

**Fortalecimiento de la cultura organizacional en la Caja de Compensación Familiar del
Cesar (Comfacesar) Un enfoque hacia el trabajo colaborativo**

Felipe Hernán Malaver Medina

Asesor

Doc. Carlos Antonio Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Programa de Administración de Empresas

Uribe

2023

Dedicatoria

Al padre celestial que permitió llegar a este momento fantástico y maravilloso y a todo aquel que me cruce en el camino quienes enriquecieron mi conocimiento.

Agradecimientos

Quiero agradecer a padre celestial por esta culminación de mi pregrado, de igual forma a mi señora madre, amistades compañeros de universidad con los cuales compartí momentos exigentes, ala UNAD, al cuerpo de docentes que de manera profesional supieron orientar el programa con profesionalismo, dedicación y entrega, y a mí que por voluntad de padre dios siempre tuve la intensión de cumplir el objetivo.

Resumen

Este estudio tiene como objetivo fortalecer la cultura organizacional en la Caja de Compensación Familiar del Cesar (Comfacesar) que fomente el trabajo colaborativo, la identificación con los valores institucionales y mejore la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos. Como metodología, utilizo la encuesta para recopilar datos sobre aspectos clave de la cultura organizacional, como el ambiente laboral, reconocimiento e incentivos, capacitación, balance y superación. Los resultados obtenidos revelaron tanto aspectos positivos como áreas de mejora en la cultura organizacional de Comfacesar, lo cual permite proponer recomendaciones para fortalecer el trabajo colaborativo, promover los valores institucionales y mejorar la comunicación interna.

Palabras clave: cultura organizacional, Comfacesar, trabajo en equipo, valores institucionales, eficiencia operativa, calidad de servicios, satisfacción laboral, trabajo colaborativo, comunicación interna.

Abstract

This study aims to strengthen the organizational culture in Caja de Compensación Familiar del Cesar (Comfacesar) that promotes collaborative work, identification with institutional values, and improves operational efficiency and service quality. The survey methodology was used to gather data on key aspects of organizational culture, such as the work environment, recognition and incentives, training, balance, and growth. The results obtained revealed both positive aspects and areas for improvement in Comfacesar's organizational culture, which allows for recommendations to enhance collaborative work, promote institutional values, and improve internal communication.

Keywords: organizational culture, Comfacesar, teamwork, institutional values, operational efficiency, service quality, job satisfaction, collaborative work, internal communication.

Tabla de contenido

Introducción	9
Descripción del problema	10
Objetivos	14
Marco Teórico	15
Cultura Organizacional	15
Trabajo Colaborativo	17
Valores institucionales	18
Eficiencia operativa	19
Calidad de los servicios	20
Marco Legal	23
Metodología de la Investigación	25
Resultados	27
Conclusiones	46
Recomendaciones	48
Referencias Bibliográficas	50

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Que tanto recomiendas tu organización para trabajar</i>	27
Tabla 2 <i>Te sientes identificado con la misión de tu empresa</i>	28
Tabla 3 <i>Tu empresa protege a sus empleados de la discriminación</i>	29
Tabla 4 <i>En tu empresa hay áreas de distracción para los tiempos libres</i>	30
Tabla 5 <i>Te sientes cómodo para trabajar en tu lugar de trabajo</i>	31
Tabla 6 <i>Cuentas con los recursos adecuados para realizar tu trabajo</i>	32
Tabla 7 <i>Te encuentras satisfecho con el reconocimiento que recibir de parte de tu jefe inmediato</i>	33
Tabla 8 <i>En tu empresa se celebran los logros obtenidos</i>	34
Tabla 9 <i>Te sientes a gusto con los incentivos y sus tiempos</i>	35
Tabla 10 <i>Son adecuados los planes de desarrollo individual para tu trabajo</i>	36
Tabla 11 <i>Te sientes con la libertad de expresarte frente a tu jefe inmediato</i>	37
Tabla 12 <i>Te sientes respaldado por la empresa para dar tu opinión o punto de vista</i>	38
Tabla 13 <i>Tiene una flexibilidad para tomarse un tiempo dentro de su trabajo</i>	39
Tabla 14 <i>Tienes un balance entre tu trabajo y la vida personal</i>	40
Tabla 15 <i>Tienes unas responsabilidades claras</i>	41
Tabla 16 <i>Tienes la oportunidad de crecer en tu empresa.</i>	42
Tabla 17 <i>Sientes que tienes un equilibrio entre tu trabajo y tu vida personal</i>	43
Tabla 18 <i>Tienes las posibilidades de permisos para capacitaciones externas</i>	44

Lista de gráficos

Gráfico 1 <i>Que tanto recomiendas tu organización para trabajar.....</i>	27
Gráfico 2 <i>Te sientes identificado con la misión de tu empresa</i>	28
Gráfico 3 <i>Tu empresa protege a sus empleados de la discriminación</i>	29
Gráfico 4 <i>En tu empresa hay áreas de distracción para los tiempos libres</i>	30
Gráfico 5 <i>Te sientes cómodo para trabajar en tu lugar de trabajo.....</i>	31
Gráfico 6 <i>Cuentas con los recursos adecuados para realizar tu trabajo</i>	32
Gráfico 7 <i>Te encuentras satisfecho con el reconocimiento que recibir de parte de tu jefe inmediato ...</i>	33
Gráfico 8 <i>En tu empresa se celebran los logros obtenidos.....</i>	34
Gráfico 9 <i>Te sientes a gusto con los incentivos y sus tiempos</i>	35
Gráfico 10 <i>Son adecuados los planes de desarrollo individual para tu trabajo</i>	36
Gráfico 11 <i>Te sientes con la libertad de expresarte frente a tu jefe inmediato</i>	37
Gráfico 12 <i>Te sientes respaldado por la empresa para dar tu opinión o punto de vista.....</i>	38
Gráfico 13 <i>Tiene una flexibilidad para tomarse un tiempo dentro de su trabajo</i>	39
Gráfico 14 <i>Tienes un balance entre tu trabajo y la vida personal</i>	40
Gráfico 15 <i>Tienes unas responsabilidades claras</i>	41
Gráfico 16 <i>Tienes la oportunidad de crecer en tu empresa.</i>	42
Gráfico 17 <i>Sientes que tienes un equilibrio entre tu trabajo y tu vida personal.....</i>	43
Gráfico 18 <i>Tienes las posibilidades de permisos para capacitaciones externas</i>	44

Introducción

La cultura organizacional desempeña un papel fundamental en el funcionamiento y éxito de una empresa. En este sentido, el análisis de la cultura organizacional de la Caja de Compensación Familiar del Cesar (Comfacesar) se convierte en un aspecto relevante para comprender y mejorar el ambiente laboral, la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos.

La cultura organizacional se define por los valores institucionales, la forma en que se fomenta el trabajo colaborativo y la identificación de los empleados con dichos valores. El estudio de la cultura organizacional nos permite evaluar la percepción de los empleados sobre aspectos como el trabajo en equipo, la identificación con los valores institucionales y la eficiencia operativa.

En esta investigación, se abordará el análisis de la cultura organizacional de Comfacesar, explorando los resultados obtenidos a través de diferentes instrumentos de recolección de datos, como encuestas y observaciones. Estos datos proporcionarán una visión general de la cultura organizacional actual, identificando fortalezas y áreas de oportunidad.

A partir de este análisis, se formularán conclusiones y recomendaciones concretas para fortalecer la cultura organizacional en Comfacesar, lo cual, es esencial para impulsar un ambiente laboral positivo, motivador y que propicie el crecimiento tanto individual como colectivo. Mediante la comprensión de la cultura organizacional, se podrán implementar acciones que fortalezcan la identidad corporativa, promuevan la participación activa de los empleados y generen un sentido de pertenencia que impulse el logro de los objetivos organizacionales.

Descripción del problema

En el presente apartado, se aborda de manera general aspectos relacionados con la investigación en la Caja de Compensación Familiar del Cesar, Comfacesar, dicha investigación se enfoca en la problemática de la falta de cultura organizacional y se pone especial énfasis en el trabajo colaborativo. Para ello, se presentan los antecedentes del problema y se plantea la situación actual.

La cultura organizacional según García (2017), se refiere a los valores, normas, creencias y comportamientos compartidos dentro de una organización, que influyen en la forma en que los empleados interactúan, toman decisiones y se desempeñan en su trabajo diario. Comfacesar, enfrenta un desafío significativo relacionado con la falta de una sólida cultura organizacional en su entorno de trabajo, lo cual ha generado diversas problemáticas. En primer lugar, se observa una falta de claridad en cuanto a los valores fundamentales que guían las acciones y decisiones de la organización, esto puede llevar a confusiones y desalineación entre los miembros del equipo, dificultando el logro de los objetivos comunes.

Además, se evidencia una debilidad en la comunicación interna dentro de la organización y teniendo en cuenta lo expuesto por el autor Morales (2019), la falta de una cultura organizacional sólida puede dificultar la transmisión efectiva de información, generando malentendidos, desinformación y falta de colaboración entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos de la institución.

Otro aspecto afectado es la cohesión del equipo, puesto que al presentarse una ausencia de valores y normas compartidos se debilita el sentido de pertenencia y la identificación con la organización, lo que a su vez disminuye la motivación y el compromiso de los empleados.

Así pues, las situaciones anteriormente mencionadas tienen un impacto directo en la eficiencia operativa de Comfacesar y en la calidad de los servicios que ofrece a sus usuarios, en miras de que solo a través de una cultura organizacional sólida se puede tener una óptima productividad, colaboración, innovación y la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes.

Para abordar esta problemática, es fundamental implementar estrategias que promuevan el desarrollo de una cultura organizacional sólida y coherente, esto implica definir y comunicar de manera efectiva los valores, normas y creencias que deben regir el comportamiento de todos los miembros de la organización. Asimismo, se deben fomentar espacios de comunicación abierta y participativa, donde los empleados se sientan escuchados y valorados. Además, es necesario promover actividades de formación y desarrollo que refuercen la cultura organizacional deseada y fomenten el sentido de pertenencia y compromiso de los empleados.

En definitiva, el fortalecimiento de la cultura organizacional en Comfacesar es fundamental para impulsar la cohesión, la eficiencia operativa y la satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios de los servicios de la entidad.

Antecedentes del problema

En Comfacesar, existen diversos antecedentes relevantes que han contribuido a que se presente una falta de cultura organizacional en la entidad, en su mayoría se han desencadenado a raíz de la pandemia del COVID – 19 en el año 2020, donde se empieza a evidenciar discrepancias en los comportamientos y actitudes de los miembros de la caja. Además, se identificó una comunicación interna deficiente en la organización, lo cual comenzó a generar malentendidos, descoordinación y un flujo de trabajo ineficiente.

Otra situación que ha generado la problemática en mención, es que Comfacesar ha experimentado cambios frecuentes en su liderazgo, lo que ha generado falta de continuidad en la definición y promoción de la cultura organizacional, ya que cada nuevo líder puede tener diferentes enfoques y prioridades, lo que dificulta el establecimiento de una cultura sólida y coherente a lo largo del tiempo.

Por otro lado, a medida que Comfacesar ha crecido y se ha expandido, se han añadido nuevos departamentos, se han creado nuevas unidades y se ha contratado a más empleados, este rápido crecimiento ha llevado a una falta de alineación y cohesión en la cultura organizacional, ya que las nuevas incorporaciones pueden no haber sido debidamente integradas en los valores y normas existentes.

Asimismo, se viene presentando una alta rotación de personal, lo cual ha impactado negativamente en la construcción de una cultura organizacional sólida. Puesto que según González et al. (2021), cuando los empleados abandonan la organización con frecuencia, se pierde continuidad y se dificulta la creación de un sentido de pertenencia y compromiso con la cultura organizacional.

Los autores mencionados anteriormente, resaltan que una cultura organizacional débil o inexistente puede tener consecuencias significativas para una organización. En primer lugar, puede conducir a la ineficiencia operativa, donde los procesos y las prácticas de trabajo no están claramente definidos o no se siguen de manera consistente, esto puede resultar en la pérdida de tiempo, recursos y oportunidades para mejorar la productividad y la calidad de los servicios.

Asimismo, los autores hacen hincapié en que una cultura organizacional deficiente también puede afectar la orientación hacia el servicio al cliente, ya que una cultura que no prioriza la satisfacción del cliente puede resultar en una atención deficiente, una falta de enfoque en las

necesidades del cliente y una falta de compromiso en la mejora continua de la calidad de los servicios, esto puede tener un impacto negativo en la reputación de la organización y en la relación con sus beneficiarios. Teniendo en cuenta lo anterior, se plantea el siguiente interrogante:

¿Cómo se puede fortalecer la cultura organizacional en la Caja de Compensación Familiar del Cesar, COMFACESAR, que fomente el trabajo colaborativo, la identificación con los valores institucionales y mejore la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos?

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer la cultura organizacional en la Caja de Compensación Familiar del Cesar (Comfacesar) que fomente el trabajo colaborativo, la identificación con los valores institucionales y mejore la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos.

Objetivo Específicos

Evaluar la percepción de los empleados sobre la cultura organizacional actual de Comfacesar.

Medir que tan identificados se siente los miembros de Comfacesar con los valores institucionales que deben ser promovidos y compartidos para fortalecer la cultura organizacional.

Implementar programas de capacitación para el personal de Comfacesar.

Marco Teórico

En este apartado se exploran conceptos e hipótesis seleccionados que guardan relación con el objetivo general y específicos, con el propósito de ofrecer una solución a la problemática identificada.

Cultura Organizacional

Según Llanos y Bell (2018), la cultura organizacional se refiere a los patrones de supuestos básicos compartidos que un grupo aprende a medida que resuelve sus problemas de adaptación externa y de integración interna. Estos supuestos básicos incluyen creencias, valores y normas que influyen en los comportamientos de los miembros de la organización.

Guerrero y Silva (2017), sostienen que la cultura organizacional juega un papel fundamental en la forma en que se llevan a cabo las actividades y se toman decisiones, por ende, una cultura organizacional sólida y positiva puede promover la colaboración, la eficiencia operativa, la identificación con los valores institucionales y la mejora continua.

De igual manera, los autores anteriormente indican que la cultura organizacional tiene un impacto en la identidad de la organización, la participación de los miembros, su compromiso y nivel de productividad. Se menciona que los fundadores y emprendedores de las empresas influyen en el tipo de cultura que se desarrolla, y que la cultura organizacional refleja los valores del fundador y la misión de la empresa. Por otro lado, describen diferentes elementos de la cultura organizacional, como valores, creencias, rituales, historias, idioma, símbolos, dichos elementos son medios para fomentar la cultura y pueden ser una fortaleza o una debilidad para la organización. (Guerrero & Silva, 2017).

Por su parte, Sheen (2017), destaca seis tipos de cultura: poder, rol, tarea, apoyo, innovación y orientada al cliente. En primer lugar, se describe la cultura de poder, se enfatiza la estructura jerárquica y la concentración del poder en la cúpula directiva, este tipo de cultura puede generar una dinámica de

autoridad y control en la organización. El segundo tipo mencionado es la cultura de rol, que se basa en la definición clara de funciones y responsabilidades, esto implica que cada miembro de la organización tiene un papel específico y se espera que cumpla con las expectativas asociadas a su puesto, esta cultura puede brindar claridad en cuanto a las responsabilidades, pero también puede generar rigidez y limitar la flexibilidad.

Por otro lado, la cultura de tarea se centra en el logro de objetivos y metas, en este tipo de cultura, se valora la eficiencia y el rendimiento, y se busca alcanzar resultados concretos, esto puede fomentar una mentalidad orientada a los resultados y promover la productividad. Seguidamente, la cultura de apoyo, la cual se basa en un ambiente de trabajo colaborativo y de comunicación abierta, enfatiza el trabajo en equipo y el apoyo mutuo entre los miembros de la organización, esta cultura puede fomentar la confianza, la cohesión y un sentido de comunidad, lo que puede tener un impacto positivo en la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Asimismo, la cultura innovadora, que se caracteriza por fomentar la creatividad, la experimentación y la generación de nuevas ideas, en esta se busca romper con la rutina y se valora la capacidad de adaptación y el espíritu emprendedor, este tipo de cultura puede ser especialmente relevante en entornos empresariales que requieren adaptación constante y evolución.

Por último, se menciona la cultura orientada al cliente, que pone énfasis en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, en esta cultura, se busca brindar un servicio excepcional y establecer relaciones sólidas con los clientes, esto implica una orientación externa y una preocupación por ofrecer valor a través de la experiencia del cliente.

Así pues, dado que Comfacesar es una entidad dedicada a brindar servicios de bienestar social a los trabajadores y sus familias, es fundamental que su cultura organizacional se alinee con su misión y

valores y que esta, sea sólida a fin de promover la colaboración, la identificación con los objetivos institucionales, el compromiso de los empleados y la prestación de servicios de calidad.

Trabajo Colaborativo

Bello y Camargo (2021), sostienen que el trabajo colaborativo implica compartir información, conocimientos y recursos, por ende, es fundamental que los participantes estén dispuestos a comunicarse abiertamente, intercambiar ideas y compartir los recursos necesarios para lograr el objetivo común, al compartir información y conocimientos, se fomenta la sinergia y se maximiza el potencial del equipo.

Además, los autores destacan la colaboración activa y voluntaria de los participantes, esto significa que los miembros del equipo no solo están presentes físicamente, sino que también se comprometen y participan de manera activa en el proceso colaborativo, deben estar dispuestos a trabajar juntos, aportar sus habilidades y conocimientos, y contribuir al logro de los resultados deseados.

Por otro lado, Lorenzo (2021), define el trabajo colaborativo como una modalidad en la que un grupo de personas colabora para lograr una meta común, enfatiza la interacción y cooperación entre los participantes, así como la importancia de trabajar en unión con otros individuos para crear sinergias y beneficios recíprocos. Por otro lado, el autor, destaca varias características del trabajo colaborativo, haciendo referencia a la interdependencia positiva, donde se prioriza el colectivo sobre la individualidad, y la responsabilidad personal, donde cada miembro contribuye con tareas individuales para cumplir las metas del equipo. También se menciona la importancia de los objetivos comunes, la heterogeneidad de habilidades y la necesidad de habilidades comunicativas y de colaboración.

Asimismo, el autor mencionado anteriormente, destaca varias ventajas del trabajo colaborativo, sosteniendo que a través de este se fomenta la innovación, puesto que se aprovecha el conocimiento compartido y se retroalimenta a todos los miembros. También se resalta que los equipos colaborativos suelen ser multidisciplinarios, lo que permite combinar diferentes puntos de vista y lograr resultados superiores. Además, se menciona que estimula las interacciones personales, reduce el sentimiento de aislamiento, favorece la productividad y contribuye al desarrollo de proyectos innovadores y exitosos.

Teniendo en cuenta lo anterior, al implementar el trabajo colaborativo en Comfacesar, se podría potenciar el trabajo en equipo, la creatividad, la innovación y la satisfacción laboral, lo que a su vez se traduce en una mayor calidad de los servicios ofrecidos a los afiliados y beneficiarios de la caja de compensación.

Valores institucionales

Según Basurto y Macías (2022), los valores institucionales se refieren a los principios éticos y morales que guían el comportamiento y las acciones de una organización, son las creencias fundamentales y compartidas que definen la identidad y la cultura de la institución. Dichos valores proporcionan una base sólida para la toma de decisiones, las políticas internas y las interacciones con los grupos de interés.

Los autores, mencionan que los valores institucionales en una organización son de vital importancia, puesto que definen su filosofía y misión en la sociedad, además permiten establecer la doctrina empresarial y están basados en los principios que guían el destino de la institución. De igual manera, mencionan que los valores institucionales son un componente clave de la cultura organizacional y juegan un papel fundamental en la forma en que la organización se percibe a sí misma y se relaciona con su entorno, estos valores son indispensable en la toma de decisiones y en la manera

en que se llevan a cabo las actividades y se interactúa con los diferentes actores, como empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general.

Por otro lado, Orellana (2020) sostiene que los valores institucionales son un compromiso ético voluntario que las organizaciones asumen para orientar su comportamiento hacia sus clientes y su entorno, además, diferencian el accionar de las organizaciones y van más allá de lo permitido por la ley. Dichos valores se consideran fundamentales para definir la doctrina empresarial y contribuir al desarrollo de la sociedad desde un enfoque comercial y organizacional. Asimismo, sostiene que la práctica de los valores institucionales es una necesidad constante en las estrategias y acciones de las empresas, esto se refleja en la búsqueda de empleados que compartan los mismos principios y en la importancia de mantener los valores en todas las áreas de la organización.

Eficiencia operativa

Slack y Brandon (2019), definen la eficiencia operativa como la capacidad de una organización para utilizar de manera efectiva sus recursos limitados y lograr los resultados deseados. En su definición los autores resaltan la importancia de optimizar los procesos y la utilización de los recursos disponibles para alcanzar un equilibrio eficiente entre la entrada de recursos y la salida de resultados.

Asimismo, estos autores hacen énfasis en la relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, puesto que la eficiencia operativa implica maximizar la productividad y minimizar el desperdicio de recursos, lo cual puede lograrse a través de la mejora continua de los procesos, la eliminación de actividades innecesarias, la reducción de los tiempos de espera, la optimización de la asignación de recursos y la eliminación de cuellos de botella.

Además, estos autores destacan que la eficiencia operativa no solo se refiere a la reducción de costos y la maximización de la productividad, sino también a la capacidad de cumplir con los requisitos

de calidad y satisfacción del cliente, teniendo en cuenta que una organización eficientemente operativa logra entregar bienes y servicios de alta calidad en el momento adecuado, cumpliendo con las expectativas y necesidades de sus clientes.

Por otro lado, Zambelli (2020) refiere que la eficiencia operativa en una empresa es de vital importancia, en la medida en que permite la optimización de los recursos disponibles, menciona que consiste en realizar prácticas que permitan utilizar los recursos de la mejor manera posible, con el objetivo de reducir fallas en productos y servicios, así como ofrecer entregas más rápidas y de mejor calidad. El autor enfatiza que el control y la gestión de la eficiencia operativa no recae únicamente en un sector, área o equipo de la organización, sino que es responsabilidad de toda la organización en su conjunto. Se señala que la gestión eficiente implica manejar adecuadamente diversos recursos como equipamientos, tiempo, procesos, personas e inversión financiera.

Asimismo, el autor brinda algunas acciones que se pueden tomar para aumentar la eficiencia operativa, estas incluyen la estandarización de procesos, la gestión de inconvenientes, la promoción de la alineación entre sectores y la alineación del control de calidad con la eficiencia operativa, con la que se busca mejorar la productividad, resolver problemas, mantener la calidad y fomentar la mejora continua en la organización.

Calidad de los servicios

Pakurár et al. (2019), definen la calidad de los servicios como la diferencia percibida entre las expectativas de los clientes y su percepción de la realidad del servicio recibido. Según estos autores, la calidad del servicio se evalúa en función de cinco dimensiones: en primer lugar, fiabilidad, que se refiere a la capacidad de la organización para brindar el servicio de manera confiable y precisa, cumpliendo con lo prometido y sin errores o demoras. En segundo lugar, capacidad de respuesta, que se

refiere a la disposición y agilidad de la organización para responder rápidamente a las necesidades y solicitudes de los clientes, así como a su capacidad para brindar asistencia y soluciones eficientes.

En tercer lugar, seguridad, que se refiere a la confianza y garantía que ofrece la organización en términos de protección y seguridad de los clientes y sus datos, así como en la integridad y la calidad del servicio brindado. En cuarto lugar, empatía, que hace referencia se refiere a la atención y consideración personalizada que muestra la organización hacia sus clientes, comprendiendo sus necesidades individuales, mostrando interés y brindando un trato amable y cortés. Y, por último, tangibilidad, que son los aspectos físicos y visibles del servicio, como las instalaciones, el equipamiento, la presentación del personal y los materiales tangibles utilizados en la prestación del servicio.

Así pues, la calidad de los servicios implica ir más allá de la mera satisfacción del cliente y buscar la excelencia en cada interacción, se trata de establecer estándares elevados en términos de fiabilidad, responsabilidad, empatía y excelencia en la entrega del servicio. Además, implica una cultura organizacional centrada en el cliente, donde cada miembro del equipo se compromete a comprender las necesidades y expectativas de los clientes, y se esfuerza por superarlas en cada interacción.

Cardozo (2021), sostiene que la calidad del servicio no solo se trata de mejorar la relación con los clientes, sino que también puede influir en los resultados de la empresa, incluyendo el índice de ventas, menciona cinco pilares fundamentales para garantizar que el servicio sea de calidad: monitoreo, innovación, tecnología, abordaje y entrenamiento del equipo. El monitoreo se enfoca en evaluar la calidad de la asistencia prestada al consumidor a través de datos concretos y retroalimentaciones positivas y negativas, lo cual permite identificar áreas de mejora y alcanzar la excelencia en el servicio.

Por su parte, la innovación se considera esencial para adaptarse al cambiante escenario competitivo y mantenerse relevante frente a los clientes, sugiere seguir las tendencias y ofrecer algo más de lo esperado. En lo que respecta a la tecnología y la innovación, estas se articulan, ya que el apoyo tecnológico es fundamental para crear interacciones inteligentes y personalizadas que faciliten el servicio al cliente.

En cuanto, al abordaje adecuado es otro pilar importante, puesto que la comunicación debe ser coherente en todos los puntos de contacto con el cliente, evitando excesos y brindando una atención personalizada. Finalmente, el entrenamiento del equipo es esencial para asegurar que todos los miembros estén alineados en cuanto al servicio que se ofrece, las características de los productos o servicios y la información sobre los clientes, teniendo en cuenta que, un equipo capacitado puede brindar un soporte de calidad y mejorar la comunicación de la empresa con los clientes.

Marco Legal

En este apartado se presenta el conjunto de normas, leyes, reglamentos y disposiciones jurídicas que establecen los derechos, obligaciones y regulaciones relacionadas con la cultura organizacional en las entidades.

El **Código Sustantivo del Trabajo**, en su artículo 57, establece que los empleadores deben garantizar a los trabajadores un ambiente de trabajo digno y propicio para el desarrollo de sus labores, lo cual implica fomentar una cultura organizacional que promueva el respeto, la igualdad de oportunidades y el bienestar laboral.

Asimismo, la **Constitución Política de Colombia** consagra en el artículo 25 el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, lo cual incluye aspectos relacionados con el ambiente laboral y la cultura organizacional.

Por otro lado, la **Ley 1010 de 2006**, que se enfoca en la prevención y sanción del acoso laboral, estableciendo la obligación de los empleadores de crear un ambiente de trabajo libre de violencia psicológica. Esta ley contribuye a fomentar una cultura organizacional basada en el respeto, la dignidad y la convivencia laboral saludable.

Decreto 1072 de 2015, este decreto, también conocido como el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, recopila y unifica las normas reglamentarias relacionadas con el trabajo en Colombia, contiene disposiciones sobre seguridad y salud en el trabajo, condiciones laborales, contratación, entre otros aspectos, su cumplimiento es esencial para garantizar el respeto de los derechos laborales y contribuir a la construcción de una cultura organizacional responsable.

Por su parte, el **Decreto 1083 de 2015**, que aborda los programas de bienestar y calidad de vida laboral en las entidades públicas. Dicho decreto establece una serie de programas que las entidades

deben implementar para mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, entre estos se incluye la medición del clima laboral al menos cada dos años, así como la definición, ejecución y evaluación de estrategias de intervención basadas en los resultados obtenidos.

Finalmente, el **Código de Buen Gobierno de Comfacesar**, que establece los mecanismos que buscan mantener un equilibrio entre la gestión y el control en el funcionamiento de cada órgano, garantizando que las decisiones adoptadas por cada instancia estén alineadas con los intereses de Comfacesar y se ajusten al Régimen de Transparencia, dichos mecanismos tienen como objetivo asegurar un adecuado equilibrio entre la eficiencia en la gestión y la responsabilidad en el control de las operaciones de la organización.

Metodología de la Investigación

En este apartado, se describe el método y las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar los datos necesarios en la investigación.

Método de investigación

La presente investigación se enmarca en una metodología cuantitativa, debido a que se busca evaluar, medir y cuantificar aspectos específicos de la cultura organizacional en Comfacesar. Según Hernández et al. (2012), la investigación cuantitativa es un método de investigación que se caracteriza por la recopilación y análisis de datos numéricos para describir, medir y analizar fenómenos y relaciones en un estudio.

En la investigación cuantitativa, se recopilan datos a través de instrumentos estandarizados como cuestionarios, escalas de medición, pruebas o registros observacionales. Estos datos se analizan utilizando técnicas estadísticas, como el análisis descriptivo, inferencial o correlacional, para identificar patrones, relaciones, tendencias o diferencias significativas. Los resultados se presentan en forma de tablas, gráficos o estadísticas numéricas.

Técnicas e instrumento de recolección de información.

Se selecciono la encuesta para la recolección de información, teniendo en cuenta el enfoque de la investigación, ya que según Hernández (2012), este instrumento permite recopilar datos de manera estandarizada y sistemática, lo que facilita el análisis cuantitativo posterior. El autor sostiene que, para diseñar la encuesta, se pueden incluir preguntas relacionadas con diferentes aspectos del tema a investigar, estas preguntas pueden ser cerradas, de opción múltiple o de escala de Likert, lo que permite obtener respuestas cuantificables. Señala, además, que es importante diseñar la encuesta de manera clara y coherente, evitando preguntas ambiguas o sesgadas y recomienda realizar una validación y prueba piloto de la encuesta para asegurar su fiabilidad y validez.

En este orden de ideas la encuesta consistió en 18 preguntas diseñadas con el objetivo de recopilar información relacionada con el tema específico, permitiendo así un análisis más detallado de los resultados obtenidos.

Resultados

En este apartado se presentan de manera organizada y precisa las respuestas a las preguntas de investigación planteadas. Estas respuestas se informan en términos de porcentajes, y se respaldan con tablas o gráficos que sintetizan los hallazgos. Además, se realiza un análisis detallado para determinar que está causando la problemática identificada previamente.

Presentación y análisis de resultados

Se realizó una encuesta interna a empleados seleccionados de distintos aspectos de la cultura organizacional de Comfacsar, a fin de debilidades y fortalezas y determinar las causas del problema.

Tabla 1

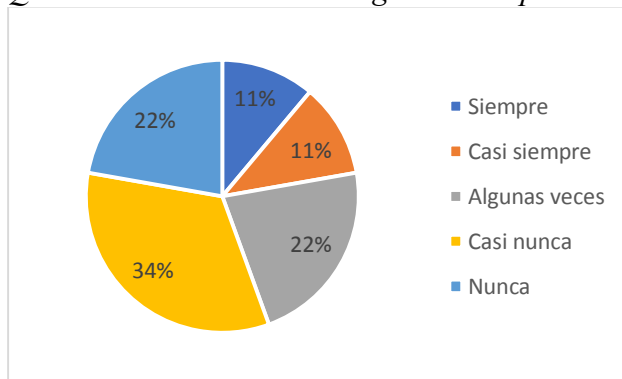
Que tanto recomiendas tu organización para trabajar

Ítem	Pregunta	Generales				
		Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
1	Que tanto recomiendas tu organización para trabajar	1	1	2	3	2

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia con la que los encuestados recomendaría a la organización para trabajar. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 1

Que tanto recomiendas tu organización para trabajar



Fuente. Autoría propia.

En base a estos resultados, se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas (34%) respondieron que casi nunca recomienda trabajar en la organización. Hubo una proporción menor de personas que indicaron que nunca (22%) o solo algunas veces (22%) recomienda trabajar en la organización. Solo una persona respondió que siempre y casi siempre recomienda trabajar en ella.

Estos resultados sugieren que existe una baja recomendación de la organización como un lugar para trabajar según la percepción de los encuestados, esto puede ser un indicador de posibles áreas de mejora en la organización, como la promoción de un ambiente laboral más positivo, la mejora de las condiciones de trabajo o la implementación de programas de desarrollo profesional.

Tabla 2

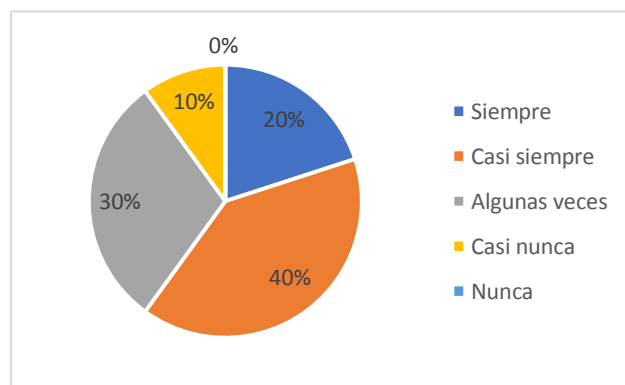
Te sientes identificado con la misión de tu empresa

Ítem	Pregunta	Generales				
		Siempre (5)	Casi Siempre (4)	Algunas Veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
2	Te sientes identificado con la misión de tu empresa	2	4	3	1	0

Nota. Esta tabla muestra la frecuencia con la que los encuestados se identifican con la misión de la empresa. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 2

Te sientes identificado con la misión de tu empresa



Fuente. Autoría propia.

En base a estos resultados, se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas (40%) respondieron que casi siempre se sienten identificadas con la misión de la empresa. Hubo una proporción menor de personas que indicaron sentirse identificadas algunas veces (30%), mientras que solo una persona respondió que se siente identificada casi nunca. No hubo ninguna persona que seleccionara la opción de nunca sentirse identificada con la misión de la empresa.

Estos resultados indican que existe una falta de identificación de los empleados con la misión de la empresa, esto puede tener implicaciones en la motivación y compromiso de los empleados, así como en el alineamiento de sus objetivos individuales con los de la organización.

Tabla 3

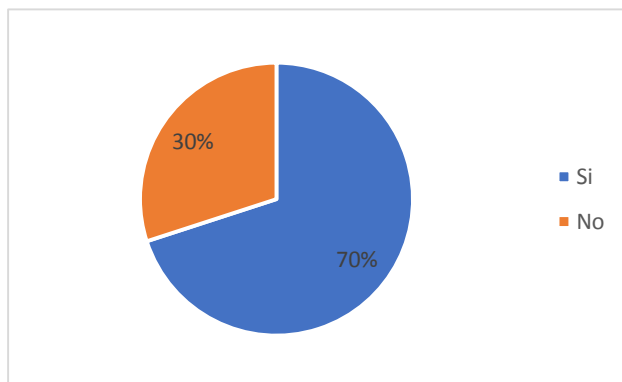
Tu empresa protege a sus empleados de la discriminación

Ítem	Generales		
	Pregunta	Si	No
3	Tu empresa protege a sus empleados de la discriminación	7	3

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si la empresa protege a los empleados de la discriminación. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 3

Tu empresa protege a sus empleados de la discriminación



Fuente. Autoría propia.

Según estos resultados, la mayoría de las personas encuestadas (70%) respondieron que la empresa sí protege a sus empleados de la discriminación. Sin embargo, hubo un número significativo de personas (30%) que indicaron que la empresa no brinda esta protección.

Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los empleados sienten que su empresa los protege contra la discriminación, existe una proporción significativa que no percibe esta protección. Es importante abordar este tema y tomar medidas para garantizar un entorno de trabajo seguro y libre de discriminación para todos los empleados.

Tabla 4

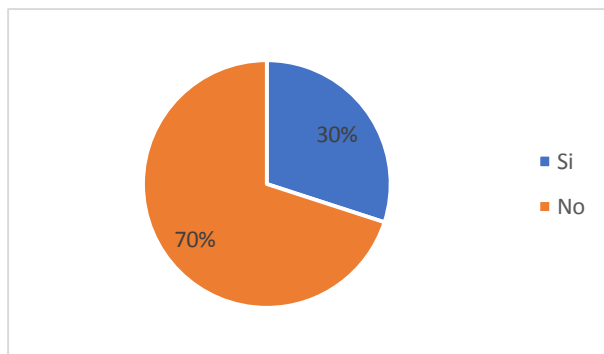
En tu empresa hay áreas de distracción para los tiempos libres.

Ambiente Laboral			
Ítem	Pregunta	Si	No
4	En tu empresa hay áreas de distracción para los tiempos libres.	3	7

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si la empresa hay áreas de distracción para los tiempos libres. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 4

En tu empresa hay áreas de distracción para los tiempos libres.



Fuente. Autoría propia.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de las personas encuestadas (70%) indicaron que en su empresa no existen áreas de distracción para los tiempos libres. Sin embargo, un número menor

de personas (30%) afirmaron que sí existen dichas áreas en su lugar de trabajo. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados no tienen acceso a áreas específicas destinadas para distracción durante sus tiempos libres en la empresa.

Dado que la disponibilidad de áreas de distracción puede tener un impacto en la satisfacción y el bienestar de los empleados, es importante considerar la implementación de espacios destinados a la recreación y el descanso dentro de la empresa. Proporcionar áreas de distracción adecuadas puede contribuir a mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, reducir el estrés y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

Tabla 5

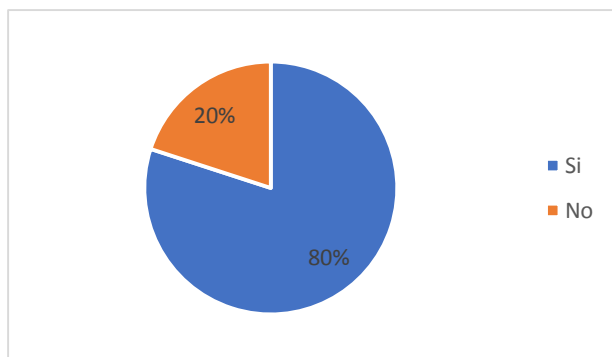
Te sientes cómodo para trabajar en tu lugar de trabajo

Ambiente Laboral			
Ítem	Pregunta	Si	No
5	Te sientes cómodo para trabajar en tu lugar de trabajo	8	2

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si se sienten cómodos para trabajar en el lugar que tienen asignado actualmente. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 5

Te sientes cómodo para trabajar en tu lugar de trabajo



Fuente. Autoría propia.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de las personas encuestadas (80%) indicaron que se sienten cómodas para trabajar en su lugar de trabajo. Sin embargo, un número menor de personas (20%) respondieron que no se sienten cómodas. Además, es importante considerar que la comodidad en el lugar de trabajo puede verse influenciada por diversos factores, como el ambiente laboral, la relación con los compañeros y superiores, y las condiciones físicas del lugar de trabajo. Por lo tanto, es recomendable realizar un análisis más profundo y explorar los motivos detrás de las respuestas dadas por los empleados para comprender mejor esta situación.

Tabla 6

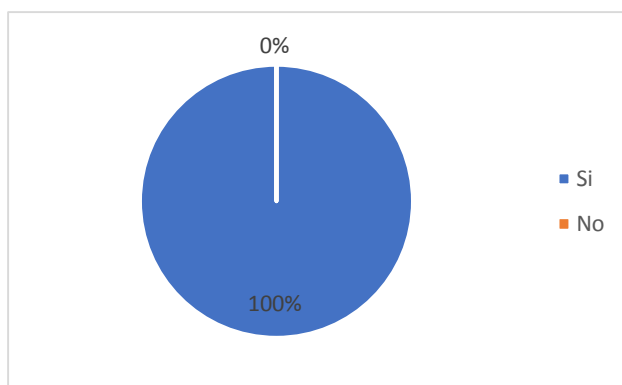
Cuentas con los recursos adecuados para realizar tu trabajo

Ítem	Ambiente Laboral		Si	No
	Pregunta			
6	Cuentas con los recursos adecuados para realizar tu trabajo		10	0

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados cuentan con los recursos adecuados para realizar su trabajo. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 6

Cuentas con los recursos adecuados para realizar tu trabajo



Fuente. Autoría propia.

Según estos resultados, todas las personas encuestadas (100%) indicaron que cuentan con los recursos adecuados para realizar su trabajo. Esto sugiere que la organización ha proporcionado los

requeridos para que los empleados desempeñen sus tareas de manera efectiva, es importante destacar que tener los recursos adecuados puede ser fundamental para el desempeño y la productividad de los empleados, puesto que, al proporcionar los recursos necesarios, la organización contribuye a que los empleados realicen su trabajo de manera eficiente y efectiva.

Tabla 7

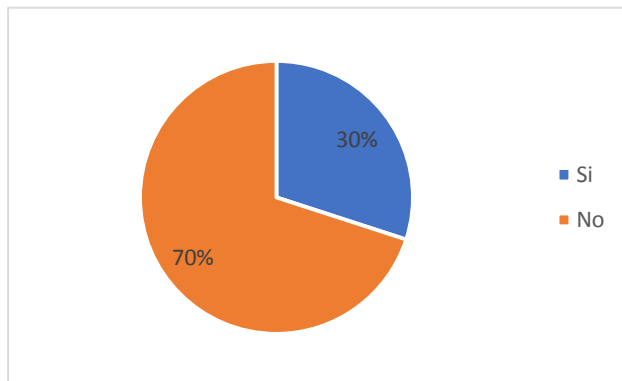
Te encuentras satisfecho con el reconocimiento que recibir de parte de tu jefe inmediato

Reconocimientos e incentivos			
Ítem	Pregunta	Si	No
7	Te encuentras satisfecho con el reconocimiento que recibe de parte de tu jefe inmediato	3	7

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si se encuentran satisfecho con el reconocimiento que recibe de parte de tu jefe inmediato. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 7

Te encuentras satisfecho con el reconocimiento que recibir de parte de tu jefe inmediato



Fuente. Autoría propia.

Según estos resultados, la mayoría de las personas encuestadas (70%) indicaron que no se sienten satisfechas con el reconocimiento que reciben de su jefe inmediato. Por otro lado, un número menor de personas (30%) expresaron estar satisfechas con el reconocimiento que reciben. Estos resultados pueden indicar una falta de reconocimiento o aprecio por parte de los jefes inmediatos hacia sus empleados. La falta de reconocimiento puede tener un impacto negativo en la motivación y la

satisfacción laboral de los empleados, lo cual puede afectar su rendimiento y compromiso con la organización.

Es importante que Comfacesar promueva una cultura de reconocimiento y valoración del trabajo realizado por los empleados, esto puede incluir acciones como elogios públicos, incentivos y oportunidades de desarrollo profesional.

Tabla 8

En tu empresa se celebran los logros obtenidos

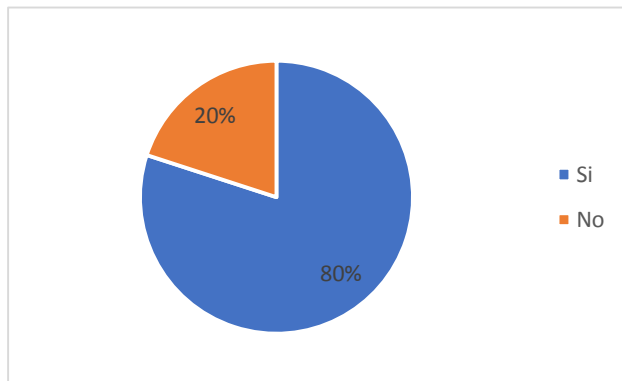
Reconocimientos e incentivos			
ITEM	Pregunta	SI	NO
8	En tu empresa se celebran los logros obtenidos	8	2

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si en la empresa se celebran los logros obtenidos.

Fuente. Autoría propia.

Gráfico 8

En tu empresa se celebran los logros obtenidos



Fuente. Autoría propia.

Según estos resultados, la mayoría de las personas encuestadas (80%) indicaron que en su empresa se celebran los logros obtenidos. Por otro lado, un número menor de personas (20%) expresaron que en su empresa no se celebran los logros. La celebración de los logros obtenidos en una organización puede tener varios beneficios, como el refuerzo positivo, el reconocimiento del esfuerzo y

el fortalecimiento del sentido de logro y pertenencia. Estos resultados indican que la mayoría de los encuestados perciben que en su empresa se valora y se reconoce el trabajo bien hecho.

Tabla 9

Te sientes a gusto con los incentivos y sus tiempos

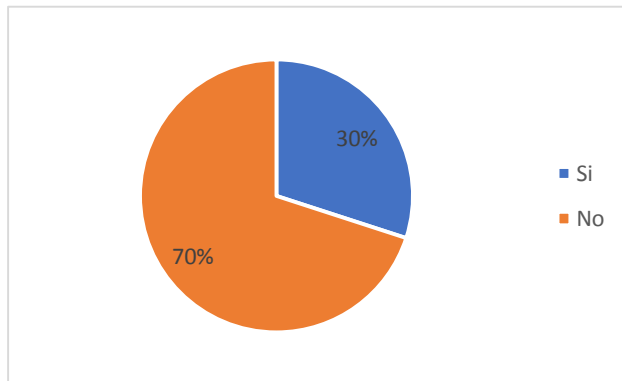
Reconocimientos e incentivos			
Ítem	Pregunta	Si	No
9	Te sientes a gusto con los incentivos y sus tiempos	3	7

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si se sienten a gusto con los incentivos y sus tiempos.

Fuente. Autoría propia.

Gráfico 9

Te sientes a gusto con los incentivos y sus tiempos



Fuente. Autoría propia.

Según estos resultados, la mayoría de las personas encuestadas (70%) expresaron que no se sienten a gusto con los incentivos y los tiempos establecidos en su empresa. Por otro lado, un número menor de personas (30%) indicaron que sí se sienten a gusto con los incentivos y los tiempos. Estos resultados sugieren que existe un descontento generalizado en cuanto a los incentivos y los tiempos establecidos en la empresa. Es importante tener en cuenta que los incentivos y los tiempos pueden influir significativamente en la motivación y la satisfacción laboral de los empleados. Por lo tanto, es

recomendable realizar un análisis más detallado y considerar posibles acciones para mejorar esta área y responder a las necesidades y expectativas de los empleados.

Tabla 10

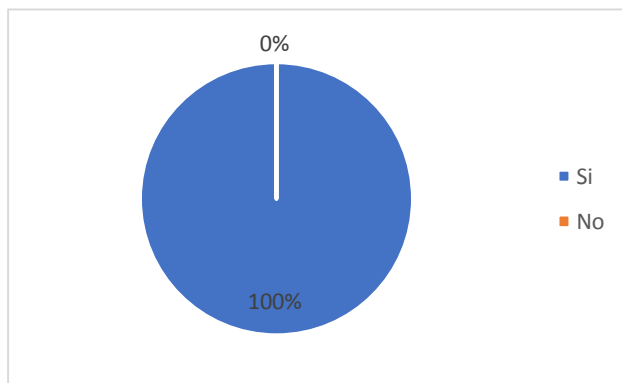
Son adecuados los planes de desarrollo individual para tu trabajo

Capacitación			
Ítem	Pregunta	Si	No
10	Son adecuados los planes de desarrollo individual para tu trabajo	10	0

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si son adecuados los planes de desarrollo individual para su trabajo. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 10

Son adecuados los planes de desarrollo individual para tu trabajo



Fuente. Autoría propia.

De acuerdo con estos resultados, todas las personas encuestadas (100%) indicaron que consideran que los planes de desarrollo individual son adecuados para su trabajo. Esto sugiere que existe una percepción positiva y una satisfacción generalizada en cuanto a los planes de desarrollo individual implementados en la empresa. La adecuación de los planes de desarrollo individual es de gran importancia, ya que permite el crecimiento profesional y personal de los empleados, así como el cumplimiento de sus metas y objetivos laborales. Estos resultados reflejan un enfoque efectivo de la empresa para brindar oportunidades de desarrollo y apoyar el crecimiento de sus empleados.

Es fundamental mantener y fortalecer estos planes de desarrollo individual, así como realizar un seguimiento continuo para asegurarse de que sigan siendo relevantes y se ajusten a las necesidades y expectativas cambiantes de los empleados.

Tabla 11

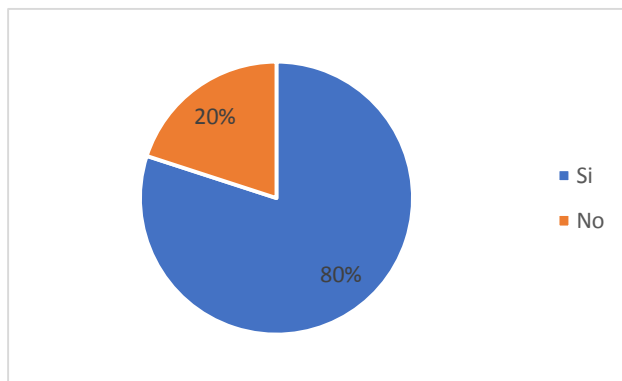
Te sientes con la libertad de expresarte frente a tu jefe inmediato

Ítem	Capacitación		
	Pregunta	Si	No
11	Te sientes con la libertad de expresarte frente a tu jefe inmediato	8	2

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si se sienten con la libertad de expresarse frente a su jefe inmediato. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 11

Te sientes con la libertad de expresarte frente a tu jefe inmediato



Fuente. Autoría propia.

De acuerdo con estos resultados, la mayoría de las personas encuestadas (80%) indicaron que se sienten con la libertad de expresarse frente a su jefe inmediato. Sin embargo, 2 personas manifestaron que no se sienten con esa libertad. Estos resultados sugieren que en general existe un ambiente de comunicación abierto y una sensación de confianza en la relación empleado-jefe inmediato en la entidad. La mayoría de los empleados se sienten cómodos expresando sus ideas, opiniones y preocupaciones frente a su jefe inmediato.

Sin embargo, es importante prestar atención a las personas que indicaron no sentirse con la libertad de expresarse, puesto que esto puede ser un indicio de posibles barreras en la comunicación o un ambiente laboral en el que no se promueva la participación activa de los empleados, es fundamental abordar estas situaciones y fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso, en el que todos los empleados se sientan cómodos expresándose y contribuyendo con sus ideas.

Tabla 12

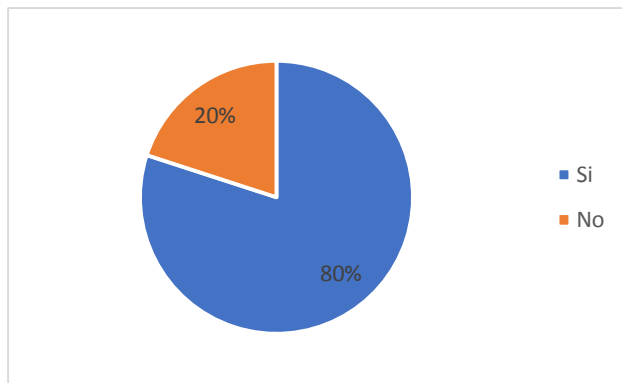
Te sientes respaldado por la empresa para dar tu opinión o punto de vista

Ítem	Capacitación		
	Pregunta	Si	No
12	Te sientes respaldado por la empresa para dar tu opinión o punto de vista	8	2

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si se sienten respaldados por la empresa para dar su opinión o punto de vista. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 12

Te sientes respaldado por la empresa para dar tu opinión o punto de vista



Fuente. Autoría propia.

Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los empleados encuestados (80%) se sienten respaldados por la empresa para expresar su opinión o punto de vista, mientras que un pequeño porcentaje (20%) indica que no se siente respaldado. Es importante considerar estas respuestas para evaluar el nivel de apertura y participación en la empresa, y tomar acciones que fomenten un ambiente en el que todos los empleados se sientan cómodos para compartir sus ideas y perspectivas.

Tabla 13

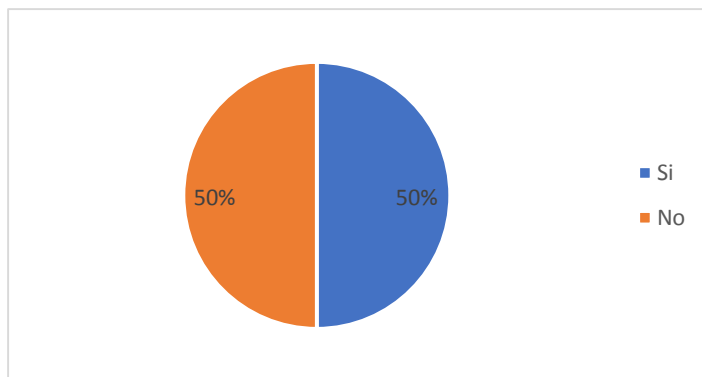
Tiene una flexibilidad para tomarse un tiempo dentro de su trabajo

Ítem	Pregunta	Balance	
		Si	No
13	Tiene una flexibilidad para tomarse un tiempo dentro de su trabajo	5	5

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si tienen una flexibilidad para tomarse un tiempo dentro de su trabajo. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 13

Tiene una flexibilidad para tomarse un tiempo dentro de su trabajo



Fuente. Autoría propia.

Los resultados obtenidos indican que existe una división equitativa en las respuestas de los participantes. El 50% de los encuestados indicó tener flexibilidad para tomarse tiempo dentro de su trabajo, mientras que el otro 50% señaló no contar con esa flexibilidad. Esta división equitativa sugiere que en la organización puede existir una falta de consistencia en la política de flexibilidad laboral, algunos empleados parecen tener la oportunidad de tomar tiempo libre dentro de su jornada de trabajo, mientras que otros pueden enfrentar restricciones en este aspecto.

Tabla 14

Tienes un balance entre tu trabajo y la vida personal.

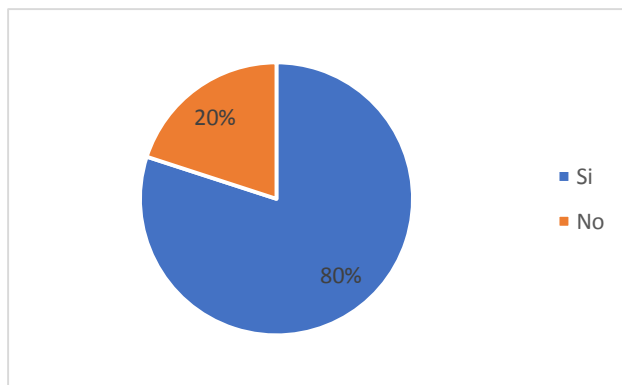
Ítem	Balance		
	Pregunta	Si	No
14	Tienes un balance entre tu trabajo y la vida personal.	8	2

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si tienen un balance entre su trabajo y la vida personal.

Fuente. Autoría propia.

Gráfico 14

Tienes un balance entre tu trabajo y la vida personal.



Fuente. Autoría propia.

Estos resultados indican que el 80% de los participantes afirmaron tener un balance entre su trabajo y su vida personal, mientras que el 20% indicó no tener ese equilibrio. Es importante destacar que la mayoría de los participantes reportan tener un balance satisfactorio, esto puede indicar que perciben poder manejar adecuadamente sus responsabilidades laborales y personales, lo que contribuye a su bienestar general. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que un pequeño porcentaje de participantes señaló no tener ese balance, lo que podría sugerir la necesidad de tomar medidas para mejorar la conciliación entre el trabajo y la vida personal en la organización.

Tabla 15

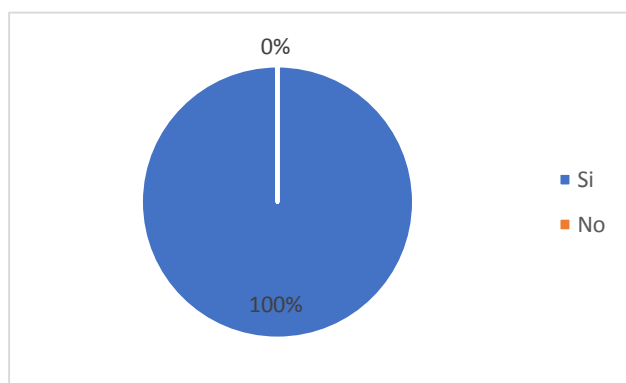
Tienes unas responsabilidades claras.

Ítem	Balance		
	Pregunta	Si	No
15	Tienes unas responsabilidades claras.	10	0

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si tienen unas responsabilidades claras. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 15

Tienes unas responsabilidades claras.



Fuente. Autoría propia.

Los resultados obtenidos indican que todos los participantes encuestados afirman tener responsabilidades claras en su trabajo. El 100% de los encuestados indicó tener una comprensión clara de sus responsabilidades dentro de la organización. Este resultado sugiere que la organización ha establecido de manera efectiva las tareas y roles de sus empleados, lo que contribuye a una mayor claridad y dirección en el desempeño laboral.

Tener responsabilidades claras puede ayudar a los empleados a entender lo que se espera de ellos, facilitando así la planificación y ejecución de sus actividades diarias, además, puede fomentar la productividad, la eficiencia y la satisfacción de los empleados al proporcionarles una guía clara sobre cómo cumplir con sus tareas y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Tabla 16

Tienes la oportunidad de crecer en tu empresa.

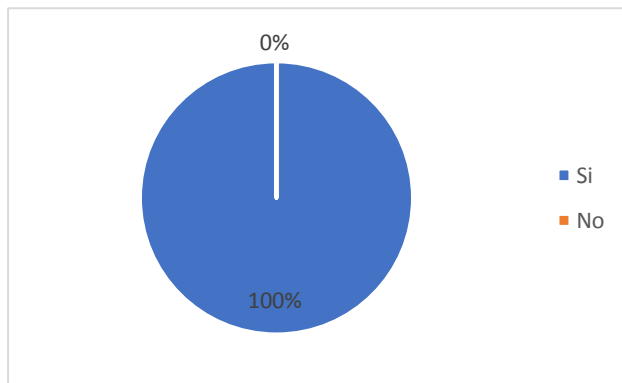
Ítem	Pregunta	Superación	
		Si	No
16	Tienes la oportunidad de crecer en tu empresa.	10	0

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si tienen la oportunidad de crecer en la empresa.

Fuente. Autoría propia.

Gráfico 16

Tienes la oportunidad de crecer en tu empresa.



Fuente. Autoría propia.

Estos resultados indican que todos los participantes encuestados afirman tener la oportunidad de crecer dentro de su empresa. El 100% de los encuestados indicó que tienen la posibilidad de desarrollarse y avanzar en su trayectoria profesional dentro de la organización. Este resultado refleja una percepción positiva por parte de los empleados en cuanto a las oportunidades de crecimiento y desarrollo que les brinda la empresa. La disponibilidad de oportunidades de crecimiento puede ser un factor motivador importante, ya que brinda a los empleados la posibilidad de adquirir nuevas habilidades, asumir mayores responsabilidades y avanzar en sus carreras profesionales.

Tener una clara vía de crecimiento dentro de Comfacesar puede generar un mayor compromiso y satisfacción en los empleados, así como promover la retención del talento. Además, la existencia de

oportunidades de crecimiento puede contribuir al desarrollo del capital humano dentro de la empresa y aportar a su competitividad en el mercado.

Tabla 17

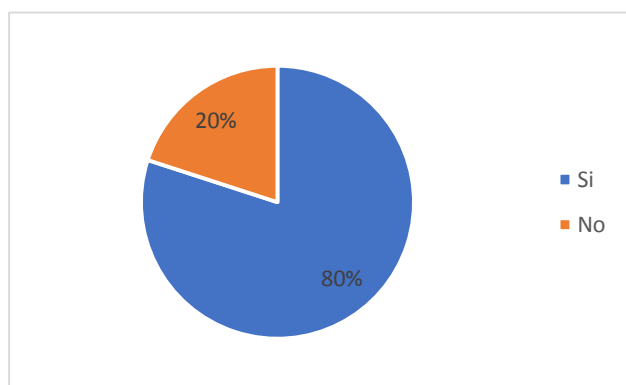
Sientes que tienes un equilibrio entre tu trabajo y tu vida personal

Ítem	Pregunta	Superación	
		Si	No
17	Sientes que tienes un equilibrio entre tu trabajo y tu vida personal	8	2

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si sienten que tienen un equilibrio entre su trabajo y su vida personal. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 17

Sientes que tienes un equilibrio entre tu trabajo y tu vida personal



Fuente. Autoría propia.

Estos resultados indican que el 80% de los encuestados afirman sentir que tienen un equilibrio entre su trabajo y su vida personal, mientras que el 20% indica que no sienten ese equilibrio. El hecho de que la mayoría de los participantes sienta que tiene un equilibrio entre su trabajo y su vida personal es un indicador positivo, un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal es importante para el bienestar y la satisfacción de los empleados, permite que los empleados dediquen tiempo y energía a

sus responsabilidades laborales, al tiempo que les brinda la oportunidad de disfrutar de una vida personal equilibrada, con tiempo para su familia, hobbies, descanso y autocuidado.

Sin embargo, es importante prestar atención a los 2 participantes que indicaron no sentir ese equilibrio, puede ser necesario explorar las razones detrás de esta percepción y buscar formas de mejorar la gestión del equilibrio trabajo-vida personal para estos empleados, esto implica el ajustes en las políticas y prácticas laborales, como la promoción de horarios flexibles, el fomento de la desconexión digital fuera del horario laboral y la promoción de una cultura que valore el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Tabla 18

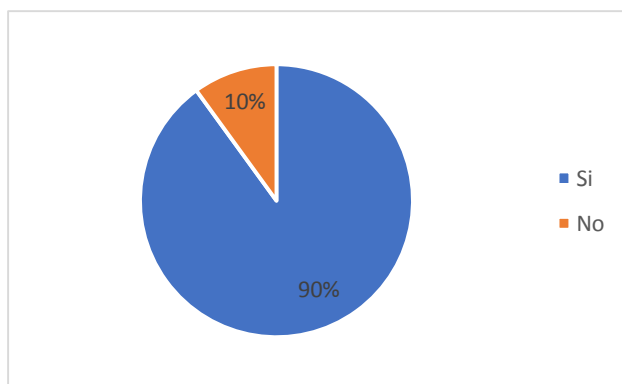
Tienes las posibilidades de permisos para capacitaciones externas

Ítem	Pregunta	Superación	
		Si	No
18	Tienes las posibilidades de permisos para capacitaciones externas	9	1

Nota. Esta tabla muestra según los encuestados si tienen las posibilidades de permisos para capacitaciones externas. *Fuente.* Autoría propia.

Gráfico 18

Tienes las posibilidades de permisos para capacitaciones externas



Fuente. Autoría propia.

Estos resultados indican que el 90% de los encuestados afirman tener las posibilidades de permisos para capacitaciones externas, mientras que el 10% indica que no tienen esa oportunidad. El hecho de que la mayoría de los participantes indiquen tener las posibilidades de permisos para capacitaciones externas es positivo. Brindar a los empleados la oportunidad de participar en capacitaciones externas es importante para su desarrollo profesional y crecimiento, les permite adquirir nuevas habilidades, conocimientos y experiencias que pueden aplicar en su trabajo, lo cual beneficia tanto a los empleados como a la organización. Sin embargo, es importante considerar las necesidades del 10% de los participantes que indicaron no tener la posibilidad de obtener permisos para capacitaciones externas, es pertinente explorar las razones detrás de esta limitación y buscar formas de brindar oportunidades de desarrollo y capacitación a estos empleados.

Conclusiones

Tras realizar un análisis exhaustivo de la cultura organizacional en la Caja de Compensación Familiar del Cesar (Comfacesar), se han obtenido importantes conclusiones. Se ha observado que la cultura organizacional juega un papel fundamental en el funcionamiento y desarrollo de la organización, influyendo en la manera en que los empleados se relacionan entre sí, se identifican con los valores institucionales y se desempeñan en sus roles.

Se ha identificado la necesidad de fortalecer la cultura organizacional en Comfacesar, teniendo en cuenta los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta, donde se observa es que algunos empleados no se sienten respaldados por la empresa para dar su opinión o punto de vista, esto puede indicar la existencia de barreras o falta de canales de comunicación efectivos que limitan la participación activa de los empleados en la toma de decisiones y la generación de ideas.

Además, se evidencia que algunos empleados no se sienten cómodos con los incentivos y sus tiempos, lo cual puede sugerir una falta de alineación entre las políticas de reconocimiento y recompensa de la empresa y las expectativas de los empleados, lo cual puede llegar a afectar su motivación y satisfacción laboral. Otro aspecto identificado es la percepción de algunos empleados de no tener flexibilidad para tomarse un tiempo dentro de su trabajo, esta falta de flexibilidad puede impactar negativamente en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los empleados, generando estrés y afectando su bienestar general.

Asimismo, se detecta que algunos empleados no se sienten respaldados por la empresa para expresarse frente a sus jefes inmediatos. Esto puede indicar un ambiente laboral en el cual la comunicación abierta y el intercambio de ideas no son fomentados, lo cual limita el desarrollo de un clima de confianza y colaboración.

Ahora bien, estos aspectos señalan áreas de oportunidad en la cultura organizacional de la organización, por ende, abordarlos contribuye al fortalecimiento del ambiente laboral, promueve la participación y el compromiso de los empleados, y mejora la calidad de los servicios ofrecidos por la organización.

Es crucial destacar que una cultura organizacional sólida y bien definida no solo beneficia a los empleados, sino también a los usuarios de los servicios de Comfacesar. Una cultura organizacional fuerte genera un ambiente de confianza, motivación y compromiso, lo que se traduce en una atención de calidad y satisfacción para los beneficiarios.

En síntesis, el fortalecimiento de la cultura organizacional en Comfacesar es fundamental para alcanzar los objetivos propuestos y asegurar el éxito a largo plazo de la organización. Mediante la implementación de las recomendaciones y el compromiso de todos los involucrados, se podrá construir una cultura organizacional sólida, que impulse el crecimiento, la excelencia y la satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios de los servicios.

Recomendaciones

Basado en los aspectos identificados anteriormente, se proponen las siguientes recomendaciones para mejorar la cultura organizacional en Comfacesar:

Fomentar la participación y la comunicación abierta, es fundamental promover canales de comunicación efectivos que permitan a los empleados expresar sus opiniones y puntos de vista de forma segura y sin temor a represalias. Se pueden implementar reuniones periódicas, buzones de sugerencias o plataformas digitales que faciliten la retroalimentación y la participación activa de los empleados en la toma de decisiones.

Fortalecer el reconocimiento y la recompensa, es importante revisar y ajustar las políticas de reconocimiento y recompensa de la empresa para garantizar que estén alineadas con las expectativas y necesidades de los empleados. Se pueden implementar programas de reconocimiento que valoren el desempeño individual y colectivo, ofreciendo incentivos tangibles y oportunidades de desarrollo.

Promover la flexibilidad laboral, es decir, brindar a los empleados la posibilidad de tener horarios flexibles, opciones de trabajo remoto o permisos para asuntos personales, lo cual puede contribuir a mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, esto puede resultar en empleados más motivados, comprometidos y productivos.

Impulsar el desarrollo profesional, ofrecer programas de capacitación y desarrollo personalizados para los empleados ayuda a fortalecer su sentido de crecimiento y progresión en la organización. Estos programas pueden incluir oportunidades de formación, mentoría y acceso a recursos que les permitan adquirir nuevas habilidades y conocimientos relevantes para su desarrollo profesional.

Fomentar un ambiente de confianza y respeto, para ello es esencial crear un entorno laboral donde todos los empleados se sientan valorados, respetados y respaldados, esto implica promover prácticas de liderazgo éticas, fomentar la diversidad e inclusión, y abordar cualquier forma de discriminación o acoso de manera efectiva.

Y, por último, se recomienda realizar seguimiento y evaluación, es importante establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para monitorear el impacto de las acciones tomadas en relación a la mejora de la cultura organizacional. Se pueden realizar encuestas periódicas, grupos de trabajo o revisiones de desempeño para una retroalimentación continua de los empleados y evaluar el progreso en la implementación de las recomendaciones.

Así pues, implementar estas recomendaciones de manera gradual y consistente puede ayudar a fortalecer la cultura organizacional en la empresa, promoviendo un ambiente laboral positivo, colaborativo y orientado al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

Referencias Bibliográficas

- Bello, C., & Camargo, R. (2021). *Trabajo Colaborativo y Redes de cooperación basadas en asociatividad*. Universidad Externado de Colombia.
- Caja de Compensación Familiar del Cesar. (2017). *Código de Buen Gobierno de Comfasesar*.
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Zenvia
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Código Sustantivo del Trabajo [CST]. Decreto Ley 3743 de 1950. 7 de junio de 1951. D.O. No 2.622.
- Constitución Política de Colombia [Const]. 7 de julio de 1991 (Colombia).
- Decreto 1072 de 2015 [Ministerio del Trabajo]. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. 26 de mayo de 2015.
- Decreto 1083 de 2015 [Departamento Administrativo la Función Pública]. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública. 26 de mayo de 2015.
- García, S. (2017). Importancia de la cultura organizacional en la gestión empresarial. *Revista de Ciencias Sociales*, 23(3), 519–527.
- Guerrero, M., & Silva, D. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110–115.
- Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales*. Editorial Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2012). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

- Ley 1010 de 2006. Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. (2006). D.O. No. 46160.
- Llanos, M., & Bell., R. (2018). La cultura organizacional: abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio. *Ecociencia*, 5(2), 20. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.52.60>
- Lorenzo, R. (2021). *Trabajo colaborativo | Definición, beneficios, ejemplos y más*. Coworkingfy <https://coworkingfy.com/trabajo-colaborativo/>
- Orellana, P. (2020). *Valores de una empresa*. Economipedia <https://economipedia.com/definiciones/valores-de-una-empresa.html>
- Pakurár, M., Hossam, H., János, N., & Jozsef, P. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1–24.
- Santana, J., Basurto, M., & Macías, M. (2022). Cultura organizacional y los valores institucionales en el desempeño laboral de los empleados del gobierno autónomo descentralizado del cantón Rocafuerte. *Revista ECA Sinergia*, 14(2), 98 – 109. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i2.5525>
- Sheen, R. (2017). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Corporacion Grafica Navarrete Fondo Editorial.
- Slack, N., & Brandon, A. (2019). *Operations Management 9th Edición (9a ed.)*. Pearson.
- Zambelli, R. (2020). Descubra qué es la eficiencia operativa, cómo aumentarla e indicadores importantes. *checklistfacil*.