



ANÁLISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE INDUSTRIAL SUPPORT COMPANY LTDA. Y DESARROLLO DE SUGERENCIAS DE MEJORAMIENTO

**FABIOLA ANGÉLICA BRAVO YÁÑEZ
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN EJECUTIVO

Las organizaciones de hoy están obligadas al trabajo de alta interacción humana, es más, éstas son el resultado mismo de esta relación. La Cultura Organizacional se encuentra definida también en este contexto, ya que se mantiene y desarrolla por medio de la socialización de la gente, que se traduce en los comportamientos que ésta manifiesta frente a diversas situaciones.

El objetivo general de esta investigación es “Analizar la Cultura Organizacional de Industrial Support Company Ltda. y desarrollar sugerencias de mejoramiento según diagnóstico”, con la finalidad de determinar el tipo de cultura reinante en la organización, definir la existencia de subculturas dentro de la misma y distinguir los factores que potencian o disminuyen el aporte al crecimiento organizacional.

Como metodología se ha utilizado la investigación exploratoria, por medio de entrevistas semiestructuradas a los gerentes de las distintas áreas de la empresa y, la investigación descriptiva, a través de la aplicación de un cuestionario con escalamiento tipo Likert, en el cual se evalúan 17 variables que intervienen en la Cultura Organizacional. La población encuestada ha sido el personal de HighService, tanto de Santiago como de faena. El cuestionario fue aplicado con éxito al 82,8% de los trabajadores, lo cual se tomó como porcentaje de muestreo.

Los resultados se presentan por medio de 7 factores, los que agrupan las 17 variables analizadas. Cada factor es evaluado a su vez por medio de distintas variables, lo que permite lograr información cuantificable y objetiva acerca de los sentimientos, percepciones y grados de satisfacción del personal de la empresa.

Para desarrollar el análisis y conclusiones del cuestionario aplicado se establecieron tres rangos de suficiencia: Ineficiente (<60%), Aceptable (60% - 80%) y Eficiente (>80%), dentro de los cuales se apuntan las variables según evaluación. Como variables ineficientes se distinguen: la resolución de conflictos, privilegios, capacitación, claridad en la asignación de recursos y espacios físicos; mientras que en las eficientes se encuentran: la claridad de las funciones y tareas, el compromiso, el reconocimiento de la autoridad, la colaboración y el reconocimiento de los valores.

Un análisis a los valores declarados por la organización, permite concluir que éstos son compartidos en casi y por sobre el 80% de los casos, a excepción del valor que hace referencia a la capacitación del personal, lo que indica que existe una cultura dominante dentro de la organización.

Finalmente se realiza un análisis de las medias obtenidas por cada factor en los distintos lugares de trabajo, el que refleja los distintos problemas, situaciones o experiencias comunes de sus integrantes, por lo que se concluye que existen subculturas por grupos en HighService.