

**Análisis de la cultura organizacional de Juan Valdez y su papel esencial en su
éxito empresarial**

Jairo Macías Vargas

Lida Yohana Najjar Mojica

Leidy Michel Torres Ramírez

María del Pilar Farfán Farfán

Joseph Sebastián Guerrero Rojas

Asesora

Kamila Bibiana García Garzón

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Programa Administración de Empresas

2023

Dedicatoria

Queremos agradecer primeramente a dios, por darnos la vida y llegar hasta estas instancias importantes de nuestra formación profesional, también porque tenemos la oportunidad de aprender, estudiar, de analizar temas que nos enriquecen y talvez muchos no tienen la oportunidad, pero la quisieran tener. A nuestras familias con las cuales hemos podido contar con su apoyo, y nos demuestran día a día que son un pilar importante en nuestras vidas, con los cuales podemos disfrutar momentos únicos e inolvidables. A nuestros compañeros a lo largo de este proceso académico con los cuales se realizó un gran trabajo en equipo.

Agradecimientos

Agradecemos enormemente a todos los profesores que dedicaron parte de su tiempo, trabajo y solidaridad con nosotros para mantener esta visión que cada vez está más cerca, también agradecer a todos aquellos compañeros, amigos, trabajadores que hicieron lo suyo para lograr sus metas. A la comunidad de ECACEN y a su líder por su dedicación diaria para que esta universidad se llene de elogios, en el cumplimiento de los objetivos personales de cada estudiante. En fin, a cada uno de los colaboradores privados y públicos para lograr no solo en nosotros, en todos los alumnos que confiamos en esta gran institución. Deseamos los mejores éxitos, que cada uno brille con luz propia siempre.

Resumen

Juan Valdez es una empresa colombiana de café que ha logrado posicionarse como una marca líder en la industria a nivel mundial. Su éxito se debe en gran medida a su cultura organizacional, que se basa en los valores de respeto, inclusión, pasión por el café y compromiso con el país; la cultura de Juan Valdez se refleja en todas sus operaciones, desde su cadena de suministro hasta la experiencia en las tiendas. La empresa trabaja con más de 50.000 caficultores colombianos para garantizar que el café que ofrece sea de la más alta calidad. También se compromete a brindar a sus clientes una experiencia única y memorable, que les permita disfrutar del sabor y la cultura del café colombiano. Juan Valdez ha logrado mantenerse fiel a sus raíces culturales, al mismo tiempo que se adapta a las demandas cambiantes del mercado global. La empresa ha innovado constantemente en sus productos y servicios, y ha expandido su presencia a más de 30 países. Juan Valdez es un ejemplo de cómo una cultura organizacional fuerte puede ayudar a una empresa a alcanzar el éxito.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Desarrollo de personal, Valores corporativos

Abstract

Juan Valdez is a Colombian coffee company that has managed to position itself as a leading brand in the industry worldwide. Its success is largely due to its organizational culture, which is based on the values of respect, inclusion, passion for coffee and commitment to the country; Juan Valdez's culture is reflected in all of its operations, from its supply chain to the in-store experience. The company works with more than 50,000 Colombian coffee farmers to ensure that the coffee it offers is of the highest quality. It is also committed to providing its customers with a unique and memorable experience, allowing them to enjoy the flavor and culture of Colombian coffee. Juan Valdez has managed to stay true to his cultural roots, while adapting to the changing demands of the global market. The company has constantly innovated its products and services, and has expanded its presence to more than 30 countries. Juan Valdez is an example of how a strong organizational culture can help a company achieve success.

Keywords: Corporate values, Organizational culture, Personal Development

Tabla de Contenido

Introducción	10
Reseña Histórica	12
Cultura Corporativa	12
Misión	13
Visión	13
Planteamiento del Problema	14
Antecedentes	15
Justificación	16
Objetivos	17
Marco teórico	18
Marco Conceptual	19
Marco Legal	22
Metodología de investigación	26
Resultados	30
Plan de mejora y recomendaciones	38
Conclusiones	40
Referencias Bibliográficas	42
Apéndice.	46

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Datos demográficos</i>	28
--	----

Lista de figuras

Figura 1 <i>Logo Juan Valdez</i>	11
Figura 2 <i>Datos Cuenta de genero</i>	33
Figura 3 <i>Datos ¿Cuál es el rango de edad?</i>	33
Figura 4 <i>Datos ¿Cuenta de cargo actual?</i>	34
Figura 5 <i>Datos ¿Cree que la empresa promueve la inclusión?</i>	34
Figura 6 <i>Datos ¿La organización tiene en cuenta laboralmente a personas en condición de discapacidad?</i>	34
Figura 7 <i>Datos ¿los lideres brindan retroalimentación oportuna a los empleados sobre el trabajo realizado?</i>	35
Figura 8 <i>Datos ¿Según su experiencia laboral considera que los valores cumplidos por parte de la organización?</i>	35
Figura 9 <i>Datos ¿considera que el ambiente laboral refleja la cultura organizacional?</i>	36
Figura 10 <i>Datos ¿cree que usted recibe el reconocimiento por la labor que su jefe inmediato?</i>	36
Figura 11 <i>Datos ¿considera que la ética y la integridad son prioridad de la organización?.....</i>	36
Figura 12 <i>Datos ¿siente que sus superiores le brindar información clara de las actividades?</i>	37

Lista de Apéndice

Apéndice A <i>Encuesta proyecto Forms</i>	47
--	----

Introducción

La cultura organizacional es de vital importancia en el éxito de cualquier organización, es un factor relevante en la planeación estratégica con el fin de obtener una ventaja competitiva en el mercado, se proyecta como la cantidad de actividades propuestas que realizan los miembros de una compañía para determinar el contexto del ambiente laboral implantado en la misma y, un ejemplo destacado es Juan Valdez, una empresa colombiana que ha dejado una huella significativa en la industria del café. Desde su fundación en 1959 por la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Juan Valdez se ha convertido en un símbolo reconocido a nivel mundial de calidad, sostenibilidad y pasión por el café colombiano.

La cultura organizacional de Juan Valdez se basa en valores fundamentales como la excelencia, la responsabilidad social y ambiental, la cooperación y el compromiso con los agricultores de café. Estos valores son la base de todas las decisiones y acciones de la empresa, desde la selección de granos finos hasta la creación de experiencias únicas para sus clientes.

Además, Juan Valdez se enorgullece de fomentar una cultura de respeto y valoración hacia sus colaboradores, promoviendo un ambiente laboral inclusivo y motivador. La empresa se esfuerza por generar oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, al tiempo que se enfoca en el bienestar y la felicidad de su equipo.

En este proyecto, exploraremos en detalle la cultura organizacional de Juan Valdez, analizando cómo sus valores y prácticas han contribuido a su posicionamiento como una marca líder en la industria del café. Descubriremos cómo la pasión por el café colombiano se refleja en cada aspecto de la empresa, desde su cadena de suministro hasta la experiencia en las tiendas. También investigaremos cómo Juan Valdez ha logrado mantenerse fiel a sus

raíces culturales, al mismo tiempo que se adapta a las cambiantes demandas del mercado global.

Figura 1

Logo Juan Valdez café



Fuente. Página principal de Juan Valdez Café

Reseña Histórica

Procafecol S.A. nace en 2002 con el objetivo de generar negocios de valor agregado para los cafeteros y su marca Juan Valdez, cuenta con cuatro líneas de negocio: Tiendas especializadas, Grandes Superficies, Canal Institucional y el portal e-commerce.

La relación con los cafeteros colombianos es por varias vías: la primera es el reconocimiento a la calidad de su café mediante el pago de una prima por calidad; en segundo lugar, hace parte de la estrategia de posicionamiento del café de Colombia en el mundo y por último a través del compromiso permanente de generar valor al Fondo Nacional del Café (FoNC) para la generación de bienes públicos y los proyectos de Sostenibilidad en Acción de la Federación de Cafeteros de Colombia.

Juan Valdez es un personaje creado en 19591 para representar la dedicación de los más de 500.000 cafeteros colombianos y sus familias quienes han dedicado su vida al cultivo y cuidado del grano.

A lo largo de diez años y con importantes inversiones, logran conformar un equipo sinérgico con conocimiento y experiencia; con más de 300 tiendas operando en Colombia y más de 100 en el mundo, siendo líderes en la categoría de grandes superficies. El Café Premium Colombiano Juan Valdez lo posiciona como la marca más reconocida y admirada en el país, consolidando nuestro modelo de expansión a nuevos mercados en el mundo.

Cultura Corporativa

La cultura corporativa de Juan Valdez se basa en los siguientes valores y principios:

Café de calidad: Comprometido con la producción y venta de café de alta calidad.

Sostenibilidad: La empresa se preocupa por el bienestar de los productores de café colombianos y por el medio ambiente.

Innovación: Busca constantemente nuevas formas de mejorar en productos como en servicios. Se esfuerza por mantenerse al día con las últimas tendencias y satisfacer las necesidades cambiantes de sus clientes.

Pasión por el café: Los colaboradores de Juan Valdez comparten una pasión por el café y se enorgullecen de promover la cultura cafetera colombiana

Responsabilidad social: Trabaja para mejorar las condiciones de vida de los productores de café, promover la educación y apoyar proyectos comunitarios en Colombia.

Misión

Juan Valdez tiene como misión cautivar al mundo con los cafés Premium de Colombia, generando valor a los caficultores colombianos.

Visión

Ser la marca colombiana más reconocida en el mundo, por su crecimiento saludable y su impacto sostenible.

En Juan Valdez contamos con una pasión por el talento humano por lo cual se da un proceso de comunicación introspectivo y retrospectivo que brinden una oportunidad de mejora en nuestros colaboradores, de esta forma, el personal siempre en constante evolución para desarrollar su potencial en el ámbito de interés que desee.

Planteamiento del Problema

La industria del café, representada por marcas icónicas como Café Juan Valdez, es un pilar importante en la economía global. En este contexto, la cultura organizacional de las empresas que participan en esta industria desempeña un papel crucial en su capacidad para competir y prosperar. La administración de empresas exitosa implica la gestión eficaz de los recursos humanos, particularmente el talento humano, para alcanzar los objetivos organizacionales. Sin embargo, se observa un desafío importante en el ámbito de la cultura organizacional y la gestión de talento en el caso de la empresa de Café Juan Valdez.

A pesar de su posición destacada en la industria del café y su reputación por la calidad de sus productos, existe una preocupación persistente sobre cómo la cultura organizacional actual de Café Juan Valdez afecta la gestión del talento humano y, por ende, su capacidad para mantener su liderazgo en el mercado. La empresa enfrenta la necesidad de equilibrar la preservación de sus valores tradicionales con la adaptación a un entorno empresarial cada vez más dinámico y globalizado. La incógnita subyacente es si la cultura organizacional actual de Café Juan Valdez está en sintonía con las demandas cambiantes del mercado y si la gestión de talento humano se ajusta eficazmente a esta cultura. ¿Cómo influye la cultura organizacional en la retención y desarrollo de empleados talentosos? ¿De qué manera la administración de empresas en Café Juan Valdez puede mejorar la alineación entre su cultura y la gestión del talento humano?

Este planteamiento del problema resalta la necesidad de una investigación en profundidad para evaluar y comprender la relación entre la cultura organizacional de Café Juan Valdez, su gestión de talento humano y su éxito en el mercado del café.

Antecedentes

Impacto de la Cultura Organizacional en el Rendimiento Empresarial: La relación entre la cultura organizacional y el rendimiento empresarial ha sido un tema ampliamente investigado. La literatura empresarial ha demostrado que una cultura sólida y alineada con los objetivos estratégicos de la empresa puede tener un impacto positivo en la productividad, la eficiencia y la innovación (Arocas, L. 2018). Esto es especialmente relevante para Juan Valdez, ya que su éxito empresarial se basa en gran medida en la calidad y la innovación en la producción de café.

Cultura Organizacional y Gestión del Talento en Empresas Multinacionales: Existen investigaciones que analizan cómo las empresas multinacionales gestionan su cultura organizacional en contextos globales. Esto es pertinente para Juan Valdez, que ha expandido su presencia internacional y necesita mantener su identidad cultural mientras se adapta a diferentes mercados (Herrero Blasco et al., 2018).

La forma en que los empleados interactúan con los clientes y brindan un servicio de calidad está directamente influenciada por la cultura organizacional. Por ejemplo, en la cadena de café colombiana Juan Valdez, se enfatiza la amabilidad y la calidez en el trato con los clientes, lo que crea una experiencia diferenciadora (Gaviria, 2019).

Justificación

El presente proyecto muestra la importancia, los valores fundamentales, la capacidad de adaptación y la toma de decisiones de la parte administrativa y el personal de planta que brinda los mejores conocimientos y la mejor actitud para lograr obtener un producto de excelente calidad y sabor de acuerdo al gusto del cliente. Para la organización es muy importante lograr un buen posicionamiento en el mercado a nivel nacional e internacional, ya que es una marca muy reconocida, la cual está registrada desde el año 2002, tiempo en el cual ha estado creciendo en el mercado colombiano.

La cultura organizacional es un componente fundamental que moldea la identidad, los valores y las prácticas de una empresa. Su impacto se extiende a todos los niveles de la organización, afectando la moral de los empleados, la toma de decisiones, la adaptabilidad al cambio, y en última instancia, el éxito al largo plazo de la empresa. Por lo tanto, realizar un análisis profundo de la cultura organizacional se presenta como una necesidad imperante para entender mejor cómo estos elementos interactúan y afectan el rendimiento general de la organización.

Es importante reconocer que debe haber un buen ambiente laboral para los empleados ya que de esto depende el buen funcionamiento de la empresa, resultados esperados en cuanto a producción calidad, conocimiento y evolución al cambio el cual beneficie la integridad emocional de los empleados.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la cultura organizacional de Juan Valdez como factor determinante en su éxito empresarial, identificando sus valores fundamentales, su impacto en sus prácticas y decisiones, así como explorar su capacidad de adaptación a las demandas cambiantes del mercado global sin perder su identidad cultural.

Objetivos Específicos

Analizar la cultura organizacional de Juan Valdez como factor determinante en su éxito empresarial.

Realizar un análisis exhaustivo de los valores fundamentales que sustentan la cultura organizacional de Juan Valdez.

Proponer recomendaciones para potenciar aspectos de la cultura organizacional que puedan fortalecer aún más el éxito empresarial.

Marco teórico

La cultura organizacional es un concepto ampliamente estudiado en el ámbito de la psicología y la gestión empresarial. Se refiere a las normas, valores, creencias y comportamientos que caracterizan a una organización y guían la forma en que se llevan a cabo las actividades internas y externas. Según Robbins y Judge (2019), "la cultura organizacional puede entenderse como la personalidad de la organización, ya que influye en la forma en que los empleados piensan, perciben y actúan".

En un estudio reciente realizado por Hofstede y Hofstede (2020) se analizaron las diferencias culturales en el ámbito organizacional en varios países. Los resultados mostraron que existen variaciones significativas en términos de la importancia dada a la jerarquía, la individualidad versus colectividad, el enfoque a largo plazo versus enfoque a corto plazo y la evitación de la incertidumbre. Estos hallazgos demuestran la relevancia de considerar las diferencias culturales al gestionar y liderar equipos y organizaciones internacionales.

La cultura organizacional es un aspecto fundamental que influye en el funcionamiento y el éxito de una organización. Comprender y gestionar la cultura es clave para fomentar un ambiente de trabajo saludable, motivador y productivo. Como afirma Robbins y Judge (2019), "la cultura organizacional puede ser una fuente de poder y control, pero también puede ser una fuente de innovación y adaptabilidad, lo que es esencial en un mundo empresarial en constante cambio".

Marco Conceptual

Atracción efectiva del talento humano: Este concepto abarca el proceso de captar y contratar los candidatos de otra forma en la cual no son comunes de realizar, en donde se identifican una serie de estrategia que son parte de la organización, en donde establecen una serie de conductas, para que estos trabajadores puedan desempeñar sus labores con su mayor potencial. (Bizneo, 2022)

Bienestar laboral: Se puede constituir como aquella productividad, en donde se realizan actividades para el crecimiento de los trabajadores de manera profesional y personal, cuyo objetivo es poder fortalecer los equipos de la organización. (Perez, 2021)

Capacitaciones: Se debe establecer como la clave principal del desarrollo de las empresas, pues es el requerimiento que deben tener los empleados para poder conocer las actividades principales en la ejecución de su trabajo. (financiera, 2004)

Clima organizacional: Se identifica como la actividades y rutinas dentro de la organización, que producen una satisfacción de los trabajadores dentro del entorno del trabajo, en donde su objetivo principal es crear un buen ambiente de trabajo, y con ello que los trabajadores desarrollen un sentido de pertenencia (La universidad en internet, 2021)

Compensación: Se denomina compensación, ya que es cuando el trabajador de una empresa recibe algo de esta, beneficios extras a lo que, establecido por la ley, en donde se reconocen retribuciones económicas y sociales, lo que produce una motivación de los empleados dentro de la organización. (Martin, 2023)

Contratación personal: es el proceso esencial dentro de la organización, en medio por el cual se genera una competitividad dentro de las organizaciones, en donde cuanta, con una

serie de requisitos esenciales para la contratación de sus empleados, los cuales que adaptan mejor capacidades y requerimiento de la organización. (Euroinnova, 2016)

Desarrollo laboral: el innovador concepto de desarrollo profesional y laboral en donde se propone a ayudar a los trabajadores a superarse aún es importante precisar que el desarrollo laboral, es el mejoramiento del entorno de trabajo y con ello las relaciones laborales. (Euroinnova, 2016)

DTP (Dirección de personas basadas en el talento): En este se puede encontrar las competencias profesionales, actitudes y aptitudes, en donde son necesarias para desempeñar cada una de las tareas y objetivos del área de trabajo (Bizneo, 2022)

Entrenamiento de personal: Es el proceso indicado para poder obtener la meta estipulada dentro de la organización, en donde se busca el mejoramiento y el crecimiento de las metas tanto de la empresa como de sus trabajadores. (Euroinnova, 2016)

Evaluación de desempeño: La evaluación es la herramienta que permite a las organizaciones reconocer cada uno de los departamentos de humano el desempeño y el rendimiento, en donde nos permitirá detectar los errores y con ello buscar las soluciones. (Bizneo, 2022)

Gestión del cambio: Es por él se mediante la empresa me emplea facilitar la implementación y transformación de los procesos, es donde se utilizan una serie de herramientas para cumplir con los cambios dentro de las gestiones. (Licari, 2022)

Gestión del talento: Se entiende como el conjunto del proceso de la organización el cual se refleja en el departamento de recursos humanos, dicha área es la encargada de poder

aumentar el desempeño de cada uno de los empleados y el compromiso con la organización.
(Smowl Tech, 2022)

Planificación de talento Humano: La planificación es reconocida como el proceso contenido dentro de las actividades por realizar dentro de las necesidades dentro de la organización, es como poder desarrollar nuevas gestiones del personal el cual pueda satisfacer las necesidades del capital humano ((Randstad, 2022)

Marco Legal

Normativas Laborales

Ley Laboral de Colombia: La legislación laboral colombiana establece los derechos y responsabilidades de los empleados y empleadores, es importante considerar cómo las políticas de recursos humanos de Café Juan Valdez se ajustan a las leyes laborales colombianas, en términos de contratos, salario mínimo, horas de trabajo, derechos sindicales, entre otros.

La ley laboral colombiana regula los tipos de contratos laborales, las condiciones de trabajo, la duración de la jornada laboral y los derechos y responsabilidades de empleados y empleadores, café Juan Valdez debe asegurarse de que sus políticas de contratación y gestión de personal cumplan con las disposiciones legales para garantizar una relación laboral justa y equitativa, la ley establece el salario mínimo que los empleadores deben pagar a sus empleados, también regula las horas de trabajo, los descansos y las horas extras, la empresa debe asegurarse de que sus prácticas de programación de turnos y horas extras cumplan con estas regulaciones, se reconoce los derechos sindicales de los empleados. Café Juan Valdez debe respetar y proteger estos derechos, lo que puede influir en su relación con sindicatos y asociaciones de trabajadores, la legislación laboral también establece los procedimientos y condiciones para el despido de empleados, comprender estos aspectos es esencial para la gestión de recursos humanos y la cultura de la empresa.

Normativas sobre Personas con Discapacidad: Si tu proyecto se enfoca en la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral, es esencial abordar las normativas y leyes relacionadas con la igualdad de oportunidades y accesibilidad para personas con discapacidad en Colombia. Ley 361 de 1997, esta ley en Colombia establece medidas para promover la integración social y económica de las personas con discapacidad, establece la

igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad para las personas con discapacidad. Café Juan Valdez debe cumplir con esta ley para garantizar un ambiente laboral inclusivo. Norma Técnica Colombiana NTC 5854, esta norma establece los requisitos de accesibilidad arquitectónica en edificaciones para las personas con movilidad reducida, si Café Juan Valdez tiene tiendas físicas, debe asegurarse de que estas cumplan con los estándares de accesibilidad.

Regulaciones de la Industria del Café: La industria del café tiene regulaciones internacionales y nacionales que definen los estándares de calidad para los granos de café, puedes explorar las normativas que Café Juan Valdez debe cumplir para garantizar la calidad de su café. La calidad del café es esencial para Café Juan Valdez, que se enorgullece de ofrecer café de alta calidad, para garantizar esta calidad, la empresa debe cumplir con regulaciones nacionales e internacionales que definen los estándares de calidad para los granos de café. Algunas de estas regulaciones incluyen:

Normas de la Asociación de Cafés Especiales (SCA): La SCA establece estándares de calidad para el café, incluyendo aspectos como el aroma, el sabor, el cuerpo y el equilibrio, café Juan Valdez puede seguir estas normas para garantizar la calidad de sus productos.

Normas de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia: Dado que Café Juan Valdez se origina en Colombia, es relevante considerar las normas de calidad establecidas por la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia.

Comercio Internacional de Café: Si Café Juan Valdez exporta su café a nivel internacional, es importante considerar las regulaciones y acuerdos comerciales que afectan el comercio de café a nivel global.

Algunos aspectos para considerar son:

El nombre "Juan Valdez" está registrado como marca registrada y es propiedad de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia. Esto implica que ninguna otra persona o empresa puede utilizar el nombre comercialmente sin su autorización.

La marca Juan Valdez está protegida por las leyes de propiedad intelectual en Colombia y en otros países donde se comercializa el café colombiano bajo esta marca.

La Federación Nacional de Cafeteros de Colombia tiene el derecho exclusivo de utilizar la marca Juan Valdez y de autorizar a terceros a utilizarla en virtud de contratos de licencia.

La marca Juan Valdez también tiene protección legal en términos de imagen y diseño, lo que implica que no puede ser replicada o utilizada de manera similar sin autorización.

Certificaciones de Comercio Justo y Orgánico: Si Café Juan Valdez busca certificaciones de comercio justo o café orgánico, debe cumplir con los requisitos específicos establecidos para obtener estas certificaciones y comercializar su café en mercados internacionales.

Normativas de Exportación e Importación: Cada país puede tener regulaciones específicas relacionadas con la exportación e importación de productos agrícolas como el café Juan Valdez debe cumplir con estas regulaciones para acceder a mercados internacionales.

Responsabilidad Social Corporativa (RSC): Leyes de Responsabilidad Social Corporativa en Colombia: La RSC es un elemento importante en la cultura de Café Juan Valdez. La Ley 1258 de 2008 (Ley de la Empresa de Interés Nacional), esta ley promueve la RSC en Colombia al permitir la creación de empresas de interés nacional que deben cumplir con requisitos de responsabilidad social, café Juan Valdez puede considerar cómo su

compromiso con la RSC se alinea con los objetivos de esta ley. Otra Ley 1450 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo), esta ley incluye disposiciones sobre la promoción de la RSC y la sostenibilidad en el ámbito empresarial, puede ser relevante para comprender cómo Café Juan Valdez contribuye a los objetivos nacionales de desarrollo sostenible. En Colombia, las empresas están obligadas a presentar informes de sostenibilidad que describen sus acciones y resultados en materia de responsabilidad social y sostenibilidad, café Juan Valdez debe seguir estas regulaciones para comunicar sus esfuerzos en estas áreas de manera transparente.

Normativas sobre Sostenibilidad: La sostenibilidad es un pilar central en la cultura de Café Juan Valdez, las normativas relacionadas con la agricultura sostenible y las prácticas agrícolas responsables son esenciales, café Juan Valdez puede seguir las pautas de organizaciones como Rainforest Alliance o Fair Trade para garantizar prácticas agrícolas sostenibles. Café Juan Valdez debe cumplir con las regulaciones ambientales colombianas que afectan a la industria cafetalera, como las relacionadas con la gestión de residuos, la conservación del suelo y la protección de recursos hídricos.

Metodología de investigación

Se utilizará un enfoque de investigación cuantitativa para evaluar la cultura organizacional de Juan Valdez y su impacto en el éxito empresarial. Este enfoque se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos para extraer conclusiones sobre las relaciones entre variables.

Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es cuantitativa, en donde diseñamos una encuesta por medio de la plataforma Google Forms con 11 preguntas cerradas de selección múltiple utilizando la metodología de escala Likert, esta encuesta fue enfocada en conocer la cultura organizacional, el desarrollo laboral y la inclusión de colaboradores discapacitados dentro de la empresa Juan Valdez.

Participantes

Para el cálculo de la muestra con la que íbamos a trabajar este proyecto de investigación, se eligió la sede de Juan Valdez ubicada en Cajicá, la sede con una aproximación de 50 empleados los cuales trabajan por turnos rotativos, se realizó un cálculo muestral el cual nos arrojó una cantidad de 45 empleados a aplicarles esta encuesta.

Para poder aplicar esta encuesta tuvimos contacto directo con una persona del área administrativa de confianza la cual nos suministró los correos corporativos del personal de este punto y utilizando el tipo de muestreo probabilístico aleatoriamente le enviamos el enlace a los 45 trabajadores que correspondía.

Tuvimos participación de mujeres y hombres los cuales desempeñan funciones diferentes en esta empresa, una sede con cargos a nivel operativo, táctico y estratégico en donde se evidencio que el porcentaje de mujeres en esta sede es del 62% frente al 38% de hombres.

Tabla 1

Datos Sociodemográficos

Sexo	Tuvimos la participación de mujeres y hombres.
Edad	Tuvimos participación de trabajadores entre un rango de 18 a 50 años, donde se pudo evidenciar que el personal de este punto está en el rango de 32 a 42 años con el 38% sobre los encuestados.
Profesión	En este apartado aplica para todas y todos los profesionales que se encuentren vinculados laboralmente a Juan Valdez.
Situación laboral	Personal activo laboralmente en la empresa Juan Valdez.
Nivel educativo	Las encuestas están destinadas a los empleados de Juan Valdez, sin importar su nivel educativo pues es necesarios saber leer.

Estado civil	La condición civil serán casados, unión libre, unión marital de hecho, separados, viudos, lo primordial es que se encuentren vinculados con la empresa.
--------------	---

Orientación sexual	En este ítem entran todas las inclinaciones bisexual, homosexual, heterosexual.
--------------------	---

Fuente. Autoría Propia

Análisis de datos

Los datos de la encuesta se analizarán utilizando técnicas estadísticas y varianza, con el fin de examinar las relaciones entre las variables de la encuesta, como los valores de la empresa, el desempeño laboral y la satisfacción de los empleados, la investigación se basará en el análisis de los datos cuantitativos. Estas conclusiones proporcionarán información sobre la cultura organizacional de Juan Valdez y su impacto en el éxito empresarial.

El análisis de varianza se utiliza para comparar los promedios de dos o más grupos. En el caso de Juan Valdez, se utilizó el análisis de varianza para comparar los promedios de los empleados que consideran que la empresa valora ciertos valores y los promedios de los empleados que no lo consideran.

Resultados

Los resultados del análisis estadísticos y de varianza, nos mostraron que la empresa Juan Valdez en cuanto al punto de venta de Cajicá, tiene un amplio acuerdo de que la inclusión de personal en condición de discapacidad es satisfactoria, pero en cuanto a los valores aunque esta empresa se base por tener una cultura corporativa altamente significativa y no todas las respuestas son negativas, también se pudo evidenciar que en cuanto a la cultura organizacional este punto no se encuentra muy bien, puesto que teniendo en cuenta los niveles de cargo obtuvimos que los participantes con mayor impacto negativo frente a las respuestas de la encuestas fueron los Cocines, meseros y personal de servicio general, es por esto que entramos a analizar cada una de las preguntas con un resultado negativo alarmante y así identificar en donde radica el problema.

Las preguntas con mayor impacto en sus respuestas fueron:

Pregunta 1. ¿Los líderes brindan retroalimentación oportuna a los empleados sobre el trabajo realizado?

Teniendo en cuenta que se utilizó la escala Likert se obtuvo que 53% no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo y que el 24% está en desacuerdo.

Pregunta 2 ¿Según su experiencia laboral considera que los valores son cumplidos por parte de los miembros de la organización?

Según el personal de este punto el 44 % considera que no se encuentra ni en acuerdo ni en desacuerdo y otro 36% se encuentra en desacuerdo.

Pregunta 3 ¿Considera que el ambiente laboral refleja la cultura organizacional establecida?

Según los resultados obtenidos el personal no se encuentra del todo satisfecho con el ambiente laboral puesto que el 36% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 40% está en desacuerdo

Pregunta 4 ¿Cree que usted recibe el reconocimiento por la labor realizada por parte de su jefe inmediato?

El 38% del personal no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con estos reconocimientos y el 40 % está en desacuerdo frente a ser reconocidos por la labor realizada.

Pregunta 5 ¿Considera que la ética y la integridad son prioridad en esta empresa?

Teniendo en cuenta la importancia de la cultura organizacional en una empresa, según la encuesta realizada en este punto de venta no se enfatiza en los dos valores nombrados anteriormente, por lo cual el 42% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 33% está en desacuerdo.

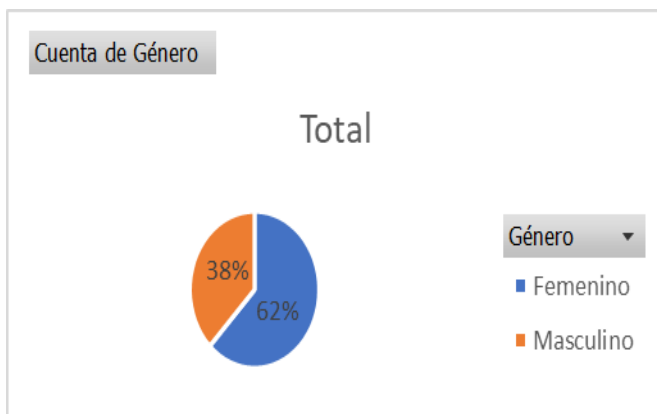
Pregunta 6 ¿Siente que sus superiores le brindan información clara sobre sus funciones a realizar?

Según encuesta realizada la mayoría del personal considera que no se obtiene una inducción clara frente a sus funciones a realizar. Teniendo en cuenta la encuesta realizada a los 45 trabajadores elegidos aleatoriamente, se puede evidenciar que aunque no todo el personal está en desacuerdo si su mayoría se encuentra en un nivel neutral en donde no sabe si estar de acuerdo o en desacuerdo frente a aquellas situaciones, y la otra gran mayoría en donde sus cargos son operativos se encuentran

en desacuerdo, es por eso, que desde el área de recursos humanos propondremos un plan de acción con el fin de corregir estas falencias halladas, las cuales intervienen en el buen funcionamiento de la cultura organizacional de la empresa Juan Valdez.

Figura 2

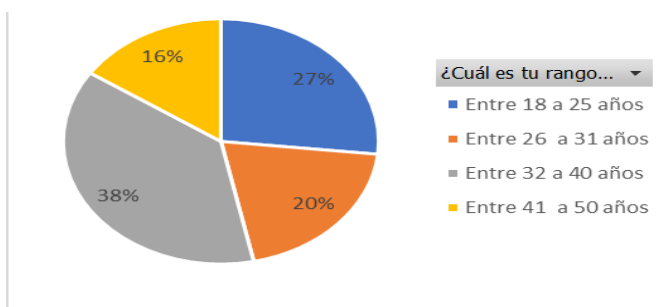
Datos Cuenta de género



Fuente. Autoría Propia

Figura 3

Datos ¿Cuál es el rango de edad?



Fuente. Autoria Propia

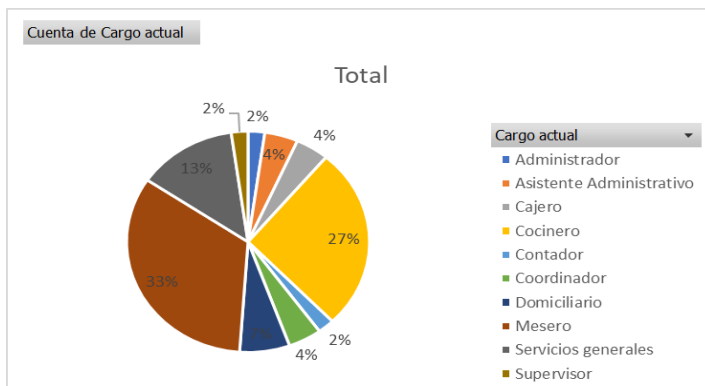
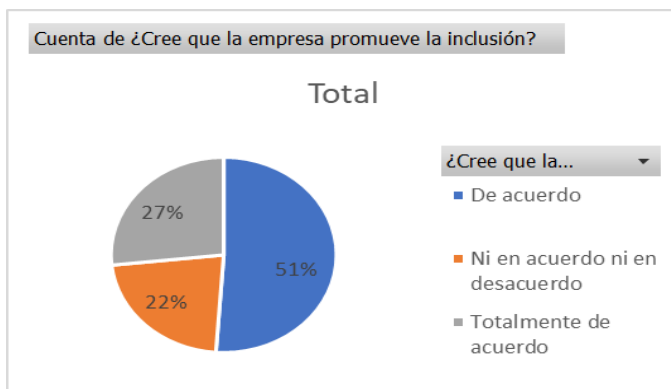
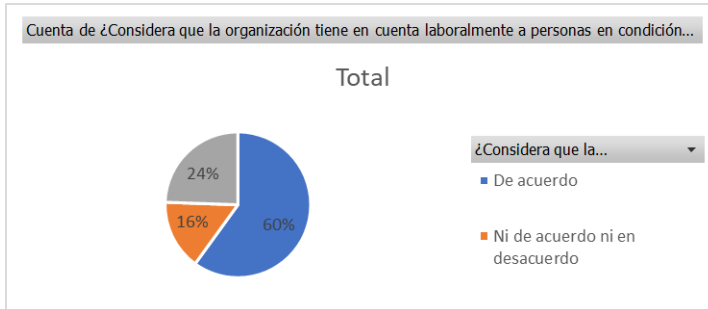
Figura 4*Datos ¿Cuenta de cargo actual?**Fuente. Autoria Propia***Figura 5***Datos ¿Cree que la empresa promueve la inclusión?**Fuente. Autoria Propia*

Figura 6

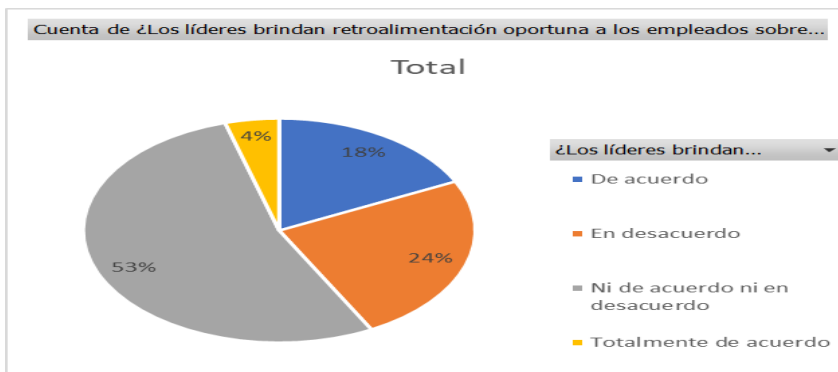
Datos ¿Considera que la organización tiene en cuenta a personas en condición de discapacidad?



Fuente. Autoria Propia

Figura 7

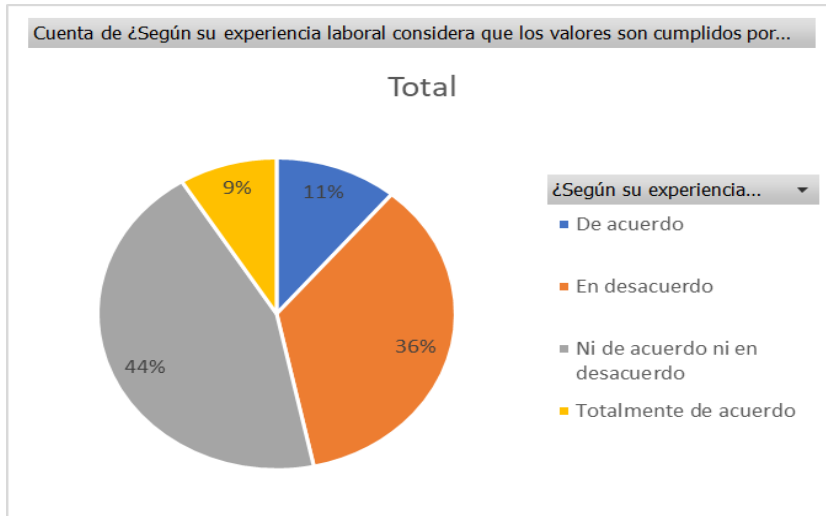
Datos ¿los líderes brindan retroalimentación oportuna a los empleados sobre el trabajo realizado?



Fuente. Autoría Propia

Figura 8

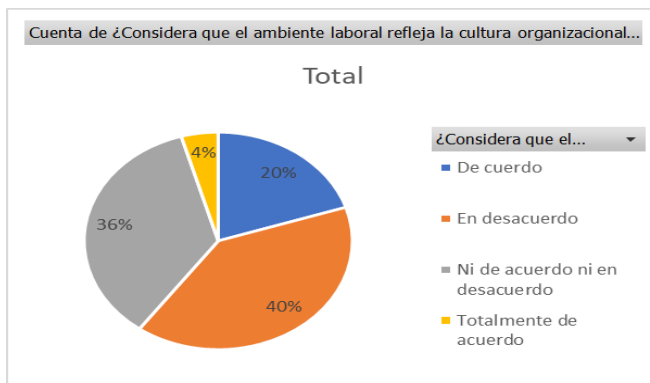
Datos ¿Según su experiencia laboral considera que los valores cumplidos por parte de la organización?



Fuente. Aitoria Propia

Figura 9

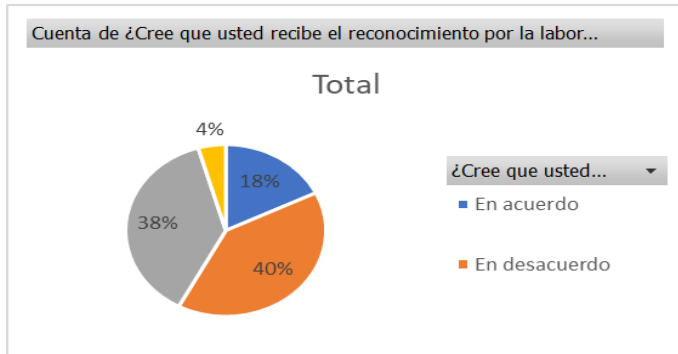
Datos ¿considera que el ambiente laboral refleja la cultura organizacional?



Fuente. Aitoria Propia

Figura 10

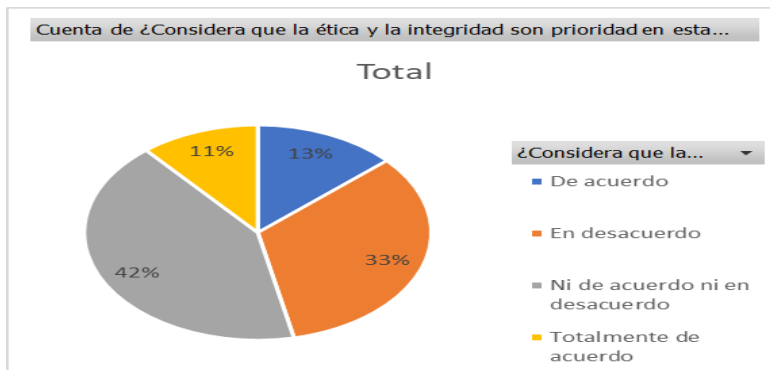
Datos ¿cree que usted recibe el reconocimiento por la labor que su jefe inmediato?



Fuente. Autoria Propia

Figura 11

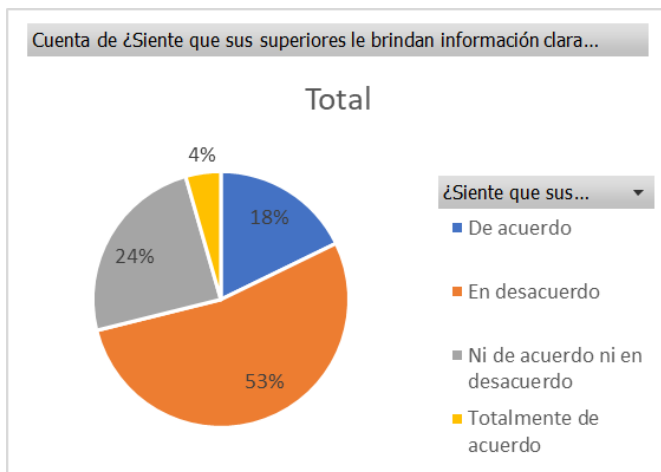
Datos ¿considera que la ética y la integridad son prioridad de la organización?



Fuente. Autoria Propia

Figura 12

Datos ¿siente que sus superiores le brindan información clara de las actividades?



Fuente. Autoría Propia

Plan de mejora y recomendaciones

Los resultados de la investigación sugieren que Juan Valdez debe continuar fortaleciendo su cultura organizacional. La empresa puede hacerlo enfatizando sus valores en todos los niveles de la organización, proporcionando oportunidades de desarrollo profesional a los empleados y creando un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso.

La empresa puede hacerlo implementando las siguientes recomendaciones: Enfatizar los valores organizacionales en todos los niveles de la organización, esto se puede hacer a través de programas de capacitación, comunicaciones internas y acciones que reflejen los valores de la empresa, seguimiento continuo de parte del proceso de Recursos Humanos a los puntos de venta de Juan Valdez, en donde se brinde acompañamiento a los trabajadores y de esta manera minimizar las falencias que puedan presentar, Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional a los empleados por medio de plan carrera lo cual les permita fortalecer su parte profesional y también tener oportunidades de ascenso dentro de la organización. Esto puede ayudar a que los empleados puedan sentirse valorados y comprometidos con la empresa. Crear un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso lo que permite que los colaboradores se sientan motivados ya gusto en su trabajo y a la empresa Juan Valdez contribuir a la mejora continua de la cultura organizacional.

A continuación, se presentan algunos ejemplos específicos de cómo se pueden implementar estas recomendaciones:

Enfatizar los valores organizacionales: La empresa puede desarrollar un programa de capacitación que ayude a los empleados a comprender y aplicar los valores de la empresa, la

empresa puede incluir los valores en sus comunicaciones internas, como boletines informativos, correos electrónicos y manuales de empleados, además de crear iniciativas que reflejen los valores de la empresa, como programas de voluntariado o iniciativas de responsabilidad social corporativa.

Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional: La empresa puede ofrecer programas de capacitación y desarrollo profesional a los empleados por medio alianzas de plan carrera con universidades o cooperativas las cuales permitan mayor asequibilidad a los trabajadores, ofrecer oportunidades de promoción interna a los empleados.

Crear un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso: La empresa puede desarrollar políticas y procedimientos que promuevan la igualdad y la inclusión, creando un comité de diversidad e inclusión en el lugar de trabajo, proporcionando capacitación a todo el personal con el fin de dar un adecuado manejo frente a las diferentes situaciones que se puedan presentar con estos colaboradores de inclusión.

La implementación de estas recomendaciones puede ayudar a Juan Valdez a fortalecer su cultura organizacional y, por lo tanto, a mejorar su desempeño.

Conclusiones

A través del desarrollo de la investigación, Juan Valdez es una organización global que expande sus ideas de cultura corporativa con el fin de mejorar los índices de desempeño en sus colaboradores, sin embargo, los resultados muestran una verdadera confusión en el cumplimiento de los valores que expresan en su plan de recursos humanos.

Asimismo, y como se puede observar, este análisis tiene diferentes perspectivas las cuales se brindan continuación. La primera es visualizar que los empleados no tienen claridad de lo que Juan Valdez intenta transmitir, o que sencillamente no se cumple, dicho esto, se brindan unas recomendaciones por medio de los resultados obtenidos para mejorar este aspecto, y el impacto organizacional sea positivo en desempeño como en calidad de vida laboral.

Se evidencia que los valores corporativos tienen una incidencia en el desempeño de la muestra generada en la sede del municipio de Cajicá, principalmente la falta de comunicación entre los líderes de esta sucursal y sus colaboradores, generando un impacto negativo en la calidad laboral, donde se genera e incertidumbre en los empleados, si en verdad son parte fundamental de la organización, o si son un eslabón importante para los objetivos estratégicos. Por esto, es de suma importancia brindar dinámicas que generen este conocimiento y emplearos en la vida laboral y cotidiana de la empresa.

De igual forma, es notable el bajo sentido de pertenencia en la organización por parte de los empleados de la sede en Cajicá, es un factor desmotivante de sus colaboradores no tener el conocimiento adecuado para conocer los valores corporativos y la cultura

organizacional implementada en Juan Valdez, por lo que puede tener consecuencias inmediatas, como el bajo desempeño laboral, inapropiado clima laboral entre líderes y empleados, disminución de la calidad del servicio, factores que inciden directamente en poca participación del mercado municipal.

Referencias Bibliográficas

- (N.d.). Scanews.Cafe. Retrieved October 27, 2023, <https://www.scanews.cafe/>
- Arocas, L. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2006). *Diagnóstico y cambio de la cultura organizacional: Basado en el modelo de los valores en competencia*.
- Corporación Universitaria Minuto de Dios, (2022), *Pruebas Psicométricas Juan Valdez*, (P. 1- 3) Bogotá, (P. 1-3). <https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-minuto-de-dios/pruebas-psicometricas/juan-valdez-hajajajaa/11881987>
- Denison, D. R. (1993). *La cultura corporativa y la efectividad organizacional*. Ediciones Díaz de Santos.
- Federación Nacional de Cafeteros. (n.d.). Federación Nacional de Cafeteros. Retrieved October 27, 2023, from <https://www.federaciondecafeteros.org/>
- Bizneo. (18 de abril de 2022). *Atracción del talento* <https://www.bizneo.com/blog/atraccion-detalento/#:~:text=La%20atracci%C3%B3n%20del%20talento%20humano,de%20una%20publicaci%C3%B3n%20de%20reclutamiento>.
- Euroinnova. (28 de marzo de 2016). *Obtenido de Que es la contratación de personal:* <https://www.euroinnova.co/blog/que-es-la-contratacion-de-personal>
- financiera, N. (2004). *Fundamentos de negocios*. Mexico. D.F: Nacional financiera .
- La universidad en internet. (20 de 07 de 2021). *Obtenido de Unir:* <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>
- Licari, S. (2022). *Marketing . Que es la gestión del cambio organizacionla y por que es importante* : <https://blog.hubspot.es/marketing/gestion-de->

- Colombiano. *Advocatus*, 14(28). (pp. 1-15). <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889>
- Hernández Palma, M., et al. (2017). Cultura Organizacional y su Impacto en la Toma de Decisiones en Empresas Colombianas. *Revista de Gestión y Estrategia*, 39(45), 123-137. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>
- Juan Valdez. (n.d.). [Juanvaldezcafe.com](http://juanvaldezcafe.com). Retrieved October 27, 2023, from <https://www.juanvaldezcafe.com/>
- Murillo Vargas, G., García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, L., et al. (2010). Cultura Organizacional y Gestión del Talento Humano en Empresas Colombianas. *Revista de Estudios Organizacionales*, 28(41), 35-50. https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/5452
- O'reilly, C. A., & Chatman, J. (2003). La cultura como control social: Empresas, sectas y compromiso. *Investigación En Comportamiento Organizacional*, 25, 1–40.
- Ramos Ramos, A. (2015). Cultura Organizacional y Competitividad en la Industria del Café: El Caso de Starbucks. *Revista Internacional de Gestión Empresarial*, 6(1), 89-102. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511667706009/511667706009.pdf>
- Ramos Ramos, A. (2015). La Influencia de la Cultura Organizacional en la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia. *Revista Internacional de*

Responsabilidad Social Empresarial, 3(2), 45-58.

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28011673012.pdf>

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a.ed.). Editorial ICB. (pp. 44-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 142-188). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>

Schein, E. H. (2017). La cultura empresarial y el liderazgo.

Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.21-40). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=21>

Apéndices

Apéndice A

Encuesta ejecutada para el proyecto de investigación a través de Google Forms.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfFtjsBoGmZXvVqz3qo1_xTbMxqgOOfGr_1UYGCsoG5vP1uCQ/viewform?usp=sf_link