

TIPO DE CULTURA ORGANIZACIONAL PREDOMINANTE EN UNA EMPRESA DEL
SECTOR SALUD PERTENECIENTE AL GREMIO COOPERATIVO



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PSICOLOGÍA

ENVIGADO

2018

TIPO DE CULTURA ORGANIZACIONAL PREDOMINANTE EN UNA EMPRESA DEL
SECTOR SALUD PERTENECIENTE AL GREMIO COOPERATIVO

Trabajo de grado presentado para optar al título de Psicólogo de
CATALINA MARIA RESTREPO RESTREPO

Asesor

DIEGO ALFREDO TAMAYO



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

PSICOLOGÍA

ENVIGADO

AÑO

Dedicatoria

Esta investigación, está dedicada a todas las personas que me ayudaron a seguir adelante, que me alentaron cuando intente darme por vencida, que me tomaron de la mano y que aún hoy esperan glorificarse con mis resultados.

Agradecimientos

Agradezco a mis maestros que me apoyaron más allá del cumplimiento de un deber académico, con dedicación y esfuerzo. Agradezco a mi familia por acompañarme aun cuando el sonido de las teclas de mi computador agobió su sueño y a mis fieles compañeros de universidad, los cuales consecuentes con mis ocupaciones, se convirtieron en cómplices y aliados para que pudiera cumplir con este proyecto.

Tabla de contenido

Abstract	9
Introducción	10
1. Planteamiento del Problema.....	11
2. Justificación.....	19
3. Objetivos	21
3.1. Objetivo General	21
3.2. Objetivos Específicos	21
4. Marco Referencial	22
4.1. Marco de antecedentes	22
4.2. Marco teórico	27
4.3. Marco ético legal	39
5. Metodología	41
5.1. Tipo de estudio	41
5.2. Nivel de estudio.....	41
5.3. Diseño de estudio	41
5.4. Población.....	42
5.5. Técnicas de recolección de información	42
5.6. Procedimiento.....	45
6. Resultados	46
7. Discusión.....	52
8. Conclusiones	55
9. Recomendaciones	56
Referencias	57
Anexos.....	61

Lista de Tablas

Tabla 1. Descripción de las variables sociodemográficas	42
Tabla 2. descripción de las dimensiones de la cultura organizacional según el cuestionario DOCS de Deninson.....	44
Tabla 3. Descripción de las condiciones sociodemográficas de la población trabajadora de Coomsocial IPS.....	47
Tabla 4. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.	48
Tabla 5. Estadísticos descriptivos de las tendencias de la cultura organizacional de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.	48
Tabla 6. Estadísticos descriptivos para las subescalas del test de la cultura organizacional de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.....	49
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional, según la variable contratación de los trabajadores de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, año 2018	50
Tabla 8. Descripción de las dimensiones de la cultura organizacional según el área de trabajo de los trabajadores de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.	51
Tabla 9. Descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional según sede de trabajo de los trabajadores de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.	51

Lista de Figuras

Resumen

La cultura organizacional es un aspecto que adquiere cada vez mayor relevancia, ya que se ve influenciada por los continuos cambios del ambiente, de los mercados y de las necesidades del consumidor. Medir la cultura organizacional permite conocer el impacto que esta tiene sobre los resultados de la empresa. El objetivo de este estudio es analizar el tipo de cultura organizacional predominante en la Cooperativa Médica Social “Coomsocial IPS” y de qué manera se configura a partir de las características sociodemográficas de sus trabajadores. Para cumplir el objetivo se tomó el total de la población trabajadora de la empresa, compuesta por 212 trabajadores y se les aplicó el Cuestionario DOCS “Denison Organizational Culture Survey”. Los resultados obtenidos muestran que la cultura organizacional predominante es la de “*Consistencia*” y que a su vez este tipo de cultura, es caracterizada por unas subculturas y se relaciona con diferentes variables demográficas, estableciendo diferentes relaciones que le confieren identidad.

Palabras clave: investigación, cultura organizacional, test de Denison, DOCS, variables sociodemográficas.

Abstract

Organizational culture is an increasingly important aspect, since it is influenced by the continuous changes in the environment, markets and consumer needs. Measuring the organizational culture allows knowing the impact that this has on the results of the company. The objective of this study is to analyze the type of organizational culture prevailing in the Cooperativa Médica Social "Coomsocial IPS" and how it is configured based on the sociodemographic characteristics of its workers. To achieve the objective, the total of the working population of the company, made up of 212 workers, was taken and the DOCS Questionnaire "Denison Organizational Culture Survey" was applied. The results obtained show that the predominant organizational culture is that of "Consistency" and that this type of culture, in turn, is characterized by some subcultures and is related to different demographic variables, establishing different relationships that give it identity.

Keywords: research, organizational culture, Denison test, DOCS, sociodemographic variables

Introducción

Esta investigación se fundamenta en medir la cultura organizacional entendida como un elemento que identifica las formas en las cuales la empresa actúa en sus elementos internos y como se posiciona con respecto al ambiente externo. Desde la psicología organizacional se asumen diferentes retos que pretenden ayudar a la organización para lograr un apalancamiento estratégico, que brinde a las organizaciones la posibilidad de responder a las necesidades del medio y permanecer vigentes en el tiempo.

Partiendo de los retos que la actualidad impone a la psicología organizacional, tales como la generación de los “*Millennials*”, la aparición de las múltiples tecnologías de la información, la globalización, la competencia, las exigencias de los entes de regulación y control, entre otros, la psicología organizacional y del trabajo se ve necesitada de desplegar una serie de estrategias que permitan dar una respuesta oportuna y efectiva para el afrontamiento de estos fenómenos. Esta investigación se justifica desde lo que Bauman, llamo una “modernidad líquida”, donde a partir de esta metáfora se parte de la premisa de que la actualidad se mantiene en un estado líquido que explica la naturaleza actual de la cultura de la modernidad, la cual se caracteriza por cinco conceptos que son: emancipación, individualidad, tiempo/espacio, trabajo y comunidad. Esta metáfora es el sustento de esta investigación en cuanto demuestra que los retos de la organización han cambiado de la misma forma en que han cambiado las organizaciones y las nuevas necesidades en hacer las cosas de una manera y con un ritmo diferente, por ello, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el tipo de cultura organizacional predominante en Coomsocial IPS y cual es la incidencia de los trabajadores afiliados o no al sector cooperativo en la constitución de esta cultura?

A partir de esta pregunta, se planteó un objetivo general, el cual consistía en analizar el tipo de cultura organizacional preponderante en la Cooperativa Médica Social “Coomsocial IPS” y de qué manera se configura a partir de la pertenencia o no de sus trabajadores al sector cooperativo, para esto se desarrolló una investigación basada en un modelo cuantitativo que permitió identificar la cultura predominante en la organización así como los elementos que se relacionan en su configuración.

1. Planteamiento del Problema

Algunos autores afirman que la Psicología Organizacional y del Trabajo (POT), está mediada por el término “competitividad”, entendido como la capacidad de las organizaciones para responder a las necesidades del mercado actual y permanecer vigentes en el tiempo. Para estos especialistas, tanto los componentes internos (Necesidades de los empleados a nivel personal como progreso, acceso a educación, adquisición de vivienda, ascenso, etc.), como los externos (Relevos generacionales, aumento de los millennials en las empresas, mayor competitividad, la globalización, etc.), han llevado a la POT a responder con estrategias innovadoras en cuanto a la gestión del capital humano se refiere. La concordancia organizacional se ha tornado en el foco de atención, por el cual las empresas quieren alcanzar el éxito, integrando todos los elementos que la conforman y tomando a la gestión del talento humano como su principal aliado y referente. (Echeverri, 2017).

Investigaciones sobre el análisis de factores de la cultura organizacional, afirman que la POT, ha logrado posicionarse y dar respuesta desde su hacer a la ejecución de funciones relacionadas con el acompañamiento de los líderes en el cumplimiento de su rol, contribuyendo al incremento del nivel de conciencia de los directivos para encontrar sentido y conexión en lo que hacen al interior de la empresa para impactar positivamente en el entorno. Pero, algunas exploraciones paralelas develan que la POT no ha logrado demostrar la importancia de realizar investigaciones psicológicas que puedan contribuir a gestionar modelos que vuelvan la mirada reflexiva respecto a la importancia de los comportamientos individuales en los resultados del negocio para construir desarrollo integral desde el ser, el saber y el hacer e implementar estrategias organizacionales que produzcan desarrollo empresarial involucrando a los trabajadores. (Gómez, Fontalvo, & Tomas, 2014).

Otros investigadores, profundizan en la revisión de trabajos sobre (POT) en Colombia, afirman que la investigación sobre este fenómeno y publicación de textos especializados, carece de la implementación de metodologías científicas que le confieran reconocimiento y logren posicionarla como un aliado estratégico para que la empresa se sitúe y permanezca en el mercado. Las investigaciones realizadas y publicadas en revistas indexadas durante el periodo comprendido entre los años 2006 a 2010, afirman que esta situación se debe a la dificultad de

poder medir en términos objetivos los aspectos subjetivos de la empresa y de sus integrantes, no por falta de instrumentos que cuenten con validez y fiabilidad, sino por razones prácticas que no reconocen que son los aspectos subjetivos los que impactan positiva o negativamente el desempeño organizacional. (Ruiz & Naranjo, 2012)

Aunque la POT a través del tiempo y dadas las condiciones de la época actual ha cambiado su direccionamiento en las grandes empresas o en los países industrializados, donde pasó de solo concentrarse en los procesos de respaldo como nómina y seguridad social (Entre otros del orden operativo), a realizar procesos de planeación, muchas empresas en el ámbito nacional, no han logrado flexibilizarse frente a esta tendencia. Es común observar que en algunas organizaciones, el departamento de talento humano, continua actuando como un área de asistencia operativa y no actúa como un aliado estratégico que suministre información objetiva para orientar la toma de decisiones. (Santana, 2007)

La situación expuesta por diferentes especialistas durante el foro virtual del año 2017, asegura que los directores de talento humano, se ven enfrentados a cambiar la administración de recursos humanos, de un órgano que se consideraba tradicional, burocrático y operacional, en un componente estratégico de la empresa, que se involucra como motor de propulsión para que las empresas puedan enfrentar los retos del mercado que cada vez se acentuaban más en lo económico, lo social y político, donde la globalización y la economía en escala, llamaba a las empresas a tener unas dinámicas adaptadas al entorno. El segundo componente, consistió en separar actividades operacionales como: nomina, manejo de casinos y otra que se especializa en la seguridad industrial y la salud ocupacional. (Echeverri, 2017).

Garzón & Fisher (2008) describen que uno de los principales problemas que ha tenido el desarrollo de la investigación sobre cultura organizacional en Colombia, se concentra en la falta de la importancia que los líderes empresariales y/o de recursos humanos, confieren a este fenómeno. Aunque la cultura organizacional, entró en apogeo cuando en la década de los 80, algunos escritores del mundo empresarial iniciaron sus trabajos en torno a la búsqueda de la excelencia empresarial, orquestada desde este fenómeno, pero rápidamente perdió su potencia porque a los investigadores se les dificultó trasladar el conocimiento académico a la empresa.

Luego cuando los académicos quisieron hacer su re- ingreso al campo empresarial, perdieron credibilidad en el ámbito y muchos empresarios catalogaron la cultura organizacional como un aspecto difícil de manejar, incrustada por el fundador de acuerdo a sus valores y creencias, un lujo que solo podría ser pensado cuando existiera tiempo extra o sobran los recursos y difícil porque cambiar una cultura, era un proceso engorroso, arduo y metódicamente lento. Por estos motivos, la investigación alrededor de la cultura organizacional, permaneció como un tema irrelevante para el negocio y aún hoy se evidencia en algunas empresas. (Garzón M & Fisher, 2008)

Una problemática relevante de ser revisada en este fenómeno, es el hecho de que la investigación y publicación de documentos científicos sobre cultura organizacional en Colombia, es catalogada por algunos autores como “incipiente”. Según, Ruiz y Naranjo (2012), en Colombia, es poca la investigación que se ha realizado en torno al tema y para comprobarlo, realizan un diagnóstico del estado del arte para el mismo año. Afirman que pese a que a nivel mundial se ha demostrado el papel determinante del énfasis en la cultura organizacional para que la empresa alcance mayores niveles de desempeño y competitividad, en Colombia, el fenómeno no ha sido suficientemente explorado, si se compara con los resultados de otros países. Los estudios empíricos que se encuentran, se dedican al diagnóstico de la cultura prevalente en la organización, pero no hay evidencia que demuestre, cómo a partir del diagnóstico, se incida en los resultados del negocio o se haga hincapié en estos resultados como referente para el diseño de planes de trabajo desde las áreas de gestión del talento humano.

Desde la ingeniería industrial se realiza una revisión al estado de arte en Colombia con respecto a la investigación sobre cultura organizacional en las empresas privadas. Para este proceso un ingeniero especialista en investigación, consultó los trabajos más representativos publicados con respecto a este tópico e indagó sobre la existencia de grupos que, dentro del ámbito educativo colombiano, se interesaron en el tema, hallando que 58 instituciones han publicado sus investigaciones en revistas científicas. El principal hallazgo de esta indagación, fue concluir que, de cada 10 artículos publicados desde los campos educativos y clínicos de la psicología, solo tres, eran generados desde el campo organizacional y de ellos solo un promedio de 0.4, hace mención a los temas relacionados con cultura organizacional, pero en empresas del

sector privado, haciendo que este campo, se vea desprovisto de un desarrollo científico nutrido desde la investigación científica. (Gómez, 2008)

Profundizando sobre el tipo de empresas que en Colombia le apuestan a la investigación en el campo de la cultura organizacional, se llega a uno de los campos más representativos del departamento de Antioquia, ese es, el sector cooperativo, un campo que parece ser muy desconocido por las ciencias sociales y que se diferencia de la empresa privada por que su razón de ser es el trabajo asociativo. Este modelo que se caracteriza por ser democrático, trabaja por eficacia en la gestión de los recursos y facilita la creación de puestos de trabajo a partir de la íntima implicación del asociado. Este, mediado por la cooperación, puede ser creador de sus propias condiciones laborales y forma parte de una organización adquiriendo el dualismo de trabajador y empresario en simultáneo. Romero (2006), cita a Whyte y Whyte (1988), quienes afirman que la cultura organizacional del cooperativismo, se nutre de valores, objetivos y pautas que orientan el actuar y que facilitan el florecimiento de una organización, entendiendo que la cultura organizacional, no es solo un proceso estático sino una postura dinámica que facilita la toma de decisiones y la adaptación al entorno. La problemática importante de ser analizada a profundidad es el desconocimiento de este modelo propositivo que aporta tantos elementos a la realización del ser y que de ser explorada por la psicología, podría ser un modelo importante de intervención y acción para la psicología de las organizaciones.

Romero (2006), conocer las características psicosociales de los integrantes de una organización cooperativa, podría incidir sobre los resultados económicos, y viceversa. Así pues, este investigador explica que durante una investigación realizada en Andalucía-España, demostró que el 25% de la muestra de cooperativas analizada estaba gestionada por una mujer, aun cuando las mujeres representan 1/3 de las plantillas de trabajadores de las cooperativas andaluzas, predominando el mando del género masculino y relegando a la mujer. La edad es de gran diversidad en las cooperativas demostrando que la edad varía en los diferentes niveles de formación adquiridos y demostrando que el 44,9% cuenta con un nivel de formación medio.

Dado lo anterior, podría pensarse que el foro virtual de psicología, realizado en el año 2017, pone en manifiesto por parte de algunos conferencistas el hecho de que las empresas colombianas están cambiando su direccionamiento dirigiéndose a generar modelos de desarrollo, basados en lo que son y tienen. A partir del reconocimiento de su cultura organizacional y de la

distinción de las características sociodemográficas y culturales internas, las empresas logran transformaciones que ayudan a direccionar sus esfuerzos al entorno. Sin embargo, aún no existe una respuesta integral a las necesidades internas haciendo que el problema de no ahondar en la identificación de la cultura organizacional, lleve a que no haya un acompañamiento a los colaboradores que les permita reflexionar acerca del impacto de sus comportamientos en los resultados propios y del negocio. (Echeverri, 2017). Estas articulaciones, son acertadas y consistentes con lo que el sector cooperativo trata de transmitir y por tanto podría pensarse que no se conoce suficiente investigación por que tal vez se ignora un modelo tan importante como el cooperativismo.

Otra problemática que ya no se relaciona con la investigación, pero si con el hacer en las empresas, se vincula con la existencia en el ámbito empresarial de una confusión entre clima y cultura organizacional y aunque ambos términos se han utilizado por gran tiempo en diversos constructos de las ciencias sociales y son similares, su concepción es diferente, pero son usados de forma intercambiable en el ámbito organizacional. (Martínez, 2010)

Según Martínez (2010), la cultura hace mención a valores y otros elementos de la organización arraigados, mientras el clima, referencia factores ambientales que son percibidos de manera consciente y están sujetos al control organizacional. Mientras la fundamentación teórica inicia con la investigación respecto al clima organizacional, la evolución se produce hacia los referentes al clima directivo, actualmente, este concepto se utiliza para explicar y desarrollar el conocimiento de los entornos psicológicamente significativos para sus miembros e implica su conocimiento desde la evaluación psicológica.

A partir del argumento anterior, otros autores afirman que la cultura desplazó al clima organizacional del lugar referenciado que se había dado, pero se enfocó en estudios más holísticos del pensamiento que incluyeron sistemas de significados, valores y acciones características de la antropología y su tradición etnográfica, pero no se reconoció como un elemento aliado de la planeación estratégica de la organización sino que se utilizó por provenir de un término más sofisticado, considerado por algunos para captar los entramados de elementos como valores, símbolos, significados y ritos que alimentan la vida de las organizaciones. Dado lo anterior se ponen en evidencia diferencias como que la cultura, se expresa en términos cualitativos, mientras en clima, se expresa en términos cuantitativos. Mientras la cultura nace de

la sociología y de la antropología, el clima organizacional proviene de la psicología. (García, 2017)

Para Denison (2009), reconocer y valorar el clima organizacional, corresponde a solo identificar la punta del iceberg, mientras que reconocer la cultura organizacional, responde a la obligación de la empresa consigo misma de reconocer los elementos más profundos que la constituyen para generar estrategias directivas que permita a la organización subsistir en un entorno competitivo. El autor afirma que las prácticas de gestión del conocimiento son específicas del contexto y pueden influir en la eficacia de la organización porque entre la cultura organizacional, la estructura, la estrategia y la eficacia de la organización existe una íntima relación de dependencia. (Hernández & Serna, 2009)

Durante el año 2010, en Colombia se realizó el encuentro de empresarios, cuyo objetivo era el de fomentar buenas prácticas de negocio. Uno de los conferencistas invitados fue Daniel Denison, quien afirmó que la mayor ventaja competitiva que puede tener una empresa, es la cultura organizacional y que los valores fundamentales como comunicación, respeto, integridad y excelencia no son nada sí sólo están escritos. El especialista también mencionó que la problemática en Colombia se debe a que solo las grandes empresas como: Isa, Isagen, Colsubsidio, Acción Plus, Coomeva, Pacific Rubiales, Hocol, TCC, Davivienda, Bancolombia, Avianca, entre otras, han invertido tiempo y recursos en la investigación e identificación del fenómeno, mientras las pequeñas empresas, no han dado prioridad al mismo, argumentando que no cuentan con los medios y el tiempo suficiente. (Diario Portafolio, 2010)

García (2006) manifestó que, en Colombia, no se da una comprensión de la cultura organizacional donde se resalte su carácter como fenómeno instrumental. Para esta metodóloga, las organizaciones se interesan por identificar cómo las personas entienden e interpretan su experiencia y cómo estos entendimientos se conectan con la acción. Pero, otra perspectiva que en algunos casos no se indaga, es en la de entender cómo los discursos y prácticas que circulan en la organización están inmersos en relaciones de poder en las que se da una lucha por el control de significados. Esta autora concluye que las investigaciones en Colombia, carecen de un nivel de profundidad que evidencia a los empresarios, la importancia de indagar en este fenómeno.

No solo se percibe un vacío y una confusión en referencia a la investigación sobre cultura organizacional, sino también, de aquellos modelos de desarrollo como el cooperativismo, que cuentan con una cultura organizacional arraigada son inexplorados por la psicología como ciencia social y son abordados por las ciencias exactas, desconociendo la posibilidad que ofrecen para los profesionales de la psicología inmersos en la vida organizacional. En la actualidad, Colombia cuenta con cerca de 6.500 cooperativas y sus asociados aportan el 4.9% del PIB nominal nacional con presencia en todos los sectores productivos y de servicios del país, con presencia inclusive en el muy golpeado sector salud. (Portafolio, Diario, 2018)

La ORG, Viva la ciudadanía, puso en manifiesto que el sistema de salud en Colombia colapso y aunque las causas de la crisis, se convierten en argumentos que se sustentan desde diferentes ámbitos, muchos de ellos señalan que solo sobrevivirán las Entidades Promotoras de Salud, EPS, que garanticen mayor competitividad en lo que a la atención del usuario se refiere. Muchas EPS, contratan Instituciones Prestadoras de servicios de Salud IPS, para brindar la atención a sus afiliados, las cuales son empresas de terceros que no cuentan con los dineros del gobierno y dependen de los pagos de las EPS como sus clientes. Las IPS, compiten entre ellas para ser proveedores de las EPS y su competencia además de estar demarcada por los elementos convencionales como precio, oportunidad de cita, acceso y calidad en el servicio, también están relacionadas con el talento humano y su capacidad para adaptarse a las nuevas necesidades del entorno. (Álvarez, Córdoba, & Lezcano, 2017)

La cooperativa Médica Social “COOMSOCIAL IPS”, es una empresa posicionada desde hace 25 años en la prestación de servicios de salud en los municipios de Medellín y Bello. Actualmente, su principal cliente es SURA EPS, y Coomsocial, se encarga de prestar los servicios incluidos dentro del POS, a usuarios que se encuentra afiliados. Aunque la empresa está posicionada en el mercado y tiene unos procesos internos conocidos y bien definidos, ha centrado sus esfuerzos desde la dirección en reconocer la percepción de los colaboradores frente al clima organizacional sin internarse en la identificación del fenómeno de la cultura organizacional. El medio Colombiano, presenta para el sector salud, la problemática de cargar con la fama de pertenecer a uno de los sectores más desprovistos de garantías para sus usuarios y caracterizarse por prestar un servicio poco humanizado y lejano a al panorama social actual. situación que llama

a las empresas a desarrollar estrategias que le permitan mantenerse vigentes y sostenibles en el tiempo.

Todo lo anterior, lleva a querer realizar una indagación de carácter científico, frente a la importancia del reconocimiento del tipo la cultura organizacional predominante en la empresa y por ello, es planteada la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el tipo de cultura organizacional predominante en Coomsocial IPS y cuál es la incidencia de los trabajadores asociados o empleados en la constitución de esta cultura?

2. Justificación

La IUE en su misión plantea como propósito encaminarse como una institución de educación superior que brinde una formación integral a los estudiantes, para que estos, ya convertidos en profesionales, sean capaces de respetar el entorno y generar transformaciones que les permita actuar como profesionales, capaces de adaptarse a las necesidades del entorno actual. Al interior de las aulas, los docentes entregan una cantidad importante de información que ha permitido un paso inicial en esa codiciada formación integral. Pero desde la perspectiva psicológica en el proceso formativo, la IUE se ha encargado de instruir al estudiante con la idea de que la integralidad es la suma de un todo y es en este punto donde aparece la primera justificación de este trabajo y que consiste en llevar a la práctica el conocimiento enciclopédico y hacer de la integralidad que profesa la misión, una realidad que articule conocimiento y práctica para ser ejemplarizada por los profesionales en un entorno donde la capacidad de adaptación y respuesta es decisiva.

Esta investigación también es relevante desde lo empírico porque implica la indagación de 300 personas que hacen parte del equipo de trabajo de Coomsocial, que se ven afectadas en términos de bienestar y salud mental por las condiciones a las cuales se ven expuestas en su ambiente de trabajo y que generan gran incertidumbre. La cooperativa médica fue afectada por las disposiciones de la reforma tributaria que quedaron definidas en la ley 1819 de 2016 y que afectaron además a 3.500 cooperativas asentadas en el territorio nacional. Básicamente estas empresas del sector solidario, tenían un régimen tributario especial, el cual les permitía dejar de pagar un rubro de impuestos importantes y destinarlos al patrocinio de la educación formal, donaciones de dotaciones escolares, transportes y dotación de bibliotecas. Adicionalmente con este cambio, las cooperativas tendrían que bajar su mano de obra, cotizar un 13% más a seguridad social y son vigiladas por la UGPP, aclarando que la empresa privada, queda exenta de cumplir con estas obligaciones. Con todos estos cambios, las empresas cooperativas tienen una menor rentabilidad y se ven obligadas a disminuir su mano de obra. Estas apreciaciones, fueron contempladas por Luis Fernando Gómez Giraldo, director de la Confederación de Cooperativas de Colombia “Confecoop”. (El Colombiano, 2018)

La Cooperativa médica, debe tomar decisiones frente a la realidad que el entorno le exige. Puede tomar el camino de seguir adelante como una empresa perteneciente al sector solidario, disminuir sus salarios, generar despidos y dejar de hacer inversión social o puede convertirse al sector privado y tratar de conservar las mejores condiciones para sus empleados, haciendo una mínima inversión social. Se considera esta investigación como viable porque la aplicación de las diversas acciones es coherente con lo que se dice en el mundo organizacional frente al tema. Cujar, Ramos, Hernández & Lopera (2013), explican a partir del modelo de cultura organizacional de Daniel Denison, que las empresas más exitosas, son aquellas capaces de solucionar las paradojas que le plantea el entorno. Es decir, el reconocimiento de la cultura, evita que se realicen altas reformas o inversiones en programas de capacitación, servicios de consultoría y otros no tienen el impacto esperado por la organización, convirtiéndose en iniciativas costosas e improductivas.

La presente investigación, también se justifica en las tendencias laborales de la generación actual, “Los millennials”. Campos (2018) afirma que los millennials son una generación capaz de valorar el mercado laboral y que son más competitivos en referencia con la armonía entre el trabajo y la vida personal, salarios competitivos, comodidades del puesto de trabajo, comodidades y flexibilidades con respecto al horario laboral. Esto es congruente con lo que Bauman, (2015) llamó: “modernidad líquida”. Este autor, realiza una metáfora basado en lo que es el estado líquido de las cosas y lo utiliza para, explicar la naturaleza actual de la cultura de la modernidad. Para ello, analiza la cultura desde cinco conceptos que son: emancipación, individualidad, tiempo/espacio, trabajo y comunidad. Para Bauman, el tiempo moderno, se ha convertido en un arma donde incoherencia, la interrupción y la sorpresa, se convierten en las necesidades que conforman el arquetipo del hombre contemporáneo. El hombre se encuentra a lo que el autor denomina como el aburrimiento del futuro. (Bauman, 2015)

La intención de esta investigación, es la de sustentar un saber objetivo y poco explorado en este medio, lo cual según se demuestra en los antecedentes ya expuestos, es la materia prima para la producción científica de conocimiento y que a su vez responde al objetivo de la psicología como ciencia definido en la ley 1090 de la normatividad colombiana

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Analizar el tipo de cultura organizacional predominante en la Cooperativa Médica Social “Coomsocial IPS” y determinar la incidencia de los trabajadores asociados o empleados en la constitución de esta cultura.

3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la dimensión predominante en la cultura organizacional de la Cooperativa Médica Social “COOMSOCIAL” IPS.
- Describir los sub-tipos de la cultura organizacional con mayor y menor incidencia en la conformación de la cultura prevalente en Coomsocial IPS.
- Identificar la incidencia de asociados y empleados en la cultura organizacional predominante de COOMSOCIAL IPS.

4. Marco Referencial

4.1. Marco de antecedentes

A continuación, se informa sobre una serie de investigaciones de tipo empírico, que abordan la problemática de la cultura organizacional y sus componentes en el ámbito nacional e internacional:

En el año 2014, se realizó la investigación titulada: “Evaluación de la cultura organizacional y su incidencia en la efectividad grupal”, cuya pretensión, era la de evaluar los elementos culturales que inciden en la efectividad grupal de los equipos de trabajo en organizaciones, teniendo en cuenta que existe un consenso en el ámbito laboral sobre el escenario moderno sobre el cual, el valor de los intangibles constituye su mayor divisa. La metodología, fue un método mixto, cuantitativo y cualitativo, con nivel longitudinal, trabajado en una empresa del sector tecnológico, aplicado a las 150 personas y ejecutado en cuatro etapas que incluyeron: la valoración actual de la organización, el diagnóstico de la cultura actual, la concepción del diseño y el diagnóstico de la cultura final. (Annia, Portuondo, Sánchez, & Suarez, 2014)

Entre las conclusiones, los investigadores determinaron que el valor de la presente investigación, aporta un valor teórico y práctico que contribuye a la evaluación de elementos culturales que inciden en la efectividad de los equipos de trabajo y que existe una relación entre las variables que puede ser abordada para mejorar el comportamiento del ser humano al interior de la organización. (Annia, Portuondo, Sánchez, & Suarez, 2014).

Durante el año 2013, se realizó una investigación teórica, llamada; “El diagnóstico de la cultura organizacional o las culturas de la cultura”. Esta exploración, pone en relieve que la pesquisa sobre este fenómeno, ha sido desarrollada principalmente en los países industrializados. En México solo han existido estudios empíricos que han seguido esquemas conceptuales y metodológicos norteamericanos. (Nosnik, 2005), poniendo en evidencia, que la pesquisa de la cultura organizacional, requiere del aporte de otros elementos que contribuyan a la formulación de métodos para el diagnóstico e intervención de la misma. (Edwards, 2013)

Este estudio, utilizó una metodología mixta, con técnicas como: observación, revisión de fuentes documentales, encuestas, entrevistas estructuradas y grupos focalizados. La información obtenida e interpretada a partir de la segmentación, hecha de acuerdo a los grupos naturales al interior de la organización. La población seleccionada, fue una dependencia del gobierno municipal en la ciudad de Santillo, Coahuila, la relación poblacional es de 725 sujetos, agrupados en tres estratos. El procedimiento, se aplicó en dos etapas, que incluyeron en la construcción y aplicación de un instrumento estructurado por 348 unidades de análisis. Como conclusiones, se determina que existen grupos subyacentes al interior de la organización, que comparten sus propios valores y creencias y aunque hacen parte de la organización, comprenden y actúan diferente al total de los miembros de la organización. (Edwards, 2013).

La investigación de Edwards, concluyó que: existen pocos trabajos de autores latinoamericanos que aborden el fenómeno. Reveló, que existe disparidad entre las conclusiones que presentan diversos investigadores en los artículos científicos y asegura que la práctica metodológica actual obedece a intereses particulares, que ha dejado de lado el aspecto humano y no permite la comprensión profunda del fenómeno. (Edwards, 2013).

La adaptación al castellano y la estructura factorial del Denison Organizational Culture Survey (DOCS), realizada durante el año 2009, es una investigación que utilizó un análisis factorial para poner en manifiesto que los resultados obtenidos mediante la administración del instrumento compuesto por 60 ítems, agrupados en 12 subescalas y que identifica cuatro dimensiones culturales, señala, unas propiedades psicométricas adecuadas, comprobando que la versión traducida al castellano, replica casi en su totalidad la estructura planteada en la versión original. (Bonavia, Prado, & García, 2010)

Los investigadores, utilizaron un método de investigación cuantitativa, de tipo no experimental, tiene un diseño transversal y un nivel descriptivo-correlacional. El DOCS, se administró a una población total de 488 personas, pertenecientes a 39 grupos de la universidad Politécnica de Valencia. La participación media de los integrantes de los diferentes grupos fue de 68.35% con un mínimo de 12.5% y un máximo de 100%. Para el procedimiento se siguieron los estándares metodológicos internacionales, recomendados por la ITC. El análisis de datos se realizó con el paquete estadístico SPSS VERSIÒN 1.5 y el programa EQS 6.1, ambos para

Windows. La consistencia interna del instrumento, fue analizada mediante el índice Alpha Combrach. (Bonavia, Prado, & García, 2010)

Los resultados finales demostraron una adecuada consistencia interna y validez del constructo para la adaptación al castellano del DOCS. En general los 60 ítems evaluados, funcionan adecuadamente excepto el ítem 19 que debería ser reformulado para aumentar su correspondencia con el resto de la escala, los autores, consideraron preferente esta opción, que eliminar el ítem del instrumento. Los autores aseguran que el DOCS, ha demostrado su efectividad tanto teórica como aplicada para evaluar la cultura organizacional y su influencia a la hora de aumentar la efectividad que alcanzan las empresas. (Bonavia, Prado, & García, 2010)

En Colombia, durante el año 2012, se realiza una investigación conocida como: “La investigación sobre la cultura organizacional en Colombia, una mirada desde la difusión en revistas científicas”. En esta oportunidad, los investigadores colombianos analizan los estudios publicados en revistas indexadas con el objetivo de conocer el estado del arte de la cultura organizacional en el país durante un periodo de cinco años, desde el año 2006 al 2010. Este trabajo se desarrolló en cuatro fases dentro de las cuales se da una investigación al proceso de selección de estudios, se realiza una revisión literaria al constructo del concepto, se exponen los resultados y se presentan las categorías respectivamente. (Ruiz & Naranjo, 2012)

Los artículos seleccionados debieron cumplir con criterios como rango de publicación, que estuvieran incluidas en bases de datos como Colciencias Publindex, que evidenciaran investigación en el ámbito colombiano y que estuvieran centrados en cultura organizacional. La búsqueda arrojó 27 artículos de diferentes disciplinas como psicología, administración, economía y derecho. El método seleccionado para esta investigación, fue el método cualitativo de revisión literaria. Los resultados se presentaron en cinco categorías donde se comprobó que la mayor producción literaria de estos artículos proviene de la administración, con más del 70% de la participación, solo un porcentaje del 12%, corresponde a las investigaciones de la psicología y el restante proviene de ciencias como la economía, las finanzas y la salud, de los cuales 21.4% corresponden a antecedentes teóricos y un porcentaje de 78.6%, se atribuye a investigaciones de tipo empírico. (Ruiz & Naranjo, 2012)

Las técnicas de análisis utilizadas en estas investigaciones son en su mayoría de carácter descriptivo que utilizan principalmente técnicas de investigación de nivel descriptivo y correlacional con técnicas avanzadas como clúster y análisis factorial. Los modelos culturales más utilizados en estas investigaciones, toman el modelo de Càmeron & Quinn (1999), Denison (1990, 1995, 2003) y Hofstede (1979, 1999). Entre las conclusiones de determina que el sector que más ha explorado a nivel nacional el fenómeno de la cultura organizacional es el industrial y dentro de este las empresas siderúrgicas, textiles y metalmeccánicas. También estos autores concluyen que las empresas colombianas se caracterizan por tener una cultura fuerte que se orienta más en lo interno que en lo externo. En general los resultados de esta investigación, mostraron que la exploración en Colombia, se encuentra en un estado llamado por los autores como “Incipiente”. Se argumenta que las investigaciones revisadas, hacen evidente la importancia de identificar la cultura organizacional para la empresa colombiana para incidir positivamente en los resultados del negocio. (Ruiz & Naranjo, 2012)

Otra investigación de relevancia para esta investigación, es la realizada por Avella, durante el año 2010. Esta investigación, toma como base la realización de dos ejercicios que buscan identificar los elementos mínimos que deberían considerarse por las organizaciones a la hora de seleccionar un modelo de medición para la cultura organizacional y un estudio que evalúa las relaciones existentes entre cultura y desempeño organizacional, basados en el modelo propuesto por Denison y sus colegas. (Martínez, 2010)

Para la muestra y recolección de la información, se utilizó un trabajo empírico de tipo exploratorio sobre una población de 11 empresas, para recolectar la información, se utilizó una encuesta estructurada que se aplicó a 63 estudiantes en tres secciones diferentes centradas en construcción, aplicación del instrumento y eneración de conclusiones. El instrumento utilizado, es DOCS, compuesto por 60 ítems, que mide la cultura organizacional en cuatro dimensiones. (Martínez, 2010).

Los resultados obtenidos, develan que el 100% de los cuestionarios fueron contestados, mientras el número de respuestas con-testadas estuvo entre el 90,5% y el 99,4%, obteniendo para cada dimensión unas puntuaciones entre altas y medias con baja dispersión para la percepción de las diferentes sub-dimensiones de la cultura. Respecto al análisis factorial, los factores rotados permiten identificar sólo de manera aproximada cuatro grupos de sub-dimensiones que pueden

asociarse a las cuatro dimensiones identificadas en el modelo de Denison. El análisis se efectuó por el método de componentes principales y rotación varimax. (Martínez, 2010)

Sobre las conclusiones, se asegura que el modelo de Denison y sus colegas se identifica como uno sobre rasgos que define la cultura de las organizaciones con base en involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión, que presenta similitudes con los modelos propuestos por Harrison (1972); el trabajo de Cunha y Cooper (2002), y el modelo de Cameron y Quinn (1999). Pero los trabajos de Denison y sus colegas permiten identificar también algunas pretensiones de generalización para los diferentes países y regiones, dejando en evidencia que los estudios sobre cultura organizacional necesitan teorías que trasciendan las culturas pero que también tengan en cuenta las limitaciones que se presentan con la aplicación de las diversas teorías, Concluyendo que el estudio de las culturas organizacionales en diferentes contextos deberá tener en cuenta las características de la cultura del país o la cultura regional. (Martínez, 2010)

Delgado A & Forero (2004) Determinaron el estado del arte de las investigaciones en psicología para el fenómeno de la cultura organizacional en las tesis de grado realizadas en Facultades de Psicología de Bogotá. El método utilizado es una investigación documental de carácter cualitativo con nivel de interpretación. Para la muestra se tuvieron en cuenta los trabajos de grado de niveles educativos de pregrado, especialización y maestría sobre cultura organizacional desarrollados en Facultades de Psicología adscritas a ASCOFAPSI, ubicadas en Bogotá y realizados entre 1998 y 2003, recopilando información de 10 Universidades reconocidas. Se diseñó un cuestionario llamado Ficha de Recolección de Datos; ésta se adaptó a las necesidades de la investigación, fue evaluada por un experto y validada empíricamente.

Para los resultados, se realizó análisis de resultados a nivel cuantitativo y cualitativo de los aspectos formales, contextuales, teóricos y metodológicos de las investigaciones de 13 investigaciones sobre cultura organizacional. Respecto al uso de instrumentos de evaluación o recolección de información, el 92.3% emplearon herramientas diversas y sólo una tesis (7,7%) no refiere el uso de ningún instrumento. Dentro de los instrumentos empleados en las investigaciones, la frecuencia en que son citados los autores, Schein aparece con mayor frecuencia (38.5%), seguido de Abravanel (30.8%), y Denison (15.4%). Solamente se evidenció

una tesis que hace referencia al tipo de validación y confiabilidad utilizado en la elaboración del cuestionario, se empleó el Alfa de Cronbach y validez de constructo. (Delgado & Forero, 2004)

Para concluir, la investigación asegura que los aspectos psicológicos involucrados en la cultura organizacional no han sido suficientemente explorados ni se ha hecho una sistematización de este conocimiento que permita a la psicología colombiana proponer líneas de investigación para proponer estrategias de intervención útiles para el momento actual de las organizaciones colombianas. La segunda gran conclusión de esta investigación, demostró que la mayoría de trabajos de grado realizados en Bogotá, siguen una metodología cualitativa de nivel descriptivo, pero ninguno de esas investigaciones se adentra en metodologías que aporten al diseño de intervenciones que propongan estrategias para el mejoramiento o cambio cultural, la propuesta de estos investigadores, es que se desarrollen líneas de investigación psicológica que a través del conocimiento permitan el posicionamiento de los psicólogos organizacionales en ámbitos estratégicos de la organización. (Delgado & Forero, 2004)

4.2. Marco teórico

- **Referentes teóricos**

El concepto “Cultura organizacional” proviene de diferentes referentes conceptuales, que orientan la investigación a partir de teorías y conceptos que articulan este constructo.

Administración de empresas

La administración de empresas, es un área específica del saber, la cual también recibe el nombre de gerencia o gestión. Es definida como una actividad humana y sistémica, que consiste en planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Se encamina a la obtención de resultados con eficiencia y eficacia y está compuesta por principios y técnicas que la determinan y confieren carácter científico o empírico según la aplicación. Así mismo, podemos decir que la administración desde un contexto social, se entiende como la acción de dirigir los destinos de una sociedad o de una organización, con el propósito de generar progreso y bienestar. (Cardona & Ramírez, 2016)

Antropología cultural

Es un área del saber dentro de las ciencias sociales, que se ocupa de la descripción y el análisis de las culturas. Sus esfuerzos se enfocan en el estudio de los pueblos y los diversos estilos de vida, dirigiendo su atención en aspectos de la experiencia humana como el lenguaje y los signos. La antropología, se centra en la evolución del ser humano desde la concepción de especies más antiguas que el homo sapiens y trata de dar respuesta al interrogante humano por descifrar el sustrato de las culturas antiguas. Así mismo, se interroga por qué y cómo cambian las culturas actuales. Algunos roles, de los antropólogos son: estudiar los estilos de vida en las diversas organizaciones, analizar los factores biológicos y culturales de la enfermedad, causas de desarrollo y subdesarrollo de las naciones, entre otros. (Harris, 1998). La concepción antropológica, definen la cultura organizacional como un conjunto de prácticas materiales y de significación en continua producción, transformación y divulgación de estructuras materiales y de significación que organizan la acción humana (Canclini, 1999)

Psicología organizacional

La psicología, es la ciencia que trata del estudio y análisis de la conducta, de los procesos mentales de los individuos y de los grupos, abarcando toda la experiencia humana. Así, la psicología organizacional o industrial, es el estudio científico del comportamiento individual y grupal de las personas al interior de los ambientes laborales. Realiza la comprensión de los procesos sociales de las organizaciones, buscando los puntos susceptibles para mejorar la eficacia y la eficiencia de las personas para sí mismas, logrando que dichos resultados, repercutan positivamente en los resultados de las empresas. En sus inicios, los investigadores de este campo, se centraron en estudiar fenómenos cómo productividad y fatiga. En la actualidad, los estudios tienen mayor rigor científico y se dirigen al análisis de procesos más complejos que inciden en los resultados de la organización, tales como: cultura organizacional, clima laboral, bienestar, plan carrera, desarrollo personal, entre otros. (Jess y Britt, 2014). La psicología, concibe la cultura organizacional como un sistema de creencias compartidas que los miembros de

una organización van construyendo a partir de su experiencia como grupo. (Jess & Britt, 2014)

Sociología

Es llamada la disciplina intelectual, comprendida desde la óptica de Comte (1978). La sociología es el estudio de las interrelaciones entre las principales instituciones (economía, familia y política) y la sociedad. Otra parte de la sociología, analiza el estudio estático de la sociedad, la cual consiste en el análisis de las leyes de acción y reacción de las distintas partes del sistema social. (Inkeles, 2002). La concepción de cultura organizacional, desde este campo del saber, es el considerar que la cultura es la característica indefinida de toda sociedad y que las organizaciones son pequeñas sociedades a las cuales se pueden atribuir características culturales a las organizaciones que las describan, pudiéndose afirmar que la cultura es a la organización, como la personalidad al individuo que no puedes ser comprendida como un elemento estático, sino una materia prima viviente. (Gómez, 2008)

Cultura organizacional

A partir de este constructo, las investigaciones de la psicología organizacional, determinan el alcance y la profundidad que, desde la organización, se desarrolla, involucra y apoya a las personas para que participen en el mejoramiento de la calidad de vida. También, se fomenta el desarrollo de las personas para hacerlas capaces de colaborar y comprometerse con el mejoramiento de la empresa, sus procesos, productos y servicios. (Uribe, 2003)

- **Definición**

Cultura organizacional, se refiere a un sistema de significados y signos que son reconocidos y compartidos por la mayoría de los miembros de la organización y que le confieren una identidad que hace a la organización diferente de las demás. Este sistema de significados, fueron creados, descubiertos y desarrollados por un grupo de una misma organización, para aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y son considerados válidas para ser enseñadas a nuevos miembros de la organización

como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas. (Schein, 2010)

- **Historia**

El concepto nace a partir de las aportaciones de la academia a la industria, estas, demuestran la importancia de reconocer la incidencia de los fenómenos individuales y grupales al desempeño de las organizaciones. Elton Mayo (1979), con sus estudios, demuestra que el desempeño individual, es afectado porque el grupo de trabajo al cual pertenece el individuo, incide en la percepción que este tenga de aspectos objetivos de la organización. A partir de este momento, se pone en manifiesto, la importancia de lo subjetivo en el desarrollo de las organizaciones. Alrededor de los años ochenta, se presentó un creciente interés por los elementos simbólicos de la organización, el cual, ha tomado fuerza en la actualidad, confiriendo importancia a las dinámicas culturales e integrando rituales, comportamientos, historias y modos de ser de los individuos en la conceptualización de las culturas organizacionales. (García, 2006)

Componentes de la cultura organizacional

En cuanto a los elementos de la cultura organizacional, podemos decir, que hace referencia a los caracteres del entorno que la conforman. Son entendidos como aquellos componentes que tienen la capacidad de construir, transformar y generar condiciones organizacionales, hallándose entonces en el dominio de las capacidades existentes y por lo tanto de la auto organización. Algunos de ellos, son las creencias, la filosofía, las normas, los ritos y creencias, las normas, los valores, entre otros. (Chiavenato, 2009). Algunos de ellos son:

- **Creencias**

Son consideradas como un elemento ideológico que no puede contrastarse con la realidad, carece de una base empírica, pero tiene valor de acuerdo al contexto en el cual está inmerso. (Minsal & Pérez, 2007)

- **Filosofía**

La filosofía, hace referencia a un conjunto de elementos que sirven como estrategia al interior de una organización, para definirse y enfrentar las situaciones que se presentan en el futuro, suministrando orientación a las metas de la empresa. Está integrada por valores, misión, visión y planeación estratégica. (Minsal & Pérez, 2007).

- **Normas**

Pueden considerarse como la aplicación práctica de los valores y definen lo que debe ser. Hace énfasis en una conducta que es obligatoria, acarrea la desaprobación, incluso sanción para quien la incumple, es formal y es emitida por organizaciones que están formalmente constituidas. (Minsal & Pérez, 2007)

- **Reglas**

Son constructos que se establecen al interior de las organizaciones, con la intención de entregar a los miembros de la organización, un conjunto de elementos que son comunes a todos y que deben ser seguidos para garantizar la obtención de resultados. (Minsal & Pérez, 2007)

- **Ritos y ceremonias**

Son actos solemnes que tiene la intención de rendir tributo, veneración o reverencia y que son realizados por un grupo de personas pertenecientes a una misma organización cultural, religiosa o política. (Chiavenato, 2009)

- **Valores**

Son elementos abstractos, supuestos que se entienden como convicciones de la organización, se sustentan en una base moral, constituyen los pilares de la cultura corporativa y plasman un ideal. (Minsal & Pérez, 2007)

Funciones de la cultura organizacional

La cultura tiene una multiplicidad de funciones que son entendidas a partir de su aplicación en la organización.

- **Identificar la organización**

La cultura organizacional es usada como un instrumento de diagnóstico. Se utiliza para que las empresas se conozcan así mismas, con el único propósito de asumir una postura competitiva frente a las demandas del medio en el cual se encuentran inmersos. Por medio de su diagnóstico, se pueden lograr cambios y aplicarlos de tal forma, que logren un impacto positivo tanto al interior como al exterior de la organización. (Aguilar, 2013)

- **Orientar la misión organizacional**

Una de las funciones que adquiere un relieve significativo, es su grado de aportación, en cuanto que a partir de su diagnóstico, el psicólogo que se encarga del capital humano, podrá articularse con la gerencia y los altos niveles de liderazgo para que actúen de forma consistente en la organización, trabajando en sentido de promover cambios propiciadores de mejoras (Aguilar, 2013)

- **Transmitir de identidad**

A través de la cultura, los miembros de la organización, entienden los contenidos verbales y los no verbales. Es decir, a partir de la cultura, se desarrollan un conjunto de suposiciones, constructos, indicaciones, instrucciones y reglas, que gobiernan el comportamiento cotidiano de las personas al interior de las organizaciones, pero también, permite poner en manifiesto las relaciones de poder, las reglas que no están escritas, contenidos no verbales, etc. Aclara una serie de comportamientos considerados aparentemente inteligibles, permitiendo un planeamiento de la actuación coherente con la realidad de organización. (Uribe, 2003)

- **Ejercer control**

Freitas, revisa el concepto de cultura organizacional, considerándola como un “poderoso” mecanismo de control, que se enfoca en conformar conductas, homogeneizar maneras de pensar y vivir la organización, introduciendo una imagen positiva de ella, donde todos son iguales, minimizando las diferencias y conflictos inherentes a un sistema que guarda un antagonismo y anulando la reflexión” (Freitas, 2000)

- **Expresar la visión de la organización**

Freitas revisa el concepto de cultura organizacional, considerándola como un

“poderoso” mecanismo de control, que se enfoca en conformar conductas, homogeneizar maneras de pensar y vivir la organización, introduciendo una imagen positiva de ella, donde todos son iguales, minimizando las diferencias y conflictos inherentes a un sistema que guarda un antagonismo y anulando la reflexión” (Freitas, 2000)

- **Generación de compromiso**

La cultura es el fluido que ayuda a mantener la unidad en la organización, debido a que promueve estándares apropiados acerca del lenguaje que deben utilizar los trabajadores y la manera en la cual debe realizar su función, es decir, conforma el ideal de actitudes y comportamientos de los trabajadores. Es decir, se transmiten las relaciones de trabajo y las normas de conducta. (Uribe, 2003)

Características de la cultura organizacional

La cultura organizacional, se concibe como un sistema de creencias, comportamientos, valores y suposiciones que convergen al interior de la organización. Para que esto se logre y permita la adhesión de los miembros, es necesario que tenga unas características en común (Aguilar, 2013)

- **Autogestión**

La cultura, no obedece a un diseño metodológico preconcebido. Al principio de la existencia de las organizaciones, los fundadores se encargan de concebir, la manera en la cual estos desean que sea la misma y la gestan de tres maneras: solo contratan y permanecen con las personas que estos sienten que se identifican con su manera de ver la empresa. Adoctrinan a los empleados con su propia forma de pensar. Por último, estos actúan impartiendo el ejemplo para los demás, acerca de lo que deben hacer, con el objetivo de que estos internalicen los elementos de la cultura. (Robbins & Judge, 2009)

- **Difusión**

La cultura se transmite de forma espontánea entre los miembros de la organización, surge desde lo cotidiano de la interacción social, adquiere significados y cambia de acuerdo a la experiencia humana. Se transmite por medio de la comunicación social, por medio del

cual, se crea, desenvuelve y sustenta en la conciencia grupal, de forma compartida y simbólica. (Rodríguez, 2003)

- **Multidimensional y multinivel**

La cultura, tiene un grado de acuerdo y de compromiso con los valores y las normas de la organización. Por ello, permite actividades, opiniones y acciones que facultan para la adaptación interna, es por este motivo, que la cultura no diferencia entre niveles de jerarquía, educación y/o conocimientos. (Robbins & Judge, 2009)

Tipos de culturas organizacionales

- **Organizaciones orientadas al poder**

Tienden a dominar su entorno y a eliminar la oposición. Los que poseen poder, se esfuerzan por mantener un control absoluto sobre los subordinados. En este tipo de culturas organizacionales, el crecimiento de la empresa, depende de la capacidad de la persona que representa el poder. Se le conoce como una cultura politizada, orgullosa, motivada por el dinero y los símbolos. (Rodríguez, 2003)

- **Organizaciones orientadas a la función (Rol)**

Hay una preocupación por la legalidad, entendida ésta en sentido amplio. Acentúan la jerarquía, el status y los procedimientos. Este sistema gira en torno a las burocracias, son lógicas y racionales, consiste en la asignación de roles y funciones especializados, son coordinadas por pequeños grupos que están en la cima de la organización, donde el conocimiento de la norma, confiere el grado de especialización y donde se privilegia el conocimiento como herramienta de jerarquía. En este tipo de organización, la adaptación cambio es lenta y no reaccionan rápidamente a las exigencias del entorno. (Rodríguez, 2003)

- **Organizaciones orientadas por la tarea**

Lo que más se valora este tipo de cultura, es el logro de los objetivos. La autoridad se asienta sobre la competencia personal. La estructura se adapta a las exigencias de la tarea. La capacidad técnica es la fuente de poder, que se aplica en estructuras matriarcales y virtuales. El conocimiento es compartido y `trabaja de forma integrada para la solución de problemas.

Este tipo de empresas, apuestan a la innovación, no reconocen privilegios como la antigüedad y son extremadamente adaptables al cambio. (Rodríguez, 2003)

- **Organizaciones orientadas por la persona**

Tiene como fin primario servir las necesidades de sus miembros. La autoridad jerárquica ocupa un lugar secundario. Se prima la ejemplaridad y el espíritu de servicio hacia los demás y se busca el consenso en la toma de decisiones. Existe gran autonomía individual decisoria, sus integrantes se destacan por sí mismos. (Rodríguez, 2003)

Modelos de cultura organizacional

La cultura organizacional, es una realidad socialmente construida y por tanto, presenta unos paradigmas emergentes, en los cuales convergen diversas perspectivas sociales como la antropología, la sociología y la psicología. Lo fundamental a la hora de seleccionar un modelo organizacional, es hacer hincapié en un enfoque que busque las características claves de la organización, porque ningún modelo es completamente incluyente o correcto. (Delgado & Forero, 2004)

- **Modelo de Valores en Competencia de Cameron y Quinn (1999):**

Este modelo supone que la cultura organizacional se divide en cuatro tipologías: a) Clan o grupo que hace referencia a empresas con una orientación interna fuerte y a un control flexible. b) Adhocrática o de Desarrollo, característico de empresas con fuerte orientación externa y control flexible, en las que se estimula el conocimiento, el riesgo y la creatividad. c) Mercado o Relacional, define a empresas con fuerte orientación externa, con control estable, orientados a los resultados. d) Jerárquica, la cual hace referencia a empresas con orientación interna y control estable, especialización de las tareas, responsabilidades y jerarquía. Las metas de la organización se establecen a largo plazo, buscan la estabilidad, la previsibilidad y la eficiencia. (Ruiz & Naranjo, 2012)

- **Modelo de Denison Organizational Culture Survey (1996)**

Este modelo está basado en el comportamiento. Demuestra cómo se vinculan los comportamientos y las prácticas gerenciales con las creencias y supuestos compartidos por los miembros de la organización y que involucran a clientes, competidores, proveedores, accionistas y trabajadores. Está estructurado a partir de cuatro características culturales que son: a) Involucramiento: mide el nivel de compromiso de las personas con su trabajo a partir del facultamiento y la orientación al equipo, b) Consistencia: señala la orientación de la organización en cuanto a los valores, los acuerdos y la integración de sus miembros, c) Adaptabilidad: analiza la capacidad que tiene la organización de asumir riesgos, aprender de los errores, y adaptarse al cambio, d) Misión: analiza el conocimiento de los miembros de la organización en cuanto la dirección que tiene la empresa, es decir, metas, objetivos y visión (Cujàr, Ramos, Hernández, & Lopera, 2013)

- **Modelo teórico de Hofstede (2000)**

Según este paradigma, la cultura organizacional, se mide desde seis variables (Valores culturales) que hacen hincapié en la percepción de los trabajadores, frente a las percepciones de su práctica laboral y no sobre los valores. Las dimensiones analizadas son: a) Empleado frente al trabajo, b) Cooperativismo frente a personalidad c) Proceso frente al resultado, d) Sistema abierto frente a cerrado, e) Control laso, frente a control estricto, d) Pragmatismo frente a normativismo. (Ruiz & Naranjo, 2012)

- **Modelo cultural de O'reilly (1991)**

Este modelo, al igual que el de Hofstede, no mide tipologías culturales sino valores culturales. Su uso, mide el ajuste de los valores del individuo con los valores de la organización. Este modelo, fue desarrollado con aportaciones de Caldwell y de O'reilly y utiliza una evaluación de 54 declaraciones de valor, los cuales capturan 31 valores individuales y 23 valores organizacionales que se miden en siete dimensiones así: 1) Atención al detalle, 2) Innovación, 3) orientación a los resultados, 4) Agresividad, 5) Orientación al equipo, 6) Estabilidad, 7) Orientación a la gente. (Bonavia, Prado, & Garcia, 2010)

Influencias de la cultura organizacional

Entre la cultura y la organización, se genera una interacción que se expresa en muchas áreas temáticas que son de interés prioritario para los investigadores del comportamiento organizacional, tales como:

- **Liderazgo organizacional vs cultura organizacional**

Aktofoud (1990), hace mención en sus trabajos sobre lo que el mismo denominó, como: “El surgimiento de un liderazgo transformacional”, que aparece en escena para generar un impacto en el ámbito empresarial y que surge cuando en las organizaciones, aparecen nuevas situaciones. Ante la novedad, los líderes llevan a sus coequiperos a buscar soluciones alternas, las mismas, que ponen a prueba su creatividad. Este proceso, implica que los trabajadores, cuestionen la efectividad de los valores y creencias organizacionales, que tienen arraigados y que han aprendido con el paso del tiempo. Estos líderes, también actúan supliendo las necesidades básicas de sus subalternos y promueven oportunidades de desarrollo al interior de sus organizaciones. Todo esto, significa que los líderes organizacionales, proveen oportunidades para el cambio o la estructuración de una cultura organizacional, influenciando directamente este aspecto, ya que sus contribuciones, sirven de soporte al crecimiento individual y colectivo en la organización, aportando características como: identidad de los miembros, énfasis en el grupo, enfoque hacia las personas, tolerancia el riesgo y criterios para recompensa. (Mendoza & Ortiz, 2006)

- **Artefactos culturales vs cultura organizacional**

Determinaron que los artefactos culturales, actúan el interior de la organización, como herramientas que motivan a las personas, les generan adherencia al grupo y las ayudan a entender la dirección a la cual se aproxima la organización, convirtiéndose así, en elementos cruciales que provisionan la cultura organizacional. Se determinan algunos elementos que son entendidos como artefactos: la propiedad; entendida como la capacidad de algunos trabajadores para sentir la organización como propia y a involucrarse desde la generación de sus propios resultados. La segunda, sería el tamaño de la organización. Se hace referencia a que cuando la empresa es más grande, se genera mayor claridad entre los empleados,

respecto a cómo deben desempeñarse y entre más pequeña sea la empresa, existirá un grado menor de especialización en las labores desarrolladas. La última, hace hincapié en la tecnología, la cual es una fuente determinante porque brinda una fuente de poder clara e individualismo para competir en el medio. (Bautista, 2009)

- **Bienestar laboral vs cultura organizacional**

Calderón, Murillo y Torres (2003) Estas variables, son motivo de confluencia, debido a que la gestión organizacional, tiene como requisito, que sus líderes, integren elementos técnicos, como socioculturales. Las condiciones técnicas, permiten establecer los niveles de especialización que provienen de las tareas, los productos y los servicios. Mientras que los sistemas psicosociales, tienen su génesis en el comportamiento del individuo al interior de los grupos a los cuales pertenece. El bienestar laboral, determina el grado de satisfacción de las personas con su trabajo. Este factor, se concentró en primera instancia en mejorar condiciones de trabajo, luego dirigió sus esfuerzos a la implementación de estrategias de motivación y tener una calidad de vida integral para impactar la calidad de vida laboral, actualmente, trata de impactar en factores que vayan más allá de programas asistencialistas, tales como: prácticas de gestión humana, estilos de dirección y sistemas de comunicación entre otros.

Existe una asociación entre las dos variables de clima organizacional y bienestar laboral, por cuanto la cultura, orientada a las personas tiene aspectos importantes sobre la satisfacción con el trabajo, y la estabilidad laboral, por ello, la percepción del bienestar, depende del tipo de trabajo y de la cultura organizacional dominante.

- **Clima laboral vs cultura organizacional**

Para (Deninson, 1996), ambos constructos simbolizan perspectivas diferentes. La cultura, está integrada por valores y presunciones, arraigadas y que se generan por supuesto. Por su parte, clima laboral, hace referencia a factores ambientales que se perciben de manera consiente y con sujeción al control organizacional que traduce normas y pautas de comportamiento. Keefe (1993), declaró que el clima puede ser entendido en la práctica como una medida de cultura, como medida de la percepción compartida por los miembros de la organización y sujeta al momento presente, mientras la cultura, sería algo más interiorizado,

producto de la historia. Hofstede (1998), planteó una metáfora para establecer la correlación entre ambos constructos denomina “prácticas de la organización” donde declara que existe una relación en la parte conceptual y metodológica de ambos constructos y que el clima organizacional sería la parte más superficial de la cultura organizacional. Los valores, creencias y asunciones serían la parte escondida del “iceberg” de la cultura organización. (Santana, 2007)

- **Tipos de empresas**

Cooperativa de trabajo asociado

Son empresas sin ánimo de lucro que ofrecen a sus asociados un empleo que supera las limitaciones del trabajo individual y facilitan la actividad de las personas que tienen un bajo capital de trabajo. Los asociados adquieren la dualidad de socios y de empleados. Estas empresas están reguladas por la ley 1429 y el decreto 4588 y permite a estas empresas actuar como un intermediario laboral. (El portafolio, 2018)

4.3. Marco ético legal

El presente proyecto, se ciñe a los requisitos estipulados en la ley 1090 de 2006, por medio de la cual el ministerio de la protección social, reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología, se dicta el Código Deontológico- Bioético y se delimitan otras disposiciones. (psicología, 2006)

La norma 1090, desde sus primeros artículos define la psicología como una ciencia que se sirve la investigación para estudiar los procesos de desarrollo e interrelación del ser humano en todos los campos en los cuales tiene inferencia. Según esta afirmación, queda expuesta la relevancia de la investigación científica para la producción del conocimiento psicológico, sustentando a su vez uno de los ejes cruciales que motivan la presente labor investigativa. Producir resultados objetivos, basados en la ejecución de un riguroso método investigativo, sería

la meta propuesta en esta investigación. Resultados que respondan a la necesidad única de creación de conocimiento psicológico, en el ámbito de la psicología organizacional y que cumple con la expectativa de la reglamentación legal.

Otra de las situaciones por las cuales este trabajo conserva las disposiciones de carácter ético-legal, es porque sigue con cuidadoso detalle, las contemplaciones de la norma 1090 con respecto a los estándares morales y legales de conducta. A través del uso del consentimiento informado, se garantiza que se cumple con el respeto a la confidencialidad de la información obtenida de los investigados, garantizando el bienestar de las personas y de la empresa.

Por último, se asegura que este proyecto, cumple con las estipulaciones de consentimiento informado que contempla la ley, guardando absoluta reserva sobre la persona, situación e institución donde interviene, responsabilizándose de la información obtenida, evitando revelar sin previa autorización, llevando registro escrito para la sistematización y aclarando a los investigados que su participación en la investigación se hace de manera voluntaria.

Ver anexo del consentimiento informado.

5. Metodología

5.1. Tipo de estudio

Esta investigación se realizó a partir de un abordaje metodológico de tipo cuantitativo. Según Kelinger (2002), la investigación cuantitativa, se define como una forma de investigación que aplica métodos estructurados o formales, realizando un cuestionamiento a mediciones de hechos y/o fenómenos y que utilizan instrumentos como cuestionarios con preguntas cerradas y concretas para analizar las relaciones entre los hallazgos. Se basa en datos o información de carácter numérico, en donde la dimensión del mismo y sus relaciones de tipoy/o estadístico, asumen el eje central del proceso. (Kerlinger, Howard, Pineda, & Mora, 2002)

5.2. Nivel de estudio

Para el desarrollo de la presente investigación, se seleccionó un nivel descriptivo, el cual permitirá, relatar el comportamiento del sujeto, sin influir en el mismo. Adicionalmente, se realizaron unas relaciones descriptivas con respecto a las variables sociodemográficas. El nivel descriptivo, se analiza partir de la información recolectada y servirá como medio de diagnóstico para que Coomsocial, reconozca sus características y la incidencia del fenómeno de la cultura organizacional para dar respuesta a la pregunta de investigación. (Clavijo, 2013)

5.3. Diseño de estudio

Se utilizó un tipo de investigación no experimental, debido a que durante la investigación se hizo inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intención directa. Esto, se justifica desde lo expuesto por Kelinger. Fred N y Lee (2002) según los cuales, la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, porque sus representaciones son no manipulables, porque se hacen inferencias entre las variables, de la variación concomitante entre las variables dependientes e independientes.

El diseño utilizado para el presente trabajo, garantizó que la recolección de la información se realizó de un modo adecuado y nutre la predicción de hipótesis, para ello, se utilizó un diseño transversal, el cual tiene como criterio, el tratamiento de la variable tiempo. Kelinger. Fred N y Lee (2002), explican que este diseño, permite identificar y cuantificar las causas de un efecto dentro de la investigación.

5.4. Población

El total de la población que hace parte de esta investigación, incluye 212 personas, entre las cuales está incluido el personal administrativo y asistencial que trabaja para la institución. No se toma una muestra, se abarca a la población total de la empresa.

Como criterio de inclusión, se toman a todas las personas con contrato laboral activo como empleado o asociado, con capacidad de firmar el consentimiento informado. Como criterio de exclusión, se toman aquellas personas que no hayan firmado el consentimiento informado, que se encontraran en licencia, vacaciones o periodo de descanso anual o que cuya contratación sea como aprendiz o contratista externo.

5.5. Técnicas de recolección de información

El primer instrumento utilizado es una encuesta estructurada de creación propia, la cual tiene por objeto, reconocer las características sociodemográficas y laborales de la población objeto de estudio, para esta se usa una escala de la siguiente forma:

Tabla 1. Descripción de las variables sociodemográficas

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS SESIÓN 1			
VARIABLES	DEFINICION	OPERATIVIDAD	VALOR
Rango de edad	Determina la edad cronológica del encuestado dentro de un rango	En encuestado debe seleccionar el valor que le corresponde dentro de un rango preestablecido	<ol style="list-style-type: none"> 1. 18 a 30 años 2. 30 a 45 años 3. Mayores de 45 años
Sexo	Condición orgánica que distingue las características físicas del individuo	En encuestado debe seleccionar el valor que le corresponde dentro de un rango preestablecido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Femenino 2. Masculino

Estado civil	Condición de relacionamiento en pareja dentro del orden social	En encuestado debe seleccionar el valor que le corresponde dentro de un rango preestablecido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soltero/a 2. Casado/a 3. Unión libre 4. Viudo/a 5. Separado/a
Tipo de contratación	Es el acuerdo escrito de trabajo donde se establecen las condiciones entre el empleador y el trabajador	En encuestado debe seleccionar el valor que le corresponde dentro de un rango preestablecido	<ol style="list-style-type: none"> 1. A término Fijo 2. A término indefinido 3. Convenio de asociación
Sede de trabajo	Pertenece al espacio físico donde el trabajador presta sus servicios	En encuestado debe seleccionar el valor que le corresponde dentro de un rango preestablecido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sede Estadio 2. Sede Bello
Área de trabajo	Incumbe al grupo de actividades que distinguen el desempeño del cargo al interior de la empresa.	En encuestado debe seleccionar el valor que le corresponde dentro de un rango preestablecido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Administración 2. Enfermería 3. Medicina 4. Medicina laboral 5. Odontología

El segundo instrumento utilizado, es el test de Denison, que es conocido bajo el nombre de Deninson Organizational Culture DOCS, el cual se seleccionó entre la gran variedad de instrumentos existentes para medir clima organizacional, por ser una encuesta que puede ser administrada de forma sencilla, de rápida aplicación y fácil comprensión. Este instrumento, consta de 60 ítems, dividido en cuatro subescalas, que están compuestas por 15 preguntas y que agrupan las respuestas en cuatro rangos o dimensiones culturales. Cada ítem, se encuentra codificado, de acuerdo a una escala, tipo Likert que va desde 1 que representaría completamente en desacuerdo, hasta 5, que indica estar completamente de acuerdo. Según Deninson, Janovics y Young (2005).

En la versión castellana del DOCS, se siguieron estándares metodológicos por la (ITC) International Test Commission, para la adaptación correcta de un instrumento de un contexto idiomático a otro. La información, más detallada del instrumento, contempla que cada dimensión es medida en lo que el autor del instrumento clasifica en escalas y subescalas, así:

Tabla 2. descripción de las dimensiones de la cultura organizacional según el cuestionario DOCS de Deninson

VARIABLES DEL CUESTIONARIO. ESCALAS DE MEDICIÓN			
VARIABLES	DEFINICION	OPERATIVIDAD	VALOR
Implicación	Establece el grado en que todos los individuos, de todos los niveles de la empresa se encuentran comprometidos y consideran la dirección como propia.	En encuestado debe seleccionar el valor que le atribuye según una escala linker que se presenta a modo de listado se selección múltiple con opción única de respuesta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Consistencia	Mide la percepción que tienen los sujetos acerca de los sistemas y procesos de la compañía que apoyan la eficiencia y la efectividad en el logro de las metas.	En encuestado debe seleccionar el valor que le atribuye según una escala linker que se presenta a modo de listado se selección múltiple con opción única de respuesta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Adaptabilidad	Calcula la capacidad de la empresa para reconocer lo que quieren sus clientes y el grado de respuesta ente las fuerzas y demandas externas.	En encuestado debe seleccionar el valor que le atribuye según una escala linker que se presenta a modo de listado se selección múltiple con opción única de respuesta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Misión	Esta variable calcula el grado en el cual la compañía sabe porque existe y cuál es su dirección.	En encuestado debe seleccionar el valor que le atribuye según una escala linker que se presenta a modo de listado se selección múltiple con opción única de respuesta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

5.6. Procedimiento

5.6.1 Recolección de la información

La investigación, se desarrolló en cuatro fases, las cuales se distribuyeron de la siguiente forma:

- Primera fase: Durante este tiempo, se delimitó el proyecto definiendo la parte conceptual de la investigación, logrando identificar, justificar y delimitar los propósitos.
- Segunda fase: se refiere a lo que es la aplicación. Se inició con la sensibilización del personal directivo y la presentación de la investigación de la empresa en cuestión, adicionalmente se aplicaron los instrumentos la encuesta “*socio-demográfica*” y “*DOCS*” a los trabajadores. Todo este proceso se llevó a cabo con la orientación de las personas del área de gestión humana de la empresa.
- Tercera fase: se realizó el proceso de cruce, análisis de resultados y cierre de la investigación. Al finalizar, se incluyen los resultados en la investigación académica y se ordenaron de forma que sean comprensibles.
- Cuarta y última fase: se realizó la presentación de los resultados al grupo directivo y/o administrativo de la empresa durante una reunión de junta directiva que estuvo presidida por la gerencia y el consejo directivo.

5.6.2 Análisis de datos

Se utilizaron medidas de tendencia central y dispersión para describir cada una de las dimensiones de la cultura organizacional evaluadas por el instrumento que se aplicó.

Se comprobó la distribución de cada una de las dimensiones de la cultura organizacional, en cada grupo con la prueba Kolmogorov-Smirnov, y, en ninguna de las dimensiones analizadas se encontró una distribución normal, con un nivel de significancia $p < 0,05$, por lo tanto, se utilizaron pruebas de hipótesis no paramétricas, con un nivel de significancia $p < 0,05$ para discriminar diferencias entre grupos.

6. Resultados

A continuación, se describen hallazgos significativos, resultado de la aplicación del modelo de cultura organizacional “DOCS” de Denison a los trabajadores de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, “COOMSOCIAL”:

Al observar los resultados obtenidos en lo que a variables sociodemográficas se refiere, encontramos que: la mayoría de la población trabajadora esta entre los 30 y 45 años de edad, indicando que la fuerza de trabajo de la empresa es muy joven. El mayor porcentaje de participación para la variable sexo, compete a las mujeres, quienes representan las $\frac{3}{4}$ partes del total de trabajadores y muestra como en la empresa no se vive con dificultades de equidad de género. El mayor porcentaje de la población es de casados/as y las menores participaciones corresponden a las poblaciones con estatus de divorciado/a o viudo/a. La mayoría de los trabajadores pertenece al área operativa, los cuales están integrados por profesionales de la salud como médicos, odontólogos, psicólogos, nutricionistas y auxiliares de enfermería u odontología. La sede Medellín tiene un mayor número de trabajadores en comparación con la sede Bello, lo cual es consistente con el tamaño y población atendida de cada sede, mientras Medellín atiende 50.000 usuarios en promedio, Bello atiende 20.000, requiriendo menos fuerza de trabajo para cumplir con su operación. En referencia a la contratación, solo el menor porcentaje de la población es asociado, prevaleciendo la contratación de empleados. (Ver tabla N°. 3)

Tabla 3. Descripción de las condiciones sociodemográficas de la población trabajadora de Coomsocial IPS

Variable sociodemográfica	Operacionalización	n (%)
Edad cronológica	18-30	20 %
	30-45	51 %
	Mayores de 45	29 %
Sexo	Mujer	75 %
	Hombre	25 %
Estado civil	Soltero/a	46 %
	Casado /a	47 %
	Unión libre	6.1 %
	Divorciado/a	0.4 %
	Viudo /a	0.5 %
Área de trabajo	Administrativo	8.49 %
	Operativo	66.5 %
	Servicio al cliente	25 %
Sede	Estadio	68.3 %
	Bello	31.7 %
Contratación	Asociado	29 %
	Empleado	71 %

La dimensión “**Consistencia**” obtuvo la mayor puntuación, entendiendo que los trabajadores consideran que el comportamiento propio y de sus compañeros está fundamentado en los valores de la organización y considerando que llegan a acuerdos fácilmente. La dimensión “**Involucramiento**” obtuvo la menor puntuación indicando que los trabajadores piensan que no alcanzan el suficiente desarrollo de su capacidad humana. (Ver tabla N° 4).

Tabla 4. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional de la empresa Coomsocial

Dimensiones de la cultura organizacional	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Involucramiento	3.0	5.0	3.83	0.334
Consistencia	2.0	5.0	4.55	0.497
Adaptabilidad	2.0	5.0	4.33	0.551
Misión	3.0	5.0	4.43	0.360

va Médica Social, 2018.

Nota: Puntaje de referencia de 1 a 5, siendo 1 bajo y 5 alto.

La cultura organizacional de la cooperativa Médica social tiende a permanecer estable. Los miembros de la organización toman la cultura y la sostienen a través del tiempo, difundiéndola de la misma forma y a los nuevos miembros de la organización. El enfoque externo tiene mayor prevalencia, lo que significa que la empresa es centrada en el cliente (Ver tabla N°. 5)

Tabla 5. Estadísticos descriptivos de las tendencias de la cultura organizacional de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.

Tendencias de la cultura organizacional	Dimensión 1	Dimensión 2	Promedio Total
Flexible	Involucramiento (3.83)	Adaptabilidad (4.33)	4.08
Enfoque externo	Adaptabilidad (4.33)	Misión (4.43)	4.38
Estable	Misión (4.43)	Consistencia (4.55)	4.49
Enfoque interno	Consistencia (4.55)	Involucramiento (3.83)	4.19

Nota: Puntaje de referencia de 1 a 5, siendo 1 bajo y 5 alto.

Con respecto a las sub-escalas del test que se derivan de la aplicación del “DOCS” y miden los elementos que aportan una mayor relevancia en la construcción de la cultura organizacional. La sub-escala que obtuvo una mayor puntuación es la de “Visión”, esto

refleja que la imagen de la compañía es compartida por los miembros de la organización y brindan una guía para que se cumpla la cultura que caracteriza la empresa. Le siguen las escalas de “Valores centrales” que van de la mano con la cultura organizacional característica pues se entiende que los miembros comparten un lenguaje común que les confiere identidad y “Orientación al cambio”, que demuestra que los miembros conocen a sus clientes y se encaminan a satisfacer sus necesidades.

La sub-escala que obtuvo una menor puntuación fue la de “Trabajo en equipo”, esta demuestra que el trabajo cooperativo no es una herramienta relevante para los trabajadores de la organización y que no la consideran como clave para lograr los objetivos organizacionales. La medición a la sub-escala “Envolvimiento” demuestro que a los trabajadores les cuesta un poco más, conferir un grado más elevado de autoridad e iniciativa para dirigir su propio trabajo. (Ver tabla Nro. 6).

Tabla 6. Estadísticos descriptivos para las subescalas del test de la cultura organizacional de la empresa Coomsocial

<i>Sub-escalas</i>	<i>Mínimo</i>	<i>Máximo</i>	<i>Media</i>	<i>Desviación estándar</i>
<i>Envolvimiento</i>	1.6	5.0	3.85	0.523
<i>Trabajo en equipo</i>	2.0	4.0	3.23	0.303
<i>Desarrollo de capacidades</i>	1.0	5.0	4.42	0.662
<i>Valores Centrales</i>	2.0	5.0	4.63	0.485
<i>Acuerdo</i>	2.0	5.0	4.48	0.653
<i>Coordinación e integración</i>	2.0	5.0	4.54	0.568
<i>Orientación al cambio</i>	2.0	5.0	4.63	0.517
<i>Enfoque al cliente</i>	1.8	5.0	4.16	0.772
<i>Aprendizaje Organizacional</i>	1.6	5.0	4.19	0.709
<i>Dirección e integraciones estratégicas</i>	1.0	5.0	4.46	0.681
<i>Objetivos y metas</i>	2.0	5.0	4.06	0.344
<i>Visión</i>	2.0	5.0	4.75	.0399

IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.

Nota: Puntaje de referencia de 1 a 5, siendo 1 bajo y 5 alto.

En cuanto a las dimensiones de la cultura organizacional en relación con la variable tipo de contratación, se halló diferencias significativas en la dimensión de la cultura organizacional “*Misión*” según el tipo de contratación, lo cual significa que los empleados saben en un mayor grado porque existe la compañía y cuál es su dirección. Es significativa la puntuación obtenida en la dimensión de “*Involucramiento*” demostrando que los empleados sienten en un mayor grado, que alcanzan mayor desarrollo de su capacidad personal en comparación a los asociados. (Ver tabla N° 7)

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional, según la variable contratación de los trabajadores de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, año 2018

Dimensiones	Asociados Mediana (RI)	Empleados Mediana (RI)	U de Mann Whitney	Valor p
Involucramiento	3.87 (0.00)	3.93 (0.00)	4145.500	0.253
Adaptabilidad	4.47 (1.00)	4.53 (1.00)	4425.500	0.656
Consistencia	4.66 (0.07)	4.80 (4.00)	3755.000	0.035
Misión	4.47 (0.00)	4.67 (0.00)	3206.000	0.000*

Nota: Valor “p” < 0.05 Indica que no hay diferencia significativa

Los trabajadores administrativos tienen una mayor “*Adaptabilidad*” en comparación con los administrativos y de servicio al cliente indicando que este grupo puede responder con mayor agilidad ante un cambio. También el grupo administrativo demostró tener un mayor compromiso frente a la dimensión “*Misión*”, lo cual demuestra que se enfocan en cumplir el direccionamiento estratégico de la compañía y responder de manera más ágil a las expectativas del cliente externo. Llamen la atención los resultados del grupo de servicio al cliente, quienes obtuvieron los menores resultados en cada una de las dimensiones evaluadas y ponen en manifiesto, tener un aporte menor en comparación con los grupos de administración y operativos. (Ver tabla Nro. 8)

Tabla 8. Descripción de las dimensiones de la cultura organizacional según el área de trabajo de los trabajadores de la empresa

Dimensiones	Administrativos Mediana (RI)	Operativos Mediana (RI)	Servicio al Cliente Mediana (RI)	U de Mann Whitney	Valor p
Involucramiento	3.80 (1.00)	3.93 (0.00)	3.87 (0.00)	6.573	0.37
Adaptabilidad	4.67 (0.00)	4.53 (1.00)	4.13 (1.00)	9.604	0.00*
Consistencia	4.83 (0.40)	4.73 (0.50)	4.53 (0.70)	9.107	0.11
Misión	4.67 (0.00)	4.53 (0.00)	4.27 (1.00)	20.493	0.00*

Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.

El comportamiento de las dimensiones de la cultura organizacional según los grupos de trabajo de la sede Medellín y Bello no se presentan diferencias significativas entre los estos dos grupos. Sin embargo, conviene analizar que el grupo “Bello” obtiene puntuaciones inferiores o iguales con respecto al grupo Medellín a excepción de la variable “Involucramiento” demuestra que estos trabajadores de esta sede, tienen la capacidad de autodirigir su trabajo. (Ver tabla Nro.9)

Tabla 9. Descriptivos de las dimensiones de la cultura organizacional según sede de trabajo de los trabajadores de la empresa Coomsocial IPS-Cooperativa Médica Social, 2018.

Dimensiones	Medellín Mediana (RI)	Bello Mediana (RI)	U de Mann Whitney	Valor p
Involucramiento	3.87 (0.00)	3.93 (0.00)	4372.00	0.240
Adaptabilidad	4.53 (1.00)	4.40 (1.00)	4839.50	0.965
Consistencia	4.73 (7.00)	4.66 (0.50)	4603.00	0.538
Misión	4.53 (0.00)	4.53 (0.00)	4657.50	0.628

7. Discusión

Acerca de las investigaciones sobre diagnósticos de la cultura organizacional basados en el modelo de Denison, se puede concluir que la mayoría de los trabajos publicados, hacen hincapié en investigaciones en el ámbito internacional que afirman que el modelo tiene su esencia en la identificación de los rasgos, supuestos y creencias que mantienen la cohesión organizacional. Adicionalmente se afirma que este modelo tiene un método de integración que se enfoca en poner en relieve elementos que puedan estar impactando de manera positiva o negativa la organización, tales como: desempeño laboral, clima organizacional y reconocimiento de los elementos estratégicos de la compañía. (Martínez, A, 2010, p. 185).

El objetivo general de esta investigación era el de analizar la cultura predominante en “Coomsocial” IPS, una empresa del sector salud, fundada sobre las bases del cooperativismo. Con base en los resultados se puede afirmar que la cultura predominante en la organización es de “*Consistencia*”, esto indica que los sistemas y procesos de la compañía, apoyan la eficiencia y efectividad en el logro de las metas. La dimensión “*Involucramiento*”, obtuvo el promedio más bajo, esto indica que los individuos, en todos los niveles de la compañía se encuentran menos comprometidos y no consideran la dirección de su trabajo como propia. En comparación con la investigación de Villarreal Solís, M Villarreal Solís, F & Briones Salinas, (2012)

Un Segundo resultado, demuestra que la cultura de Coomsocial, permanece estable y con un enfoque externo, esto quiere decir que el cliente externo percibe mayor calidad en los procesos y los servicios, de la que perciben los clientes internos. Al referir que permanece estable, se determina que la organización ha desarrollado una cultura que soluciona en su totalidad las demandas a las que se ven enfrentadas y existe claridad en por qué se existe y para donde se va como empresa. Esto, en concordancia con lo expuesto por, Hernández Junco, Gutiérrez, & Rosell (2008), quien partiendo de los resultados obtenidos en la investigación sobre sistemas organizacionales para el sector salud, afirma que las empresas del sector salud deben tener un enfoque claro al cliente que vaya en concordancia con los propósitos de la “Organización Mundial de la Salud” OMS.

En referencia a la identificación de las subescalas de la cultura organizacional, se puede decir que la “*Visión*” obtuvo la mayor puntuación, lo que significa que los miembros de la organización poseen una visión compartida de un estado futuro deseado donde los trabajadores tienen unos valores centrales que les confiere guía y dirección para su trabajo. La sub-escala de “*Orientación al cambio*” fue otro de los resultados que obtuvieron una mayor relevancia, demostrando que la organización es capaz de generar estrategias adaptativas que sirva para enfrentar necesidades cambiantes y de reaccionar a esas tendencias del medio externo. La sub-escala de “*Trabajo en equipo*”, indicó que los miembros no tienen la incapacidad para trabajar juntos para lograr objetivos comunes. “*Envolvimiento*”, determinó que los trabajadores no sienten la suficiente autoridad, habilidad e iniciativa para administrar su propio trabajo. La revisión documental de García, (2017) sobre diagnósticos de cultura organizacional basadas en el test de Deninson, establece que las sub-escalas no han sido un tema suficientemente explorado debido a que demanda una mayor inversión de tiempo para los investigadores, sin embargo, estos resultados han sido insumo en la construcción de planes de gestión del talento humano e intervenciones de la psicología organizacional.

En relación con la medición de la cultura organizacional en relación con la variable “*Tipo de contratación*”, se observa que los “*Empleados*” tienen un mayor aporte en la dimensión de “*Consistencia*”, indicando que estos solucionan en su totalidad las demandas a que se ven enfrentadas por influencias internas y externas a la empresa y que adoptan de una manera más eficiente la dirección establecida. Sin embargo en las demás mediciones de la cultura, los “*Asociados*” obtuvieron mejores resultados, demostrando que asumen su papel como propietarios de la compañía y entendiendo sus funciones a partir de un compromiso con su plan de vida que va más allá de ser un trabajador común. Comparando este resultado con los hallazgos de la investigación de Alvarado Muñoz & Monroy del Castillo, (2013), donde hicieron un diagnóstico de la cultura organizacional en una empresa propiedad de sus empleados, se encuentra que el resultado es concordante debido a que es el aporte de los trabajadores-propietarios lo que confiere sentido de pertenencia y permite que la persona desempeñarse más allá del cumplimiento de la tarea y aportar mucho más de sí de lo que espera una organización. Sin embargo, es claro que a dichos trabajadores-propietarios, les

genera dificultad acatar la instrucción de un tercero y terminan obviando elementos que no van en concordancia con la dirección establecida.

Al observar los resultados de la cultura organizacional en relación con la variable áreas de trabajo, se encuentra que las personas pertenecientes al área de servicio al cliente, tienen un aporte de baja participación en la construcción total, demostrando que escuchan en menor medida lo que los clientes quieren e incluso no dan la suficiente importancia a las necesidades de los mismos sino un poco menos flexibles a la hora de involucrarse con los cambios que requiere la organización para responder a las expectativas del medio. Este hallazgo es considerado como crítico si se toma lo dicho por Fisher, (2012) en su artículo sobre la importancia de la cultura, en el cual afirma que la participación es la segunda dimensión más importante entre los rasgos de la cultura porque afecta las mediciones de desempeño de la organización y los resultados económicos de la misma, haciendo que el cliente sienta que no es importante y termine desertando de su vinculación.

Cuando se analiza la relación de la cultura con la variable “*Sede*”, se evidencia que el personal de la sede “*Medellín*” tiene un aporte más alto a las variables que conforman la cultura y que el resultado presentado por los trabajadores de la sede “*Bello*”, puede ser el reflejo de las situaciones de inseguridad, cobro de extorsiones y comportamiento de la población atendida quienes debido a sus condiciones sociodemográficas, presentan diferentes recursos para demandar el acceso a los servicios de salud que oferta esta empresa. Estos resultados son coherentes con los resultados de otras investigaciones, entre ellas la de Morelos Gómez & Fontalvo Herrera, (2014) quienes se enfocaron en demostrar que uno de los factores determinantes para la cultura organizacional es el ambiente que en términos de ubicación geográfica marca un devenir que define en los trabajadores su forma de actuar y responder, generando factores condicionadores o favorebles para las empresas.

8. Conclusiones

Con respecto a la cultura predominante en la organización, se concluye que la empresa se encuentra direccionada para la atención al cliente y que es capaz de reaccionar a las necesidades del entorno. Este diagnóstico es favorable por tratarse de una empresa de salud, sin embargo, se puede concluir que los resultados obtenidos se encuentran en un nivel alto. Según el autor del test, una empresa debe obtener puntuaciones superiores en las dimensiones “*Misión*” e “*Involucramiento*”, por ello sería importante la implementación de estrategias que al interior de la organización y desde la psicología organizacional permitan incrementar el logro en estas dimensiones.

En relación a las sub-escalas de la cultura organizacional evaluadas, sería importante que, desde el área de psicología organizacional de la compañía, haya un mayor enfoque en trabajar para que los trabajadores puedan direccionar su trabajo. Es vital que los trabajadores de la empresa sientan la organización como propia y entiendan como sus resultados individuales afectan de forma positiva o negativa los resultados de la organización y que finalmente se traduce en el mejoramiento y permanencia en el tiempo de la empresa.

Es claro que entre asociados y empleados existen diferencias significativas en las dimensiones de la cultura organizacional y estos resultados aportan un insumo importante a la gerencia para que puedan tomar la decisión acerca de su permanencia o no como Cooperativa de trabajo asociado o como empresa privada. Lo más claro es que entre mayor sea el número de años que este el empleado o asociado en su puesto de trabajo, mayor será la adherencia a la cultura organizacional de la empresa.

La cultura de la organización en cuanto a los internos, es identificada como estable, esto podría pensarse para que, desde el área de gestión humana, se formulen propuestas a la alta dirección que permitan moldear la compañía de acuerdo a los cambios generacionales que vive el entorno en la actualidad.

9. Recomendaciones

Es importante analizar la identificación de la cultura organizacional y aplicarla como insumo que le permita a la empresa tomar decisiones frente a su continuidad en el mercado y en la forma como direccionara sus planes de gestión del talento humano y psicología organizacional a partir de estos resultados. Este insumo es un antecedente importante para estructurar planes de capacitación porque muestra una lectura de las percepciones de los trabajadores acerca de los procesos y el nivel de implicación. También, es un insumo significativo para estructurar rutas de bienestar organizacional porque permite conocer en que aspectos los trabajadores piensan que la empresa debe mejorar y en base a estos resultados, la empresa puede apalancarse para lograr los resultados que espera con relación a los procesos externos e internos.

Se recomienda a la organización hacer futuras investigaciones que permitan medir elementos del clima organizacional y bienestar laboral para que estas investigaciones sirvan como insumo en la conformación de otros elementos que puedan repercutir positivamente en los trabajadores tales como: plan carrera, evaluación de desempeño, sistemas de compensación y salario emocional.

También se recomienda ahondar en temas de investigación cualitativa que permita la observación de los fenómenos de interacción entre las diferentes áreas de trabajo en la compañía, observando las dinámicas de grupo y pudiendo utilizarlas como insumo para la intervención y mejora de la cultura organizacional.

Referencias

- Aguilar, A. (2013). La cultura organizacional o las culturas de la cultura . *Global Media Journal*, Vol. 6, núm. 11, p.67-81. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/687/68711445005.pdf>
- Alvarez, A, Còrdoba, T, & Lescano, M. (2017). Estructura, Cultura y Cambio organizacional Cultura–Cambio–Forma–Fuerza. *Revista Científica Hermes*, N° 18, mar-ago, p, 304-324. Recuperado de: <http://www.fipen.edu.br/hermes1/index.php/hermes1/article/view/343/pdf>
- Annia, A., Portuondo, A, Sàncnez, N, & Suarez, R. (2014). Evaluaciòn de la cultura organizacional y su incidencia en la efectividad grupal. *Ingenieria industrial*, vol. XXXV, núm. 1, enero-abril, p. 2-12. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433596002.pdf>
- Bauman, Z. (2015). *Modernidad líquida*. Argentina: Fondo de cultura econòmica.
- Bautista, M. J. (2009). Hacia una antropología para la paz. *Gaceta de antropología*, 25.
- Bonavia, T, Prado, V, & Garcia, A. (2010). Adaptaciòn al español del instrumento sobre cultura organizacional de Denison. *SUMMA Psicológica UST*, Vol. 7, No 1, p, 15-32. Recuperado de: [file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AdaptacionAlEspanolDelInstrumentoSobreCulturaOrgan-3294911%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-AdaptacionAlEspanolDelInstrumentoSobreCulturaOrgan-3294911%20(3).pdf).
- Calderon, H, Murillo, G, & Yucatan, K. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral . *Cuadernos de administraciòn*, vol. 16, núm. 25, enero-junio, p. 164-169. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>.
- Canclini, N. G. (1999). *La globalizaciòn imaginada*. Barcelona: Paidòs.
- Cardona, M, & Ramirez, C. (2016). Fundamentos de administraciòn. *Ciencias empresariales y administraciòn*, vol. 16, núm. 25, enero-junio, p.25-28. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>.

- Chiavenato, I. (2009). *Introducciòn a la teoria general de la administraciòn*. Mèxico: Mc Graw, Hill.
- Clavijo, D. (2013). *El proyecto de la investigaciòn*. Cùcuta-Colombia: Universidad Libre de Colombia seccional cùcuta, vol 2, N°3. Recuperado de:
<http://revistas.udenar.edu.co/index.php/codex/article/view/3405>
- Cujàr, A, Ramos, C, Hernàndez, H., & Lopera, J. (2013). Cultura organizacional: evoluciòn en la mediciòn. *Estudios gerenciales* N° 29 ,p. 350-355. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n128/v29n128a10.pdf>
- Delgado, A, & Forero, A (2004). Estado del arte de las investigaciones sobre factores psicològicos en la cultura organizacional, realizados entre las facultades de psicologìa de Bogotà, inscritas en ASCOFAPS. *Acta Colombiana de Psicologìa*, 11-96.
- Diario Portafolio. (10 de 05 de 2010). ¿Cómo fortalecer las organizaciones? *Portafolio*, pág. 7.
- Echeverri, N. (31 de 07 de 2017). 13° Foro latinoamericano de gestiòn humana. Medellín, Antioquia, Colombia.
- Freitas, M. (2000). Contexto social e imaginario organizacional moderno. *Revista de administraciòn*, vol.40, n.2, p. 6-15. Recuperado de:
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902000000200002&script=sci_abstract
- Garcia, C. (2006). Una aproximaciòn al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, Vol. 5, N° 1, enero-abril, p. 163-174. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v5n1/v5n1a12.pdf>
- Garcìa, N. (2017). Desarrollo de un Modelo de Diagnòstico de Cultura Organizacional. *Perspectivas*, núm. 39, mayo, p. 75-102. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425951181004.pdf>
- Garzòn M, & Fisher, A. (2008). Modelo teórico de aprendizaje organizacional. *Pensamiento y gestiòn*, núm. 24, julio, p. 195-224. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/646/64602408.pdf>

- Gomez, G. (2008). Cultura organizacional e identidad productiva, propuesta para el análisis de las organizaciones colombianas. *Umbral científico*, núm. 13, diciembre, p.56-64. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/304/30420469007.pdf>.
- Gòmez, M., Fontalvo, H. & Tomas, J. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado*, vol. 10, núm. 1, p. 96-105. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265431574006.pdf>
- Hernández, G., & Serna, H. (2009). Relaciones entre recursos humanos y cultura organizacional. Un estudio empírico. *Acta Colombiana de psicología*, vol. 12, núm. 2, diciembre, p.97-114. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/798/79815640010.pdf>
- Jess, S. & Britt, T. (2014). A Scientist practitioner Approach. *Wiley and Sons Inc*, 1-5.
- Kerlinger, F, Howard, B, Pineda, L, & Mora, M. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: Mc Graw Hill.
- Martinez, A. (2010). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. *Cuadernos de Administración*, vol 23, N° 40, p.163-190. Recuperado de: http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/3625/2727
- Mendoza, M., & Ortiz, R. (2006). El liderazgo transformacional. Dimensiones e impacto en la cultura organizacional y eficacia de las empresas. *Revista facultad de ciencias económicas*, vol. XIV, núm. 1, junio, p.118-134. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/909/90900107.pdf>.
- Minsal, D., & Pèrez, Y. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *Acimed*, 16.
- Psicòlogia, C. (13 de 11 de 2006). *Sociedades científicas.com*. Obtenido de <http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, J. (2003). *El factor humano en la empresa*. Bilbao: Deusto S.A.

Ruiz, Y., & Naranjo, J. (2012). La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: Una mirada a la difusión de revistas científicas. *Diversitas: perspectivas en psicología*, vol. 8, núm. 2, p. 285-307. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/679/67925837006.pdf>

Santana, S. (2007). Psicología del trabajo y de las organizaciones: Estado del arte, retos y desafíos en Latinoamérica. *ResearchGate*, Vol, 25, p. 250-258. Recuperado de: http://www.conductitlan.org.mx/14_psicologiaorganizacion/Materiales/A_Psicologiadeltrabajo.pdf

Schein, H. (2010). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco, California: Wiley Publisher Since.

Uribe, R. (2003). Propuesta de un modelo de gestión humana y cultura organizacional. *Revista escuela de administración de negocios*, núm. 47, enero-abril, p. 46-65. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/206/20604704.pdf>

Anexos

Consentimiento informado

	<h3>CONSENTIMIENTO INFORMADO</h3>
<p>La abajo firmante Catalina María Restrepo Restrepo, identificada con cédula de ciudadanía Nro. 43878207 de envigado; soy estudiante del programa de la Institución Universitaria de Envigado (IUE) y pretendo desarrollar un trabajo de investigación titulado: “Diagnóstico de la cultura organizacional a partir de la correlación de variables sociodemográficas en una empresa del sector salud”.</p> <p>El propósito de este consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.</p> <p>Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una encuesta por medio magnético, cuyas preguntas se relacionan con los temas de cultura organizacional; la aplicación de la encuesta se realizará una sola sesión de aproximadamente 20 minutos aproximadamente de 45 minutos, y se aplicará en al interior de la Cooperativa. No requiere procedimientos invasivos.</p> <p>La participación en este estudio es completamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la encuesta serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.</p> <p>Si tiene alguna duda sobre la investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. La firma de este consentimiento garantiza que usted ha sido informado de todos los procedimientos y que desea participar voluntariamente. Se requiere la firma de un acudiente por usted ser menor de edad.</p> <p style="margin-top: 20px;">GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</p>	
Catalina María Restrepo Estudiante-Investigador	El trabajador

Test

Cuestionario DOCS "Denison Organizational Culture Survey"					
Instrucción: Marque con una "x" la opción que más se apega a la situación de la empresa	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo					
2. Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información					
3. La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita					
4. Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo					
5. La planificación de nuestro trabajo es continua e implica a todo el mundo en algún grado					
6. Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización					
7. Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo					
8. Acostumbramos a realizar las tareas en equipo, en vez de descargar el peso en la dirección					
9. Los grupos y no los individuos son los principales pilares de esta organización					
10. El trabajo se organiza de modo que cada persona entiende la relación entre su trabajo y los objetivos de la organización					
11. La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismas					
12. Las capacidades del «banquillo» (los futuros líderes en el grupo) se mejoran constantemente					
13. Este grupo invierte continuamente en el desarrollo de las capacidades de sus miembros					
14. La capacidad de las personas es vista como una fuente importante de ventaja competitiva					
15. A menudo surgen problemas porque no disponemos de las habilidades necesarias para hacer el trabajo					
16. Los líderes y directores practican lo que pregonan					
17. Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas					
18. Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos					
19. Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problema					
20. Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto					
21. Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen					
22. Este grupo tiene una cultura «fuerte»					
23. Nos resulta fácil lograr el consenso, aun en temas difíciles					
24. A menudo tenemos dificultades para alcanzar acuerdos en temas clave					
25. Existe un claro acuerdo acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas					

Instrucción: Marque con una "x" la opción que más se apega a la situación de la empresa	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
26. Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible					
27. Las personas de diferentes grupos de esta organización tienen una perspectiva común					
28. Es sencillo coordinar proyectos entre los diferentes grupos de esta organización					
29. Trabajar con alguien de otro grupo de esta organización es como trabajar con alguien de otra organización					
30. Existe una buena alineación de objetivos entre los diferentes niveles jerárquicos					
31. La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar					
32. Respondemos bien a los cambios del entorno					
33. Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
34. Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias					
35. Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios					
36. Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios					
37. La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones					
38. Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y necesidades de nuestro entorno					
39. Nuestras decisiones ignoran con frecuencia los intereses de los clientes					
40. Fomentamos el contacto directo de nuestra gente con los clientes					
41. Consideramos el fracaso como una oportunidad para aprender y mejorar					
42. Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados					
43. Muchas ideas «se pierden por el camino»					
44. El aprendizaje es un objetivo importante en nuestro trabajo cotidiano					
45. Nos aseguramos que «la mano derecha sepa lo que está haciendo la izquierda»					
46. Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo					
47. Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones					
48. Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo					
49. Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro					

Instrucción: Marque con una "x" la opción que más se apegas a la situación de la empresa	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
50. La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara					
51. Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir					
52. Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas					
53. La Dirección nos conduce hacia los objetivos que tratamos de alcanzar					
54. Comparamos continuamente nuestro progreso con los objetivos fijados					
55. Las personas de esta organización comprenden lo que hay que hacer para tener éxito a largo plazo					
56. Tenemos una visión compartida de cómo será esta organización en el futuro					
57. Los líderes y directores tienen una perspectiva a largo plazo					
58. El pensamiento a corto plazo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo					
59. Nuestra visión genera entusiasmo y motivación entre nosotros					
60. Podemos satisfacer las demandas a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo					