

Cultura organizacional en empresas de la ciudad de México

ORGANIZATIONAL CULTURE IN COMPANIES IN MEXICO CITY

Marcela Rojas Ortega⁴
María De la Luz Pirron Curriel⁵
Lucía Esparza Zamudio⁶

Resumen

En la actualidad la sociedad se enfrenta al reto de emprender el desarrollo sustentable a través de acciones que tiendan a la preservación de condiciones favorables de vida para futuras generaciones. Entre estos factores se encuentra la creación de un ambiente organizacional que favorezca la sustentabilidad.

Con base en lo anterior se realizó un estudio exploratorio descriptivo sobre la cultura organizacional en la Ciudad de México, para contar con información preliminar y sentar bases para futuras investigaciones. El estudio que se realizó tuvo como objetivo describir el nivel de cultura organizacional percibida por quienes prestan sus servicios en empresas de la Ciudad de México, se empleó el método de interrogatorio, mediante la aplicación de un cuestionario que fue validado por jueces. Los resultados indican que el nivel de cultura organizacional se encuentra en un nivel medio alto, por lo que se concluye que presenta oportunidades de mejora.

Palabras clave: cultura organizacional, empresas mexicanas, desarrollo sustentable.

Abstract

Today society faces the challenge of undertaking sustainable development through actions aimed at the preservation of favorable living conditions for future generations. Among these factors is the creation of an organizational environment that promotes sustainability.

Based on the above was a descriptive exploratory study on the organizational culture in the city of Mexico, preliminary information to lay groundwork for future research. The study which was aimed to describe the level of perceived organizational culture by those who provide their services in companies of the city of Mexico, was used the method of interrogation, through the application of a questionnaire which was validated by judges. The results indicate that the level of organizational culture is at a medium-high level, it can be concluded that presents opportunities for improvement.

Keywords: Organizational culture, Mexican companies, sustainable development.

⁴ *Coordinación de Contabilidad, ESCA Tepepan Instituto Politécnico Nacional, marojas@ipn.mx.*

⁵ *Coordinación de Humanística, ESCA Tepepan Instituto Politécnico Nacional, mpirron@ipn.mx.*

⁶ *Coordinación de Humanística, ESCA Tepepan Instituto Politécnico Nacional, lesparza@ipn.mx.*

Introducción

La cultura organizacional integra aspectos fundamentales compartidos por los integrantes de una empresa, entre los que sobresalen las creencias, los valores, las costumbres y los comportamientos típicos, cuando todo funciona positivamente surge la sinergia, lo que aumenta la eficiencia de los resultados obtenidos por el grupo y favorece el ambiente de trabajo.

Cuidar la cultura organizacional contribuye al desarrollo sustentable, tanto al mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los integrantes de la empresa, como al incorporar acciones tendientes al desarrollo sustentable de la sociedad y del planeta.

Debido a lo anterior, resulta de interés conocer la percepción de los habitantes de la Ciudad de México sobre la cultura organizacional que prevalece en sus centros de trabajo, con el objeto de detectar que tanto contribuye al desarrollo sustentable y sus características más sobresalientes, lo que permitirá contar con un punto de partida para identificar áreas de mejora, proponer acciones e instrumentarlas, así como para tener bases objetivas y continuar investigando sobre el tema.

El estudio se realizó mediante un enfoque exploratorio-descriptivo, debido a que se carece de información al respecto y se desea tener un primer acercamiento a la situación actual de este factor, con la idea de seguir estudiando al respecto y de contar con bases para poder hacer propuestas de intervención para la mejora de la cultura organizacional. El problema se planteó a partir de la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de cultura organizacional que presentan las empresas de la Ciudad de México?

La determinación de las variables estudiadas, como parte de la cultura organizacional emana de la propuesta de Cummings y Huse (1989), la que podrá ser revisado como parte del marco teórico.

Las variables seleccionadas fueron: suposiciones básicas de la empresa, valores, normas y artefactos, a partir de éstas se elaboró el cuestionario de investigación, el que se sometió a validación por jueces y posteriormente fue aplicado, a una muestra no paramétrica de 1,280 personas.

La información fue procesada estadísticamente obteniendo medias y porcentajes. Los resultados indican que la cultura organizacional se encuentra a nivel medio alto, de acuerdo a la información proporcionada por los integrantes de la muestra.

El trabajo incluye un marco teórico sobre aspectos de desarrollo sustentable y cultura organizacional que sustentan la investigación elaborada, la metodología que se siguió para el estudio, así como los resultados y conclusiones del mismo.

Marco Teórico-Conceptual

La sustentabilidad se centra en primer lugar en los seres humanos, sin dejar de tomar en cuenta los aspectos de índole económica y considerando que el planeta es patrimonio de las futuras generaciones, por lo que la sociedad debe estar comprometida a conservarlo en buenas condiciones, haciendo su mejor esfuerzo.

La sustentabilidad deberá asegurar la supervivencia de la especie humana “a través de una vida sana, segura, productiva y en armonía con la naturaleza y con los valores espirituales” (López, 2006, 17). Dicho de otra manera, el desarrollo sustentable “implica satisfacción de las necesidades del presente, sin comprometer el derecho de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades” (Estrella y González, 2013, p. 200).

Debe tomarse en cuenta que:

Fomentar una cultura de sustentabilidad significa operar una estrategia que consiste en la adopción de un enfoque integrado de largo plazo para el desarrollo sostenible, así como la creación de un marco de trabajo inspirado en un conjunto de principios que la comunidad define (Díaz, 2011, p. 230).

Para lograr este fin se requiere de la participación de las empresas, ya que éstas son indispensables para asegurar la supervivencia a las futuras generaciones debido a que inciden en aspectos económicos, sociales y ambientales, que resultan básicos para el desarrollo sustentable. Las organizaciones son elementos clave desde el punto de vista económico, ya que generan bienes y servicios que producen riqueza, dan oportunidades de trabajo, coadyuvan a cubrir las necesidades de la población a nivel local y global, pueden resultar una fuente de cultura y valores enfocados a la sustentabilidad para sus integrantes y pueden formar parte de acciones conjuntas con otras empresas y asociaciones para emprender acciones enfocadas a la sustentabilidad.

Según Espino (2009):

La sustentabilidad requiere que las empresas adopten un modelo de Responsabilidad Social Corporativa [RSC] que resista la sustentabilidad de la empresa y el impacto de la misma en la cadena de valor que genera, así como la de colaboradores y asociados de la empresa, con el fin de asegurar a las futuras generaciones una sustentabilidad adecuada (pág. 15).

Debido a lo anterior, es recomendable que las empresas dediquen tiempo y esfuerzo a analizar detenidamente la interdependencia que tienen con el medio social, empleando las herramientas que usan para indagar su posición competitiva y desarrollar sus estrategias de mercado, con la finalidad de realizar actividades relacionadas con la responsabilidad social que se traduzcan en beneficios para la sociedad y ganancias para la empresa.

Es importante que las empresas hagan su mejor esfuerzo por eliminar los efectos negativos de la cadena de valor.

“La cadena de valor representa las actividades que realiza una empresa, y puede usarse como marco para identificar el impacto social positivo o negativo de dichas actividades” (Espino, 2016, pág. 16). Se caracteriza por vínculos internos que comprenden desde las políticas internas de la empresa hasta las emisiones de contaminantes, su lista es interminable y varía de organización a organización, dependiendo de su estructura, giro y características específicas.

La comisión de cultura de la UNESCO (2010) señala que existe una nueva perspectiva que:

apunta a la relación entre la cultura y el desarrollo sostenible a través de un enfoque doble: desarrollando los sectores culturales propios ... y abrogando para que la cultura sea debidamente reconocida en todas las políticas públicas, particularmente en las relacionadas con educación, economía, ciencia, comunicación, medio ambiente, cohesión social y cooperación internacional (s/p).

Debido a lo anterior, se pone de relieve la importancia de la cultura organizacional como elemento para alcanzar el desarrollo sustentable, a través del desarrollo de sus recursos humanos, de las condiciones óptimas de trabajo, de la producción limpia, del seguimiento de la normatividad jurídica y del compromiso social, entre otros aspectos.

La cultura “comprende los modelos de pensamiento, sentimiento y actuación... no se observa a simple vista, se infiere a través del comportamiento y es resultado de la integración compleja de valores, creencias, actitudes y conductas” (Araujo, 2010, p.224).

El trabajo que se realiza en las organizaciones es guiado por su cultura, concebida como “el conjunto específico de valores, creencias, costumbres y sistemas únicos para esa organización” (Arnold y Randall, 2012, p. 547).

Cummings y Huse (1989) proponen un modelo de cultura que abarca cuatro principales elementos que existen en los diferentes niveles de consciencia (p. 421).

Los elementos propuestos son los siguientes:

Suposiciones básicas. - Comprende un nivel profundo de la consciencia cultural en el que se encuentran las suposiciones inconscientes “acerca de cómo deberían solucionarse los problemas de la organización... como relacionarse con el ambiente, así como acerca de la naturaleza humana, de la actividad humana y de las relaciones humanas” (Arnold y Randall, 2012, p. 547).

Valores. - Este elemento se enfoca hacia aquello que debería haber en las organizaciones. “Los valores indican a los miembros aquello que es importante en la organización y a lo que tienen que ponerle atención” (Arnold y Randall, 2012, p. 547).

Normas. - Las normas guían el comportamiento de los miembros del grupo en situaciones determinadas. “Estas representan las reglas de conducta no escritas” (Arnold y Randall, 2012, p. 547).

Artefactos. - Los artefactos y las creaciones son la evidencia de lo que ocurre en otros niveles de los elementos de la cultura organizacional. “Incluyen comportamientos no observables de los miembros, así como estructuras, sistemas, procedimientos, reglas y aspectos físicos de la organización” (Arnold y Randall, 2012, p. 547).

La teoría de Cummings y Huse (1989) fue tomada como base para la realización de la investigación que se presenta, por lo que sus elementos constituyen las variables de dicho estudio.

Planteamiento del problema

Tomando en cuenta la importancia de la cultura organizacional en las empresas, como elemento básico para lograr el desarrollo sostenible, se decidió realizar un estudio sobre las características de la cultura organizacional en la Ciudad de México, con la finalidad de tener un primer acercamiento a la panorámica que presentan, para detectar los puntos que requieren mayor reforzamiento.

La pregunta de investigación que se determinó es la siguiente:

¿Cuál es el nivel de cultura organizacional que presentan las empresas de la Ciudad de México?

Objetivo

Describir el nivel de cultura organizacional que presentan las empresas de la Ciudad de México.

Hipótesis

Las empresas de la Ciudad de México cuentan con un nivel de cultura organizacional medio alto.

Variables

Las variables seleccionadas para el estudio fueron integradas a partir de las características mencionadas a continuación, las que fueron seleccionadas a partir de la integración de las propuestas de Cummings y Huse (1989), las que se incluyen en el marco teórico del estudio.

- Suposiciones básicas de la empresa
- Valores
- Normas
- Artefactos

Tipo de estudio

Se llevó a cabo un estudio de campo, transversal, de tipo exploratorio-descriptivo. Debido a que se realizó en el ambiente natural de los participantes, en un momento específico del tiempo (mayo de 2016), con la finalidad de describir las características de la cultura organizacional, como una primera aproximación, lo que permitirá contar con elementos que permitan contar con bases para futuras investigaciones sobre el tema.

Técnica de investigación

Se empleó el método de interrogatorio, mediante la realización de una encuesta, usando la técnica de cuestionario.

Instrumento de investigación

Como instrumento de investigación se empleó un cuestionario de opinión de tipo cerrado, con 60 reactivos, el cual fue elaborado específicamente para el presente estudio. Dicho instrumento fue validado por la técnica de jueces y piloteado con una muestra de 30 estudiantes de la ESCA Tepepan del IPN, que trabajan en diversas organizaciones. Después de realizar las adecuaciones correspondientes se procedió a su aplicación.

Muestra

La muestra estuvo integrada por 1,280 personas que prestan sus servicios en la Ciudad de México, pertenecen a diferentes empresas, se desempeñan en diferentes niveles jerárquicos y tienen niveles de estudio diferentes. Sus características se muestran en las tablas 1, 2, 3 y 4.

Tabla 1: Género de los participantes

Género	Porcentaje de participantes
Femenino	45%
Masculino	55%

Fuente: Elaboración propia (2016).

Tabla 2: Nivel de estudios de los participantes

Escolaridad	Porcentaje de participantes
Primaria	3%
Secundaria	11%
Preparatoria	38%
Licenciatura	43%
Posgrado	5%

Fuente: Elaboración propia (2016).

Tabla 3: Tipo de empresa en que trabajan

Género	Porcentaje de participantes
Pública	43%
Privada	57%

Fuente: Elaboración propia (2016).

Tabla 4: Puesto que desempeñan

Escolaridad	Porcentaje de participantes
Obrero	1.5%
Auxiliar de intendencia	2.0%
Técnico administrativo	6.0%
Técnico operativo (oficio)	5.0%
Secretaria	2.5%
Auxiliar administrativo	18.0%
Vendedor	14.0%
Enfermero	2.5%
Profesor	3.0%
Asesor ejecutivo	4.0%
Analista	3.0%
Supervisor	3.5%
Jefe de área	9.0%
Gerente	6.0%
Ejercicio profesional en empresas	18.0%
Ejercicio profesional independiente	2.0%
	100.00%

Fuente: Elaboración propia (2016).

Procesamiento de la información

La información recabada fue capturada en una base de datos y procesada estadísticamente empleando el paquete SPSS, para obtener información de tipo descriptivo. Posteriormente dicha información fue analizada cuantitativa y cualitativamente.

Resultados

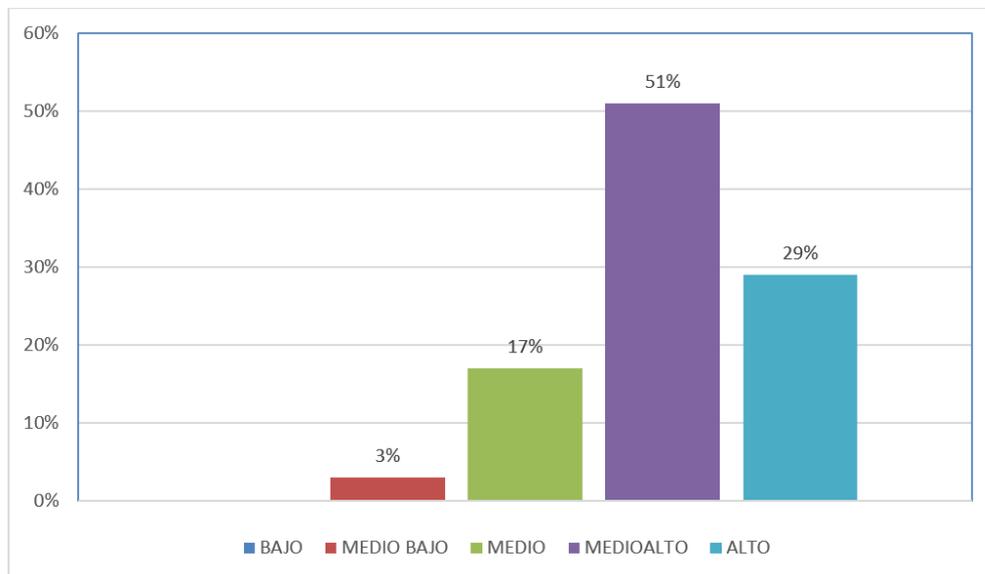
A partir de la información que fue recabada se realizó un análisis por cada una de las variables consideradas parte de la cultura organizacional y un análisis de los resultados generales del estudio. Es importante considerar que la información es una primera aproximación, derivada de un estudio exploratorio descriptivo.

Suposiciones básicas de la empresa

La cultura organizacional en cuanto a aspectos específicos de la empresa es percibida por las personas que laboran en la Ciudad de México en un nivel medio alto, es decir, consideran que la empresa les proporciona una imagen positiva que han ido incorporando a través de su integración a la organización en que prestan sus servicios.

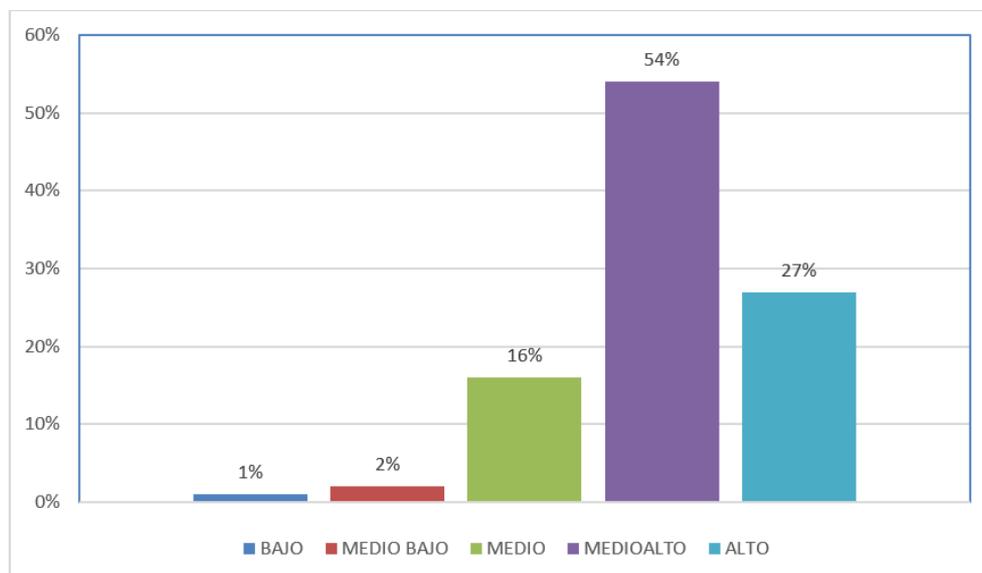
Si bien existen algunos casos específicos en los que se presentan puntajes menos favorecedores, tal y como se observa en la Figura 1.

Figura 1: Aspectos de la empresa



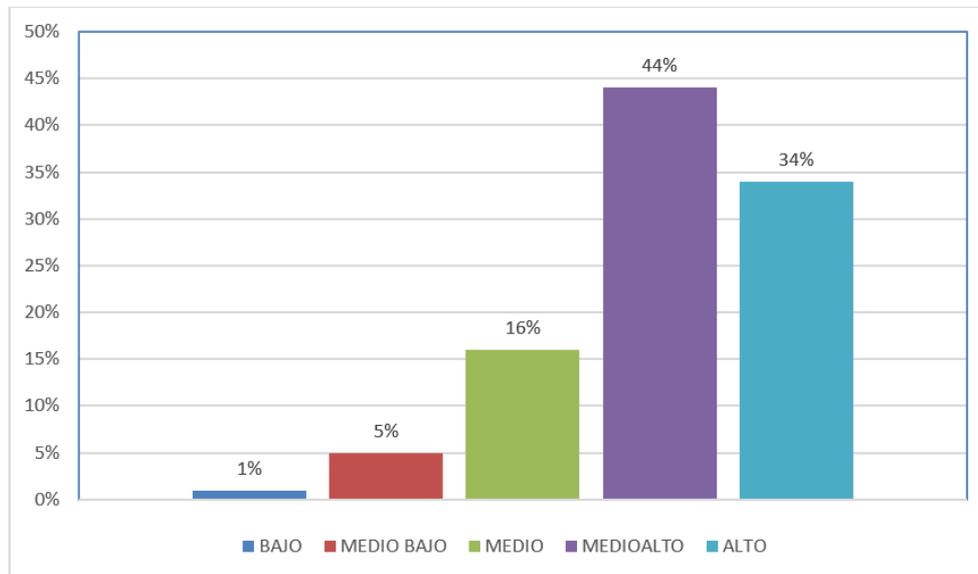
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 2: Valores



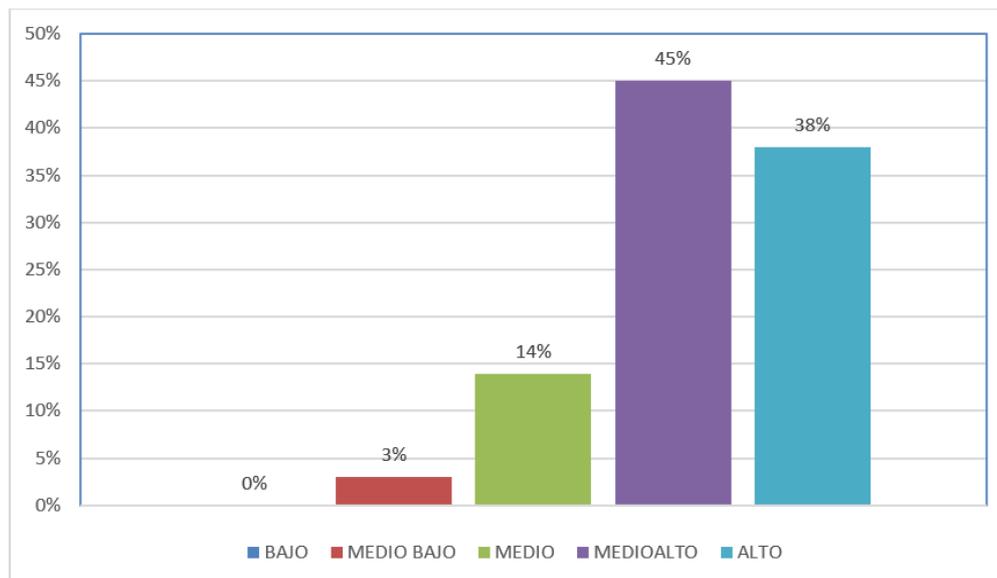
Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 3: Normas



Fuente: Elaboración propia (2016).

Figura 4: Artefactos



Fuente: Elaboración propia (2016).

Como se observa en la Figura 1, un 3% de los encuestados identifica elementos negativos en la empresa, los cuáles pueden afectar de manera considerable la cultura organizacional de sus empresas, sin embargo, si se ve con detenimiento la parte derecha de la gráfica, es evidente que el 29% tiene una percepción alta de la empresa, como parte de dicha cultura y un 51% muestra un nivel medio alto.

Por lo anterior, se considera que la tendencia es positiva, aun cuando hay aspectos que deben atenderse, a partir de un enfoque de mejora continua.

- Valores

Los valores que integran la cultura organizacional en las empresas de la Ciudad de México corresponden a nivel medio alto, de acuerdo a la percepción de la muestra encuestada, es decir, consideran que quienes integran la organización se caracterizan por valores positivos que matizan el ambiente de su lugar de trabajo.

En la Figura 2 se observa que un 1% de los encuestados identifica un nivel bajo en la cultura organizacional de su empresa y un 2% un nivel bajo, en estos casos es evidente que sus organizaciones no se preocupan por mejorar la calidad de vida en la empresa, ni de favorecer la cultura organizacional clarificando los valores básicos para una convivencia sana. Por otra parte, un 54% considera que los valores se encuentran a nivel medio alto y un 27% que poseen un nivel alto, lo cual resulta positivo, ya que da buenas perspectivas para contribuir al desarrollo sostenible.

- Normas

Las normas, como parte de la cultura organizacional en los centros de trabajo de la Ciudad de México corresponden, al igual que en los casos anteriores, a nivel medio alto, según las respuestas de los participantes en el estudio. Lo anterior está relacionado seguramente con una adecuada difusión de los lineamientos de la empresa como grupo formal, así como de las características del grupo de trabajo, como grupo informal.

En la Figura 3 puede observarse que un 1% de los encuestados identifica en un nivel bajo las normas de la organización en que trabaja, como parte de la cultura de la empresa, mientras que un 5% identifica un nivel medio bajo, no obstante que éstas puntuaciones son bajas, vistas comparativamente con las anteriores nos hablan de que no existe el cuidado suficiente por difundir, adaptar y/o promover las normas de la empresa que favorecen la cultura organizacional.

Por otra parte, un 44% considera que los valores se encuentran a nivel medio alto y un 34% que poseen un nivel alto, lo cual resulta positivo, sin embargo, es importante reforzar estos aspectos a través de medidas de mejora, con la intención de contribuir al desarrollo sostenible.

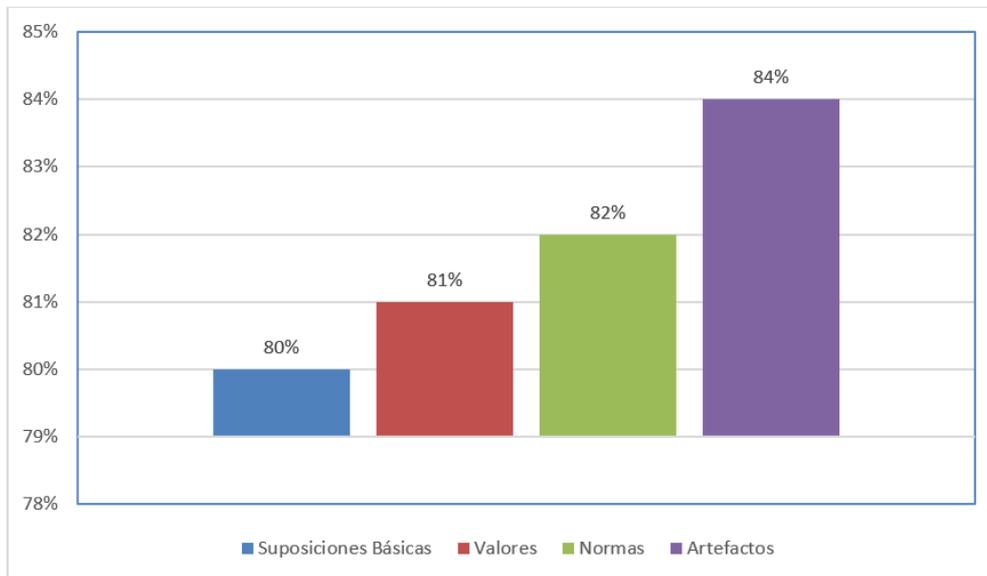
- Artefactos

La puntuación general de esta variable se ubica en un nivel medio alto, por lo que puede considerarse que existe una tendencia a su ubicación como factor funcional de la cultura organizacional en las empresas de la Ciudad de México.

En la Figura 4 puede observarse que un 3% de los encuestados identifica un nivel medio bajo en cuanto a las estructuras, procedimientos, aspectos físicos y comportamientos no observables dentro de las empresas, un 14% percibe un nivel medio, un 45% percibe un nivel medio alto y un 38% un nivel alto. Lo anterior marca una clara tendencia positiva hacia la percepción de un buen nivel en cuanto a la estructura y funcionalidad de las empresas de la Ciudad de México, así como a las actitudes de los empleados hacia las mismas, como parte de su cultura organizacional.

Es evidente que existen posibilidades de mejora, las que pueden lograrse a través de la identificación de necesidades específicas de cada empresa y su atención empleando los medios y estrategias adecuados.

Figura 5: Resultados generales del estudio



Fuente: Elaboración propia (2016).

Resultados generales del estudio

A continuación, se presentan comparativamente los resultados obtenidos a partir de las cuatro variables analizadas a través del presente estudio exploratorio-descriptivo sobre la cultura organizacional en las empresas de la Ciudad de México.

Al analizar la Figura 5 se observa la similitud de los resultados en las cuatro variables estudiadas, lo que muestra la consistencia de los resultados obtenidos al investigar la cultura organizacional, ya que todos tienen un nivel alto de coincidencia y, por lo tanto, aportan información sobre la solidez de la cultura organizacional como factor, al resultar bastante parecida la percepción de las personas que trabajan en las empresas de la Ciudad de México.

Como podemos ver, en todos los casos los encuestados, en promedio logran puntuaciones a nivel medio alto, logrando porcentajes mínimos de 80 en una

escala de 100, lo que muestra que aun cuando la cultura organizacional corresponde a un buen nivel, puede llegar a niveles óptimos, contribuyendo de manera más sólida al desarrollo sostenible en México.

Conclusiones e implicaciones sociales y empresariales

Se concluye que el factor más sólido de la cultura organizacional de las empresas de la Ciudad de México corresponde a los artefactos, es decir, actitudes, estructuras, procedimientos y contexto de las empresas, seguido por las normas, los valores y las suposiciones básicas sobre la organización.

En cuanto a repuestas específicas al cuestionario se detectan problemas respecto a la cooperación entre los integrantes del grupo, lo que puede ser debido a los sistemas de supervisión, a la motivación, a falta de capacitación y a actitudes inadecuadas del personal. En este ítem se logró un nivel medio de puntuación.

También se presentó una puntuación media en cuanto a la apertura al cambio y a la participación de los empleados en la aportación de ideas, lo que habla de estructuras rígidas que no favorecen la cultura organizacional ni el desarrollo sostenible.

En general se observa que la variable normas obtuvo la puntuación más alta, seguida por los valores y, en tercer sitio se encuentran las variables suposiciones básicas y comunicación; sin embargo, la diferencia entre los porcentajes de puntuación alcanzados es mínima.

A partir de los resultados se comprueba la hipótesis de investigación, ya que el nivel de cultura organizacional derivado del estudio corresponde a nivel medio alto. Esto significa que la percepción que tienen los participantes en relación a la cultura organizacional es buena, pero no logra el nivel óptimo en ninguno de los casos.

Es importante tomar en cuenta que este estudio es exploratorio-descriptivo y, por lo tanto, presenta únicamente una primera aproximación sobre el tema, ya que la muestra no es probabilística y su número es inferior al requerido para asegurar su representatividad, sin embargo, los participantes en el estudio laboran en empresas tanto públicas como privadas y se desempeñan en un amplio rango de puestos.

Una de las contribuciones de este estudio es mostrar un panorama actual de la cultura organizacional en las empresas de la Ciudad de México, con el fin de difundir los resultados y coadyuvar a que las organizaciones tomen medidas que contribuyan a elevar este factor.

El estudio también aporta información que puede servir de base a nuevos estudios que tiendan a ampliar el panorama en cuanto a este factor, tanto en la Ciudad de México como en otros estados de la república, en empresas específicas y a nivel internacional.

La investigación realizada resalta la importancia del factor humano en las empresas, así como de la necesidad de que cada organización cuide su cultura para lograr su propio beneficio, el de los trabajadores, el de la sociedad

y, el de las generaciones futuras.

No debe olvidarse que el reto más grande que tenemos en la actualidad es conservar el planeta para las generaciones venideras y cuidar a la sociedad actual como fuente de los valores indispensables para ser transmitidos a dichas generaciones.

A partir de los resultados se considera recomendable cuidar la capacitación de los líderes de las empresas y del personal de las mismas para fortalecer el desarrollo humano y la cultura organizacional. También es recomendable fomentar una comunicación constante y abierta entre los integrantes de la empresa, capitalizando la experiencia, el conocimiento y la habilidad de cada uno de ellos.

Referencias bibliográficas

ARAUJO, A. J. (JULIO-DICIEMBRE 2010). “La cultura organizacional innovadora desde una perspectiva valorativa”, *Revista Visión gerencial*, Año 9, pgs. 219-239.

ARNOL, J. Y RANDALL, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. México, Pearson, pg. 547.

COMISIÓN DE CULTURA DE LA UNESCO. (2010). “La cultura es el cuarto pilar del desarrollo sostenible”, *Ciudades y gobiernos locales unidos*, UNESCO, s/p.

CUMMINGS, T.G. Y HUSE, E.F. (1989). *Organization development and change*. St. Paul, MN, West, pg. 421.

DÍAZ, R. C. (2011). *Desarrollo sustentable. Una oportunidad para la vida*, México, McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. de C.V., pg. 230.

ESPINO, G.G. (2009). *Sustentabilidad de las empresas*. México, Instituto Mexicano de Contadores Públicos, pgs. 15-16.

ESTRELLA, M, V. (2013). *Desarrollo sustentable. Un nuevo mañana*. México, Ed. Patria, pg. 200.

LÓPEZ, V. M. (2006). *Sustentabilidad y desarrollo sustentable. Origen, precisiones conceptuales y metodología operativa*. México, Instituto Politécnico Nacional, pg.17.