



Sistematización de experiencia

Fortalecimiento de la cultura organizacional basada en los valores y creencias corporativas de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI, periodo II 2022

Zuguey Mayuri Roa Parada ID: 632547

Corporación Universitaria Minuto de Dios
Rectoría Virtual y a Distancia
Sede Villavicencio (Meta)
Programa Psicología
Diciembre de 2022

Sistematización de experiencia

Fortalecimiento de la cultura organizacional basada en los valores y creencias corporativas de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI, periodo II 2022

Zuguey Mayuri Roa Parada ID: 632547

Trabajo de Grado Presentado como requisito para optar al título de Psicólogo

Asesor(a)

Lida Mercedes Galvis López

Magister talento humano y gestión del conocimiento

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Vicerrectoría Regional Orinoquía

Sede Villavicencio (Meta)

Programa Psicología

Diciembre de 2022

Dedicatoria

A mis padres y hermana por su acompañamiento en el proceso de formación.

Agradecimientos

A mi familia por su amor incondicional.

A mi asesora de sistematización por sus conocimientos y acompañamiento en el proceso.

Contenido

Introducción	11
Justificación	15
Planteamiento del problema.....	19
Objetivos	25
Objetivo general	25
Objetivos específicos.....	25
Marco Teórico.....	26
Enfoque sistémico	26
Teoría del desarrollo organizacional (Lewin, McGregor)	27
Introducción a la teoría general de la administración	29
Cultura organizacional	29
Valores y creencias corporativas.....	30
Talento humano.....	31
Satisfacción laboral	32
Psicología Organizacional.....	33
Caracterización o contextualización	34
Marco Metodológico.....	39
Primer tiempo:.....	41
Segundo tiempo <i>¿Para qué queremos sistematizar?</i>	41
<i>¿Qué experiencia queremos sistematizar?</i>	42
<i>¿Qué aspectos centrales de esta experiencia nos interesa más?</i>	43
<i>¿Qué fuentes de información tenemos?</i>	43
Tercer y cuarto tiempo:	50
Quinto tiempo: Conclusiones y recomendaciones	58

Referencias..... 65

Lista de tablas

Tabla 1	51
---------------	----

Lista de figuras

Figura 1	37
Figura 2	38
Figura 3	46
Figura 4	47
Figura 5	49
Figura 6	57

Resumen

En el transcurso del proceso de sistematización en el área de psicología organizacional en la empresa de servicios públicos de Villanueva Casanare en el año 2022, se llevó a cabo el fortalecimiento de valores y creencias, en cultura organizacional. Como producto a la entidad se deja un compendio protocolo guía, para ser usado en inducciones, reinducciones y capacitaciones.

Palabras clave: Cultura organizacional, valores y creencias corporativas, talento humano, satisfacción laboral.

Abstract

During the systematization process in the organizational psychology area at the Villanueva Casanare public service company in the year 2022, the strengthening of values and beliefs were carried out, in organizational culture. As product of the entity is left a compendium protocol guide, to be used in inductions, re-inductions and training.

Keywords: organizational culture, values and corporate beliefs, human talent, work satisfaction.

Introducción

Cuando un grupo de personas trabajan en el mismo lugar, terminan compartiendo no únicamente los espacios juntos, sino que a su vez se van creando una sucesión de situaciones, costumbres, experiencias comunes, y en especial ciertos valores que terminan conformando parte de la estructura informal, basados en una cultura organizacional. Esa cultura viene siendo un proceso dinámico, que se crea con el tiempo y se da en todos los niveles de la organización a través de las políticas, normas, procedimiento, que redundan en relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Cuando se habla de cultura organizacional, entonces se dice que todos sus miembros hacen que se sientan parte de un todo, y que, para la presente práctica profesional, se propone sea el subproceso organizacional de sistematización.

Es así, como Jara (2012) postula que la sistematización es un proceso que se puede llevar a cabo en cualquier campo de acción, sea clínico, social o educativo, su fin consiste en abstraer conocimientos de las situaciones particulares con el objetivo de entender mucho mejor la intervención profesional, en un campo de influencia en el área del trabajo, intercambiando y compartiendo nuestros aprendizajes con otras experiencias similares, y que para la presente sistematización, sea en el proceso de prácticas profesionales realizadas mediante el convenio existente entre ALCALDIA DE VILLANUEVA CASANARE, y la Corporación Universitaria Minuto de Dios. Así mismo, siendo fruto del esfuerzo por recuperar de forma reflexiva, la experiencia vivida en la práctica profesional desde el área psicología organizacional.

En el transcurso del proceso de práctica se identificará la necesidad de fortalecer la cultura organizacional basada en valores, creencias y costumbres de los empleados de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, de tal manera que genere mayor impacto en cada uno de los funcionarios de la entidad, se dinamiza como un sistema regulado como cualquier otra organización, en el que interactúan elementos encaminados a un objetivo particular que los favorece de manera común, esta organización normalmente está diseñada y dirigida mediante procesos, normas y procedimientos, ejes que contribuyen a la estructura como al cumplimiento de la misión y visión de la empresa, de manera todos sus funcionarios/colaboradores, son parte de su estructura y los involucra como parte de la cultura organizacional, término que a través de los años toma importancia y está soportado con múltiples estudios desde el área de Recursos Humanos de la Administración, en Colombia por ejemplo, se sabe que aproximadamente en los 90s, se han dado interesantes cambios, organizaciones tendientes a mejorar la calidad de los empleados a través de estrategias que posibiliten el mejoramiento de la cultura Organizacional, (Méndez, 2018), por ejemplo, menciona que el concepto de cultura organizacional tiene diferentes posiciones e interpretaciones desde la perspectiva de ciencias sociales como la antropología, psicología junto con la sociología, que logran promover la composición, integración y estímulo hacia la productividad efectiva y el bienestar de los colaboradores.

Para el presente trabajo, podemos explicar que la cultura empresarial, es caracterizada por ser un conjunto amplio de aspectos que involucran aspectos cualitativos y cuantitativos donde existen ya estudios previos en la organización objeto de estudio de la presente sistematización, basados en estadísticas que se llevaron a cabo durante el periodo de abril en el año 2022, a través de la aplicación de la prueba psicométrica Valanti, evaluando aspectos dinámicos para la

creación o transformación de la base de valores, hábitos y creencias en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, de donde emerge la necesidad y la fundamentación para proponer el mejoramiento de la cultura organizacional pero enfocada especialmente en valores y creencias. Esta sistematización se respalda en la propuesta de los cinco tiempos (5) planteada por Jara (2012), la cual permite recoger la trayectoria histórica de su cultura, y el impacto social que actualmente tiene sobre la organización, con la intención de identificar los aspectos que logren fortalecer los valores corporativos y sus creencias, que al final pueda evaluar los cambios obtenidos.

El documento permitirá, ver la trazabilidad del procedimiento, la problemática central, la relevancia de la sistematización de la intervención desde el enfoque mixto, en convergencia además con la línea de investigación desarrollo humano y comunicación que hace parte de la Universidad, incluida en el programa de Psicología de la UNIMINUTO Unidad de Ciencias Humanas y Sociales, permitiendo aportarle a cualquier contexto laboral del país y en este caso a los servicios en la región de los Llanos Orientales, teniendo en cuenta que aunque la actividad económica de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI, es la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el departamento de Casanare, junto con la recolección de desechos no peligrosos como complemento en principal objetivo, garantizando calidad, continuidad y cobertura en las áreas de prestación de los servicios, es importante como cualquier organización realizar una revisión crítica a sus estructuras organizacionales como la principal relación entre la cultura empresarial enfatizada en sus valores y creencias como la clave de innovación para la presente sistematización de la práctica profesional, tendiente a fortalecer la calidad de vida laboral, como lo expresa claramente la línea de investigación, pues esta menciona además una sublínea de “bienestar y calidad de vida

laboral”, que tiene como objetivo, generar espacios de aprendizaje hacia el fortalecimiento de los procesos investigativos desde la Psicología organizacional en contextos laborales.

Especialmente la sublínea del programa de Psicología de investigación se encuentra relacionada con la línea de investigación UNIMINUTO denominada: “desarrollo humano y comunicación”. facilita la retroalimentación ante la organización y la universidad sobre los procesos y resultados obtenidos, sirviendo de análisis de estudios y referentes tanto para implementaciones de acciones actuales, como de posibles trabajos futuros, dejando además para la entidad un modelo de protocolo guía como compendio de información ABC, para ser utilizado en inducciones y capacitaciones de los funcionarios adscritos a la entidad pública en mención, facilitando su integración a la cultura institucional.

Palabras claves: Cultura organizacional, valores y creencias corporativas, talento humano, satisfacción laboral.

Justificación

Se entiende como cultura organizacional todas esas normas, procedimientos, creencias, valores y principios por los que se rigen las empresas, los cuales están relacionados a otros procesos como la estructura de la compañía, las políticas y el clima o percepciones sobre su ambiente, y lo ideal es que a partir de esa cultura organizacional, se logre una coherencia e identificación de los colaboradores y su relacionamiento con pautas de comportamiento que establezca dicha empresa, y es justamente por esta razón que la presente sistematización de la práctica soporta su viabilidad, ya que permitirá este ejercicio de sistematización, ordenar y analizar algunos de los aspectos que ocupan un factor preponderante en la cultura de la Empresa de servicios Públicos de Villanueva Casanare, como lo son sus valores y creencias.

La intención es lograr que cada uno de los funcionarios de dicha entidad, asuma su rol en el conocimiento sobre los valores que los destaca como empresa pública, de tal forma que se inmiscuyan, participen y vivan activamente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contenido en la función pública, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano, teniendo como objetivo fortalecer el capital humano de las entidades, este código de Integridad aporta a dicho propósito de propender por los valores y creencias institucionales, con un enfoque de integridad y orgullo por lo público, es decir, que el servidor público sea visto como modelo de comportamiento organizacional, y su integridad sea un factor clave en su quehacer. De modo que, como producto del proceso de sistematización se dejará un compendio de información como protocolo guía a la entidad, que nutra los aspectos antes mencionados del proceso de cultura

organizacional y fortalezcan actividades al código de integridad. La intención es que, a través del compendio, se evidencie la aprehensión de los valores que identifican a la Empresa de Servicios Públicos los cuáles son: Justicia, Compromiso, Respeto, Honestidad, Diligencia y Trabajo en equipo, y cuáles son las creencias que pueden aportar o afectar su integración y asimilación en la cultura organizacional.

En complemento con lo explicado anteriormente, la cultura organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Es el conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. La cultura organizacional refleja la mentalidad predominante. Para Schein, es un patrón de aspectos básicos compartidos (inventados, descubiertos o desarrollados por un grupo determinado que aprende a enfrentar sus problemas de adaptación externa e integración interna) que funciona bien para considerarse válida, por lo que es deseable su transmisión a los nuevos miembros como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas. (Chiavenato, 2011, p. 72).

¿Por qué se sistematiza esa experiencia?

El sistematizar la experiencia verdaderamente ha sido un desafío, sin embargo, es un proceso significativo para quien realiza el procedimiento, en este caso como practicante de Psicología desde el área organizacional, observando que en la Empresa de Servicios Públicos ESPAVI de Villanueva-Casanare, requiere mejorar sus procesos en especial el que nos atañe sobre su cultura organizacional, y tras el análisis de las diferentes situaciones percibidas y arrojadas en los resultados de la prueba Valanti a sus funcionarios, conllevó a enfocar esfuerzos para robustecer este subproceso objeto de estudio “su cultura”. Por ende, es significativo

determinar que la sistematización puede ser parte de la posibilidad de compartir desde la práctica profesional en psicología organizacional, las vivencias y procesos que se lleva para la asimilación e integración de los valores y creencias corporativas, entre otros aspectos relacionados con la cultura, específicamente en la Empresa de Servicios Públicos ESPAVI, y poder aportar con este documento a la formación de la experiencia vivida como practicante de Psicología.

En la elaboración de este trabajo se beneficiará los funcionarios de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, por ende, se tiene en cuenta la coherencia con la línea de investigación desarrollo humano y comunicación, como se mencionó en la introducción, debido a que el enfoque de estudio, sobre el desarrollo de las nuevas estrategias y tendencias en las organizaciones, van enfocadas a trabajar sobre las actitudes, comportamientos, creencias, valores como protagonistas individuales y/o colectivas, que redundan en la producción y efectividad de las organizaciones y que como aporte además al programa de psicología, es lograr documentar el proceso desde el área organizacional de los pormenores acerca de la cultura en esta entidad pública, basada en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el fin de fortalecer aspectos tan relevantes como son sus valores y creencias de la entidad.

Es así como el proceso de documentar la presente experiencia, cuenta además con los recursos, instrumentos, materiales y población (77 funcionarios de la entidad), para realizar un proceso de actividades que logren la interiorización de lo que implica la cultura organizacional de la Empresa de Servicios Públicos, con el fin de lograr fortalecer los diversos procesos que se llevan a cabo para la implementación de cultura organizacional, enfocados en las creencias y valores como parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG en la función pública, siendo este uno de los procesos fundamentales de la entidad objeto de estudio, y de otra parte

aplica también para la Corporación Universitaria Minuto de Dios, válida desde la perspectiva de indagación académica, en fiel contribución a partir de la Psicología Organizacional en búsqueda de las transformaciones en las empresas desde el área de talento humano, y sumado al conocimiento que se adquiere como psicóloga en formación sobre la incorporación de la comprensión práctica asociada a los estudios correspondientes al campo de acción, hacia la generación de nuevos aportes desde lo disciplinar entre la que está la sublínea de investigación bienestar y calidad de vida laboral.

Finalmente, el presente documento registra apartados que le dan la estructura metodológica al proceso de sistematización como son: La justificación, marco teórico, planteamiento del problema, metodología, marco contextual, análisis e interpretación crítica de la experiencia, principales conclusiones y recomendaciones del proceso de problematización.

Planteamiento del problema

Es importante mencionar inicialmente que en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI, se llevó a cabo la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), creado por el gobierno nacional, se encarga de gestionar a las entidades públicas de manera transparente, eficiente y articulada, gracias a MIPG se integra el sistema de desarrollo administrativo y el sistema de gestión de calidad, de tal manera que se logre una mejor gestión en los procesos internos. Este modelo fue adoptado en 2012 (decreto 2482), con el objetivo de fortalecer el código de integridad emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública. MIPG, ofrece herramientas para el área de talento humano entre las cuales se destaca la política de integridad de los funcionarios públicos. La Empresa de Servicios Públicos cuenta con 77 trabajadores. Por ende, ante la necesidad de lograr fortalecer los valores de la entidad fue imprescindible llevar a cabo las diferentes estrategias que ofrece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la caja de herramientas, junto con la aprehensión de los valores, creencias y costumbres que tiene la entidad, siendo el punto esencial que nos interesa sistematizar.

Todos sabemos que a lo largo de los años, se ha evidenciado la importancia que tiene fomentar la cultura organizacional en las entidades y en especial, las públicas, y lo que conlleva el no intervenir en el fortalecimiento de estos aspectos, de modo que, mediante la observación en el rol como practicante de Psicología organizacional del programa UNIMINUTO y basada en el diagnóstico realizado con la técnica psicométrica VALANTI, creada por Octavio Escobar, dividida en dos secciones, midiendo valores y antivalores, surge la idea de fortalecer el código de

integridad (MIPG) debido a su directa relación, este código emitido por el Departamento Administrativo de la Función pública, permite integrar los resultados de la prueba VALANTI descrita anteriormente, haciendo soporte de crear estrategias para la asimilación e internalización de los valores corporativos en los funcionarios, dicho proceso hizo las bases fundamentales para dar inicio a este trabajo de sistematización, dentro de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI S.A. E.S.P.

De otra parte, como es bien sabido, toda cultura organizacional revela los procedimientos y normas no escritas, que direccionan conductas hacia los objetivos propuestos por las organizaciones, los cuales deben ser compartidos y asimilados a los colaboradores con el propósito que sean ellos quienes los integren a su cotidianidad laboral y los vivan, logrando una permeable definición e identificación a través de las prácticas, sistemas y estructuras que se ven reflejado en el ejercicio y la productividad de la empresa. Es de importancia mencionar, que la cultura organizacional no es palpable sino que se observa a través de las consecuencias y efectos manifestada en dos tipos de elementos, (Chiavenato, 2019) están los elementos formales y visibles, siendo estos los componentes observables, encauzados a las tareas periódicas de la organización obtenidos a través de estrategias, procedimientos, medidas financieras y entre otras, el otro elemento denominado aspectos informales y ocultos, que en ocasiones no son fácilmente observables, pues están inmiscuidos elementos emocionales de los trabajadores, interactuando entre sí, conjugándose con los aspectos psicológicos y sociales del contexto.

Es por lo anterior, que se hace seguimiento especialmente a los soportes teóricos de (Chiavenato, 2019), quien establece una dimensión como parte de la cultura organizacional, y especialmente la basa en cuatro (4) estratos de profundidad definidos así: Estrato 1, encauzados a los elementos de equipos tecnológicos y mobiliario; un Estrato 2, enfocado a conductas y

patrones de comportamiento, otro Estrato 3, referido a valores y creencias y un último estrato 4, a supuestos o hipótesis básicas, lo que para la presente sistematización, pretende enfocarlo en el estrato tres, respecto a los valores y creencias de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI S.A. E.S.P.

Es así que los valores institucionales son la herramienta útil para promover la imagen auténtica y efectiva de su nombre en el contexto, siendo estos los códigos éticos vinculados a los funcionarios y que gracias a estos valores institucionales, en lo que se espera les será posible más fácil tener una comprensión de quienes son y la forma de cómo llegarle a las necesidades de sus usuarios, como servidores públicos, sumado a las creencias, que son elementos importantes de la cultura organizacional, y que por ser aquellas ideas o pensamientos que se dan por cierto y seguros, nacen habitualmente de suposiciones acerca de cómo es la organización y cómo deberían ser y que al igual que los valores, señalan los modos de actuar de los empleados, por lo que se hace imprescindible ser definidos y reorientados de ser necesario como pasa en esta entidad.

Es por esto que, el presente trabajo también alude a algunas de las creencias percibidas en los colaboradores, tanto por observaciones directas en la cotidianidad como de actividades formativas diseñadas para determinar algunas de ellas, entre las que se encuentran: “Aquí el diferente siempre se acaba yendo”, “La empresa verá mal que nos vayamos a nuestra hora”, “Las ideas no se tienen en cuenta”; el jefe tiene preferidos”, “Da igual lo que hagas, no te lo van a reconocer”, “Siempre son más valiosas las opiniones de los compañeros que llevan más tiempo en la empresa”, “Se toman decisiones difíciles muy rápido que a veces no da tiempo de ellos hacia nosotros”, “En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos”, Ser eficiente no te garantiza ser reconocida en la empresa”, “A pesar del

esmero, algunos están pendiente más de los errores”, “ Se debe cumplir con lo asignado sin importar la hora de salida”, “Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar”, “Tu eres el único responsable de todo lo que te pase”.

Por tanto concluyendo un poco, la presente sistematización de la práctica profesional pretende abordar el aspecto 3 los valores y creencias, que menciona Chiavenato, dado que se ha evidenciado por medio de la prueba psicométrica VALANTI, requerir fortalecer los valores y creencias, los cuales se convierten en costumbres que se anclan y perduran en el tiempo, influyendo de una u otra forma en la cultura de la organización, las cuales son perfectamente alineadas a la justificación desde el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), logrando tras la intervención para su aprehensión, el surgimiento de un compendio como protocolo o guía de seguimiento a cerca de la integración de los valores que identifican a la empresa, con objetivos claros y estrategias definidas a implementarse siempre que sea necesario en inducciones, reinducciones, capacitaciones, entrenamientos, con fines de ser vividos realmente estos aspectos sobre valores corporativos por todos y cada uno de los funcionarios, en pro de aportar a la cultura institucional de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare. La estrategia está basada, en un estudio mixto para fortalecer los valores que identifican a la empresa de tal manera que la ciudadanía se sienta orgullosa de la Empresa de Servicios Públicos y cabe anotar que los valores que representan a la Empresa de Servicios Públicos son basados en el Modelo Integral de Planeación y Gestión: justicia, compromiso, respeto, honestidad, diligencia y el valor agregado por parte de la entidad trabajo en equipo. En la realización de la sistematización se llevará a cabo la ruta metodológica de Oscar Jara, la cual está compuesta por cinco tiempos que se usa para llevar el correspondiente registro del proceso.

Con relación a lo anterior, es importante mencionar el significado que representa cada uno de estos valores para la entidad: **El respeto**, por ejemplo, implica para la entidad reconocer el buen trato entre jefes, compañeros y usuarios de la empresa, y que en términos generales el ambiente laboral permite interacciones y funcionalidad normal en ellos, en ocasiones surgen actos que no se alinean con lo mencionado anteriormente; a su vez la **justicia** encamina a que sus funcionarios expresen en su actuar, imparcialidad sin que se priven los derechos de las personas; el **compromiso** alude en sus colaboradores, a seres conscientes de su rol en cada una de las actividades delegadas por sus superiores (en diferentes ocasiones los empleados posponen algunas actividades y no las llevan a cabalidad cómo lo ha ordenado su jefe inmediato); por otro lado, el valor de la **honestidad** siendo el pilar de la verdad y la rectitud, en cada uno de los empleados, el proceder durante sus actividades y asignaciones del día a día; la **diligencia**, hace referencia a llevar a cabalidad las actividades asignadas de manera eficaz y eficiente (algunos de los servidores no cumplen a cabalidad con este valor, ya que en sus actividades diarias, olvidan algunos requerimientos para procesos que son importantes en la gestión de la entidad) y por ultimo su valor agregado definido como **trabajo en equipo**, está en un espacio esencial para la entidad, pues es de suma importancia para alcanzar las metas de cada actividad como conjunto sólido, articulado y cohesionador.

Ahora bien, tras la descripción de sus valores es menester e interés de esta sistematización también trabajar sobre su asimilación e integración junto con sus creencias que fueron focalizadas a través de un diagnóstico previo en actividades formativas diseñadas para este fin, y que a continuación, se describen algunas de ellas, examinando la relación con lo hallado en la prueba VALANTI, tomando algunas como referentes a continuación: “Aquí el diferente siempre se acaba yendo”, “La empresa verá mal que nos vayamos a nuestra hora”, “Las

ideas no se tienen en cuenta”; el jefe tiene preferidos”, “Da igual lo que hagas, no te lo van a reconocer”, “Siempre son más valiosas las opiniones de los compañeros que llevan más tiempo en la empresa”, “Se toman decisiones difíciles muy rápido que a veces no da tiempo de ellos hacia nosotros”, “En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos”, Ser eficiente no te garantiza ser reconocida en la empresa”, “A pesar del esmero, algunos están pendiente más de los errores”, “ Se debe cumplir con lo asignado sin importar la hora de salida”, “Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar”, “Tu eres el único responsable de todo lo que te pase”. Estas creencias identificadas en la entidad, son las que se pretenden de acuerdo con el nivel de riesgo o controversia en lo propuesto sobre los valores, buscar las estrategias para desmitificarlas, modificarlas por nuevas y re direccionarlas apropiadamente, iniciando por la socialización a los equipo de coordinación para determinar esclarecimiento sobre la realidad lo expuesto por los funcionarios, pues lo contrario, la entidad puede correr con el riesgo de lesionar su ambiente laboral, es así que la presente sistematización se soporta en la siguiente pregunta rectora.

¿Cómo fortalecer la cultura organizacional, basada en el fomento de los valores y creencias corporativas en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, ESPAVI?

Objetivos

Objetivo general

Sistematizar el proceso de fortalecimiento de la cultura organizacional, basada en el fomento de valores y creencias corporativas de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI. Periodo II 2022.

Objetivos específicos

Generar trazabilidad del proceso de identificación de los valores corporativos de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, basados en resultados previos, para gestionar experiencias de cambio en la cultura organizacional.

Entrever las prácticas exitosas, tras el diseño de estrategias que permitan la aprehensión de los valores, creencias, corporativas en los funcionarios de la entidad.

Verificar la eficacia del proceso realizado en el fortalecimiento de los valores, creencias y costumbres estipulados en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare.

Marco Teórico

La cultura organizacional relaciona conceptos claves tales como; valores, creencias corporativas, satisfacción laboral y talento humano, entre otros, abarcando estos apartados para la consolidación del presente documento de sistematización. Las organizaciones en ocasiones olvidan la importancia que tiene el fortalecer estos aspectos, puesto que se puede registrar un desempeño bajo en los trabajadores y poco interés por su entidad, y es precisamente por lo que el siguiente desarrollo teórico, junto con el enfoque sistémico que hace parte de la psicología organizacional, descrito aquí, se basa en el marco de algunos estudios relacionados con las temáticas propuestas en algunos estudios en el tema y que fueron tenidas en cuenta para la presente sistematización de prácticas.

Enfoque sistémico

La mirada del enfoque sistémico parte del individuo al sistema, logrando así la comprensión y explicación de dicho sistema a partir de los comportamientos y la interacción con el ambiente, es así que las organizaciones se forman a partir de la interacción con el otro. Con la finalidad de predecir consecuencias en el ambiente, el enfoque sistémico realiza la interpretación de los comportamientos incluido de los fenómenos organizacionales, que para el caso que nos atañe la presente sistematización se relacionan con la cultura empresarial y los componentes base como son valores, creencias que se fusionan de manera interconectadas en los relacionamientos entre personas, la empresa, el medio, la familia y como lo destaca Luwing Von Bertalanffy enunciando lo siguiente;

El enfoque sistémico nace de la Teoría General de los Sistemas, mencionando que estos, en conjunto eran iguales a la suma de sus partes. Este enfoque busca representar la realidad desde una perspectiva holística, dándole importancia a las relaciones y todo lo que a partir de ella

emerge, donde “Cada elemento del sistema se halla situado en la estructura de acuerdo a la función que le compete, esto es con el tipo de actividad que es propia de ese elemento en relación con los demás”. (Navarro et al., 2018, p, 49)

La relación entre la organización y lo que compete al enfoque sistémico van de la mano, por la injerencia de la población que conforman la entidad corporativa, que son sus miembros y la relación que se da por lograr una intervención en pro de mejorar el bienestar institucional. Para la recolección de información, se aplicó la prueba Valanti en el transcurso de las capacitaciones que se llevó a cabo el 7 de abril del 2022 en la entidad, tomando una muestra representativa de 27 personas, de los 77 empleados que estaban en el lugar, participo el área administrativa, operaria, auxiliares de barrido y limpieza.

Para la realización del diagnóstico de creencias, se llevó a cabo una actividad evaluativa, donde a través de diferentes herramientas, entra ellas el uso del dialogo en disertaciones desde sus propias experiencias, y el uso de un papelógrafo, se enlistaban las creencias salidas de las apreciaciones de los funcionarios y de manera paralela, se enlistaban las creencias corporativas que debían ser modificadas luego de hacer un trabajo de asimilación reflexivas. El ejercicio permitía brindar información acerca de creencias corporativas. Siendo importante mencionar que fueron 35 empleados quienes participaron de la actividad reflexión y escritura frente a las creencias corporativas. Por ende, la presente sistematización se basa igualmente en la teoría del desarrollo organizacional de Lewin y McGregor.

Teoría del desarrollo organizacional (Lewin, McGregor)

El inicio de esta técnica de cambio derivó de los experimentos con grupos que hizo Kurt Lewin en 1946. Los grupos T, compuestos por “extraños”, es decir, por personas que no tienen antecedentes de trabajar juntos ni de relacionarse pero que laboran en una misma empresa,

evidenciaron la dificultad de trasladar las habilidades adquiridas en el entrenamiento a la vida laboral; esto condujo entre otras cosas a la aparición de nuevas investigaciones, como los trabajos de Douglas McGregor en Union Carbide, donde se intentó aplicar las ciencias del comportamiento al conocimiento gerencial. Los trabajos posteriores de investigadores como Shepard, en las refinerías de ESSO, en Baton Rouge, Bayonne y Bayway en 1957, demostraron la importancia que tiene el compromiso de la alta dirección para el éxito del desarrollo organizacional (DO). Así mismo, se hizo evidente que la complejidad de las organizaciones requiere que las actividades de mejoramiento que propone el DO sean aplicadas en varios niveles: individual, interpersonal, por grupos e inter grupos. El resumen del postulado de esta teoría es: la mejor forma de organización es la que promueve el cambio planeado basado en intervenciones, en las que la colaboración entre distintos niveles organizacionales es posible. (Tovar, 2009, p,18)

Lo anterior y con relación en el lugar que se llevó a cabo la sistematización van entrelazados puesto que la gerencia de la organización es fundamental para llevar a cabo estrategias que contribuyan al mejoramiento colectivo e individual de quienes conforman la entidad, dado que el fin de la empresa es destacarse por promover cambios institucionales en pro del bienestar y calidad del desarrollo. Ahora bien, crear una cultura solida es un constante ciclo para quienes conforman la organización, puesto que si se mantiene trabajando permitiera ser un factor diferencial de la entidad.

Introducción a la teoría general de la administración

A continuación, se hace un recorrido por conceptos teóricos básicos relacionados con el tema central de la sistematización, soportando explicaciones de los principales aspectos que respaldan el presente estudio, es así por ejemplo como indica:

La TGA estudia la Administración de las organizaciones y empresas desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las seis variables principales (tareas, estructura, personas, tecnología, ambiente y competitividad). Éstas son las principales componentes en el estudio de la Administración de las organizaciones y empresas. (Chiavenato, 2004, p.11)

En esta teoría Chiavenato hace referencia a los comportamientos de los componentes que generan cambios que no son favorables para las organizaciones, por lo que es importante adaptar sus enfoques o modificarlos para el favorecimiento de la empresa basados en los siguientes aspectos.

Cultura organizacional

A nivel organizacional, la cultura se expresa en la manera en que las actividades están divididas en el proceso productivo; el modo en que se relacionan las distintas funciones y tareas al interior de la organización; la existencia de normas y valores compartidos; la presencia de modelos de realidad consensuales; los sistemas de recompensas e incentivos; las actitudes hacia el cambio; la propensión/aversión al riesgo; la orientación temporal de las actividades de las personas; la orientación de las actividades comerciales (al cliente, al producto, a la organización interna); el proceso y contenido de las metas; la distribución, estructura y estabilidad del poder; etc. (Díaz y Ortiz, 2013, p.2)

Uno de los autores que hace un énfasis en cultura organizacional en estratos es Chiavenato e importante para nutrir este apartado:

(Chiavenato, 2019), quien establece una dimensión como parte de la cultura organizacional, y especialmente la basa en cuatro (4) estratos de profundidad definidos así: Estrato 1, encauzados a los elementos de equipos tecnológicos y mobiliario; un Estrato 2, enfocado a conductas y patrones de comportamiento, otro Estrato 3, referido a valores y creencias y un último estrato 4, a supuestos o hipótesis básicas. En este proceso de sistematización el proceso se enfocará en el estrato 3, por la siguiente premisa:

Para las empresas incorporar los valores e identificar las creencias de su corporación es un pilar importante para desarrollar de manera valiosa la cultura organizacional, de esta manera se le da un enfoque al Estrato 3 de Chiavenato referido a los valores y creencias como parte de la cultura organizacional, lo que conecta directamente con el interés de la presente sistematización.

Valores y creencias corporativas

Frente a la investigación los valores corporativos como base para la cooperación espontánea en la creación y transferencia de conocimiento, es importante mencionar que los elementos de la cultura organizacional se pueden transmitir de una manera más natural, las personas al estar tanto tiempo al servicio de la organización están muy apropiadas de esta y hasta toman como suyos los elementos de la cultura y por ende propician que se institucionalicen ciertos comportamientos que subyacen de esta, tanto en elementos de forma como: la manera de vestir, la comunicación verbal y escrita, sus manera de interactuar con las comunidades, usuarios, clientes y proveedores; y como elementos de fondo; la manera como se contrata, como se entablan negociaciones, como se expande el negocio, como se trabaja dentro de cada proceso y con las demás organizaciones. (Estrada, 2019, p. 54)

Al fortalecer la cultura organizacional se logra que las empresas reconozcan los valores y creencias erróneas que afectan su desempeño laboral, por ende, lograr gestionar el talento humano en las entidades impacta de manera positiva a cada empleado del lugar.

Es importante mencionar que los valores:

En caso de las creencias es importante identificarlas, ya que permite reconocer diferentes aspectos en los cuales podría estar fallando las entidades corporativas. Por ende, es importante mencionar los 4 estratos de Chiavenato, el estrato uno se enfoca en el tema mobiliario y equipo, el estrato dos, acerca de los patrones de comportamiento, el tercer estrato en valores y creencias por el cual se basa la sistematización, y por último el estrato cuatro denominado suposiciones básicas.

Talento humano

El talento humano es la capacidad que tiene la persona para desenvolverse en alguna área en específico de su organización.

El desarrollo organizacional se enfoca esencialmente en el lado humano de la empresa, es decir, los valores, las actitudes, las relaciones, el clima y la cultura organizacional, este desarrollo busca dirigirse más sobre las personas que sobre los objetivos económicos, la estructura o las técnicas que emplea la organización. El mundo se mueve y transforma a velocidades cada vez más rápidas dados los niveles competitivos de las organizaciones, el talento humano en el desarrollo organizacional es parte fundamental del desarrollo de la productividad empresarial, está enfocado en el desarrollo del capital humano, a mayor identificación y compromiso con la empresa para la cual se labore, mayor eficacia se tendrá en el desarrollo de las funciones y esto beneficiara la economía y la sociedad, no solo a la empresa sino al país. Es importante que la organización tenga en cuenta que las personas son un factor crítico y definitivo

en el desarrollo de las organizaciones. Para potenciar este campo se han formado las áreas de gestión humana que a través de sus programas y procesos se encaminan a lograr este fin. Estos procesos buscan comprender al ser humano en su totalidad, dotándolo de herramientas que permiten una adaptación al mundo organizacional, pero también con conocimientos y habilidades que mejoran sus vidas, la de sus familias y la sociedad. (Urueña, 2020, p. 119)

Satisfacción laboral

Es indispensable crear estrategias que logren la satisfacción laboral de empleados, esto evitara frustración o sentimientos de fracaso en su vida laboral cómo personal, y que en su labor diaria se observe la productividad.

En el trabajo investigativo medición de la satisfacción laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 de Meliá & Peiró (1989). Ante los resultados obtenidos y en los niveles de satisfacción indica:

Al evaluar el factor Satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo, la mayoría de sujetos se encuentran entre algo y bastante satisfechos que corresponden al 29.4% y 41.2% respectivamente, para un total de 70.6% sobre el 100% de los datos. Esto muestra que los participantes en cierto grado se encuentran satisfechos con las funciones y tareas que demandan su trabajo; esto es un punto importante ya que, si cada empleado se siente a gusto con la labor que realiza dentro de la empresa, los resultados serán satisfactorios y la productividad será mayor. Por otro lado, es válido afirmar que cada trabajador siente que el trabajo que realiza llena sus expectativas. (Guerrero, 2016, p. 26)

Otro autor menciona que la calidad de vida es definida como un estado de satisfacción general, que se origina en la realización de las potencialidades de la persona. Incluye aspectos subjetivos y objetivos, relacionando subjetividad a sentimientos de bienestar físico, psicológico y

social, incluyendo aspectos como intimidad, expresión emocional, productividad personal, seguridad y salud percibidas; mientras que los aspectos objetivos incluyen el bienestar material, las relaciones armoniosas con el ambiente físico, social, y con la comunidad y la salud objetivamente percibida (Ardila, 2003).

Psicología Organizacional

Es la encargada de abarcar temas de mejoramiento de la productividad, procesos de selección, clima laboral, calidad de vida en el trabajo, evaluaciones de desempeño, capacitación y desarrollo del personal. Con relación a lo anterior vigila procesos en las organizaciones desde lo individual a lo colectivo, en dónde se apodera de revisar causas y efectos en la labor del personal, con el propósito de garantizar un bienestar, equilibrio en las condiciones de los trabajadores. Por ende, es importante hacer mención a los siguientes apartados:

La psicología organizacional es una subdivisión de la psicología, esta tiene su origen a mediados del XIX, período en el que se puso en evidencia la importancia de la relación entre las diferencias individuales y el éxito de la realización de una determinada tarea. (Silva, 2018, pp. 81-82)

El rol del Profesional en Psicología Organizacional es trascendental en el área de Talento Humano. En muchas organizaciones del mundo el Psicólogo especializado en Organizacional no solo pertenece al área de Talento Humano, sino que pertenece a áreas tales como planificación estratégica, marketing, desarrollo de marca etc. Esto se da por el hecho de que es un profesional que recomienda que los logros empresariales se hagan junto con un equipo de trabajo que funcione acorde a la necesidad, y cuente con bienestar y un adecuado nivel de motivación. (Silva, 2018, p.87)

Caracterización o contextualización

A continuación, una breve descripción del contexto en que se dio el proceso de sistematización, con las características generales de la Empresa de Servicios Públicos y con la finalidad de visibilizar el escenario de quienes participan, junto con los compromisos, objetivos que se debieron establecer para el cumplimiento del trabajo emprendido, junto con los perfiles de los profesionales que aportaron en su realización.

La presente sistematización nace desde el momento en que se inicia la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contribuyendo a la incorporación de los valores corporativos de la entidad, de tal modo que surge la necesidad de realizar un diagnóstico de creencias y la aplicación de la prueba psicométrica “VALANTI” con los resultados arrojados se intensifica aún más la viabilidad del proceso de sistematización.

Caracterización de la población que participa de la experiencia de sistematización

Frente a la caracterización de la población en la que se llevó a cabo la sistematización, describe diferentes actores interdisciplinarios en los que, con apoyo de la psicóloga del área del convenio, junto con el jefe de control interno inmediato, el gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, se lograron diferentes aristas, visiones y aportes incluidos los dados desde el área administrativa, con profesionales idóneos en los que se incluyen también el personal operativo desde el área de campo, los que en su mayoría han terminado su formación media (bachiller), e igualmente personal que cuenta con algunos estudios técnicos. Realizando la experiencia de sistematización con 77 empleados, de tal manera que cada uno de los actores aquí involucrados, denotan en su participación las bases relevantes para el producto final sobre el

fortalecimiento de la cultura organizacional basada en los valores y creencias corporativas de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI, periodo II 2022.

Reseña histórica

La Empresa de Servicios Públicos de Villanueva ESPAVI SA ESP, fue creada mediante Escritura Pública No. 1149 del 29 de diciembre de 2008, de la Notaría Única del Municipio de Villanueva, como Sociedad Anónima, contando con cinco socios. A partir del día 16 de marzo de 2009, se inicia oficialmente la administración y operación de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva ESPAVI SA ESP, cómo responsables de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del área urbana del Municipio de Villanueva. (ESPAVI, s.f.)

Reseña Institucional

La Empresa de Servicios Públicos ESPAVI S.A.E.S.P, se encuentra ubicada en el Municipio de Villanueva Casanare en el Barrio Morichal con Dirección CALLE 16 #11-33 la cual ofrece servicios de agua potable, alcantarillado, aseo y saneamiento básico con el fin de satisfacer las necesidades de su comunidad, dentro de su plataforma estrategia esta los siguientes elementos funcionales y fundamentales:

Misión

Garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico con calidad, cobertura y continuidad, con énfasis en el desarrollo sostenible, ejecutando acciones para mitigar los impactos al medio ambiente e incentivar las buenas prácticas de comunicación y transparencia entre la empresa y sus clientes. (ESPAVI, s.f.)

Visión

Ser la empresa líder en la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el departamento de Casanare para el año 2034, garantizando calidad, continuidad y cobertura en las áreas de prestación de los servicios dentro de un sistema de gestión de calidad. (ESPAVI, s.f.)

Objetivos de la empresa de servicios públicos de Villanueva Casanare.

Prestar los servicios de Acueducto, alcantarillado y aseo, con cobertura, eficiencia y calidad al 100%, a los usuarios de la zona urbana del municipio de Villanueva Casanare, y las demás áreas de prestación que le sean adjudicadas mediante indicadores de procesos, en cumplimiento de la ley 142 de 1994 y normas anexas. (ESPAVI, s.f.)

“Trabajar de una forma equilibrada entre el hombre y el medio ambiente, aplicando la normatividad vigente para conservarlo y mitigar los impactos negativos que se llegaran a causar” (ESPAVI, s.f.).

“Realizar la ejecución de los procesos de comunicación y transparencia, para que los usuarios y clientes de la empresa estén informados de los proyectos y acciones que se ejecutan en cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades” (ESPAVI, s.f.).

“Reportar de manera oportuna la información en todos los tópicos a las entidades de vigilancia y control para los cumplir con los fines con ordena la normatividad vigente” (ESPAVI, s.f.)

“Mantener un sistema tarifario de los servicios públicos que atiende actualizado y que compense los gastos y costo que demanda garantizar servicios con calidad, continuidad y cobertura” (ESPAVI, s.f.)

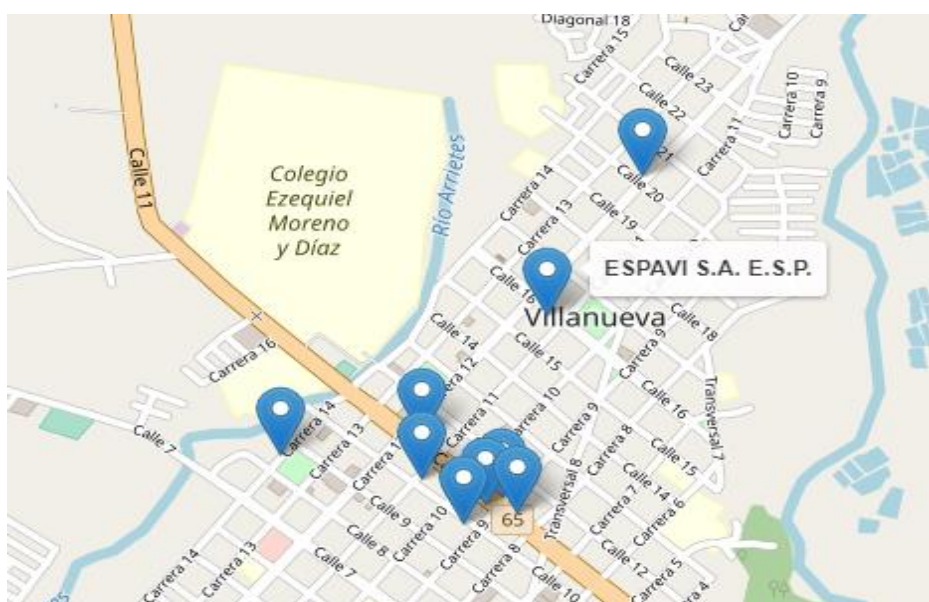
Los valores que representan a ESPAVI son: honestidad, compromiso, respeto, diligencia, justicia y trabajo en equipo.

Para la Empresa de Servicios Públicos es de suma importancia su responsabilidad social con el entorno social, económico y ambiental según los objetivos de desarrollo sostenible.

Es importante mencionar que actualmente la situación económica de la empresa de servicios públicos se encuentra en un estado medio, y aun así la mirada y el interés están puestos en invertir en el área organizacional, para el bienestar de sus servidores públicos.

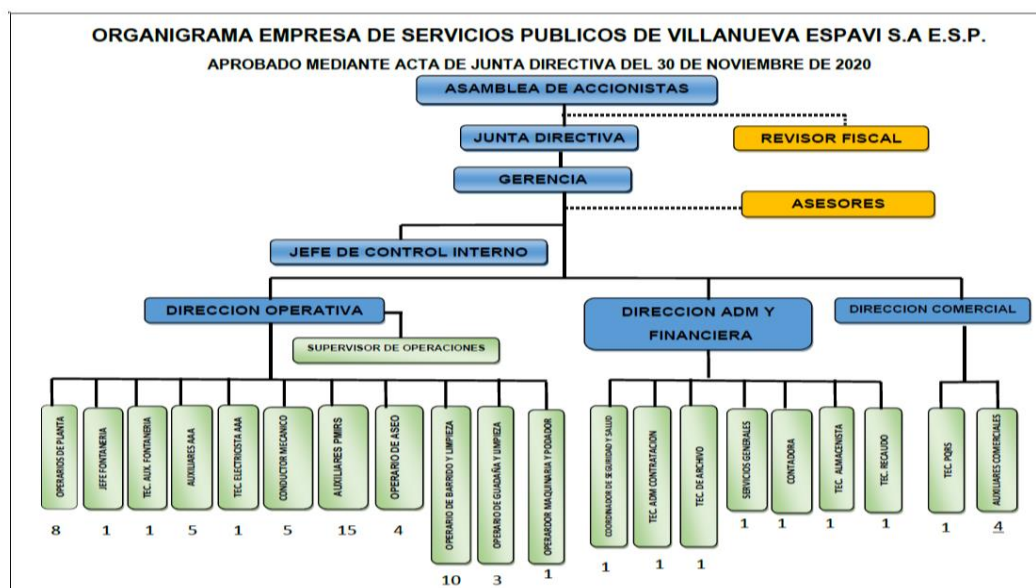
Figura 1

Ubicación



Ubicación exacta de la empresa de servicios públicos de Villanueva Casanare. Página web de ESPAVI S.A E.S.P 2022

Figura 2
Organigrama



Organigrama de la empresa de servicios públicos de Villanueva Casanare. Página
web de ESPAVI S.A E.S.P 2021

Marco Metodológico

Esta investigación tiene un enfoque mixto, debido que se aplicaron herramientas y técnicas evaluativas tipo cuantitativas y cualitativas, una de ellas fue la prueba de Valanti que nos permitió recolectar información y arrojar datos estadísticos considerados importantes en los funcionarios de la empresa, y además se realizó un diagnóstico basado en las percepciones sobre creencias corporativas, estimaciones, consideraciones, verbalizaciones, concebidas por los funcionarios que buscaron finalmente fortalecer la cultura organizacional en estos dos aspectos, valores y creencias de la Empresa de Servicios Públicos, por ende, se resalta el siguiente apartado.

Un factor adicional que ha detonado la necesidad de utilizar los métodos mixtos es la naturaleza compleja de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de investigación abordados en las distintas ciencias. Éstos representan o están constituidos por dos realidades, una objetiva y la otra subjetiva. (Hernández, 2014, p.536)

Como se mencionó antes, se logró la participación de una muestra representativa de 27 empleados de los 77 empleados en la aplicación de la prueba psicométrica Valanti, siendo esta equivalente al 30% de la población. Durante el ejercicio de sistematización que nos atañe, se tuvo en cuenta su carácter participativo y los tiempos estipulados junto con unos recursos económicos, materiales y humanos, permitiendo determinar la ruta metodológica de Oscar Jara (2012), para la reconstrucción de la práctica, la metodología y las herramientas de recolección de información, las fuentes de información y las variables que determinaron el análisis, descritos a continuación en los cinco tiempos de la ruta metodológica.

Procedimiento:

Previo a la metodología utilizada, y con el propósito de tener una mejor comprensión del fenómeno objeto de estudio, se consideró relevante realizar búsqueda y exploración bibliográfica sobre documentos que se encontraron, alimentando el ejercicio que se realizó, con apartados que fueron desde el año 2004 a algunos más actuales, todos ellos relacionados con el tema central sobre cultura laboral, valores y creencias identificado que las indicaciones claves estaban en marcadas en las siguientes categorías: Cultura organizacional, valores y creencias corporativas, talento humano, satisfacción laboral.

Seguidamente se consideró tras la misma revisión de documentos, que una de las rutas metodológicas más apropiadas para la presente sistematización fue la ruta metodológica de Oscar Jara, como se menciona antes, constituida en cinco tiempos la que permitió realizar una interpretación crítica de una o varias experiencias que, a partir de su ordenamiento y reconstrucción, se descubrió y explicita la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí, y por qué lo han hecho de esta forma. Esta metodología lleva 5 pasos asumidos de la siguiente manera. Un **primer tiempo**: Enfocado en el punto de partida que da origen al proceso de sistematización, descrito anteriormente. **Segundo tiempo**: Se consolida aspectos centrales, fuentes que se usaron para llevar a cabo el producto final, en el **tercer tiempo** requiere enfocarse en redactar detalladamente la construcción del proceso que se ha forjado en el transcurso de las prácticas profesionales, seguidamente el **cuarto tiempo** en dónde se retroalimenta el proceso y finalmente el **quinto tiempo** se concluyen aportaciones que deja el proceso, formulando conclusiones.

De otra parte y en complemento a esta metodología cabe mencionar que se hizo énfasis en el estrato, tres los valores y creencias de (Chiavenato, 2019), que como se describió en el marco teórico, establece una dimensión como parte de la cultura organizacional, y

especialmente basada en cuatro (4) estratos de profundidad: Estrato 1, encauzados a los elementos de equipos tecnológicos y mobiliario; un Estrato 2, enfocado a conductas y patrones de comportamiento, otro Estrato 3, referido a valores y creencias y un último estrato 4, a supuestos o hipótesis básicas. Siendo el estrato 3 el pilar para el proceso de sistematización basado en la cultura organizacional, dado que los valores y creencias corporativas de la entidad, cobran un rol importante como eje de la representación filosófica y las estrategias que coadyuva a identificarla.

Descripción sistemática de la metodología Oscar Jara

Primer tiempo:

Punto de partida: El escenario se registra en Villanueva Casanare, en la Empresa de Servicios Públicos, en el área de psicología organizacional, todo entorno al iniciar prácticas profesionales con La Corporación Minuto de Dios. La Empresa de Servicios Públicos, es la encargada de brindar servicios de agua potable, alcantarillado y aseo, al momento de la elaboración del plan de trabajo se manifiesta la necesidad de fortalecer la cultura organizacional y fomentar los valores corporativos de la entidad mediante el Modelo integrado de Planeación y Gestión, sin olvidar identificar las creencias que se han venido incorporando en la organización, por tal motivo surge iniciar con el proceso de sistematizar la experiencia.

Segundo tiempo

¿Para qué queremos sistematizar?

El principio fundamental radicó en buscar en esencia, descubrir ese conocimiento de cada paso llevado a cabo, procesarlo colectivamente tanto en la empresa objeto de estudio y como profesional de práctica, junto con la misma entidad formadora UNIMINUTO, con el propósito de extraer todas las lecciones y aportes posibles salidos del ejercicio de sistematización. Y es que

desde el mismo instante al formar parte del equipo de la organización ESPAVI, se vio la oportunidad que a través de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se podía realizar un trabajo complementario tanto del diagnóstico del creencias organizacionales y la aplicación de la prueba psicométrica VALANTI, para que ante los resultados arrojados se logrará identificar la necesidad de iniciar con la implementación de dichas estrategias que logran la apropiación y vivenciar los valores en la entidad, frente a un correspondiente fortalecimiento de la cultura organizacional e identificación de la misma dentro de la organización.

¿Qué experiencia queremos sistematizar?

La experiencia se realizó en la Empresa de Servicios Públicos ESPAVI S.A.E.S.P de Villanueva Casanare, entre febrero del 2022 y septiembre del 2022, enfocada en el fortalecimiento de la cultura organizacional, basada en los valores y creencias de la entidad, a través del proceso se logró la aplicación de la prueba psicométrica con el objetivo de reconocer aquellos valores que debían ser fortalecidos e involucrar los valores representativos de ESPAVI S.A.E.S.P. Para los servidores de la entidad es de excelencia el lograr identificarse con los valores corporativos (honestidad, diligencia, respeto, justicia, compromiso y trabajo en equipo), ya que representa su labor.

Por otro lado, las diferentes perspectivas de los servidores de la entidad de las creencias corporativas que han generado en algunos individuos inconformidades y en otros un efecto contrario, es relevante mencionar que algunas de esas creencias son de un constructo erróneo, lo mencionado anteriormente es relacionado con el diagnóstico previo dentro de la entidad.

¿Qué aspectos centrales de esta experiencia nos interesa más?

Uno de los aspectos centrales es robustecer la cultura organizacional de la empresa en dónde cada uno de los servidores se sienta identificado a la entidad que sirve, de tal manera que genere una cultura organizacional sólida y representativa para las personas que forman parte de la organización, por lo que el foco y atención está centrada en la importancia que con lleva trabajar en los valores corporativos y creencias, como pilares en la satisfacción y productividad de los servidores, nutriendo el valor moral de la organización y a de sus empleados.

¿Qué fuentes de información tenemos?

Fueron diferentes fuentes las que se utilizaron para realizar la presente sistematización de la práctica que a continuación se describen:

Herramientas y métodos:

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) contenido en la función pública, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano, teniendo como objetivo fortalecer el capital humano de las entidades, este código de Integridad.

Caja de herramientas plataforma.

Taller diagnóstico basado en creencias corporativas

Instrumento prueba VALANTI

Referencias teóricas de Chiavenato estratos 3, valores y creencias.

Procedimiento de Oscar Jara en la sistematización de la información.

Test de percepción.

Caja de herramientas:

En el proceso se efectuó a través de unas actividades estratégicas basadas en el modelo integrado de planeación y gestión. En la página web de MIPG se encontró la caja de

herramientas compuestas por descripciones precisas de dinámicas que contribuyeron al proceso de incorporación de los valores y el procedimiento de cómo se deben fomentar y vivir dentro de las entidades de servicio público, que, junto con el enfoque mixto, determinado por la recolección de datos y en consecuencia la realización del análisis cuantitativo y cualitativo del cuestionario VALANTI, para lo que es necesario apreciar el siguiente enunciado:

El enfoque metodológico utilizado en la presente sistematización es mixto, siendo una combinación del cualitativo y el cuantitativo, que como lo cita Hernández Sampieri 2006, los dos enfoques permiten la integración de fases que se mezclan coherentemente entre sí, como por ejemplo: Realiza una observación y evaluación de realidades (aplicación del taller diagnóstico de creencias organizacionales); determinan suposiciones o ideas basadas en lo anterior; tienen a demostrar su grado de fundamento; utilizan la revisión de fenómenos sobre la base de instrumentos o pruebas de análisis de medición (Valanti), que juntas llevan a aclarar lo observado, permitiendo modificar o interpretar el contexto a partir de esa recolección de datos.

Diagnóstico de creencias:

Asimismo, se realizó un diagnóstico de las creencias corporativas de la Empresa de Servicios Públicos, a 35 empleados, el método utilizado fue tipo taller en narrativas donde inicialmente se realizó una sensibilización a los 77 colaboradores sobre el objetivo de la actividad, con el propósito que estuvieran más dispuestos y la información emergiera espontáneamente, sobre sus percepciones frente a las creencias corporativas en ESPAVI, realizando a su vez, la autorización de los directivos y posteriormente de los participantes, el taller requirió de tres horas y que a través de exponer el concepto de lo que son las creencias corporativas y enlistar un número de algunas creencias generales, los participantes a través la distribución de equipos de trabajo, debían analizar y plasmar en un papelógrafo las creencias que

consideraban eran percibidas en la organización, en dónde se focalizaron las siguientes creencias, integrándolas al proceso como elementos relevantes y complementarios para el objetivo de la presente sistematización, y que se mencionan literales a continuación:

“Aquí el diferente siempre se acaba yendo”, “La empresa verá mal que nos vayamos a nuestra hora”, “Las ideas no se tienen en cuenta”; el jefe tiene preferidos”, “Da igual lo que hagas, no te lo van a reconocer”, “Siempre son más valiosas las opiniones de los compañeros que llevan más tiempo en la empresa”, “Se toman decisiones difíciles muy rápido que a veces no da tiempo de ellos hacia nosotros”, “En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos”, Ser eficiente no te garantiza ser reconocida en la empresa”, “A pesar del esmero, algunos están pendiente más de los errores”, “ Se debe cumplir con lo asignado sin importar la hora de salida”, “Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar”, “Tú eres el único responsable de todo lo que te pase”.

Instrumento VALANTI

El instrumento que se uso fue el cuestionario de VALANTI, de propiedad del Psicólogo Octavio Escobar, prueba compuesta por 30 preguntas, dividido en dos segmentos, el primero que va desde la pregunta 1 a la 9 y el segundo segmento de la pregunta 10 a la 30. A continuación, se describen a partes de la ficha técnica del cuestionario de valores y antivalores VALANTI. El instrumento fue aplicado al área administrativa, personal operario de limpieza y barrido, conductor mecánico, operario maquinaria y podado, fontanero de una muestra representativa de 27 personas.

Los valores que representan a la prueba de Valanti son: verdad, no violencia, rectitud, paz y amor. En cada valor mencionado cuenta con los siguientes antivalores:

Verdad: Contradicciones, decepción, desaliento, desánimo, desconfianza, engaño, falacia, fingimiento, hipocresía, iniquidad, indiferencia, injusticia, inmoralidad, ilógico.

Rectitud: Abatimiento, abuso apatía, arbitrariedad, autoritarismo, burla, cobardía.

Paz: Adversidad, aflicción, amargura, arrogancia, bullicio, desorden, rivalidad, vanidad, petulancia.

Amor: Falsedad, envidia, molestia, alejamiento, Antipatía, hipocresía.

No violencia: Individualismo, desobediencia,

En lo anterior describiendo el valor de la prueba psicométrica VALANTI, se mencionan los antivalores que se identificaron en el análisis de la prueba. Este instrumento tiene como propósito medir la preferencia seleccionada dentro de una escala de valores, la cual ha decidido la persona tras diferentes alternativas de escogencia de ítems validados y confiables. Calcula el juicio del funcionario en este caso, ante una situación trazada desde el deber ser, llevándolo a realizar una elección forzada determinando sus valores más representativos, involucrando incluso algo de su sistema de creencias relacionados. La calificación se realiza de manera sistematizada, utilizando el programa Excel, con la hoja Valanti.xls, descrita en la siguiente figura.

Figura 3

Valanti

VALANTI
Cuestionario

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo: Hombre Mujer
 Ciudad: _____ Ocupación: _____ Empresa: _____
 Estudios: Secundaria Técnico Universitario Otro: _____

Por favor, marque cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro, según la importancia que usted le da a cada frase en su vida personal. Las únicas opciones de respuesta son: 0-3 1-3 2-3 3-3 **Siempre la suma de puntos de las dos casillas debe ser 3.**

1	Muestro dedicación a las personas que amo	2	Actúo con perseverancia	14	Sentirse presumido		Generar divisiones y discordia entre los seres humanos
2	Soy tolerante	3	Prefiero actuar con ética	15	Ser cruel		Sentir ira
3	Al pensar, utilizo mi intuición o "sexto sentido"		Me siento una persona digna	16	Pensar con confusión		Tener odio en el corazón
4	Logro buena concentración mental		Perdono todas las ofensas de cualquier persona	17	Decir blasfemias		Ser escandaloso
5	Normalmente razono mucho		Me destaco por el liderazgo en mis acciones	18	Crear desigualdades entre los seres humanos		Apasionarse por una idea
6	Pienso obatinseguridad		Me coloco objetivos y metas en mi vida personal	19	Sentirse inconforme		Crear rivalidad hacia otros
7	Soy una persona de confianza		En mi trabajo normalmente soy curioso	20	Pensamientos irracionales		Trabajar a un desconocido
8	Disyamo		Para pensar hago síntesis de las distintas ideas	21	Ostentar las riquezas materiales		Sentirse envidia
9	Me siento en calma		Pienso con voluntad	22	Entorpecer la cooperación entre los seres humanos		La maldad
<p>Legenda parte</p> <p>Por favor, marque cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro, para la frase más inapropiada, según su juicio. El puntaje más alto, será para la frase que indique lo peor. Las únicas opciones de respuesta son:</p> <p>0-3 1-3 2-3 3-3 Siempre la suma de puntos de las dos casillas debe ser 3.</p>							
10	Respetar la propiedad	1	Sentir inquietud	23	Odiar a cualquier ser de la naturaleza		Hacer distinciones entre las personas
11	Ser irresponsable		Ser desconsiderado hacia cualquier persona	24	Sentirse infanzullo		Mostrar apatía al pensar
12	Caer en contradicciones al pensar		Sentir intolerancia	25	Tener la mente dispersa		Ser iriel
13	Ser violento		Actuar con cobardía	26	La injusticia		Sentirse angustiado
				27	Vengarse de los que odian a todo el mundo		Vengarse del que hace daño a un familiar
				28	Usar abusivamente el poder		Distraerse
				29	Ser desagradecido con los que ayudan		Ser egotista con todos
				30	Cualquier forma de irrespeto		Odiar

© 1997, 2004, Octavio Escobar & PSICOLOGIA CIENTIFICA CDM. Bogotá, Colombia. soporte@psicologiacientifica.com
 Reproducción prohibida. La hoja de respuestas original y adaptada legalmente viene impresa en tres partes. El propietario de la obra podrá interpretar acciones legales por violación del derecho de propiedad intelectual.

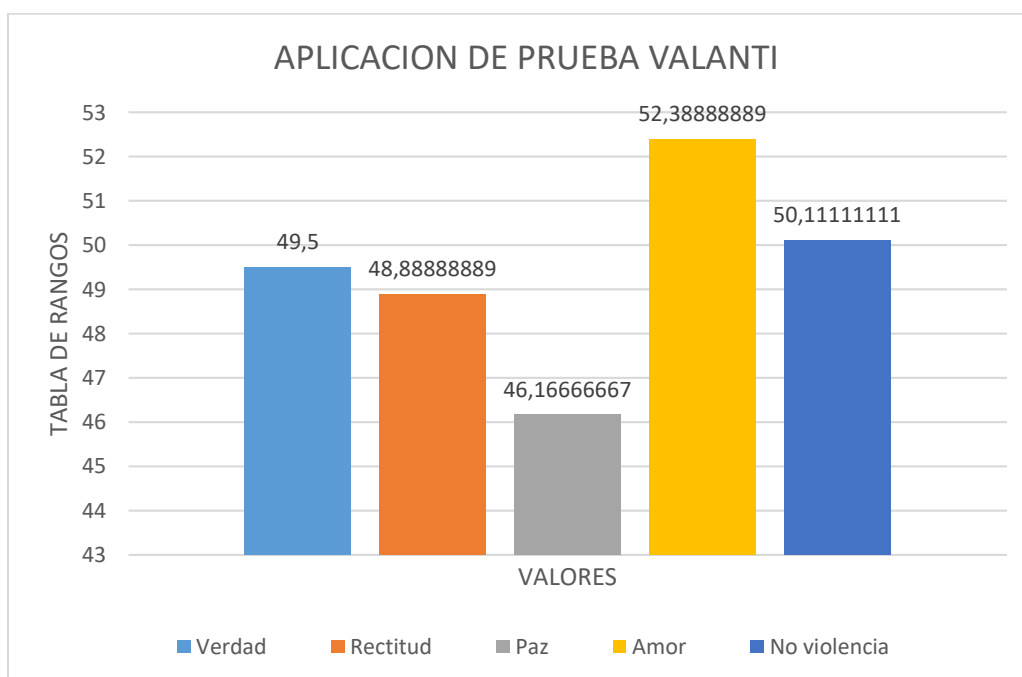
Prueba psicométrica Valanti, dividida en dos segmentos. Octavio (1999).

Resultados de la prueba VALANTI:

En el transcurso de la práctica se realizó la aplicación de la prueba psicométrica VALANTI a 27 servidores de la Empresa de Servicios Públicos, con la finalidad de identificar los valores que predominan en los colaboradores de la entidad.

Figura 4

Resultados de la prueba valanti



Resultados de la aplicación de la prueba psicométrica Valanti en la empresa de servicios públicos de Villanueva Casanare. Elaboración propia (2022).

En los resultados se evidencia que el **valor amor** es el que predomina en la Empresa de Servicios Públicos ESPAVI, con un porcentaje de 52% y el que menos predomina es el **valor paz**. El segundo valor que predomina en la entidad es **No violencia** con un porcentaje de 50%. Mientras que en el valor **verdad** se evidencia que no más de la mitad de los servidores públicos llevan a cabalidad este valor con el de honestidad, el cuál esta incorporado en la

empresa, esto dedido probablemente a que (en ocasiones por evitar algún llamado de atención los empleados, prefieren decir alguna mentira y luego cumplir con la actividad correspondiente).

De otra parte, el respeto y justicia son otros de los valores que ha incorporado la entidad, de tal manera que se relaciona con el valor no violencia y paz de la prueba psicometrica Valanti, estos dos valores que representan la prueba, son basados en respetar las diferencias que tiene cada persona, pero que en ocasiones no ocurre dentro de la entidad y se manifiestan en el ruido por algunos empleados, la aflicción por algunas tareas o comportamientos por parte de algunos servidores. A su vez, el Trabajo en equipo y compromiso se entrelazan con los valores de rectitud y amor de la prueba psicometrica valanti, puesto en ocasiones se denota en diferentes casos que los empleados deben trabajar más en el compromiso con sus labores diarias, hecho que han generado inconformidad en el equipo generando disociasion.

Asimismo, se realizó un diagnóstico de las creencias corporativas de la Empresa de Servicios Públicos, en dónde se focalizaron las siguientes creencias, integrándolas al proceso como elementos relevantes y complementarios para el objetivo de la presente sistematización, y se mencionan literales a continuación: “Aquí el diferente siempre se acaba yendo”, “La empresa verá mal que nos vayamos a nuestra hora”, “Las ideas no se tienen en cuenta”; el jefe tiene preferidos”, “Da igual lo que hagas, no te lo van a reconocer”, “Siempre son más valiosas las opiniones de los compañeros que llevan más tiempo en la empresa”, “Se toman decisiones difíciles muy rápido que a veces no da tiempo de ellos hacia nosotros”, “En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos”, “Ser eficiente no te garantiza ser reconocida en la empresa”, “A pesar del esmero, algunos están pendiente más de los errores”, “ Se debe cumplir con lo asignado sin importar la hora de salida”, “Por la cantidad

de trabajo que tengo debo trabajar sin parar”, “Tú eres el único responsable de todo lo que te pase”.

Test de percepción

La aplicación del test, se llevó a cabo para la verificación del proceso de fortalecimiento de los valores. En la aplicación del test de percepción, el cuál hace parte de las estrategias de la caja de herramientas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se realizó para medir la apropiación de los valores corporativos en la entidad. En la participación del test se identifica cooperación por parte de los servidores de la entidad, de 77 empleados, 49 personas comprometidas llevaron a cabo la realización del mismo.

Figura 5

Resultados del test de percepción

INDICADOR		ESTADO DE LA ENCUESTA
2	HONESTIDAD	83%
3	RESPECTO	71%
4	COMPROMISO	68%
5	DILIGENCIA	52%
6	JUSTICIA	85%

Test de percepción para la verificación del proceso de fortalecimiento de los valores corporativos en la empresa de servicios públicos de Villanueva Casanare. Elaboración propia (2022).

En el resultado del test, de percepción se logra identificar una asimilación pertinente del 80% en cada uno de los valores corporativos con excepción del valor diligencia que marca el 52%. Lo anterior demuestra la rigurosidad en la que se trabajó para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare.

Tercer y cuarto tiempo:**Reconstrucción y organización de lo vivido:**

Se consideró construir a través del siguiente cuadro o matriz, la reconstrucción de los objetivos para dar una visión ajustada de la información, junto con algunas reflexiones de fondo y que como se ha descrito anteriormente, se utilizaron diferentes procedimientos, dados por elementos como la Caja de herramientas; Taller diagnóstico basado en creencias corporativas; Instrumento prueba VALANTI; Referencias teóricas de Chiavenato estratos 3, valores y creencias; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); contenido en la función pública, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano, teniendo como objetivo fortalecer el capital humano de las entidades, este código de Integridad y finalmente el Procedimiento de Oscar Jara en la sistematización de la información, donde se incluyen talleres, y actividades académicas individuales y colectivas, realizadas por un equipo experto interdisciplinario como actores clave, dejando como evidencias actas, documentos y el compendio guía que da cuenta del proceso.

Con el fin de responder la pregunta problema ¿Cómo fortalecer la cultura organizacional, basada en el fomento de los valores y creencias corporativas en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, ESPAVI?, los cuales también están relacionados con la verificación de la eficacia del ejercicio realizado, a continuación en el resto del documento quedan descritos.

Tabla 1*Cronograma del proceso*

FECHA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ESTRATEGIA	REFLEXIONES DE FONDO
03/03/2022 a 22/03/2022	Generar trazabilidad del proceso de identificación de los valores corporativos de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, basados en resultados previos, para gestionar experiencias de cambio en la cultura organizacional.	Estudiar referentes bibliográficos relacionados con cultura organizacional, valores corporativos y creencias a través de indagar investigaciones.	Relacionar e identificar la información: Pertinente tras la búsqueda referente bibliográfica con el tema central de la sistematización de práctica.	A partir de plataformas de búsqueda; Google académico, Repositorios, documentos como tesis e investigaciones se encontraron y evidenciaron las existencias de estudios relacionados con los aspectos relevantes que fueron guía para la construcción del marco teórico y principalmente el procedimiento que le dio estructura a la sistematización. Aprehensión del procedimiento, pasos Oscar Jara: 5 tiempos, como interpretación crítica de la experiencia ordenada de lo vivido. 1er tiempo: Enfocado en el punto de partida que da origen al proceso de sistematización, iniciando con el Modelo integrado de Planeación y Gestión, Se consolida aspectos centrales, 2do tiempo: Las fuentes que se usaron para llevar a cabo el producto final: •Caja de herramientas •Taller diagnóstico basado en creencias corporativas. •Instrumento prueba VALANTI •Referencias teóricas de Chiavenato estratos 3, valores y creencias. •Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) contenido en la función pública, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano teniendo como objetivo fortalecer el capital humano de las entidades, este código de Integridad. •Procedimiento de Oscar Jara en la sistematización de la información. Todas ellas permitieron. Un 3er tiempo enfocado en redactar detalladamente la construcción del proceso forjado en el transcurso de las prácticas profesionales, un 4to Cuarto tiempo en dónde se retroalimenta el proceso y finalmente 5to tiempo se concluyen aportaciones que deja el proceso, formulando conclusiones, descritas en la parte final del documento.

<p>29/03/2022 a 11/04/2022</p>	<p>Generar trazabilidad del proceso de identificación de los valores corporativos de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, basados en resultados previos, para gestionar experiencias de cambio en la cultura organizacional.</p>	<p>Aplicar el instrumento, prueba psicométrica de VALANTI</p>	<p>Diseño preguntas confiables y válidas, a partir de búsqueda de referentes teóricos y elaboración de posibles creencias de referencias. Taller de sensibilización: Creación de mural para los servidores: Pasar y plasmar entre las escogidas de las creencias referencia o unas nuevas. Ver anexo 2 (Fotos y registros)</p>	<p>Mediante la aplicación del test Valanti, se logró determinar el curso de los valores corporativos y por qué deben ser fortalecidos: El valor amor como predominante, y el menos el valor paz, un segundo valor relevante la No violencia, en tanto el valor verdad mostró que el 50% podrían ser honestos y otros 50% estarían sujetos a en ocasiones callarse por posibles consecuencias entre los llamados de atención. El respeto y justicia están relacionados con el valor no violencia y paz, basados en respetar las diferencias entre ellos, salvo con algunos ruidos e inconformidades en sus relacionamientos internos por falta de compromiso afectando el trabajo en equipo.</p>
<p>12/04/2022 a 21/04/2022</p>	<p>Generar trazabilidad del proceso de identificación de los valores corporativos de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, basados en resultados previos, para gestionar experiencias de cambio en la cultura organizacional.</p>	<p>Conocer estrategias: Basadas en el Modelo integrado de Planeación y Gestión.</p>	<p>Revisión de los documentos públicos concernientes al Modelo integrado de Planeación y Gestión.</p>	<p>Se determinó que el modelo hace parte de la Dimensión de Talento Humano, por tanto, del área de Psicología Organizacional. Dado que el principal objetivo del MIPG es fortalecer el capital humano de las entidades especialmente las públicas, aportando a las vivencias de una cultura con enfoque de integridad y orgullo por lo público, el cual fue creado meticulosamente para trabajar de la mano con el colaborador interno como servidor público, lo que se trabaja en los departamentos de Gestión Humana en la entidades y que mediante diferentes recursos digitales se logra la implementación del código de integridad.</p>
<p>03/05/2022 a 06/05/2022</p>	<p>Generar trazabilidad del proceso de identificación de los valores corporativos de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, basados en resultados previos, para gestionar</p>	<p>Realizar Diagnóstico de creencias.</p>	<p>Diseño preguntas confiables y válidas, a partir de búsqueda de referentes teóricos y elaboración de posibles creencias de referencias.</p>	<p>La intención fue indagar acerca de la percepción que tienen los servidores de la entidad acerca de las creencias organizacionales existentes. Encontrándose por ejemplo entre los elementos de reflexión final que: las creencias más representativas que debieron ser integradas como complemento al proceso junto los valores fueron:</p>

	<p>experiencias de cambio en la cultura organizacional.</p>		<p>Taller de sensibilización: Creación de mural para los servidores: Pasar y plasmar entre las escogidas de las creencias referenciadas o unas nuevas. Ver anexo 3 (Fotos y registros)</p>	<p>“Aquí el diferente siempre se acaba yendo”, “La empresa verá mal que nos vayamos a nuestra hora”, “Las ideas no se tienen en cuenta”; el jefe tiene preferidos”, “Da igual lo que hagas, no te lo van a reconocer”, “Siempre son más valiosas las opiniones de los compañeros que llevan más tiempo en la empresa”, “Se toman decisiones difíciles muy rápido que a veces no da tiempo de ellos hacia nosotros”, “En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos”, Ser eficiente no te garantiza ser reconocida en la empresa”, “A pesar del esmero, algunos están pendiente más de los errores”, “ Se debe cumplir con lo asignado sin importar la hora de salida”, “Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar”, “Tu eres el único responsable de todo lo que te pase”.</p>
<p>03/05/2022 a 19/08/2022</p>	<p>Entrevistar las prácticas exitosas, tras el diseño de estrategias que permitan la aprehensión de los valores, creencias, corporativas en los funcionarios de la entidad.</p>	<p>Describir la caja de herramientas: A conquistar valores, el dado y muro del orgullo.</p>	<p>Revisión de la plataforma función pública MIPG. ‘Dado mágico: En cada cara un valor corporativo, a través del juego lanzarlo y expresar importancia dentro de sus funciones. Muro de orgullo: Destacar la función del compañero. A conquistar valores: Implementar transferencias de valores por oficinas</p>	<p>-Se identifica el desconocimiento de los valores corporativos y mediante las estrategias que se toman de la caja de herramientas -Se logran implementar el fortalecimiento de los mismos. - Las oficinas se mostraron motivadas en ser articuladores de transferencias de valores, lo que permitió una mayor adherencia de forma creativa a los valores.</p>

<p>11/08/2022 a 16/08/2022</p>	<p>Entrever las prácticas exitosas, tras el diseño de estrategias que permitan la aprehensión de los valores, creencias, corporativas en los funcionarios de la entidad.</p>	<p>Implementación otras estrategias (caja de herramientas)</p>	<p>“Baúl de los malos hábitos” para la identificación de malos hábitos dentro de la entidad, que con el tiempo se han considerado parte de la cotidianidad de cada uno de los trabajadores del lugar.</p> <p>Elaborar y levantar las actas formales como constancia de los hechos.</p>	<p>Por medio de esta actividad se buscó que cada funcionario identificara aquellos malos hábitos, algunos de ellos son: he revisado Facebook en la oficina, he sacado excusas para justificar no terminar un trabajo, he hablado mal de un compañero, he evadido responsabilidades, he ignorado un correo electrónico, entre otros, que con el tiempo se han normalizado en cada una de sus funciones, de tal manera que se deseché este mal hábito.</p>
<p>17/09/2022 a 22/09/2022</p>	<p>Entrever las prácticas exitosas, tras el diseño de estrategias que permitan la aprehensión de los valores, creencias, corporativas en los funcionarios de la entidad.</p>	<p>Determinar la pertinencia, viabilidad y factibilidad como practicas exitosa.</p>	<p>Revisión de aspectos teóricos con la temática central Psicología Organizacional en el ejercicio de sistematización de la práctica.</p> <p>Búsqueda de la viabilidad y factibilidad de la sistematización.</p>	<p>Se hallaron aspectos centrales como en la pertinencia desde la Psicología organizacional manejada por expertos, es aplicable desde su profesión en aspectos concierne a los valores corporativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Son los “cimientos sobre los cuales se forman las actitudes y preferencias personales. -Se hizo una equivalencia con las creencias existentes arrojando datos para una mejor aprehensión de actitudes y preferencias de los funcionarios frente al orgullo como servidores públicos. -Basado en el estrato 3 de (Chiavenato, 2019), como parte de la cultura organizacional, enfocado a conductas y patrones de comportamiento. <p>La conveniencia y viabilidad se da en el marco de la necesidad consolidar la aprehensión de los valores emanados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) contenido en la función pública.</p> <p>La factibilidad basada en el interés de los directivos por el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en los valores y</p>

				<p>creencias corporativas de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI, periodo II 2022.</p> <p>Los recursos económicos y de capital humano tanto del equipo interdisciplinario de profesionales: Psicóloga organizacional, psicólogo en formación; Contadora Publica, Especialista en Auditoria y Revisoría Fiscal, junto con la población cautiva quienes participaron activamente con conclusiones expuesta en la parte final del documento.</p>
<p>23/08/2022 a 29/08/2022</p>	<p>Verificar la eficacia del proceso realizado en el fortalecimiento de los valores, creencias y costumbres estipulados en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare.</p>	<p>Corroborar la relación línea de investigación con el tema central de la sistematización.</p>	<p>Identificar la coherencia del documento sistematizado con la línea de investigación e innovaciones sociales y productivas.</p>	<p>Con el apoyo del documento enviado por la docente Faviola Naranjo, se puede ver la trazabilidad del procedimiento, la problemática central con la línea de investigación innovaciones sociales y productivas que hace parte de la Universidad: Aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El programa de Psicología de la UNIMINUTO como Unidad de Ciencias Humanas y Sociales, cuenta con la línea desde el sector de la producción nacional y en este caso a los servicios en la región de los Llanos Orientales. <p>Se relaciona con la actividad económica de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI, es la prestación de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el departamento de Casanare, junto con la recolección de desechos no peligrosos como complemento en principal objetivo, garantizando calidad, continuidad y cobertura en las áreas de prestación de los servicios.</p>
<p>05/09/2022 a 09/09/2022</p>	<p>Verificar la eficacia del proceso realizado en el fortalecimiento de los valores, creencias y costumbres estipulados en la Empresa de Servicios</p>	<p>Socializar el código de integridad.</p>	<p>Elaboración, estructuración de la información y lograr la socialización del código de integridad.</p>	<p>Se destacan: El contenido del estrato tres de Chiavenato, enfocado en los valores y creencias de las organizaciones, al iniciar el proceso en el lugar de prácticas profesionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se evidenció notablemente interés durante los encuentros de sensibilización de proyecto emprendido y socialización del código y su

	Públicos de Villanueva Casanare.		Se realizaron encuentros semanales en grupos, para la socialización. Levantamiento de evidencias para el informe correspondiente.	influencia sobre cómo fortalecer en ellos la cultura organizacional. En consecuencia, aplicación de estrategias: Valanti y diagnóstico de creencias, para la construcción final del compendio del PROTOCOLO GUIA.
12/09/2022 a 17/09/2022	Verificar la eficacia del proceso realizado en el fortalecimiento de los valores, creencias y costumbres estipulados en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare.	Test de percepción de integridad, dirección y aplicación para la respectiva recolección de los datos de la información.	Levantamiento de evidencias para el informe correspondiente. Anexo 7 Fotos	<p>Conocimiento crítico de sus estructuras organizacionales la principal relación entre la cultura empresarial enfatizada en valores y creencias como la clave de innovación en la presente sistematización de la práctica profesional, entendida como la incorporación de conocimiento a un sector de bienes y servicios, como lo expresa claramente la línea de investigación.</p> <p>-Menciona e integra “la demanda de aprendizajes e innovaciones organizacionales y sociales”, son imprescindibles en el futuro de las regiones y los grupos humanos que las habitan, tanto en lo cultural, en lo étnico y en lo medioambiental.</p> <p>-En la aplicación del test de percepción, el cual hace parte de las estrategias de la caja de herramientas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se realizó para medir la apropiación de los valores corporativos en la entidad. En la participación del test se identifica cooperación por parte de los servidores de la entidad, de 77 empleados, 49 personas comprometidas llevaron a cabo la realización del mismo. Obteniendo buenos resultados verificar en el apartado superior de herramientas y métodos.</p>

<p>20/09/2022 a 30/09/2022</p>	<p>Verificar la eficacia del proceso realizado en el fortalecimiento de los valores, creencias y costumbres estipulados en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare.</p>	<p>Creación del protocolo guía para ser usado en capacitaciones, inducciones y reinducciones en la organización, de tal manera que conozcan los valores que identifican a la empresa y conozcan el diagnóstico de las creencias que se implementó.</p>	<p>Reunión equipo interdisciplinario. Elaboración y construcción del formato para el protocolo. Imprimir documento a físico. Ver Anexo 8</p>	<p>Dejando como producto final un compendio como protocolo guía para los trabajadores y que sea de gran ayuda para las inducciones, reinducciones, capacitaciones de la entidad. El compendio constara de seis valores (respeto, honestidad, diligencia, trabajo en equipo, justicia y compromiso) y contara con un apartado de las creencias corporativas dentro de la entidad. En relación a lo anterior, aunque la entidad tenía conceptos de lo que representa los valores en la corporación, no estaban definidos con claridad, por ende, formar una cultura organizacional sólida, contribuye a que los individuos se apropien de su organización.</p>
------------------------------------	---	--	--	---

Cronograma de las diferentes estrategias que se implementaron para el proceso de sistematización. Elaboración propia (2022).

Figura 6

Cronograma de Gantt

Ítem	Actividades	Mes 1 y 2	Mes 3 y 4	Mes 5 y 8	mes 9
1	Estudiar referentes bibliográficos relacionados con cultura organizacional, valores corporativos y creencias a través de indagar investigaciones.	■			
2	Estudiar referentes bibliográficos relacionados con cultura organizacional, valores corporativos y creencias a través de indagar investigaciones.	■			
3	Conocer estrategias: Basadas en el Modelo integrado de Planeación y Gestión.		■		
4	Conocer estrategias: Basadas en el Modelo integrado de Planeación y Gestión.		■		
7	Aplicar el instrumento, prueba psicométrica de VALANTI		■		
8	Realizar Diagnóstico de creencias.		■		
9	Estrategia de la caja de herramientas: A conquistar valores		■		
10	Estrategia de la caja de herramientas: el dado		■		
11	Estrategia de la caja de herramientas: muro del orgullo.			■	
12	Corroborar la relación línea de investigación con el tema central			■	
13	Socializar el código de integridad			■	
14	Socializar el código de integridad			■	
15	Test de percepción				■
16	Recolección de datos				■
17	Creación del protocolo guía				■
18	Creación del protocolo guía				■

Cronograma de la elaboración del proceso de sistematización. Elaboración propia (2022).

Quinto tiempo: Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

Se da inicialmente el esclarecimiento entre la coherencia que existe de los aspectos centrales de la sistematización sobre la pertinencia en el abordaje desde la Psicología organizacional, y la forma de intervenir en el equipo interdisciplinario como Psicóloga en formación, teniendo en cuenta las bases teóricas fundamentadas entre otras, como el estudio que hace (Chiavenato, 2019), donde se refiere al estrato 3 como parte de la cultura organizacional, enfocado a conductas y patrones de comportamiento, permitiendo determinar o identificar cuales actitudes, creencias y preferencias personales hacen parte de la cultura de estos servidores públicos, todo ello enfocado, hacia una mejor aprehensión de dichos comportamientos como funcionarios orgullosos del sector que representan.

De otra parte se concluye también que la metodología de Oscar Jara, permite dar una mirada organizada y una aprehensión del procedimiento en los 5 tiempos que estructura, permitiendo hacer la revisión crítica, la aplicación del enfoque de estudio, junto con las diferentes herramientas, técnicas y procedimiento de la experiencia vivida, da lectura final de cómo se dio el punto de partida que da origen al proceso de sistematización, iniciando con el Modelo integrado de Planeación y Gestión, y cómo se va consolidando los demás aspectos centrales, hasta ir al punto donde se pretendió llegar, para conocer y verificar la eficacia del proceso realizado en el fortalecimiento de los valores, creencias y costumbres estipulados en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare.

Se dio la conveniencia bajo el marco de la necesidad de consolidar la aprehensión de los valores emanados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), contenido en la función pública junto con su factibilidad, todas basadas en el interés de los directivos por el

fortalecimiento de la cultura organizacional fundada en los valores y creencias corporativas de la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare ESPAVI, periodo II 2022. Lo que nos lleva a definir, que cobra relevancia el tema de los valores dentro de las entidades públicas, dado que tras este ejercicio académico, los valores recobraron importancia, y ahora, habrá mayor interés de ser tenidos como guía, tanto en decisiones como en los mismos comportamientos dentro de la entidad, pues han asimilado mejor que estos valores y las nuevas creencias refleja la filosofía especialmente desde una identidad aparentemente, individual pero que se convierte posteriormente en toda una cultura organizacional colectiva.

Fue evidente a su vez la viabilidad por la disposición tanto en los recursos económicos como del capital humano incluido el equipo interdisciplinario de profesionales: Psicóloga organizacional, psicólogo en formación; Contadora Pública, Especialista en Auditoría y Revisoría Fiscal, junto con la población cautiva quienes participaron activamente, dispuestos todos a percibir los valores, indicando el “cómo” hacen las cosas y cuáles son las consecuencias de no vivirlos en la cotidianidad. Se comprendió que todos y cada uno de los servidores deben re-encontrarse y reconocerse en una actitud de integridad, lo que les lleva a una cultura corporativa clara y mejor establecida, desde el deber ser.

En el transcurso del proceso se logró identificar la finalidad que se dio al implementar las diferentes estrategias que se incorporaron a partir del Modelo de Planeación y Gestión, han contribuido y han impactado a cada empleado del lugar, en el conocimiento de los valores que los representa al momento de formar parte de la organización. Se pudo determinar por ejemplo que, entre otras cosas, que el Código de Integridad es el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, es parte de la Dimensión de Talento Humano y por ende aplica el trabajo desde la Psicología organizacional,

pues el objetivo esencial de MIPG es fortalecer el capital humano de las entidades especialmente públicas, con miras a que los funcionarios ejerzan sus asignaciones con integridad y orgullo por lo público, aportando a la imagen de estas entidades estatales revirtiéndose en la labor social que ejercen y su implementación en la función pública, permitiendo mayor productividad organizacional en Espavi, Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare, accediendo ser parte de las entidades públicas inteligentes, ágiles y flexibles; lo que permite mayor bienestar social, identificar la satisfacción y los cambios de percepciones sobre la creencias que estaban allí arraigadas, las cuales se espera que en adelante con el compendio guía se continúe con el refuerzo para mayor aprehensión, siendo el aspecto más aportante, avanzar en un trabajo mancomunado en pro la empresa misma, contribuyendo sin duda a las entidades de la región como modelo y por qué no, a las del país, frente a este flagelo que sufren estas, sobre la necesidad de unas entidades transparentes, manejadas por servidores íntegros y ciudadanos responsables.

Importante mencionar que, esta sistematización de práctica evidenció un notable Fortalecimiento del código de integridad MIPG, el cual traduce en un incremento de la confianza entre los colaboradores y una mirada diferente de la ciudadanía sobre las entidades públicas y sus servidores, por ende, es claro que la transparencia no solo aumenta el nivel de éxito en la gobernabilidad, sino también la justicia y transparencia de nuestro aparato público. Por ende, incorporar estos procesos es vital para la construcción del bienestar y calidad de vida laboral hacia los empleadores y cómo imagen corporativa.

Cómo producto final se cumplió con la elaboración del compendio guía, el cual quedó compuesto por 6 valores relevantes salidos de su plataforma estratégica organizacional (honestidad, diligencia, respeto, trabajo en equipo, justicia y compromiso) que junto con unos

pasos de actividades reflexivas permite tener elementos en los que los colaboradores nuevos o antiguos puedan asimilar mejor su aporte frente a la integración de los elementos fundamentales en valores y los compromisos que deben adquirir, igualmente en el compendio está contenido el resultado del diagnóstico de creencias previo llevado a cabo en la entidad, deja como objetivo cíclico, que el fortalecer los valores corporativos y conocer las creencias existentes son susceptibles a ser modificadas, y que deben tener continuidad dentro del marco de las dinámicas permanentes como inducciones, reinducciones, capacitaciones, socializaciones, integraciones cotidianas de las labores de los trabajadores para no perder el impulso y sean adheridas en su cultura institucional.

Finalmente, la sistematización de la práctica, permitió a la psicóloga en formación ver de manera más detallada y estructurada su misión, en el ejercicio de experiencia como estudiante, pudo determinar con precisión la importancia de las prácticas en pro de una conducción diferenciadora como proceso de adquisición de nuevos conocimientos, no solo por la sistematización y metodología formal del documento, sino por el aprendizaje en la forma en cómo se participa más activamente con los actores de donde se ejerce la práctica profesional, en este caso los de la entidad, bajo una mirada y reflexión sobre el apoyo a una sociedad más integra que tanto nos urge.

Durante el proceso ejecutado de las estrategias que brindó el contenido de la caja de herramientas (el dado de valores, el muro del orgullo, a conquistar valores, baúl de malos hábitos), del Modelo Integrado de Planeación y gestión, se logró evidenciar la aprehensión, la asimilación, la integración a través del test de percepción evaluativo, dejando como resultado el interés de los funcionarios sobre la necesidad de los cambios de comportamiento y fortalecimiento de la cultura organizacional, lo que nos lleva concluir que las estrategias

utilizadas en los funcionarios de la entidad fueron exitosas. Lo que reta a la organización continuar implementado este tipo de estrategias como ciclo de aprendizaje continuo dentro de los procesos para que sigan impactando positivamente en la Empresa de Servicios Públicos, en especial en el bienestar de cada persona que conforma el equipo organizacional. Se concluye entonces que mediante las estrategias que ofrece el modelo integrado de planeación y gestión, la cual es la caja de herramientas, como se menciona antes con la estrategia “test de percepción” se logró la verificación la eficacia del proceso realizado en el fortalecimiento de los valores, estipulados en la Empresa de Servicios Públicos de Villanueva Casanare. El protocolo guía tiene como propósito ser usado en capacitaciones, inducciones, reinducciones, su contenido está compuesto por seis valores corporativos (respeto, honestidad, diligencia, justicia, honestidad y trabajo en equipo), creencias corporativas desechadas y reemplazadas por nuevas, cuenta con un procedimiento de pasos los cuales son: paso uno “comportamos ideas de conocimientos previos” paso 2 “Construyamos la imagen de integridad” paso 3 “Conoce los valores y convierte las creencias” los anteriores pasos cuenta con una estrategia y un ejercicio de reflexión.

Recomendaciones:

Es importante que la entidad continúe un proceso cíclico sobre la implementación de la estrategia aquí realizada, con miras al fortalecimiento de los conocimientos de su cultura organizacional, pues es precisamente este tipo de entidades donde confluyen procesos dinámicos tanto de ingreso de personal nuevo, el estancamiento de una cultura social basada ávida de procedimientos honestos y decorosos que parten de una integración de valores y creencias coherentes transformacionales son de urgente y constante intervención.

Basado en lo anterior, se sugiere seguir trabajando en el fortalecimiento e incorporación de los valores corporativos, de tal manera que los trabajadores se identifiquen con su organización.

Implementar grupos focales para determinar si las creencias son ciertas o no y trabajar en aquellas que sean un detonante de molestia en los grupos de trabajo soportados en el refuerzo de aflicción interna, la enseñanza y capacitación para lo que se recomienda:

Reforzar a través de la comunicación interna el reconocimiento y relevancia de los cambios, frente a la forma de transmitir y fomentar los valores empresariales, pero en especial entendiendo que sus directivos deben ser ejemplo, porque aunque sea obvio, es difícil precisamente por la dinámica política que a veces tiene el contexto de estas instituciones públicas, recordar que siendo el propósito del líder fomentar los valores entre sus colaboradores, debe ser él y sus segundos mandos, el ejemplo a seguir para mayor aprehensión y evitar toda práctica que no corresponda a las nuevas creencias y conductas organizacionales, recordando las teorías de que muchos comportamientos se adquieren por modelamiento.

Debemos pasar a la acción y no dejar esto en documento, para mejorar su asimilación como clave para el sostenimiento de las ideas y acciones concretas. La cultura organizacional debe interpretarse como las bases fundamentales para una organización, que como resultado tendrá una imagen positiva y transparente. Espacios que contribuyen al trabajo en equipo. Las personas encargadas de realizar estas prácticas es el área de talento humano, (gerente, control interno, psicóloga).

Considerar espacio/tiempo con más interiorización de los temas que abarcan la cultura organizacional de tal modo que participe cada empleador de la Empresa de Servicios Públicos, esto generará mayor disposición, por ende, es necesario contar con herramientas y profesionales

en el área, que trabajen entre otras estrategias, en el marketing interno que sería un buen inicio, con miras a que los valores sean compartidos y transmitidos con mayor facilidad, a través de procesos de comunicación precisos para lograr su promoción constante. Es como si fuesen los valores y creencias su mejor producto y tuvieran que venderse en el mercado interno de la entidad.

El reconocimiento del deber ser, debe ser premiado intrínsecamente, a las personas nos gusta ser apreciados por los buenos comportamientos, lo que sería pertinente crear estrategias de aprobación y exaltación ante conductas que estén promoviendo los valores y las creencias, la intención sería contagiar positivamente a los demás para que sigan y se hagan más visibles, estos reconocimientos no requieren de recursos económicos altos y si generan alto impacto en el objetivo pretendido.

Referencias

- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de psicología*, 35(2), 161-164.
- Chiang Vega, M., Manzo Chacón, C., & Pinilla Palma, S. (2020). Conciliación Trabajo-Familia, Buenas Prácticas Laborales, Compromiso Organizacional, Autoeficacia y Creencias Organizacionales, influencia en los trabajadores de Centro de Salud. *Revista Perspectivas*, (45), 85-116.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*.
- Díaz, C. F. G., & Ortiz, J. K. R. (2013). *Teorías de la cultura organizacional*.
- Escobar, O. (1999). *Valanti*. Psea, Ltda. Bogota, Colombia.
- Escobar, T. (2005) "Cuestionario de Valores y Antivalores". VALANTI (2.01). Manual de Usuario, *Psicología Científica*. Bogotá, Colombia: PSEA, Ltda.
- Espavi, s.f. *Empresa de Servicios Públicos de Villanueva S.A. E.S.P.* (espavi.gov.co)
- Estrada Rojo, M. P. (2019). *Los valores corporativos como base para la cooperación espontánea en la creación y transferencia de conocimiento. Caso EPM* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

- Fajardo, J. L. Y., Gómez, N. P., & Mejía, J. R. S. (2020). Cultura Organizacional. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 11(20), 263-289.
- Fernández, C., Hernández, R., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. Metodología de la investigación - Sexta Edición* (uca.ac.cr)
- Guerrero Arenas, N. (2016). *Medición de la satisfacción laboral en una institución del sector financiero por medio del cuestionario S20/23 De Meliá & Peiró (1989) (Doctoral dissertation, Universidad del Rosario).*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación McGraw-Hill.*
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). Analisis de los datos cuantitativos. *Metodología de la investigación*, 407-499.
- Jara, O. (2012). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles.* San José: CEP-Centro de Estudios y Publicaciones Alforja.
- Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & gestión*, (46), 11-47.
- Méndez, C. E. (2018). *Cultura y Clima: fundamentos para el cambio en la organización.* Alpha Editorial.
- MIPG-Función pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>.
- Navarro Obeid, J. E., Castro Hernández, C. J., Iriarte, C., Benítez Lara, M. C., Gutiérrez Calderón, M. A., Lhoeste Charris, A. E., ... & Bravo García, L. (2018). *Enfoques, teorías y perspectivas de la Psicología y sus Programas Académicos.*
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership (Vol. 2).* John Wiley & Sons.

- Silva, L. A. A., Marín, B. M. E., & Baldeón, S. M. R. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. *PODIUM*, (33), 79-90.
- Tovar, L. A. R. (2009). Evolución de la teoría de la organización. *Revista Universidad y Empresa*, 11(17), 11-32.
- Urueña, A. M. M., & Moreno, M. A. M. (2020). Importancia del talento humano y herramientas tecnológicas en el desarrollo organizacional, para la mejora de la productividad laboral. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 7(14), 117-126.
- Vilchez Paz, S. B. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del puesto de salud Sagrado corazón de Jesús–Lima, enero 2018.