahí mismo se estresa pensando que de pronto por culpa de ella se puede llegar a perder un cliente o que se fue inconforme o que ese cliente se fue disgustado por el servicio, me parece que es el punto donde tenemos más arraigado la empresa, hay otros valores, me parece que la responsabilidad del equipo de trabajo es muy marcado, nosotros no tenemos por ejemplo aquí, no sucede que un fin de semana un sábado no vinieron porque están enguayabados, no sucede, el nivel de ausentismo nuestro es demasiado bajo y eso me parece que es un valor bien importante que es la responsabilidad.”

Estos resultados se pueden reforzar con la encuesta de grid gerencial y estilos de liderazgo donde después de realizada la encuesta al gerente y fundador don Enrique, la empresa Concentrados del Centro se ubica en la rejilla de administración de equipo, donde se tiene un compromiso de todo el personal; la interdependencia debida a que “algo común está en juego” en los objetivos de la

organización, crea relaciones de confianza y respeto. (Guízar, 2013) rectificado por (Adame, 2010) quien nombra que la cultura organizacional de liderazgo y los estilos de dirección, implica conocer los modos de ser de las personas en cargos de dirección, sus estilos de liderazgo y su manera de dirigir a la organización hacia la consecución de objetivos.

Al realizar la pregunta ¿Cuáles son los valores más importantes para usted ?, los empleados concuerdan que los valores más importantes son el respeto y la honestidad, el primero estando ligado al trabajo en equipo y la atención hacia el cliente y segundo a la visión de la empresa” Ser reconocidos como una empresa seria y honesta que distribuye los mejores productos, presta el mejor servicio, dándole valor agregado a sus procesos.”

Conclusiones

La cultura organizacional es el reflejo de las tradiciones, costumbres y valores de los integrantes de una empresa, los cuales han sido adquiridos con el tiempo, principalmente transmitidos por la familia, donde preparan a las personas para socializarse.

Desde la parte directiva (gerencia) tener presente cual es la personalidad de su empresa (Cultura organizacional), permite entender su misión (quien soy) y así crear estrategias reflejadas en su visión (quien quiero ser), por tanto, sus valores (como lo voy a hacer) deben ser definidos y compartidos por cada uno de sus integrantes.

Para una buena administración en una organización se debe tener claro cuáles son sus valores, compartirlos con sus trabajadores y a su vez entender que motiva a los integrantes de la empresa, esto permite desarrollar estrategias compartidas para lograr objetivos grupales e individuales.

Referencias

- Abravanel, H., Allaire, P., & Firsirotu, S. (2019). *Cultura Organizacional: Aspectos Teóricos, Prácticos y Metodológicos*. Legis.
- Adame, M. E. (30 de Abril de 2010). *Dimensiones De La Cultura Organizacional: Bases Para Su Implementación*. Obtenido de acacia.org.mx:
http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/DIMENSIONES_DE_LA_CULTURA_ORGANIZACIONAL.pdf
- Álvarez, C. M. (15 de Noviembre de 2005). *Una Aproximación Al Concepto De Cultura Organizacional*. Obtenido de [scielo.org.co](http://www.scielo.org.co):
<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v5n1/v5n1a12.pdf>
- Ariadna, M. F. (Septiembre de 2015). *Importancia De Los Valores*. Obtenido de ri.uaemex.mx:
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/31625/secme-19623.pdf?sequence=1>
- Armosino, A. G. (2006). *Introducción A Los Valores*. Obtenido de biblio3.url.edu.gt:
http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/in_val.pdf
- Black's Law Dictionary Free and The Law Dictionary. (2018). *¿Qué es entorno tecnológico?* Obtenido de espanol.thelawdictionary.org: <https://espanol.thelawdictionary.org/entorno-tecnologico/>
- Blanco, M. (2009). *La percepción del contexto escolar. Una imagen construida a partir de las experiencias de los alumnos*. Obtenido de institucional.us.es:
<http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/19/16Mateos.pdf>
- Calderon, G. H., Murillo, S. M., & Torres, K. Y. (5 de Mayo de 2003). *Cultura Organizacional Y Bienestar Laboral*. Obtenido de [redalyc.org](http://www.redalyc.org):
<http://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Carazo, P. C. (20 de Julio de 2006). *El método de estudio de caso: Estrategia metodológica de la investigación científica*. Obtenido de rcientificas.uninorte.edu.co:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/3576/2301>
- Ceballos, F. A. (Junio de 2009). *El informe de investigación con estudio de casos*. Obtenido de [redalyc.org](http://www.redalyc.org): <http://www.redalyc.org/pdf/2810/281021548015.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de [upg.mx](http://www.upg.mx):
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la Dinámica del Exito en las Organizaciones*. Mexico: McGraw.Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chipana, R. (2018). *Clasificación de los Valores*. Obtenido de virtual.usalesiana.edu.bo:
virtual.usalesiana.edu.bo/web/practica/.../Clasificación%20de%20los%20Valores.doc

- Concejo Educativo De Cyl. (Febrero de 15 de 2015). *Escuela y entorno sociocultural*. Obtenido de concejoeducativo.org: <http://www.concejoeducativo.org/2005/escuela-y-entorno-sociocultural/>
- Concentrados del centro. (2019). *Concentrados del centro*. Obtenido de concentradosdelcentro.com: <http://concentradosdelcentro.com/>
- Contreras, S. (2018). *Entorno Natural y Social en la Satisfacción de Necesidades Humanas*. Obtenido de ifeder.com: <https://www.lifeder.com/entorno-natural-social-satisfaccion-necesidades-humanas/>
- Cortina, A. (1997). *El Mundo de los Valores*. Bogota: El Buho.
- Cuajar, A. d., Ramos, C. D., Hernandez, H. E., & Lopez, J. M. (2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21229786009>
- Cuesa, M. (01 de Abril de 2014). *Importancia del Entorno Social*. Obtenido de importancia.org: <https://www.importancia.org/entorno-social.php>
- Darío, R. M. (2011). Gestión organizacional: Elementos para su estudio. En R. M. Darío, *Gestión organizacional: Elementos para su estudio* (págs. 265 - 293). Santiago de Chile: Ediciones UC. (2011).
- Definicion.de. (2018). *Contexto Social*. Obtenido de definicion.de: <https://definicion.de/contexto-social/>
- Definicionabc. (2018). *Definición de Sociocultural*. Obtenido de definicionabc.com: <https://www.definicionabc.com/social/sociocultural.php>
- Dussan, E. D. (2012). *Alineación de los valores individuales y corporativos y propuesta de intervención. Caso de la triple a de barranquilla s.a. E.s.p.* Obtenido de manglar.uninorte.edu.co/: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/5280/Alineaciondelosvalores.pdf?sequence=1>
- EcuRed. (05 de Noviembre de 2018). *Entorno Empresarial*. Obtenido de ecured.cu: https://www.ecured.cu/Entorno_Empresarial
- Encalada, M. d. (22 de Marzo de 2018). *La cultura organizacional: abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio*. Obtenido de ecociencia.ecotec.edu.ec: <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/>
- Fernández, L. H. (Junio de 2016). *Entorno y empresa*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28049145001.pdf>
- Garay, R. R. (22 de Junio de 2009). *La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87722106.pdf>

- Gerdhe, S. (8 de Febrero de 2012). *The Policies That Affect the Extent of the Subcultures' Alignment in Organization*. Obtenido de citeseerx.ist.psu.edu:
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.674.4406&rep=rep1&type=pdf>
- Gómez, H. M. (13 de Diciembre de 2008). *Cultura Organizacional E Identidad Productiva Propuesta Para El Análisis De Las Organizaciones Colombianas*. Obtenido de Redalyc.org:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30420469007>
- Guevara, C. D. (2002). *Empresas y empresarios en la historia de Colombia. Siglos XIX-XX. Una colección de estudios recientes*. Bogotá, Barcelona, Buenos Aires, Caracas, Guatemala, Lima, México, Panamá, Quito, San José, San Juan, San Salvador, Santiago de Chile, Santo Domingo: Editorial Norma S.A. y Ediciones Uniandes.
- Guillén, I. j., & Aduna, A. P. (Marzo de 2008). *La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio del caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa*. Obtenido de sciencedirect.com:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592308700317>
- Guízar, R. M. (2013). *Desarrollo organizacional: Principios y aplicaciones*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Gutiérrez, E. (1 de Noviembre de 2006). *Cultura, Organizaciones E Intervención*. Obtenido de scielo.org.co: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v6n1/v6n1a12.pdf>
- Idárraga, D. A. (14 de Diciembre de 2012). *Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá*. Obtenido de scielo.org.co:
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v28n123/v28n123a04.pdf>
- Jones, G. R. (2008). *Teoría Organizacional Diseño Y Cambio En Las Organizaciones*. Obtenido de uisvaldiviesomerino.files.wordpress.com:
<https://uisvaldiviesomerino.files.wordpress.com/2016/08/teoria-organizacional-5ta-ed-jones-1.pdf>
- Montoya, L. F. (09 de Abril de 2015). *Análisis Estratégico Del Entorno*. Obtenido de camaramedellin.com.co:
<http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/An%C3%A1lisis%20estrat%C3%A9gico%20del%20entorno.pdf>
- Morales, N. Y. (2018). *Desarrollo Organizacional* . Obtenido de ur.mx:
<http://www.ur.mx/LinkClick.aspx?fileticket=QqaAp5o0iYM%3D&tabid=2636&mid=4250&language=es-MX>
- Morales, O. (26 de Julio de 2010). *Cultura organizacional y liderazgo en empresas familiares latinoamericanas*. Obtenido de americaeconomia.com:
<https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/cultura-organizacional-y-liderazgo-en-empresas-familiares-latinoamericanas>

- Ordenes, C. (03 de Septiembre de 2013). *Mision, Vision Y Valores De La Empresa*. Obtenido de secst.cl: http://www.secst.cl/upfiles/documentos/28042015_245pm_553ff15bed5f9.pdf
- Osorio, A. (28 de Abril de 2014). Empresas familiares, a organizarse para seguir la tradición. *La patria*, pág. 1.
- Pestaña de Martínez, P. (Diciembre de 2004). *Aproximación conceptual al mundo de los valores*. Obtenido de Redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55120206.pdf>
- Porras, D. A., Sierra, S. M., Santos, J. O., Hurtado, I. L., & Sánchez, A. C. (03 de Marzo de 2018). *Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables*. Obtenido de revistaespacios.com: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n22/a18v39n22p27.pdf>
- Punina, Á. P. (2016). *Medición De La Cultura Organizacional*. Obtenido de revistas.unlp.edu.ar: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/article/download/2637/2641/>
- Rodriguez, A. G. (03 de Diciembre de 2011). *DEFINICIÓN DE ENTORNO SOCIAL*. Obtenido de es.scribd.com: <https://es.scribd.com/document/74632443/DEFINICION-DE-ENTORNO-SOCIAL>
- Rojas, C. R. (Junio de 2013). *Relación entre Cultura y Valores Organizacionales*. Obtenido de dialnet.unirioja.es: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4425550.pdf>
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72780208>
- Secretaria de educación pública México. (2016). *Curso de ética*. Obtenido de sep.pdf.gob.mx: https://www2.sep.pdf.gob.mx/quienes_somos/ce/archivos/curso-etica-2016-afsedf.pdf
- Shein, E. H. (1998). *La cultura empresarial y el liderazgo, una visión dinámica*. España: Plaza y Janes Editores S.A.
- Suárez, J. C., Sarmiento, S., & Ortegac, G. R. (24 de Noviembre de 2017). *La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial*. Obtenido de sciencedirect.com: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300773>
- Torres, M. R. (Junio de 2006). *El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/html/909/90900107/>
- Tovar, P. (2018). *Valores Intelectuales del Ser Humano: Características y Tipos*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/valores-intelectuales-ser-humano/>
- UTI. (22 de Noviembre de 2001). *La empresa y su entorno*. Obtenido de edebe.com: https://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343_LA_EIE_CAS.pdf
- Valbuena, M., Morillo, R., & Sal, D. (2006). *Sistema de valores en las organizaciones*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73712303>

webscolar. (10 de Marzo de 2018). *Los valores y la cultura organizacional*. Obtenido de webscolar.com: <http://www.webscolar.com/los-valores-y-la-cultura-organizacional>

Yanez, D. (2018). *¿Qué son los Valores Económicos?* Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/valores-economicos/>

Yin, R. K. (17 de Mayo de 2016). *INVESTIGACION SOBRE ESTUDIO DE CASOS:Diseño Y Métodos Segunda Edición*. Obtenido de panel.inkuba.com: <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/YIN%20ROBERT%20.pdf>

Zapata, Á., & Rodríguez, A. (2018). *Gestion de la Cultura organizacional*. Cali: Universidad del valle.

ANEXOS



Encuentas.xlsx



Tabulacion
Encuesta grid Geren



Graficos
encuestas.docx



Entrevista
Gerencial.docx



Encuesta Personal
Concentrados del cÉ



Encuesta grid
gerencial.docx